



Politique canadienne en matière de protection des renseignements personnels de la Banque CIBC

Date de révision : Novembre 2022

Protection des renseignements personnels

Merci d'avoir choisi la Banque CIBC pour vos services financiers. Nous apprécions la confiance que vous nous accordez. À la Banque CIBC, nous nous engageons à vous offrir le meilleur service possible, tout en protégeant vos renseignements personnels, peu importe quand et comment vous faites affaire avec nous. Pour s'assurer de respecter cet engagement, la Banque CIBC a nommé un chef de la protection des renseignements personnels en tant que responsable de la supervision de nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels et de nos efforts visant à respecter les lois applicables sur la protection des renseignements personnels et de la gestion et de l'atténuation des risques liés à la protection des renseignements personnels.

Notre Politique en matière de protection des renseignements personnels vous explique ce que nous ferons pour vous tout en établissant une relation durable avec vous pour vous aider à passer de vos idées à la réalité. Nous vous invitons à lire la présente politique afin de comprendre la façon dont nous recueillons, utilisons, communiquons et protégeons vos renseignements personnels, et de savoir comment vous pouvez gérer vos renseignements de la manière qui vous convient.

1. Termes importants

Pour vous aider à comprendre notre Politique en matière de protection des renseignements personnels, voici les termes importants que vous devriez connaître :

- « **Renseignements personnels** » ou « **renseignements** » désigne les renseignements sur une personne identifiable, comme les coordonnées, les numéros de compte, les renseignements démographiques comme l'âge et l'état civil, les renseignements financiers, les renseignements biométriques, les photographies et les signatures. Il peut aussi s'agir des renseignements recueillis lors de vos activités sur les canaux numériques de la Banque CIBC, comme le modèle de l'appareil, le type de navigateur et l'adresse IP.
- « **Nous** », « **notre** », « **nos** » et « **Banque CIBC** » s'entend de la Banque Canadienne Impériale de Commerce et de ses sociétés affiliées canadiennes, qui offrent des comptes de dépôt, des prêts, des fonds communs de placement, des services de négociation de titres et de gestion de portefeuille, des conseils au sujet des placements, des prêts hypothécaires, des cartes de crédit, des services de fiducie, de l'assurance et d'autres produits et services financiers, y compris Simplii Financial.
- « **Canaux numériques de la Banque CIBC** » désigne nos sites Web, applications mobiles, comptes de médias sociaux, assistants virtuels, robot conversationnel et autres canaux numériques.
- « **Sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC** » désigne les secteurs d'activité, les sociétés affiliées, les filiales et les centres bancaires de la Banque CIBC à l'extérieur du Canada, tels que CIBC Bank USA.
- « **Partenaires du programme** » désigne des entreprises que nous avons soigneusement choisies, et qui fournissent des avantages, des produits ou des services dans le cadre d'un programme de partenaires de la Banque CIBC, ou qui participent à un tel programme.

- « **Programme de partenaires de la Banque CIBC** » désigne un programme en vertu duquel les clients de la Banque CIBC ont le droit de recevoir des avantages, des produits ou des services précis qui sont fournis par nos partenaires de programme ou en collaboration avec ces derniers, comme des programmes de primes d'affinité ou de fidélisation, d'assurance voyage ou d'assurance crédit, des programmes d'achat ou de protection de crédit et des offres ou bons de détaillants.
- « **La loi l'autorise ou l'exige** » ou « **obligations juridiques et réglementaires** » ont trait aux mesures que nous sommes autorisés à prendre, ou tenus de prendre, en vertu des lois ou des règlements applicables, ou des règles, des codes, des lignes directrices, des attentes ou des demandes applicables d'organisme de réglementation ou d'autoréglementation, ou en vertu des codes, programmes et principes publiquement adoptés par la Banque CIBC.

2. À propos de la politique sur la protection des renseignements personnels

La présente politique, les dispositions relatives à la protection des renseignements personnels énoncées dans vos ententes avec nous, et nos avis sur la protection des renseignements personnels décrivent de façon générale les pratiques de la Banque CIBC en matière de protection des renseignements personnels. Cette politique s'applique à la collecte, l'utilisation et la communication de tout renseignement personnel recueilli par la Banque CIBC, ainsi qu'à la façon dont la Banque CIBC recueille le renseignement en question, dans l'exercice de ses activités au Canada. Veuillez noter que la présente politique ne s'applique pas aux renseignements qui ne sont pas considérés comme des renseignements personnels; les renseignements sur une entreprise, par exemple, ne le sont généralement pas. Dans la présente politique, nous expliquons la façon dont nous recueillons, utilisons, communiquons et protégeons les renseignements personnels recueillis par la Banque CIBC, notamment par l'intermédiaire de ses canaux numériques, et nous vous fournissons des renseignements sur vos droits et choix pour ce qui est de vos renseignements personnels.

La présente politique continuera de s'appliquer tant et aussi longtemps que la Banque CIBC détient vos renseignements, y compris après la résiliation de toute entente de produit ou de service que vous avez conclue avec nous. En nous fournissant de l'information, vous consentez à la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements que nous avons recueillis à votre sujet, comme il est décrit dans la présente Politique en matière de protection des renseignements personnels.

Nous pouvons mettre à jour la présente Politique de protection des renseignements personnels et nos autres documents connexes. Tous les changements que nous apporterons à la présente Politique de protection des renseignements personnels entreront en vigueur lors de la publication de la version révisée de la politique sur nos sites Web. En continuant d'interagir avec nous après la publication de la version modifiée de la politique, vous en acceptez les modifications. La date qui figure en haut de la présente politique indique la date de sa dernière révision.

3. Quels renseignements recueillons-nous?

Les types de renseignements personnels que nous recueillons dépendent de divers facteurs, comme le type de produits ou de services que vous demandez ou utilisez et les obligations juridiques et réglementaires applicables, ainsi que le canal au moyen duquel vous communiquez avec nous. Voici les types de renseignements recueillis :

- Vos **coordonnées**, qui nous permettent de communiquer avec vous, comme vos adresse, numéro de téléphone, adresse courriel ou autre adresse électronique, nom de compte de médias sociaux et numéro de télécopieur.
- Vos **renseignements sur le crédit et autres renseignements financiers**, que nous recueillons auprès des agences d'évaluation du crédit, comme il est décrit à la section 6 « Agences d'évaluation du crédit ».
- Vos **renseignements sur l'identité**, qui nous permettent d'établir et de vérifier votre identité, notamment les pièces d'identité délivrées par le gouvernement et les factures de services publics, le nom, la date de naissance et la profession.

- Vos **renseignements biométriques**, qui désignent les caractéristiques physiques et comportementales, comme les traits du visage et les caractéristiques vocales, qui permettent aux machines de vérifier l'identité. Il peut s'agir d'un profil numérisé de votre voix, qu'on appelle empreinte vocale, qui nous permet de vérifier votre identité quand vous nous appelez.
- Votre **numéro d'identification aux fins de l'impôt, comme un numéro d'assurance sociale ou NAS**, qui nous permet de respecter les exigences juridiques ou réglementaires, comme la Loi de l'impôt sur le revenu (Canada), qui exige que nous recueillions votre NAS lorsque nous ouvrons un produit qui génère un revenu. Nous pouvons aussi vous demander votre NAS pour nous aider à vérifier votre identité et nous assurer d'obtenir des renseignements exacts des agences d'évaluation du crédit. Il est facultatif de fournir votre NAS à cette fin; consultez également la section 9. Quels sont vos choix en matière de protection des renseignements personnels? ».
- Vos **renseignements financiers**, qui nous permettent de déterminer votre admissibilité à des produits ou à des services, et s'ils vous conviennent, tels que vos antécédents professionnels et financiers, revenu, valeur nette, rapports de solvabilité, connaissance des placements et objectifs, et renseignements sur les garanties fournies pour les prêts.
- Les **renseignements sur les opérations**, qui concernent la façon dont vous utilisez différents produits ou services, comme l'historique des achats et des paiements.
- Les **renseignements sur votre santé et votre mode de vie**, dont les antécédents médicaux familiaux, activités personnelles, comportements et choix de mode de vie, qui nous aident à évaluer votre admissibilité aux produits d'assurance vie ou d'assurance maladie, à calculer vos taux de prime appropriés, et à administrer et à approuver vos demandes de règlement d'assurance. Ces renseignements peuvent également inclure vos plans de voyage, les sports et loisirs dangereux que vous pratiquez. En raison de leur nature sensible, les renseignements sur la santé et le mode de vie recueillis à cette fin ne seront pas communiqués à des fins de marketing ou pour l'évaluation de demandes de prêts.
- Les **renseignements d'une autre personne** que nous demandons ou que vous fournissez au sujet d'une personne autre que vous-même. Il peut s'agir de renseignements sur les bénéficiaires ou les conjoints, conjoints de fait ou personnes à charge assurés en vertu d'un produit d'assurance ou d'un régime enregistré. Il peut aussi s'agir de renseignements sur un usager autorisé de votre compte ou des coordonnées d'une personne susceptible, selon vous, de s'intéresser à un produit ou à un service de la Banque CIBC. Si vous nous fournissez des renseignements sur une autre personne, nous présumerons que vous êtes autorisé à le faire et que vous avez obtenu le consentement de cette personne à leur collecte, leur utilisation et leur communication aux fins énoncées dans la présente Politique en matière de protection des renseignements personnels.
- **Renseignements recueillis lors de vos interactions avec les canaux numériques de la Banque CIBC.** Par exemple, nous pouvons recueillir :
 - Des **renseignements sur le profil**, comme vos identifiants numériques, mots de passe et préférences en matière de service, la langue de communication, par exemple.
 - Des **renseignements sur le navigateur**, comme le type de navigateur que vous utilisez, par exemple, Microsoft Edge, Chrome, Safari et Firefox, ou l'adresse du site d'où vous venez si vous avez cliqué sur une publicité de la Banque CIBC.
 - Des **renseignements sur l'appareil**, par exemple, l'identifiant, le modèle, le système d'exploitation ou l'état de l'avis de l'appareil, les paramètres de protection des renseignements personnels et d'autres configurations ou paramètres de l'appareil, des renseignements sur l'emplacement ou votre adresse IP, qui est un numéro attribué automatiquement à votre ordinateur ou à votre appareil lorsque vous naviguez sur Internet et à partir duquel l'emplacement géographique général de l'appareil peut être obtenu.

- Des **renseignements sur l'emplacement**, comme des renseignements généraux sur l'emplacement provenant de votre adresse IP et des renseignements sur la géolocalisation provenant de votre navigateur ou de votre appareil mobile, si vous l'avez autorisé à partager ces données.
- **D'autres renseignements provenant de la technologie du Web** au moyen d'outils, comme des témoins et des balises Web. Il peut s'agir de renseignements tels qu'un identificateur unique et votre taux de réponse qui nous permettent de comprendre la façon dont vous utilisez les canaux numériques de la Banque CIBC. Par exemple, grâce à ce taux de réponse, nous pouvons mesurer, de façon globale, le nombre de personnes qui interagissent avec une publicité numérique.
- **D'autres renseignements** que nous recueillons qui nous aident à comprendre notre relation avec vous, notamment la façon dont vous préférez effectuer vos opérations et les types de produits, de services ou d'offres susceptibles de vous plaire ou de vous intéresser. Il peut s'agir des renseignements que vous nous avez fournis par divers moyens, comme les préférences en matière de langue et de communication, les données démographiques et les intérêts.

4. Comment recueillons-nous les renseignements?

Nous pouvons recueillir des renseignements directement auprès de vous, de tiers ou automatiquement grâce à vos interactions avec divers canaux de la Banque CIBC, dont les canaux numériques de la Banque CIBC et les services bancaires téléphoniques.

Directement auprès de vous. Nous pouvons recueillir des renseignements personnels directement auprès de vous, notamment dans les situations suivantes :

- Lorsque vous communiquez avec nous.
- Lorsque vous faites une demande de produit ou de service auprès de nous.
- Lorsque vous vous abonnez à nos communications, comme les bulletins.
- Lorsque vous remplissez des formulaires de la Banque CIBC, par exemple dans les canaux numériques de la Banque CIBC ou dans les centres bancaires.
- Lorsque vous répondez à un sondage au nom de la Banque CIBC.
- Lorsque vous publiez du contenu lié au profil de la Banque CIBC sur une plateforme de médias sociaux, comme des photos ou des commentaires.

Nous recueillons également vos renseignements personnels lorsque vous utilisez nos produits et services.

Auprès de tiers ou de sources publiques. Nous pouvons recueillir des renseignements personnels auprès de tiers ou de sources publiques. Nous le faisons avec votre consentement ou dans les circonstances où la loi l'exige ou nous y autorise. Par exemple, nous pouvons recueillir des renseignements personnels auprès des catégories suivantes de tiers ou de sources publiques :

- Agences d'évaluation du crédit. Consultez également la section « Agences d'évaluation du crédit ».
- Institutions gouvernementales ou organismes de réglementation.
- Agences de renseignements sur l'assurance afin d'évaluer le risque en matière d'assurance.
- Partenaires du programme, qui peuvent nous fournir des renseignements sur un programme auquel vous participez.
- Sources publiques, comme les annuaires téléphoniques, les journaux, les sites Internet, les listes de marketing offertes sur le marché ou les registres d'organismes gouvernementaux, comme des registres cadastraux ou fonciers, ou les bureaux de délivrance des permis de conduire, ou les dossiers publics au sens des lois applicables.

- Autres institutions financières, notamment à des fins de gestion des risques de fraude.
- Autres organisations au moyen d'opérations commerciales ou de partenariats stratégiques.
- Tiers fournisseurs de services de vérification de l'identité et d'authentification.
- Références que vous nous avez fournies.

De manière automatisée. Nous pouvons aussi recueillir des renseignements en surveillant ou en enregistrant vos interactions avec la Banque CIBC au moyen d'appels téléphoniques et de vidéoconférences, dont ceux des sociétés étrangères affiliées et des canaux numériques de la Banque CIBC, pour les raisons suivantes :

- Améliorer et maintenir la qualité de notre service à la clientèle, notamment pour déterminer votre admissibilité aux offres et aux promotions.
- Vous protéger et protéger la Banque CIBC en cas de menaces liées à la sécurité ou d'activités criminelles.
- Confirmer nos discussions avec vous.
- Mener des activités de contrôle de la qualité et de coaching; ainsi, un représentant et son supérieur pourraient écouter un appel afin d'y repérer des occasions d'amélioration.
- Prévenir ou déceler la fraude, en analysant vos interactions avec nos services en ligne pour nous aider à vous authentifier.

Nous utilisons aussi l'enregistrement vidéo et d'autres moyens de surveillance, au besoin, à l'intérieur de nos centres bancaires CIBC et aux alentours de nos guichets automatiques bancaires, à nos bureaux et d'autres lieux pour les raisons suivantes :

- Assurer la sécurité de nos clients, de nos employés et des autres
- Nous protéger contre les activités illégales, comme le vol, le vandalisme et la fraude
- Améliorer et maintenir la qualité du service à la clientèle

5. Comment utilisons-nous et communiquons-nous les renseignements?

Lorsque nous parlons de communiquer des renseignements au sein de la Banque CIBC, on entend la communication de renseignements entre les unités d'exploitation de la Banque CIBC, notamment ses sociétés canadiennes et étrangères affiliées.

Nous utilisons et communiquons vos renseignements personnels pour :

Vous fournir des produits ou des services

- Établir votre identité et déterminer votre admissibilité à des produits ou services
- Veiller à ce que les conseils, les produits et les services que nous vous offrons ou que vous achetez vous conviennent
- Configurer et gérer vos produits et services

Communiquer avec vous

- Vous envoyer des communications par la poste, par courriel, par message texte, par téléphone, par les dispositifs de composition et d'annonce automatique aux numéros que vous nous avez fournis, par télécopieur, par d'autres canaux de télécommunication, par les médias sociaux ou par d'autres moyens. Celles-ci comprennent les communications de marketing ou de service portant sur des avantages, des caractéristiques ou d'autres renseignements à propos de produits ou de services. Vous pouvez toujours choisir de ne plus recevoir de communications de marketing de notre part, consultez aussi la section 9. Quels sont vos choix en matière de protection des renseignements personnels? »

Vous offrir une valeur ajoutée

- Personnaliser votre expérience avec nous en analysant des données, notamment en examinant et en analysant vos applications, vos opérations et vos autres renseignements pour :
 - Vous connaître, comprendre vos besoins financiers et vos activités ainsi que connaître les produits, services, promotions, offres et conseils qui pourraient vous intéresser
 - Prévoir ou présenter des observations sur vos besoins et vos préférences bancaires en créant des rapports contenant des statistiques et des données, ainsi que des analyses et des modèles prédictifs fondés sur des renseignements vous concernant
 - Déterminer votre admissibilité à des incitatifs, tels que des boni d'intérêt, des annulations de frais et des réductions pour l'essai de nouveaux produits et services ou de vous encourager à continuer d'utiliser vos produits et services actuels
 - Cibler ou personnaliser les produits, services, promotions, offres, conseils, astuces et articles en fonction des renseignements que nous avons recueillis, notamment ceux recueillis dans le cadre de vos activités numériques sur les canaux numériques de la Banque CIBC
 - Si vous accédez à l'une des publicités de marketing de la Banque CIBC, nous pouvons aussi faire le suivi de la publicité que vous avez sélectionnée, de l'activité sur le site associée à chaque publicité de marketing et du taux de réponse, ce qui nous aide à planifier les prochaines campagnes de marketing en ligne. Si vous accédez au site d'un tiers sur lequel figure une publicité de la Banque CIBC, nous pouvons utiliser des témoins ou une technologie semblable pour nous aider à déterminer le site auquel vous avez accédé, mais nous ne faisons pas le suivi ni ne créons de profil du comportement d'un utilisateur sur le site en question. Pour en savoir plus sur la façon de gérer vos préférences en matière de marketing, consultez la section 9. Quels sont vos choix en matière de protection des renseignements personnels? »
 - Utiliser des données **désidentifiées**, comme les données sur les opérations et les données démographiques, pour aider à personnaliser les publicités et les offres sur les sites Web de tiers ou les canaux numériques de la Banque CIBC
- Promouvoir et commercialiser des produits et services offerts par la Banque CIBC et les sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC, nos partenaires de programme ou des tiers triés sur le volet
 - Cela comprend le marketing de produits, de services ou d'initiatives communautaires de la Banque CIBC sur le site d'une autre entreprise, comme le marketing de relance au moyen des technologies Web. Les partenaires et fournisseurs de services de la Banque CIBC peuvent aussi utiliser les technologies Web pour recueillir et utiliser des renseignements provenant des sites de la Banque CIBC et d'autres sites de tiers afin de nous aider à réaliser ces activités de marketing. Dans certains cas, le contenu de ce marketing peut être fondé sur des renseignements que nous connaissons vous concernant, comme votre comportement de navigation sur les sites de la Banque CIBC et les sites de tiers sur lesquels des publicités de la Banque CIBC vous sont présentées, vos produits et services de la Banque CIBC et les renseignements que vous nous avez fournis. Pour en savoir plus sur la façon de gérer vos préférences en matière de marketing, consultez la section 9. Quels sont vos choix en matière de protection des renseignements personnels? »
- Mieux gérer et améliorer votre relation globale avec la Banque CIBC, notamment en surveillant, en examinant, en analysant ou en améliorant le service à la clientèle et les processus opérationnels, de telle sorte qu'il soit plus facile pour vous de traiter avec nous

Gérer nos activités

- Exercer nos activités et opérations courantes, notamment la tenue de dossiers ou la production de rapports internes

- Comprendre et mieux gérer les activités de la Banque CIBC et concevoir des produits et des services, en menant des études de marché ou en analysant les données que nous possédons sur vous; consultez également la section « Dépersonnalisation et analyses »
- Conclure des opérations commerciales, comme des acquisitions, des dessaisissements, des partenariats et des coentreprises
- Administrer les ententes de recommandations
- Avoir recours à des tiers pour assurer des services pour notre compte, consultez également la section « 7. Comment protégeons-nous vos renseignements? »
- Assurer, réassurer ou protéger autrement les intérêts de la Banque CIBC dans son propre portefeuille de produits et de services, comme en obtenant une assurance pour le portefeuille de prêts hypothécaires de la Banque CIBC ou une réassurance pour gérer les risques d'assurance de la Banque CIBC
- Gérer les risques de crédit, d'affaires et autres de la Banque CIBC comme l'exige l'exploitation efficace, efficiente et prudente sur le plan financier d'une institution financière
- Respecter nos obligations fiscales, juridiques et réglementaires
- Vous protéger et nous protéger contre les erreurs et les activités criminelles, dont la prévention, la détection et les enquêtes liées à la fraude, au blanchiment d'argent, aux cybermenaces et à d'autres risques et menaces de ce type. Consultez également la section « Pour nous protéger ou lorsque la loi le permet »

6. De quelles façons particulières pouvons-nous recueillir, utiliser et communiquer vos renseignements?

Voici certaines des façons dont vos renseignements sont recueillis, utilisés et communiqués au sein de la Banque CIBC, ou communiqués à des sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC et à d'autres tiers :

Pour vous protéger

Si nous soupçonnons que vous êtes victime de fraude, d'exploitation financière, ou d'un autre type d'activité illégale ou si nous avons de bonnes raisons de croire que la meilleure façon de servir vos intérêts serait d'agir, nous pouvons communiquer des renseignements aux autorités juridiques ou gouvernementales appropriées, à votre parent le plus proche ou à toute autre personne appropriée, nous pouvons, par exemple, signaler nos inquiétudes concernant une exploitation financière potentielle au bureau du tuteur ou curateur public. Dans de telles circonstances, nous ne communiquerons que les renseignements qui, selon nous, sont nécessaires pour protéger vos intérêts.

Nous utilisons des technologies qui permettent d'éviter que vous soyez victime d'une fraude. Nous proposons, par exemple, un système d'authentification à empreinte vocale facultatif qui offre une sécurité renforcée. Il n'est pas possible d'utiliser ces empreintes vocales pour reconstruire votre voix. Nous pouvons aussi utiliser vos renseignements personnels pour vous authentifier ou authentifier votre appareil. Par exemple, avec votre consentement, nous pouvons utiliser la technologie de la comparaison faciale pour confirmer votre identité lorsque vous faites une demande de nouveaux produits en ligne.

Nous utilisons des témoins de session pour protéger votre sécurité dans les canaux numériques de la Banque CIBC. Ces témoins assurent la sécurité de votre session pendant son ouverture. Consultez également la section « Témoins et technologies semblables ».

Pour nous protéger ou lorsque la loi le permet

Nous recueillons, utilisons et communiquons des renseignements pour protéger nos droits et intérêts, notamment la prévention, la détection et les enquêtes liées à la fraude, au blanchiment d'argent, aux cybermenaces et à d'autres risques et menaces. Par exemple :

- Nous pourrions être amenés à utiliser et à communiquer vos renseignements personnels si nous sommes appelés à participer à des procédures ou des enquêtes judiciaires, administratives ou réglementaires ou à d'autres instances de ce type.
- Nous pourrions utiliser et communiquer vos renseignements personnels afin de protéger nos intérêts, notamment pour le recouvrement d'une créance.
- Nous pourrions également devoir communiquer vos renseignements personnels pour nous conformer à des obligations juridiques et réglementaires, notamment en réponse à une assignation à témoigner, un mandat, une ordonnance judiciaire ou administrative, des demandes ou requêtes valides provenant d'instances gouvernementales, d'organismes de réglementation, de tribunaux et d'autorités chargées de l'application des lois au Canada ou dans d'autres territoires ou pays.
- Nous pourrions transmettre des renseignements à d'autres organismes afin d'enquêter sur une violation d'une entente ou d'une loi, ou de détecter, d'éliminer ou de prévenir la fraude.
- Nous examinerons et analyserons vos demandes, vos opérations ainsi que d'autres renseignements pour nous aider à identifier divers types de menaces et de risques liés notamment au crédit, à la fraude et au blanchiment d'argent. À ces fins, vos renseignements peuvent être mis en commun avec des données appartenant à d'autres personnes et faire l'objet d'analyses.

Nous pouvons également recueillir, utiliser et communiquer des renseignements sans votre consentement lorsque la loi le permet.

Partenaires des programmes

Nous communiquons des renseignements aux partenaires de nos programmes (par exemple, Aéroplan, Récompenses Journée, Costco), ce qui permet de déterminer votre admissibilité à un programme de partenaires de la Banque CIBC. Si vous participez à un programme de partenaires, la Banque CIBC et le partenaire du programme échangeront des renseignements dans le but d'administrer, de développer, de gérer et de promouvoir le programme de partenaires de la Banque CIBC, notamment par l'accumulation de points ou de primes, la production de rapports et l'analyse du rendement du programme, la mise au point de nouveaux avantages, produits et services, et l'exécution d'études de marché. Si vous retirez votre consentement à cet égard, vous pourriez ne pas être en mesure de participer au programme de partenaires de la Banque CIBC si l'échange de ces données est nécessaire à l'obtention des caractéristiques et des avantages offerts par le programme. La Banque CIBC et ses partenaires des programmes peuvent vous fournir un avis de protection des renseignements personnels particulier régissant la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels relativement à un programme.

Comptes conjoints, représentants et bénéficiaires

Lorsque vous détenez un produit ou un service conjointement avec une autre personne, comme un compte conjoint, ou lorsqu'une personne est autorisée à utiliser votre produit ou service ou à y accéder, comme une carte de crédit ou lorsque votre responsabilité est partagée avec d'autres, dans le cas où quelqu'un a fourni une garantie ou un cautionnement à l'égard de vos obligations par exemple, nous pouvons communiquer vos renseignements à cette personne (ou à son représentant, ce qui comprend le représentant de sa succession) en ce qui a trait au produit ou service. Lorsqu'une personne agit à titre de représentant ou que nous pouvons raisonnablement croire qu'elle agit en vertu d'une autorisation appropriée, comme un tuteur légal ou une personne ayant une procuration, le représentant de la succession, un avocat, un comptable et, dans le cas d'enfants mineurs, le parent ou le tuteur légal, nous pouvons communiquer des renseignements à cette personne et accepter ses instructions, notamment la communication d'information selon les directives de l'un des représentants si des représentants sont conjointement désignés. À la suite de votre décès, nous pouvons également communiquer des renseignements à votre sujet à vos bénéficiaires ou à des représentants de votre succession lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour aider à l'administration de vos régimes enregistrés, de vos produits d'assurance ou encore de votre succession. Si vous êtes le cotitulaire survivant

d'un compte conjoint, nous pouvons également transmettre au représentant du titulaire décédé les renseignements sur votre compte, qui ont été créés ou recueillis avant le décès.

Assurance

Lorsque nous vendons ou administrons de l'assurance, nous recueillons des renseignements au nom de l'assureur et lui communiquons des renseignements à titre de fournisseur de services pour permettre la vente et l'administration des assurances, le paiement des demandes de règlement et la résolution des plaintes. Lorsque nous sommes l'assureur, nous communiquons des renseignements à des personnes ou organismes, tels que des professionnels de la santé, des établissements de soins médicaux et des agences de renseignements sur l'assurance pour vous fournir des produits et des services d'assurance. Lorsque nous avons conclu une entente avec un réassureur pour gérer nos risques, nous communiquons des renseignements au réassureur. Nous exigeons alors que le réassureur préserve la confidentialité de ces renseignements et en limite l'utilisation aux fins de la réassurance.

Opérations commerciales

Si nous effectuons une opération commerciale qui comporte des renseignements personnels, ou lorsque nous envisageons d'en effectuer une, comme la vente ou la titrisation d'actifs, nous pouvons communiquer des renseignements aux autres parties liées à l'opération. Nous pouvons par exemple le faire dans le cadre de contrôles préalables ou de la conclusion de l'opération. Nous exigeons alors que les autres parties préservent la confidentialité de ces renseignements et en limitent l'utilisation aux fins de l'opération. Lorsque nous effectuons une opération commerciale comportant l'achat de renseignements par nous, la présente politique s'appliquera à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements acquis (qui peuvent comprendre des renseignements que nous continuerons de détenir après la fin de votre relation avec nous). Si nous vendons des actifs, l'acheteur pourrait être autorisé par la loi à conserver certains renseignements pendant une période donnée, ou tenu de le faire. Nous pouvons également communiquer des renseignements à votre sujet au propriétaire bénéficiaire d'un produit ou d'un service que nous vous fournissons.

Au sein de la Banque CIBC et de ses sociétés étrangères affiliées

Nous pouvons utiliser et communiquer des renseignements au sein de la Banque CIBC et à des sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC pour gérer l'ensemble de votre relation avec nous et avec les sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC, notamment pour ouvrir et administrer votre ou vos comptes et tenir à jour les renseignements vous concernant, simplifier vos opérations avec nous et avec les sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC, comme le remplissage préalable des renseignements des demandes, gérer et évaluer les risques et les opérations, y compris dans le but de recouvrer une dette due par vous, de prévenir et de détecter la fraude ou toute autre activité non autorisée, offrir ou promouvoir des produits et des services, effectuer des analyses, faciliter les services opérationnels, administratifs et de soutien internes au sein de notre organisation et satisfaire à des obligations juridiques ou réglementaires. Par conséquent, vos renseignements personnels peuvent être transférés à l'extérieur du Canada et les renseignements communiqués à des sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC seront assujettis aux politiques de protection des renseignements personnels de ces sociétés affiliées et aux lois de ces pays.

Agences d'évaluation du crédit

Si vous avez un produit de crédit comme une carte de crédit, un prêt, une marge de crédit ou un prêt hypothécaire à la Banque CIBC ou un compte de dépôt assorti d'une protection de découvert, de limites de retenue ou de retrait, nous échangerons des renseignements vous concernant avec des agences d'évaluation du crédit au moment où vous présenterez votre demande, puis régulièrement tant que vous aurez le produit à la Banque CIBC et pendant une période raisonnable par la suite, tout comme d'autres institutions financières. Les renseignements sur le crédit ainsi que les autres renseignements que nous recueillons auprès des agences d'évaluation du crédit peuvent comprendre des renseignements sur vos comptes de crédit actuels et antérieurs, tels que leur type, leur montant, vos antécédents de paiement, les mesures de recouvrement, les

actions judiciaires ou tout autre renseignement que l'agence d'évaluation du crédit a recueilli auprès de vos autres prêteurs. Nous pouvons recueillir, utiliser et communiquer ces renseignements pour évaluer votre demande de crédit, vérifier votre solvabilité, évaluer et gérer nos risques de crédit, améliorer nos produits et services, établir des limites de crédit et de retenue, établir votre admissibilité à d'autres produits et services et détecter et prévenir la fraude. Nous pouvons aussi communiquer périodiquement des renseignements sur le crédit, des renseignements financiers et d'autres renseignements à votre sujet à des agences d'évaluation du crédit pour contribuer à maintenir l'exactitude et l'intégrité du système d'information sur le crédit. L'agence d'évaluation du crédit intégrera les renseignements personnels qu'elle reçoit de notre part dans sa base de données de renseignements sur les consommateurs et les utilisera pour tenir à jour la base de données de rapports de crédit et, dans les cas où les lois applicables l'autorisent ou l'exigent, ce qui peut comprendre la communication de ces renseignements à des tiers. Si vous consentez à ce que nous fournissions votre NAS aux agences d'évaluation du crédit, celles-ci pourraient l'utiliser pour mettre à jour leur base de données de rapports sur les consommateurs, établir des correspondances et effectuer des vérifications. Cette utilisation par l'agence d'évaluation du crédit peut comprendre la vérification, à sa discrétion, des renseignements personnels qu'elle conserve à votre sujet. Si vous faites une demande de produit ou de service en ligne ou par téléphone, nous pouvons aussi valider vos renseignements auprès d'une agence d'évaluation du crédit afin de vérifier votre identité et de nous protéger contre la fraude.

Nous pouvons échanger des renseignements à votre sujet, comme il est décrit dans la présente politique, avec les agences d'évaluation du crédit suivantes :

TransUnion : <https://www.transunion.ca/fr/soutien-aux-clients/nous-contacter>

3115 Harvester Road
Burlington (Ontario)
L7N 3N8

Equifax : <https://www.consumer.equifax.ca/personnel/>

5700 Yonge Street, Suite 1600
Toronto (Ontario)
M2M 4K2

Dépersonnalisation et analyses

Nous pouvons dépersonnaliser ou anonymiser vos renseignements personnels en supprimant de l'information permettant de vous identifier, comme votre nom, votre adresse et vos numéros de compte. Ces renseignements peuvent être regroupés avec d'autres et utilisés à des fins opérationnelles internes, comme l'analyse et la production de rapports, l'élaboration et l'amélioration de nos produits et services, la compréhension et la prévision des besoins et des préférences des clients, la prévention et la détection de la fraude, la détermination de tendances comme les habitudes d'achat, les tendances en matière de fraude ou l'amélioration de notre marketing. Consultez également la section « Vous offrir une valeur ajoutée ».

Témoins et technologies semblables

Un témoin est un fichier doté d'un identificateur unique stocké par un navigateur Web. Les témoins peuvent être utilisés pour enregistrer vos activités de navigation et pour personnaliser votre expérience en ligne lorsque vous recherchez des renseignements. Nous utilisons des témoins et des technologies semblables, comme il est indiqué ci-dessous. Pour en savoir plus sur la façon de gérer vos préférences quant à l'utilisation de ces technologies, consultez la section « 9. Quels sont vos choix en matière de protection des renseignements personnels? ».

Témoins persistants

Nous utilisons des témoins persistants pour mesurer l'utilisation des sites et des applications mobiles, notamment le comportement de navigation, afin d'améliorer les fonctionnalités et d'évaluer l'efficacité de nos sites, de nos communications et de nos offres promotionnelles. Nous pouvons, par exemple, mesurer et faire

le suivi des pages Web et mobiles de la Banque CIBC que vous avez consultées et de la façon dont vous êtes arrivé sur nos sites, des publicités de marketing en ligne de la Banque CIBC que vous avez sélectionnées, de l'adresse du site d'où vous venez lorsque vous avez sélectionné la publicité de la Banque CIBC, des sites auxquels vous accédez et qui contiennent des publicités de la Banque CIBC, ou des mots clés que vous avez recherchés pour trouver notre site.

Des témoins persistants sont également utilisés pour enregistrer vos préférences personnelles en matière de services bancaires numériques de la Banque CIBC. Si vous voulez que votre navigateur se souvienne de vos préférences, telles que le numéro de carte, la langue ou la page d'accueil par défaut, chaque fois que vous ouvrez une session, vous devez autoriser les témoins persistants.

Témoins de session

Nous utilisons les technologies Flash ou multimédia, comme la vidéo. Les applications logicielles peuvent créer des témoins pour stocker des renseignements sur la configuration de votre ordinateur afin que vous puissiez consulter des vidéos ou d'autres contenus médiatiques riches sur les sites de la Banque CIBC. Certains outils en ligne de la Banque CIBC, comme les calculateurs de prêts hypothécaires, utilisent des témoins pour conserver les renseignements que vous saisissez, le montant du prêt hypothécaire et le taux d'intérêt, par exemple, afin que vous n'ayez pas à saisir à nouveau ces renseignements la prochaine fois que vous utiliserez l'outil.

Renseignements sur l'emplacement

Nous utilisons des renseignements sur l'emplacement provenant de votre adresse IP à partir de votre navigateur ou de votre appareil mobile, ainsi que des renseignements sur la géolocalisation, par exemple, l'emplacement GPS, à partir de votre navigateur ou de votre appareil mobile, si vous avez activé le partage de ces données sur ces derniers. Nous pouvons aussi utiliser des renseignements sur l'emplacement pour personnaliser votre expérience utilisateur, notamment au moyen du contenu d'applications mobiles ou de sites, de marketing ou d'offres de produits et de services.

Autres renseignements

Certains services peuvent comprendre l'accès aux renseignements sur votre appareil. Par exemple, l'accès à votre liste de contacts peut faciliter l'utilisation des services bancaires de Virement InteracMD ou l'accès à vos photos et à votre appareil photo peut faciliter le dépôt d'un chèque à distance sur votre appareil mobile. Certains services peuvent permettre à votre appareil et à vos dispositifs portables de communiquer au moyen d'une application CIBC, comme une montre Apple WatchMD.

7. Comment protégeons-nous vos renseignements?

À la Banque CIBC, nous prenons la protection de vos renseignements personnels au sérieux. Nous déployons des efforts raisonnables pour éviter l'utilisation ou la communication non autorisées des renseignements, ainsi que la perte et le vol de renseignements. Nous vérifions régulièrement nos mesures de sécurité et en évaluons l'efficacité et la pertinence. Nos employés qui ont accès à vos renseignements sont conscients de l'importance d'en assurer la confidentialité.

Nous pouvons communiquer des renseignements à nos fournisseurs de services ou leur y donner accès afin qu'ils puissent assurer des services pour notre compte. Nous faisons preuve de prudence lorsque nous sélectionnons nos fournisseurs de services et nous exigeons qu'ils disposent de normes en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité qui soient conformes aux exigences de la Banque CIBC. Nous avons recours à des contrats et à d'autres mesures avec nos fournisseurs de services afin de maintenir la sécurité de vos renseignements personnels et d'éviter que ces renseignements ne soient utilisés à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis.

La protection de la sécurité de vos renseignements personnels et des opérations financières que vous effectuez en ligne revêt une importance capitale. Nous mettons en œuvre plusieurs mécanismes de protection

lorsque vous accédez à l'un de nos produits ou services numériques, tels que les services bancaires numériques, notamment :

- **Chiffrement des navigateurs Web** : tous les navigateurs pris en charge par les services numériques de la Banque CIBC offrent un chiffrement conforme aux normes du secteur. Cela permet d'offrir un niveau élevé de protection lors de la transmission des données confidentielles sur Internet.
- **Surveillance** : nous surveillons les activités liées aux services numériques de la Banque CIBC afin d'améliorer la sécurité et de protéger vos renseignements personnels.

Les sites de la Banque CIBC peuvent contenir des liens vers des sites autres que les siens. La Banque CIBC n'est pas responsable des pratiques en matière de gestion et de protection des renseignements personnels des sites de ces tiers. Nous vous recommandons de lire la Politique en matière de protection des renseignements personnels des sites de ces tiers pour en savoir plus sur leurs pratiques en matière de gestion et de protection des renseignements personnels avant de fournir des renseignements de ce type.

8. Où vos renseignements sont-ils conservés et pendant combien de temps?

La durée pendant laquelle nous conservons vos renseignements personnels dépend du produit ou du service et de la nature de ces renseignements. Nous conservons vos renseignements personnels tant qu'il est raisonnable de le faire à des fins de service à la clientèle et à des fins commerciales ou juridiques. Pour ces raisons, nous conservons vos renseignements personnels après la fin de votre relation avec nous. Dès que vos renseignements personnels ne nous sont plus requis, nous les détruisons de manière sécuritaire ou les anonymisons. Selon la nature de vos renseignements, ils peuvent être conservés au centre bancaire CIBC ou au bureau où vous faites habituellement affaire, dans des systèmes informatiques, ou dans les installations d'entreposage des dossiers de la Banque CIBC ou de nos fournisseurs de services.

Des renseignements peuvent être stockés et traités dans tout pays où nous avons des sociétés affiliées ou des fournisseurs de services. En utilisant nos produits et nos services, vous consentez à la communication de renseignements à des pays autres que le Canada, notamment aux États-Unis, qui peuvent suivre des règles différentes sur la protection des données. La Banque CIBC, les fournisseurs de services et les autres tiers, y compris les sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC auxquelles nous communiquons des renseignements en vertu de la présente politique, peuvent exercer des activités à l'extérieur du Canada. En conséquence, vos renseignements peuvent être utilisés, enregistrés ou consultés en toute sécurité dans d'autres pays, et peuvent être assujettis aux lois de ces pays. Par exemple, les renseignements peuvent être communiqués en réponse à des demandes valides provenant d'instances gouvernementales, de tribunaux et de responsables de l'application de la loi de ces mêmes pays.

9. Quels sont vos choix en matière de protection des renseignements personnels?

Sous réserve des exigences juridiques, commerciales ou contractuelles, vous pouvez en tout temps retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels en nous donnant un préavis raisonnable. Toutefois, le retrait de votre consentement peut nous empêcher de vous fournir ou de continuer à vous fournir certains produits et services, en partie ou en totalité. Si vous choisissez, par exemple, de ne pas nous communiquer votre NAS, nous ne serons pas en mesure de vous offrir les produits pour lesquels le NAS est obligatoire en vertu de la loi fiscale, comme dans le cas d'un produit enregistré tel qu'un REER.

Dans certaines circonstances, vous ne pouvez pas retirer votre consentement. Par exemple, vous ne pouvez pas retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements lorsque nos activités à ces fins sont autorisées ou exigées par la loi sont nécessaires pour nous assurer que nous avons des renseignements exacts et à jour en ce qui vous concerne, tels que votre adresse actuelle, ou sont nécessaires pour gérer nos affaires, notamment l'échange de renseignements requis lorsque nous cédonos nos droits à des tiers dans le cadre d'opérations commerciales.

Plus particulièrement, au cours de notre relation avec vous, nous vous offrons les options suivantes :

Numéro d'assurance sociale (NAS)

Lorsque nous faisons une demande auprès d'une agence d'évaluation du crédit, il est préférable que vous nous fournissiez votre NAS. C'est le meilleur moyen de s'assurer que les renseignements que nous obtiendrons de l'agence s'appliquent bien à vous. Cette utilisation du NAS est facultative et si vous choisissez de ne pas consentir à ce qu'il soit fourni, cette décision, en soi, ne vous empêchera pas d'être admissible à des produits et services. Nous n'utilisons votre NAS que dans le cadre des demandes d'évaluation du crédit, lorsque vous êtes admissible à des produits et services ou lorsque nous communiquons des renseignements aux agences d'évaluation du crédit, comme il est décrit à la section 6 « Agences d'évaluation du crédit » ci-dessus, et nous n'utilisons pas votre NAS de façon continue, comme il est décrit à la section « Agences d'évaluation du crédit » ci-dessus.

Marketing

Sous réserve des lois applicables, la Banque CIBC peut vous offrir des produits ou des services de la Banque CIBC ou de ses sociétés étrangères affiliées, incluant des promotions spéciales, qui pourraient vous intéresser. Votre consentement à la réception de communications marketing est facultatif et vous pouvez le retirer en tout temps. Toutefois, cela ne limitera pas l'information qui vous est fournie dans le cadre des discussions avec un représentant de la Banque CIBC ou par l'intermédiaire des communications générales de marketing ou d'administration de la Banque CIBC, comme des affiches dans les centres bancaires CIBC, des messages électroniques dans les guichets automatiques bancaires ou sur notre site Web, ou les renseignements que nous vous envoyons relativement à vos produits et services actuels, ou autorisés ou exigés par la loi. En outre, nous pouvons, à l'occasion, communiquer avec vous pour vous demander si vous souhaitez mettre à jour vos préférences en matière de marketing afin de nous assurer que nos dossiers sont à jour et reflètent vos préférences actuelles.

Si vous souhaitez mettre à jour vos préférences en matière de marketing :

Communiquez avec le centre bancaire CIBC ou le bureau où vous détenez votre compte ou communiquez avec votre représentant CIBC ou, si vous êtes un client des services bancaires CIBC, communiquez avec nous au 1 800 465-2422. Si vous êtes un autre client de la Banque CIBC, comme un client de Gestion privée de portefeuille CIBC et de CIBC Wood Gundy, communiquez avec l'une des personnes-ressources mentionnées dans la section « En cas de préoccupations concernant la protection des renseignements personnels » ci-dessous. Nous nous efforcerons alors de mettre à jour votre dossier le plus rapidement possible. Il peut y avoir un délai avant que nos dossiers tiennent compte de votre choix. Il est possible qu'on ne tienne pas compte de votre demande pour une promotion déjà en cours. Vous pouvez aussi refuser de recevoir des communications par courriel en sélectionnant le lien de désabonnement se trouvant dans chacune de nos communications électroniques commerciales.

Publicité fondée sur les intérêts

La publicité fondée sur les intérêts utilise les renseignements recueillis à partir de votre comportement de navigation pour prévoir vos préférences et vous fournir des publicités relatives à la Banque CIBC qui seront plus pertinentes pour vous dans nos applications mobiles, notre site Web et les sites Web de tiers.

Si vous souhaitez mettre à jour vos préférences en matière de publicité fondée sur les intérêts :

Si vous renoncez à voir de la publicité fondée sur les intérêts, vous pouvez tout de même profiter de la publicité en ligne de la Banque CIBC, mais elle ne sera pas personnalisée selon vos préférences. Voici quelques-unes des façons dont vous pouvez gérer vos préférences en matière de publicité fondée sur les intérêts :

- **Choix de pub**

- Nous sommes membres du programme Choix de pub de l'Alliance de la publicité numérique du Canada (APNC). Choix de pub est un programme d'autoréglementation destiné aux entreprises qui

participent à de la publicité en ligne basée sur les intérêts. Le programme vise à permettre aux Canadiens de mieux comprendre et de mieux contrôler les publicités qui leur sont présentées. Pour en savoir plus sur ce programme, visitez le site youradchoices.ca/fr.

- Pour renoncer à voir de la publicité ciblée par centres d'intérêt d'une partie ou de la totalité des participants au programme Choix de pub, utilisez l'outil de retrait Choix de pub (pour les données du navigateur). Cette page numérisera tous les témoins publicitaires qui se trouvent dans votre navigateur, et une case à cocher s'affichera dans la colonne de retrait, à côté des noms des entreprises qui utilisent des témoins lors de votre navigation sur les sites. Pour gérer vos préférences et renoncer à voir de la publicité ciblée par centres d'intérêt, cochez la ou les cases relatives aux entreprises dont vous ne souhaitez plus voir la publicité, puis soumettez votre sélection. L'outil AppChoices pour appareils mobiles du programme Choix de pub (pour les données d'applications) vous permet également de refuser la collecte de données entre applications aux fins de la publicité ciblée par centres d'intérêt.
- **Adobe**
 - Nous travaillons également avec Adobe Marketing Cloud afin d'offrir des publicités personnalisées. Pour renoncer à voir ces types de publicités et des publicités provenant d'Adobe Analytics, configurez vos préférences directement dans Adobe. Vous pouvez indiquer que vous souhaitez renoncer à voir de la publicité personnalisée dans la section « Publicités ciblées d'Adobe », et vous pouvez également renoncer au suivi de la publicité dans la section « site Web Adobe ».
- **Google Advertising**
 - Nous travaillons aussi avec Google Advertising pour offrir des publicités personnalisées. Pour renoncer à voir les publicités personnalisées de Google, configurez vos préférences à l'aide des paramètres de Google Ads. Vous pouvez aussi vous désinscrire de Google Analytics grâce au module complémentaire de navigateur pour la désactivation de Google Analytics.
- **Système d'exploitation**
 - Selon votre système d'exploitation, vous pourriez être en mesure de renoncer à voir des publicités fondées sur les centres d'intérêt en sélectionnant l'application en question dans vos paramètres et en désactivant la fonction d'autorisation de suivi.
 - Si votre système d'exploitation n'offre pas cette option, vous pouvez aussi renoncer à voir les publicités fondées sur les centres d'intérêt en visitant les sites ou l'application de votre choix, comme TikTok ou Facebook pour obtenir des renseignements sur leurs pratiques de protection des renseignements personnels et leurs paramètres d'exclusion. Par exemple, la Banque CIBC utilise les pixels de Facebook et de TikTok sur ses sites Web pour diffuser de la publicité axée sur les centres d'intérêt et optimiser les sites Web.

Renseignements sur l'appareil

Si vous souhaitez gérer les données relatives à votre appareil que vous nous transmettez

La possibilité d'accéder à certains renseignements personnels est gérée au moyen des paramètres de votre appareil. Vous pouvez, par exemple, permettre à votre appareil de partager votre appareil photo, vos contacts et vos photos. Certains services pourraient toutefois ne pas fonctionner efficacement sans cet accès. Le soutien relatif à votre appareil donnera des directives sur la façon de gérer ces autorisations.

Si vous souhaitez gérer les notifications et les alertes sur votre appareil

Si vous avez installé notre application mobile et souhaitez ne plus recevoir de notifications, configurez vos préférences dans l'application mobile. Vous pouvez aussi gérer les notifications au niveau de l'appareil.

Information de connexion

Si vous souhaitez gérer vos codes d'utilisateur et vos mots de passe

De nombreux navigateurs et appareils vous permettent de conserver vos mots de passe et votre code d'utilisateur afin que vous n'ayez pas à entrer de nouveau ces renseignements chaque fois que vous accédez à un site. Pour éviter tout accès non autorisé à vos renseignements, nous vous recommandons fortement de ne pas utiliser cette fonctionnalité lorsque vous accédez aux propriétés numériques de la Banque CIBC.

Témoins

Si vous souhaitez gérer les témoins

Vous pouvez bloquer ou désactiver les témoins de tiers dans les paramètres de votre navigateur afin que celui-ci n'accepte que les témoins relatifs au site sur lequel vous naviguez actuellement, dont les témoins de la Banque CIBC lorsque vous êtes sur son site.

Renseignements sur l'emplacement

Si vous souhaitez gérer les renseignements relatifs à votre emplacement

La possibilité de partager les renseignements sur votre emplacement est gérée par les paramètres de votre appareil. La Banque CIBC ne recueillera ou n'utilisera pas certains types de renseignements sur l'emplacement à partir de votre appareil mobile si les services de localisation, tels que l'autonavigation à l'aide du système mondial de positionnement et les technologies de géolocalisation et de proximité sont désactivés.

Enregistrement des appels

Les conversations téléphoniques avec des représentants de la Banque CIBC peuvent être enregistrées et surveillées aux fins de coaching, de formation, de qualité et de sécurité. Consultez également la section 4. Comment recueillons-nous les renseignements? ».

Si vous ne souhaitez pas que vos appels téléphoniques soient enregistrés :

Vous pouvez faire affaire avec nous par l'intermédiaire d'un centre bancaire CIBC, d'un bureau CIBC ou d'un emplacement CIBC, au moyen de nos guichets automatiques bancaires, par l'intermédiaire de nos services bancaires par Internet, ou en nous écrivant.

10. Comment pouvez-vous mettre à jour vos renseignements?

Nous déployons tous les efforts raisonnables pour que les renseignements personnels qui figurent dans nos dossiers demeurent les plus exacts, complets et récents possible aux fins pour lesquelles ils doivent être utilisés. Toutefois, nous comptons également sur vous pour nous informer de tout changement. En gardant vos renseignements à jour, nous pouvons continuer à vous offrir un service de la plus grande qualité.

Si vous voulez mettre à jour ou corriger des renseignements personnels que nous détenons sur vous :

Communiquez avec le centre bancaire CIBC ou le bureau où vous détenez votre compte ou consultez votre représentant CIBC. Si vous êtes un client des services bancaires CIBC, veuillez communiquer avec nous au [1 800 465-2422](tel:18004652422), ou ouvrez une session dans Services bancaires CIBC en directMD.

11. Comment pouvez-vous accéder à vos renseignements?

Vous avez le droit d'accéder aux renseignements que nous détenons sur vous. Vous pouvez accéder à la plupart de vos renseignements personnels par l'entremise de vos relevés de compte papier ou électroniques, en passant au centre bancaire CIBC ou au bureau où vous faites régulièrement vos affaires, en accédant à votre compte en ligne ou par l'intermédiaire de Services bancaires téléphoniques.

Si vous voulez accéder à d'autres renseignements personnels que nous pourrions détenir à votre sujet :

Communiquez avec le centre bancaire CIBC ou le bureau où vous détenez votre compte ou consultez votre représentant CIBC.

Nous vous demanderons de présenter votre demande par écrit. Nous sommes en mesure de vous procurer un formulaire grâce auquel vous pourrez nous fournir suffisamment de précisions pour nous aider à comprendre votre demande et à effectuer les recherches requises pour récupérer les renseignements voulus. Nous vérifierons votre identité avant de faire la recherche ou de vous donner accès à vos renseignements personnels. Nous vous informerons à l'avance si vous devrez payer des frais pour accéder à vos renseignements personnels. Nous pouvons aussi vous demander des renseignements supplémentaires pour valider l'étendue de votre demande, comme la période visée ou une description plus précise des renseignements auxquels vous souhaitez accéder.

Lorsque nous aurons reçu votre demande écrite, vérifié votre identité et compris l'étendue de votre demande, nous vous ferons parvenir une réponse écrite à votre demande d'accès dans les délais prescrits par les lois sur la protection des renseignements personnels applicables.

Si vous êtes atteint d'une déficience sensorielle, vous pouvez demander à ce que vos renseignements soient fournis dans un format adapté à vos besoins. Si nous avons déjà un tel format, nous vous le fournirons. Autrement, nous convertirons les renseignements dans le format demandé s'il est raisonnable et conforme de les rendre lesdits renseignements accessibles de cette façon en vertu des lois sur la protection des renseignements personnels applicables. Il se peut que des limites s'appliquent à votre droit d'accès à vos renseignements personnels. Ainsi, si les renseignements font l'objet d'un privilège juridique, contiennent des renseignements commerciaux confidentiels, se rapportent à une enquête sur la violation d'une entente ou d'une loi ou contiennent des renseignements sur d'autres personnes qui ne peuvent être séparés.

Si nous avons obtenu des renseignements sur vous auprès de tiers, vous pouvez nous demander la source de cette information. Sur demande, et lorsque la loi le permet, nous vous fournirons les types des tiers auxquels nous avons ou pourrions avoir communiqué vos renseignements. Cependant, les fournisseurs de services auxquels nous avons eu recours seront exclus de cette liste. Seront également exclus les rapports fournis à l'Agence du revenu du Canada et les renseignements fournis pour respecter nos obligations juridiques et réglementaires.

Si vous demandez l'accès à un rapport de solvabilité que nous avons obtenu d'une agence d'évaluation du crédit à votre sujet, nous vous en donnerons une copie si nous l'avons toujours en dossier. Nous vous fournirons également le nom et l'adresse de l'agence à laquelle nous avons fait appel, car elle aura les renseignements les plus à jour et pourra vous indiquer comment interpréter le rapport. Vous avez le droit d'accéder au rapport de solvabilité et de le corriger directement auprès de l'agence d'évaluation du crédit. Consultez la section 6 « Agences d'évaluation du crédit » ci-dessus pour connaître les coordonnées des agences d'évaluation du crédit avec lesquelles la Banque CIBC peut échanger des renseignements.

12. Que faire si vous avez une question sur la protection des renseignements personnels?

Veillez nous faire part sans tarder de toute question, préoccupation ou plainte concernant la présente politique ou nos pratiques relatives à la protection des renseignements personnels. Dans la plupart des cas, il suffit de nous parler pour que nous réglions la question, la préoccupation ou la plainte. Si vous décidez de nous envoyer un courriel, veuillez ne pas inclure de renseignements confidentiels, comme des numéros de cartes ou de comptes.

Vous pouvez demander une version papier de notre politique de protection des renseignements personnels ou plus de renseignements sur notre politique et nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels, y compris en ce qui concerne les fournisseurs de services situés à l'extérieur du Canada. Consultez les [principes de protection des renseignements personnels](#) ou la [FAQ sur la protection des renseignements personnels](#) de la Banque CIBC.

Étape 1 : Consultez-nous

Les étapes suivantes s'appliquent uniquement aux clients des centres bancaires CIBC :

Vous devriez obtenir rapidement des résultats en vous adressant à un représentant CIBC du centre bancaire avec lequel vous traitez.

- Communiquez avec un représentant CIBC
- Passez au centre bancaire CIBC le plus près
- Appelez au 1 800 465-2422

Si vous êtes un autre client de la Banque CIBC, comme un client de Gestion privée de portefeuille CIBC ou de CIBC Wood Gundy, consultez le processus de soumission à un autre palier d'intervention qui vous a été remis au moment de l'ouverture de votre compte, communiquez avec le bureau CIBC qui administre votre compte ou adressez-vous à votre représentant CIBC.

Pro-Investisseurs CIBC et Service Investisseurs Impérial CIBC

- 1 800 567-3343
- Écrivez-nous à l'adresse CIBCInvestorServicesInc@cibc.com

Gestion privée de portefeuille CIBC

- Communiquez avec votre conseiller en gestion de fonds.

CIBC Wood Gundy

- Communiquez avec votre conseiller en placement ou appelez le service des relations avec la clientèle au 1 800 563-3193.

Si vous êtes un client de Simplii Financial et avez besoin d'information sur vos droits en matière de protection des renseignements personnels et sur la façon de les exercer, veuillez communiquer avec Simplii Financial :

- Téléphone : 1 888 723-8881
- Service ATS : 1 888 632-9022
- Courriel : talktous@simplii.com
- Par la poste :

Simplii Financial
C. P. 603, succ. Agincourt
Scarborough (Ontario)
M1S 5K9

Étape 2 : Communiquez avec le Service à la clientèle CIBC

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse reçue ou de la façon dont nous avons traité votre question, votre préoccupation ou votre plainte, vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle CIBC, qui s'occupe des questions liées à la protection des renseignements personnels et les soumet au chef de la protection des renseignements personnels, au besoin :

Téléphone : 1 800 465-2255

Par courriel : client.care@cibc.com

Par la poste :

Service à la clientèle CIBC

À l'attention de : Chef de la protection des renseignements personnels

C.P. 15, Station A

Toronto (Ontario)

M5W 1A2

Assurez-vous de mentionner votre nom, les coordonnées où vous préférez être joint, la nature de votre plainte, question ou préoccupation, tout renseignement pertinent ainsi que le nom des personnes à qui vous avez déjà parlé du problème.

Étape 3 : Communiquez avec le Bureau de révision des plaintes des clients de la Banque CIBC

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse offerte par le Service à la clientèle CIBC ou de la façon dont nous avons traité la question, n'hésitez pas à communiquer avec le Bureau de révision des plaintes des clients de la Banque CIBC :

Téléphone : 1 800 947-5207

Courriel : ClientComplaintAppeals@cibc.com

Par la poste :

Bureau de révision des plaintes des clients de la Banque CIBC

C.P. 342

Commerce Court

Toronto (Ontario)

M5L 1G2

Si les démarches précitées ne permettent pas de régler le problème, vous pouvez également le soumettre à un autre palier d'intervention.

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP)

Vous pouvez communiquer avec le CPVP pour vous aider à résoudre une préoccupation liée à la protection des renseignements personnels :

Téléphone : 1 800 282-1376

Site Web : priv.gc.ca

Par la poste : 30, rue Victoria

Gatineau (Québec)

K1A 1H3

Selon la nature de votre préoccupation, vous pouvez aussi communiquer avec les *agences de soutien indépendantes*.

Le logo CIBC est une marque de commerce de la Banque CIBC.