



Politique en matière de protection des renseignements personnels CIBC au Canada

Date de révision : juin 2022

Protection des renseignements personnels

La protection de vos renseignements personnels est importante pour nous : Nous vous remercions d'avoir choisi la Banque CIBC pour vous fournir des services financiers et nous apprécions la confiance que vous nous témoignez. À la Banque CIBC, la protection de vos renseignements personnels est importante pour nous et fait partie de notre engagement envers vous. Pour nous aider à respecter cet engagement, la Banque CIBC a nommé un chef de la protection des renseignements personnels chargé de superviser nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels et nos efforts visant à respecter les lois applicables sur la protection des renseignements personnels ainsi qu'à gérer et à atténuer les risques liés à la protection des renseignements personnels.

La protection de vos renseignements personnels est importante pour vous : Nous vous encourageons à lire la présente politique en matière de protection des renseignements personnels pour comprendre comment nous recueillons, utilisons, communiquons et protégeons vos renseignements personnels et comment vous pouvez gérer vos renseignements de la manière qui vous convient le mieux. Pour vous aider à comprendre notre politique en matière de protection des renseignements personnels, voici quelques termes importants que vous devez connaître.

1. Termes importants

- « **Renseignements personnels** » ou « **renseignements** » désignent les renseignements qui concernent une personne identifiable, comme ses coordonnées, ses numéros de compte, ses renseignements démographiques, tels l'âge ou l'état civil, ses renseignements financiers, ses renseignements biométriques, ses photographies et ses signatures. Ces renseignements peuvent aussi comprendre les renseignements recueillis au cours de vos activités sur les canaux numériques CIBC, comme le modèle de l'appareil, le type de navigateur et l'adresse IP.
- « **Nous** », « **notre** », « **nos** » et « **Banque CIBC** » s'entendent 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 CIBC** » désigne nos sites Web, applications mobiles, comptes de médias sociaux, assistant virtuel, 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, comme CIBC Bank USA.
- « **Partenaires de programmes** » 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 d'obtenir certains avantages, produits ou services qui sont fournis par nos

partenaires du programme ou en collaboration avec ces derniers, comme les programmes de fidélisation ou de primes d'affinité, les programmes d'assurance voyage, d'assurance-achats et d'assurance crédit, et les 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 présente politique en matière de protection des renseignements personnels

La présente politique, les modalités de protection des renseignements personnels des ententes que vous avez conclues avec nous et nos avis concernant la protection des renseignements personnels présentent une description générale des pratiques de la Banque CIBC en matière de protection des renseignements personnels. La présente politique s'applique à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels obtenus par la Banque CIBC dans le cours 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. Par exemple, les renseignements sur une entreprise ou une société ne sont généralement pas considérés comme des renseignements personnels. Dans la présente politique, nous expliquons comment nous recueillons, utilisons, communiquons et protégeons les renseignements personnels recueillis par la Banque CIBC, y compris par les canaux numériques CIBC, et nous fournissons de l'information sur les droits et les choix dont vous disposez concernant vos renseignements personnels.

La présente politique continuera de s'appliquer tant que la Banque CIBC détiendra vos renseignements, y compris après la résiliation de toute entente de produit ou de service conclue avec nous. En nous fournissant des renseignements, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements comme le prévoit la présente politique en matière de protection des renseignements personnels.

Nous mettrons à jour la présente politique en matière de protection des renseignements personnels et les documents afférents à tout moment et à notre seule discrétion. Toute modification apportée à la présente politique entrera en vigueur lorsque nous publierons la politique révisée sur nos sites Web. En continuant vos interactions avec nous après la publication de la version modifiée de la politique, vous acceptez les changements apportés à la politique. Il vous revient de vous assurer que vous lisez, comprenez et acceptez la dernière version de la politique. La date figurant 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. Voici les types de renseignements recueillis :

- **Vos coordonnées**, qui nous permettent de communiquer avec vous, comme votre nom, adresse, numéro de téléphone, adresse de courriel ou autre adresse électronique, nom de compte de médias sociaux et numéro de télécopieur.
- **Les renseignements sur votre identité** qui nous permettent d'établir et de vérifier votre identité. Ces renseignements peuvent provenir de pièces d'identité délivrées par un gouvernement, de factures de services publics et de l'analyse de vos interactions avec nos services en ligne, et inclure votre date de naissance et votre profession.
- **Les données biométriques** font référence à la mesure des caractéristiques physiques et comportementales, comme les traits du visage et les caractéristiques vocales, qui permettent aux machines de vérifier les identités. Il peut s'agir d'un profil numérisé de votre voix, appelé empreinte vocale, qui nous permet de vérifier votre identité lorsque vous nous appelez.

- **Votre numéro d'identification fiscale, comme numéro d'assurance sociale ou NAS**, qui nous permet de nous conformer aux exigences légales ou réglementaires, comme la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada, qui stipule que nous vous demandons 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 à obtenir des renseignements exacts auprès des agences d'évaluation du crédit. La communication de votre NAS à des fins de vérification est facultative. Consultez également la section « Quels sont vos choix en matière de protection des renseignements personnels? ».
- **Les renseignements financiers** qui nous permettent de déterminer votre admissibilité à des produits ou à des services, ou de déterminer si un produit ou service vous convient, comme les antécédents professionnels et financiers, le revenu, la valeur nette, les rapports de solvabilité, la connaissance des placements et objectifs, et les 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**, les antécédents de santé de votre famille, vos activités, votre comportement et vos choix, 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 au sujet d'autres personnes** que vous-même que vous fournissez ou que nous vous demandons. Il pourrait s'agir par exemple de renseignements sur vos bénéficiaires, votre conjoint ou conjoint de fait ou les personnes à votre charge assurées en vertu d'un produit d'assurance ou d'un régime enregistré, un utilisateur autorisé de votre compte, et les coordonnées d'une personne qui, selon vous, pourrait être intéressée 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.
- **D'autres renseignements** 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. Ceux-ci peuvent comprendre vos préférences en matière de langue et de communication, votre emplacement, vos intérêts et votre situation démographique.
- **Les renseignements que vous nous présentez** par divers moyens par exemple, lorsque vous remplissez des formulaires ou communiquez avec nous par téléphone, par courriel ou par les canaux numériques CIBC.
- **Les renseignements recueillis par vos interactions avec les canaux numériques CIBC.** Par exemple, nous pouvons recueillir :
 - **Des renseignements sur votre profil**, comme vos identifiants, vos mots de passe, ou vos préférences en matière de services, telle la langue.
 - **Des renseignements sur le navigateur Web**, comme le type de navigateur Web que vous utilisez, que ce soit Microsoft Edge, Chrome, Safari, Firefox ou un autre, ou l'adresse du site d'où vous venez si vous avez cliqué sur une publicité de la Banque CIBC.
 - **Les renseignements sur vos appareils**, comme les détails sur l'appareil (par exemple l'ID de l'appareil, le modèle, le système d'exploitation ou l'état des notifications de l'appareil), les paramètres de confidentialité et d'autres paramètres ou configurations de l'appareil, votre renseignement de localisation, ou votre adresse IP, qui est le numéro automatiquement attribué à votre ordinateur ou à

votre appareil lorsque vous naviguez sur Internet et à partir duquel il est possible d'obtenir l'emplacement géographique général de l'appareil.

- **Les renseignements sur l'emplacement**, comme les renseignements généraux sur l'emplacement dérivés de votre adresse IP et les renseignements de géolocalisation de votre navigateur ou de votre appareil mobile si vous avez activé le partage de ces données.
- **D'autres renseignements dérivés de la technologie Web** obtenus par des outils, comme les témoins et les balises Web. Il peut s'agir de renseignements comme un identifiant unique et votre taux de réponse.

4. Comment recueillons-nous des renseignements?

Nous pouvons recueillir des renseignements directement auprès de vous, auprès de tiers ou automatiquement par vos interactions avec les canaux numériques CIBC.

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

- quand vous communiquez avec nous;
- quand vous faites une demande de produit ou de service auprès de nous;
- quand vous vous abonnez à nos communications, comme nos bulletins d'information;
- quand vous remplissez des formulaires CIBC, y compris ceux sur les canaux numériques CIBC;
- quand vous répondez à un sondage de recherche au nom de la Banque CIBC;
- quand vous affichez du contenu comme des photographies ou des commentaires sur nos sites Web de médias sociaux.

Nous recueillons également vos renseignements personnels quand 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 si la loi le permet ou l'exige. Par exemple, nous pouvons recueillir des renseignements personnels auprès des tiers ou des sources publiques suivants :

- les agences d'évaluation du crédit (consultez également « Agences d'évaluation du crédit »);
- les institutions gouvernementales ou les organismes de réglementation;
- les agences de renseignements sur l'assurance, afin d'évaluer le risque d'assurance par exemple;
- les partenaires de programmes, qui peuvent nous fournir des renseignements concernant un programme auquel vous participez;
- les sources publiques comme les annuaires téléphoniques, les journaux, les sites Internet, les listes de marketing offertes sur le marché, ou les agences et registres gouvernementaux comme des registres fonciers ou cadastraux ou des bureaux de délivrance de permis de conduire, ou des registres publics tels qu'ils sont définis par les lois applicables;
- d'autres institutions financières, à des fins de gestion des fraudes par exemple;
- d'autres organisations par l'intermédiaire d'opérations commerciales ou de partenariats stratégiques;
- des prestataires de services de vérification et d'authentification de l'identité de tiers;
- les références que vous avez fournies.

Par des moyens automatisés. Nous pouvons également recueillir des renseignements en surveillant ou en enregistrant vos interactions avec la Banque CIBC par le biais d'appels téléphoniques, de vidéoconférences, y compris celles avec des sociétés étrangères affiliées et des canaux numériques CIBC pour :

- améliorer et maintenir la qualité du service à la clientèle, pour déterminer votre admissibilité aux offres et aux promotions par exemple;
- vous protéger et protéger la Banque CIBC;
- confirmer nos discussions avec vous;
- mener des activités de contrôle de la qualité et de coaching (par exemple, un représentant et son supérieur pourraient écouter un appel afin d'y repérer des points d'amélioration);
- prévenir ou déceler la fraude, analyse de vos interactions avec nos services en ligne pour nous aider à vous authentifier.

Nous utilisons des méthodes de surveillance, notamment l'enregistrement vidéo, à l'intérieur et aux alentours de nos centres bancaires CIBC, de nos guichets automatiques et d'autres lieux pour :

- assurer la sécurité de nos clients, de nos employés et d'autres personnes;
- pour assurer une protection contre les activités illégales, comme la fraude, le vol et le vandalisme;
- pour améliorer et maintenir la qualité du service.

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

Par « communication des renseignements au sein de la Banque CIBC », on entend la communication de renseignements au sein de la Banque CIBC, notamment entre la banque et ses sociétés canadiennes ou étrangères affiliées.

Nous utilisons et communiquons vos renseignements personnels pour :

Vous offrir 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;
- établir 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 soutien 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 marketing de notre part. Consultez également « Quels sont vos choix en matière de protection des renseignements personnels? ».

Vous offrir une valeur ajoutée

- personnaliser votre expérience avec nous au moyen d'analyses de données, notamment en examinant et en analysant vos demandes, 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 réalisant des rapports renfermant des statistiques et des renseignements sur les données, ainsi que des analyses et des modèles prédictifs basés sur des renseignements vous concernant;
- déterminer votre admissibilité à des incitatifs, comme des bonis d'intérêt, l'annulation de frais, des réductions pour l'essai de nouveaux produits et services ou vous encourager à continuer d'utiliser vos produits et services actuels;
- cibler ou personnaliser les produits, services, promotions, offres et conseils selon les renseignements que nous avons recueillis, y compris ceux recueillis dans le cadre de vos activités sur les canaux numériques CIBC :
 - si vous accédez à l'une de ces publicités marketing, nous pouvons également suivre la publicité CIBC spécifique que vous avez sélectionnée, l'activité du site associée à chaque publicité marketing et le taux de réponse afin de nous aider à planifier les futures campagnes de marketing en ligne. Si vous visitez un site de tiers qui comporte une annonce de la Banque CIBC, nous pouvons utiliser des témoins pour cibler plus facilement le site auquel vous avez accédé, mais nous n'y effectuons aucun suivi et nous n'y créons pas de profil de comportement de l'utilisateur. Veuillez consulter la section « Quels sont vos choix en matière de protection des renseignements personnels? » pour savoir comment gérer vos préférences en matière de marketing.
 - utiliser des données transactionnelles dépersonnalisées pour faciliter la personnalisation des annonces et des offres sur les sites Web de tiers ou sur les canaux numériques CIBC.
- promouvoir et commercialiser des produits et services offerts par la Banque CIBC et les sociétés étrangères affiliées de la banque, par nos partenaires de programmes ou par des tiers que nous avons soigneusement choisis :
 - cela comprend la commercialisation et le marketing de relance de produits, de services ou d'initiatives communautaires de la Banque CIBC sur le site d'une autre société à l'aide de technologies Web. Les partenaires et les fournisseurs de services de la Banque CIBC peuvent également utiliser des technologies Web pour recueillir et utiliser des renseignements tirés des sites de la banque et des sites de tiers afin de nous assister dans cette démarche de marketing. Dans certains cas, ce contenu marketing peut être fondé sur les renseignements que nous connaissons à votre sujet, comme votre comportement de navigation sur les sites de la banque et les sites de tiers où des annonces de la Banque CIBC vous sont présentées, vos produits et services CIBC et les renseignements que vous nous avez fournis. Veuillez consulter la section « Quels sont vos choix en matière de protection des renseignements personnels? » pour savoir comment gérer vos préférences en matière de marketing.
- 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, y compris la tenue de dossiers et 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 « 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, par exemple en obtenant une assurance pour le portefeuille de prêts hypothécaires de la Banque CIBC ou en obtenant 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 et prudente sur le plan financier d'une institution financière;
- respecter nos obligations fiscales, juridiques et réglementaires;
- vous protéger et nous protéger nous-mêmes contre les erreurs et les activités criminelles, notamment au moyen de la prévention, de la détection et des enquêtes relatives à la fraude, au blanchiment d'argent, aux cybermenaces et aux autres risques et menaces de ce genre. Consultez également la section « Nous protéger ou si la loi le permet ».

6. Quelles sont les façons particulières dont nous pouvons recueillir, utiliser et communiquer vos renseignements?

Voici certaines 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 :

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. Par exemple, nous pouvons 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 avons recours à des technologies pour vous aider à éviter de devenir une victime de fraude. Par exemple, pour encore plus de sécurité, nous offrons un système facultatif d'authentification par empreinte vocale. Ces empreintes vocales ne peuvent pas être utilisées pour reconstituer votre voix. Nous pouvons également utiliser des renseignements personnels, y compris des renseignements biométriques, pour vérifier votre identité ou authentifier votre appareil.

Nous utilisons des témoins de session pour protéger votre sécurité sur les canaux numériques CIBC. Ces témoins assurent la sécurité de votre session pendant qu'elle est en cours; consultez également la section « Témoins et technologies similaires ».

Nous protéger ou si la loi le permet

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

- nous pouvons avoir besoin d'utiliser et de transmettre vos renseignements personnels lorsque nous sommes appelés à participer à des procédures judiciaires, administratives ou réglementaires ou à d'autres instances similaires, par exemple pour faire valoir nos droits ou pour recouvrer une créance;
- nous pouvons communiquer vos renseignements personnels afin de 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 pouvons transmettre des renseignements à d'autres organismes afin d'enquêter sur la 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 et d'autres renseignements pour nous aider à déceler divers types de menaces et de risques tels que le crédit, la fraude et le blanchiment d'argent. À ces fins, vos renseignements peuvent être regroupés avec des données appartenant à d'autres personnes et faire l'objet d'analyses de données.

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

Partenaires de programmes

Nous communiquons des renseignements à nos partenaires de programmes pour nous permettre de déterminer votre admissibilité à un tel programme. Si vous participez à un programme de partenaires, la Banque CIBC et le partenaire échangeront des renseignements dans le but d'administrer, de développer, de gérer et de promouvoir le programme, 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, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir le produit ou le service concerné dans le cas où, par exemple, l'échange de ces données soit nécessaire à l'obtention des caractéristiques et des avantages offerts par le programme de partenaires de la Banque CIBC. La Banque CIBC et ses partenaires de programmes peuvent vous fournir un avis particulier en matière de protection des renseignements personnels régissant la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels dans le cadre d'un programme.

Comptes conjoints, représentants et bénéficiaires

Lorsque vous détenez un produit ou un service conjointement avec une autre personne, par exemple un compte conjoint, ou lorsqu'une personne est autorisée à utiliser votre produit ou service ou à y accéder, ou lorsque votre responsabilité est partagée avec d'autres, par exemple si quelqu'un a fourni une garantie ou un cautionnement à l'égard de vos obligations, 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, par exemple 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 cela inclut la communication d'information selon les directives de l'un ou l'autre 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

Quand 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. Quand 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. Si 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'effectuer de telles opérations, comme la vente ou la titrisation d'actifs, nous pouvons communiquer des renseignements aux autres parties liées à l'opération. Par exemple, nous pouvons faire cela 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 être 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 (par exemple en remplissant préalablement les 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. Vos renseignements personnels seront donc transférés à l'extérieur du Canada et les renseignements communiqués à des sociétés étrangères affiliées de la Banque CIBC seront assujettis aux politiques en matière 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 à la Banque CIBC comme une carte de crédit, un prêt, une marge de crédit ou un prêt hypothécaire, ou bien 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 tant que vous aurez le produit à la Banque CIBC et pendant une période raisonnable par la suite. Ceux-ci peuvent comprendre des renseignements sur vos comptes de crédit actuels et antérieurs, comme 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 vérifier votre solvabilité, évaluer et gérer nos risques de crédit, 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 mettre périodiquement à jour vos renseignements auprès des agences d'évaluation du crédit afin de contribuer au maintien de l'intégrité du système d'évaluation du crédit. Si vous faites une demande de produit ou de service en ligne ou par téléphone, nous pouvons également confirmer les renseignements que vous nous avez fournis auprès d'une agence d'évaluation du crédit pour vérifier votre identité et vous protéger contre la fraude.

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, votre date de naissance 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 telles que habitudes d'achat, tendances en matière de fraude et l'amélioration de notre marketing. Consultez également la section « Vous offrir une valeur ajoutée ».

Témoins et technologies similaires

Un témoin est un fichier contenant un identifiant unique stocké par un navigateur Web. Les témoins peuvent être utilisés pour enregistrer votre activité de navigation sur Internet et personnaliser votre expérience en ligne quand vous recherchez des renseignements. Nous utilisons des témoins et des technologies similaires de la manière décrite ci-dessous. Veuillez consulter la section « Quels sont vos choix en matière de protection des renseignements personnels? » pour savoir comment gérer vos préférences quant à notre utilisation de ces technologies.

Témoins persistants

Nous utilisons des témoins persistants pour pouvoir mesurer l'utilisation de notre site et de notre application mobile, y compris le comportement de navigation, pour améliorer les fonctionnalités et évaluer l'efficacité de nos sites, communications et offres promotionnelles. Par exemple, nous pouvons analyser les pages Web et mobiles de la Banque CIBC consultées ou la façon dont vous avez accédé à nos sites (par exemple l'annonce publicitaire CIBC en ligne que vous avez sélectionnée, l'adresse du site d'où vous venez quand vous avez sélectionné l'annonce de la banque, les sites que vous avez visités qui comportent des annonces de la banque ou les mots clés que vous avez utilisés pour trouver notre site) et effectuer un suivi à cet égard.

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

Témoins de session

Nous utilisons des technologies flash ou multimédia (par exemple vidéo). Les applications logicielles peuvent créer des témoins pour enregistrer les données de configuration sur votre ordinateur afin que vous puissiez visionner des vidéos ou consulter le contenu de média enrichi sur les sites CIBC. Certains outils en ligne de la Banque CIBC (par exemple les calculateurs de prêt hypothécaire) utilisent des témoins pour conserver les données que vous avez entrées (par exemple le montant du prêt hypothécaire et le taux d'intérêt) afin que vous n'ayez pas à saisir cette information de nouveau la prochaine fois que vous utiliserez l'outil.

Renseignements sur l'emplacement

Nous utilisons les renseignements sur l'emplacement dérivés de votre adresse IP à partir de votre navigateur ou de votre appareil mobile et les renseignements de géolocalisation (par exemple la localisation GPS) de votre navigateur ou de votre appareil mobile si vous avez activé le partage de ces données. Nous pouvons aussi utiliser les renseignements sur l'emplacement pour personnaliser votre expérience utilisateur, notamment à l'aide du contenu du site ou de l'application mobile, du marketing ou d'offres de produits et services.

Autres renseignements

Certains services peuvent nécessiter d'accéder aux renseignements sur votre appareil; par exemple, l'accès à votre liste de contacts peut faciliter l'utilisation des services bancaires de Virement *Interac*^{MD}, 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 objets portables de communiquer avec une application CIBC, comme c'est le cas pour la montre Apple Watch^{MD}.

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 informés de la nécessité 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 soient utilisés à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis.

La protection et la sécurité de vos renseignements personnels et des opérations financières que vous effectuez en ligne revêtent la plus haute importance. Nous utilisons de multiples niveaux de protection lorsque vous accédez à nos produits ou services numériques, comme les Services bancaires numériques, y compris :

- **Chiffrement du navigateur Web** : Tous les navigateurs pris en charge par les services numériques de la Banque CIBC sont assortis du chiffrement standard du secteur. Cela permet d'assurer un niveau de protection élevé pour la transmission des données confidentielles sur Internet.
- **Surveillance** : Pour accroître votre sécurité et protéger vos renseignements personnels, nous surveillons les activités pratiquées au moyen des Services numériques de la Banque CIBC.

Les sites de la Banque CIBC peuvent contenir des liens vers des sites autres que ceux de la banque. La Banque CIBC n'est pas responsable des pratiques des sites de tiers à l'égard de l'information et de la protection des renseignements personnels. Nous vous conseillons de lire la politique sur la protection des renseignements personnels de tout site de tiers afin de connaître ses pratiques liées à la protection des renseignements personnels et à l'information avant de fournir des renseignements personnels.

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 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 rendons anonymes. 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, y compris les 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, à qui 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 et 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. Par exemple, si vous choisissez de ne pas nous fournir votre NAS, nous ne serons pas en mesure de vous offrir les produits pour lesquels le NAS est obligatoire en vertu de la Loi de l'impôt, comme un produit enregistré tel un REER.

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

Numéro d'assurance sociale (NAS)

L'ajout de votre NAS à une demande d'évaluation du crédit est le meilleur moyen de veiller à ce que les renseignements obtenus s'appliquent bien à vous. La communication de votre NAS est facultative. Si vous avez choisi de ne pas accorder votre autorisation, 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 nous vous qualifions pour des produits et services et nous n'utilisons pas votre NAS de façon continue, comme il est indiqué dans la section « Agences d'évaluation du crédit » ci-dessous.

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, y compris 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 les affiches dans les centres bancaires CIBC ou les 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 se trouve 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 client de Gestion privée de portefeuille CIBC, de CIBC Wood Gundy ou d'un autre groupe CIBC, communiquez avec l'une des personnes-ressources mentionnées dans la section « Que faire si vous avez une question sur 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. De plus, il est possible qu'on n'en tienne pas compte 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.

Publicité basée sur les centres d'intérêt

La publicité basée sur les centres d'intérêt fait usage des renseignements déduits à partir du comportement de navigation afin d'aider à prédire vos préférences et de vous présenter des publicités liées à la Banque CIBC qui seront plus pertinentes pour vous sur nos applications mobiles, notre site Web et les sites Web de tiers.

Si vous souhaitez mettre à jour vos préférences en matière de publicité basée sur les centres d'intérêt :

Si vous refusez la publicité basée sur les centres d'intérêt, vous pourrez toujours recevoir des publicités en ligne de la Banque CIBC, mais elles ne seront pas adaptées à vos préférences. Voici comment vous pouvez gérer vos préférences en matière de publicité basée sur les centres d'intérêt :

- **AdChoices**

- Nous sommes membres du programme AdChoices de l'Alliance de la publicité numérique du Canada (DAAC). AdChoices est un programme autoréglementé pour les entreprises qui participent à la publicité en ligne basée sur les centres d'intérêt. Le programme vise à donner aux Canadiens plus d'information et de choix sur la publicité qu'ils reçoivent. Pour en savoir plus sur ce programme, visitez le site [AdChoices au Canada](#).
- Pour refuser la publicité basée sur les centres d'intérêt provenant d'une partie ou de la totalité des participants au programme AdChoices, utilisez l'outil Opt-Out [d'AdChoices](#) pour les données du navigateur. Cette page vérifiera tous les témoins publicitaires contenus sur votre navigateur, et une case à cocher s'affichera sous la colonne de désabonnement à côté des noms des entreprises qui utilisent des témoins pendant que vous naviguez sur des sites. Pour vous désabonner, cochez la ou les cases correspondantes et sélectionnez le bouton de soumission. L'outil AppChoices d'AdChoices pour appareil mobile vous permet également de refuser la collecte de données entre applications à des fins de publicité basée sur les centres d'intérêt.

- **Adobe**

- Nous travaillons également avec Adobe Marketing Cloud afin de présenter des publicités basées sur les centres d'intérêt. Pour ne pas recevoir ce type de publicité ni d'annonces d'Adobe Analytics, [établissez vos préférences directement sur le site Adobe](#) (en anglais seulement). Vous pouvez refuser de recevoir des publicités basées sur les centres d'intérêt dans la section « Publicité axée sur les centres d'intérêt d'Adobe » et vous exclure du suivi publicitaire dans la section « Sites Web Adobe ».

- **Publicités Google**

- Pour désactiver les publicités Google basées sur les centres d'intérêt, [établissez vos préférences en utilisant les paramètres de personnalisation des annonces de Google](#). Vous pouvez également désactiver Google Analytics à l'aide du [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 Tik Tok ou Facebook (p. ex., la Banque CIBC utilise des pixels de Facebook et de Tik Tok sur ses sites Web à des fins de publicité axée sur les centres d'intérêt et d'optimisation des sites) pour obtenir des renseignements supplémentaires sur leurs pratiques de protection des renseignements personnels et leurs paramètres d'exclusion.

Informations sur les appareils

Si vous souhaitez gérer les données que vous partagez avec nous sur votre appareil :

Il est possible, à partir des paramètres de votre appareil, d'autoriser l'accès à certains renseignements personnels. Par exemple, vous pouvez autoriser votre appareil à partager votre appareil photo, vos contacts et vos photos. Cependant, certains services peuvent ne pas fonctionner efficacement sans cet accès. Vous trouverez à l'assistance technique de votre appareil des instructions sur la manière de gérer ces autorisations.

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

Si vous avez installé notre application mobile et que vous souhaitez ne plus recevoir de notifications, établisseez vos préférences dans l'application mobile. Vous pouvez également gérer les notifications sur votre appareil.

Renseignements sur l'ouverture de session

Si vous souhaitez gérer vos identifiants et mots de passe d'ouverture de session :

De nombreux navigateurs et appareils vous permettent de conserver des mots de passe et des identifiants d'ouverture de session afin que vous n'ayez pas à saisir ces renseignements chaque fois que vous accédez à un site. Pour éviter tout accès non autorisé à vos renseignements, il est fortement recommandé de ne pas utiliser cette fonctionnalité quand vous accédez aux services numériques de la Banque CIBC.

Témoins

Si vous souhaitez gérer les témoins :

Vous pouvez bloquer ou désactiver les témoins tiers dans les paramètres de votre navigateur afin qu'il accepte seulement les témoins de première partie, à savoir, ceux appartenant au site sur lequel vous naviguez, par exemple les témoins de la Banque CIBC lorsque vous êtes sur le site de la Banque.

Renseignements sur l'emplacement

Si vous souhaitez gérer les renseignements sur votre emplacement :

Il est possible, à partir des paramètres de votre appareil, de faire connaître l'endroit où vous êtes. La Banque CIBC ne peut recueillir ou utiliser certains types de renseignements sur l'emplacement de votre appareil mobile si les services de localisation (par exemple GPS, géolocalisation ou technologies de proximité) de votre appareil mobile sont désactivés.

Enregistrement des appels

Les appels téléphoniques avec les représentants de la Banque CIBC peuvent être enregistrés et surveillés aux fins de coaching, de formation, de qualité et de sécurité (consultez également la section « Comment recueillons-nous des 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.

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 (p. ex. 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.

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

Nous déployons tous les efforts raisonnables pour garder les renseignements personnels 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 les renseignements personnels que nous détenons sur vous :

Communiquez avec le centre bancaire CIBC ou le bureau où se trouve votre compte, ou consultez votre représentant CIBC. Si vous êtes un client des services bancaires CIBC, appelez-nous au 1 800 465 2422, ou ouvrez une session dans Services bancaires CIBC en direct^{MD}.

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 au moyen 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 détenons à votre sujet :

Communiquez avec le centre bancaire CIBC ou le bureau où se trouve votre compte, ou consultez votre représentant CIBC.

Nous vous demanderons de présenter une demande par écrit (nous pouvons vous fournir un formulaire) et d'y préciser clairement les renseignements dont vous avez besoin afin que nous puissions les récupérer. 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 de renseignements voulus.

Lorsque nous aurons reçu votre demande écrite, vérifié votre identité et compris l'étendue de votre demande, nous vous répondrons par écrit dans les délais prescrits par les lois applicables sur la protection des renseignements personnels.

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 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. C'est le cas par exemple si les renseignements font l'objet d'un privilège juridique, contiennent des renseignements commerciaux confidentiels, se rapportent à une enquête sur une 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 de tiers à qui 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.

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 vos 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, y compris en ce qui concerne les fournisseurs de services situés à l'extérieur du Canada. Consultez les [principes de protection des renseignements personnels de la Banque CIBC](#) ou la [foire aux questions sur la protection des renseignements personnels](#).

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-nous au 1 800 465-2422.

Opérations bancaires courantes CIBC

- Appelez-nous au 1 888 872-2422.
- Envoyez-nous un courriel à fraud@cibc.com.

Cartes de crédit CIBC

- Appelez-nous au 1 800 465-4653.

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](tel:18005673343)
- [Écrivez-nous à CIBCInvestorServicesInc@cibc.com](mailto:CIBCInvestorServicesInc@cibc.com)

Gestion privée de portefeuille

- 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](tel:18005633193).

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
PO Box 603, Stn. 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 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
Courriel : client.care@cibc.com

Par la poste :
Service à la clientèle CIBC
À l'attention de : Chef de la protection des renseignements personnels
P.O. Box 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, votre 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
P.O. Box 342
Commerce Court
Toronto (Ontario)
M5L 1G2

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

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

Vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) pour vous aider à résoudre une préoccupation liée à la protection des renseignements personnels :

Téléphone : 1 800 282-1376

Site Web : www.priv.gc.ca

Par la poste : 30, rue Victoria
Gatineau (Québec)
K1A 1H3

Selon la nature de votre préoccupation, vous pouvez également contacter des agences de soutien indépendantes.

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