



# Politique de confidentialité

## Au Mouvement Desjardins, groupe financier coopératif, le respect de votre vie privée est précieux. C'est pourquoi nous prenons très au sérieux la protection et la confidentialité des renseignements personnels que vous nous confiez.

Que ce soit pour vous servir au quotidien, en vous faisant profiter de nos produits et services, ou encore pour respecter nos obligations légales, nous devons recueillir, utiliser et partager certains renseignements personnels.

Les renseignements recueillis nous permettent, d'une part, de vous identifier, de déterminer si vous êtes admissible aux produits et services demandés, de vous servir de manière à répondre à vos attentes, de vous faire bénéficier des avantages d'être membre ou client ou cliente du Mouvement Desjardins et de bien gérer les risques associés à nos activités. D'autre part, ils nous permettent de nous conformer à différentes exigences réglementaires et légales, notamment en matière de prévention des cybermenaces, des fraudes et autres crimes financiers.

Si vous le désirez, vous pouvez même donner votre accord à ce que vos renseignements servent à vous faire profiter de recommandations et d'offres personnalisées, ou encore à vous inviter à des consultations visant à bien comprendre vos attentes.

Il est de notre responsabilité de nous assurer que tout renseignement recueilli est traité de façon sécuritaire. C'est dans cet esprit que notre Politique de confidentialité (la "Politique") a été conçue et qu'elle est appliquée. Elle vous explique pourquoi nous **recueillons** vos renseignements personnels, comment nous les **traitons** et comment nous les **protégeons**.

Notre Politique s'appuie sur quatre grands principes:

- votre **consentement** à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels par le Mouvement Desjardins;
- notre engagement à ne recueillir que les **renseignements personnels nécessaires**;
- nos responsabilités en matière de **sécurité** et de protection de la **confidentialité** de vos renseignements personnels;
- notre **transparence** quant à nos pratiques et obligations à cet égard.

## Obtenir votre consentement

### En quoi consiste mon consentement à la collecte, à l'utilisation et au partage de renseignements à mon sujet?

En donnant votre consentement, vous autorisez le Mouvement Desjardins à collecter, à utiliser et à partager les renseignements personnels à votre sujet, afin de vous servir au quotidien et de respecter ses obligations légales.

Nous collectons, utilisons et partageons uniquement les renseignements personnels nécessaires, à moins que la loi nous autorise à les traiter autrement.

Ce consentement à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels est obligatoire pour faire affaire avec nous et a préséance sur tout autre consentement signé par le passé. Il demeure valide tant et aussi longtemps que vous avez une relation d'affaires avec une composante du Mouvement Desjardins.

### Puis-je retirer mon consentement au traitement de mes renseignements personnels ou refuser de fournir certains renseignements?

Si vous décidez de **retirer votre consentement** à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels nécessaires pour vous servir au quotidien et pour respecter nos obligations légales, nous vous transmettrons toute l'information requise pour vous expliquer les répercussions d'une telle décision sur notre prestation de produits et services.

Dans certains cas, il ne sera pas possible de retirer ce consentement à votre gré en raison d'exigences légales ou contractuelles. De plus, si dans le cadre d'un emprunt que vous nous avez demandé, vous nous

avez autorisés à divulguer vos habitudes de remboursement de cet emprunt aux agences d'évaluation du crédit, vous ne pourrez pas retirer ce consentement tant que vous n'aurez pas remboursé complètement votre emprunt.

Vous pouvez **modifier vos choix** de recevoir des recommandations et des offres personnalisées ou de participer à des consultations en tout temps directement sur AccèsD ou en communiquant avec votre caisse ou la composante avec laquelle vous faites affaire au Mouvement Desjardins. Veuillez prendre note qu'un délai de 30 jours peut être requis pour mettre à jour vos choix.

Si vous **refusez que nous recueillions** certains renseignements personnels, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir le produit ou service demandé, et de ne pouvoir vous faire profiter de certains avantages et rabais associés à ce produit ou service.

Par exemple, si vous refusez que nous consultions votre dossier de crédit lors d'une demande d'un produit de crédit, comme une carte, une marge ou un prêt, il est possible que nous ne puissions pas vous offrir le produit demandé.

De plus, si vous souhaitez profiter d'un rabais potentiel sur votre prime d'assurance, nous vous demanderons votre consentement pour consulter votre dossier de crédit, s'il y a lieu. En cas de refus de votre part, il est possible que vous ne puissiez bénéficier de ce rabais.

## Quels choix additionnels ai-je à l'égard de mes renseignements personnels?

Vos renseignements peuvent aussi nous aider à mieux vous accompagner. Avec votre accord, nous pouvons les utiliser et les partager – uniquement au sein du Mouvement Desjardins – pour vous faire profiter de recommandations et d'offres personnalisées et vous inviter à des consultations visant à bien comprendre vos attentes.

### Recommandations et offres personnalisées

En y consentant, vous bénéficierez de recommandations et d'offres conçues spécialement pour vous en fonction de vos renseignements personnels et de votre situation financière. Nous serons ainsi en mesure de vous proposer différents produits, services et conseils susceptibles de vous intéresser et de répondre à vos besoins.

### Consultations

En acceptant de participer à des consultations, nous pourrions vous consulter sur des sujets qui correspondent à votre situation personnelle et financière. Vos réponses contribueront significativement à améliorer votre expérience chez Desjardins.

Nous pouvons communiquer avec vous pour vous faire part de recommandations et d'offres personnalisées ou pour vous inviter à participer à des consultations, directement sur AccèsD, via nos services en ligne, par courriel, par la poste ou par téléphone.

**Vous changez d'idée?** Vous pouvez modifier vos choix en tout temps directement sur AccèsD ou en communiquant avec votre caisse ou la composante avec laquelle vous faites affaire au Mouvement Desjardins. Veuillez prendre note qu'un délai de 30 jours peut être requis pour mettre à jour vos choix.

## Limiter notre collecte à ce qui est nécessaire

### Quels sont les renseignements personnels que Desjardins peut recueillir à mon sujet?

Vous trouverez ci-dessous l'ensemble des renseignements personnels que nous pouvons recueillir auprès de nos membres et de notre clientèle.

Certaines catégories de renseignements personnels sont recueillies uniquement pour des produits et services précis. Si vous ne détenez pas ces produits et services ou que vous n'en faites pas l'acquisition, nous ne recueillons pas les renseignements personnels qui y sont associés. Par exemple, les renseignements sur votre santé sont recueillis uniquement pour les produits d'assurance vie et invalidité. De plus, la collecte de certains renseignements personnels (comme les données biométriques) est soumise à des consentements spécifiques.

Nous avons regroupé les renseignements personnels que nous pouvons recueillir avec votre consentement en 9 catégories, présentées ci-dessous. Chacune d'entre elles contient des exemples concrets. Nous recueillons uniquement les renseignements nécessaires pour vous servir au quotidien et pour respecter nos obligations légales.

[En savoir plus sur les raisons pour lesquelles Desjardins utilise mes renseignements personnels](#)

Catégories	Exemples
1. Renseignements d'identification	<ul style="list-style-type: none"><li>Nom et prénom</li><li>Adresse électronique et postale</li><li>Numéro de téléphone</li><li>Date de naissance</li><li>Sexe ou non genré</li></ul>
2. Renseignements d'authentification	<ul style="list-style-type: none"><li>Mots de passe et numéros d'identification personnels (NIP)</li><li>Réponses à des questions d'authentification</li><li>Données biométriques (<a href="#">empreintes vocale et numérique</a>)<sup>1</sup></li><li>Identifiants gouvernementaux (numéro de passeport, numéro de permis de conduire, etc.)</li></ul>
3. Renseignements sur vos communications avec nous	<ul style="list-style-type: none"><li>Compte-rendu de vos rendez-vous</li><li>Registre, historique, enregistrement<sup>2</sup> et compte-rendu de vos communications avec nous</li><li>Communications écrites par courriel ou clavardage (incluant vos plaintes et insatisfactions le cas échéant)</li><li>Réponses aux sondages ou consultations</li><li>Enregistrement vidéo des caméras de sécurité dans nos points de service</li></ul>
4. Renseignements sur votre utilisation de nos sites web et applications	<ul style="list-style-type: none"><li>Renseignements recueillis par le biais de témoins («cookies»)</li><li>Préférences de navigation (langue, province, etc.)</li><li>Parcours et historique de navigation sur nos sites Web et applications</li><li>Adresse IP</li><li>Renseignements relatifs à votre appareil, système d'exploitation ou navigateur</li></ul>

<b>5. Renseignements sur vos produits et services Desjardins</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information relative aux soldes et dépôts</li> <li>• Information liée à vos transactions et opérations (numéro(s) de compte(s) ou de contrat(s), date et montant de transaction ou d'opération, description, etc.)</li> <li>• Information sur les produits détenus (type de produit, date d'obtention, modalités, modes de paiement, etc.)</li> <li>• Personnes autorisées au compte</li> <li>• Numéros de police d'assurance</li> <li>• Montant assuré</li> <li>• Personnes et biens assurés</li> <li>• Noms des bénéficiaires</li> </ul>
<b>6. Renseignements sur votre situation financière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilan financier</li> <li>• Profil d'investissement</li> <li>• Renseignements relatifs à votre emploi ou à votre source de revenus</li> <li>• Antécédents criminels</li> <li>• Dossier et cote de crédit</li> </ul>
<b>7. Renseignements sur vos dossiers d'assurance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilan de santé et informations sur vos habitudes de vie</li> <li>• Analyse de besoins d'assurance</li> <li>• Historique de sinistres</li> <li>• Dossier de conduite</li> <li>• Soumissions et propositions d'assurance</li> <li>• Renseignements recueillis à l'occasion d'une réclamation</li> </ul>
<b>8. Renseignements sur vos choix et préférences de communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix et préférences quant à la façon de communiquer avec vous</li> <li>• Information relative à nos initiatives de fidélisation (programmes de récompenses ou de rabais)</li> </ul>
<b>9. Autres renseignements pour permettre au Mouvement Desjardins de se conformer à ses obligations légales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve de citoyenneté</li> <li>• Pays de naissance</li> <li>• Numéro d'assurance sociale (NAS)</li> <li>• Numéro d'identification fiscale (NIF)</li> <li>• Résidence et numéro d'identification aux fins de l'impôt</li> <li>• Résultats de nos vérifications touchant notamment la lutte contre le blanchiment d'argent, la cybercriminalité et les fraudes</li> </ul>

<sup>1</sup> L'authentification par la voix ou par toute autre donnée biométrique est offerte sur une base volontaire. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

<sup>2</sup> Les échanges que vous avez avec nous, comme les appels téléphoniques, peuvent être enregistrés et écoutés afin d'assurer la qualité de notre service et l'exactitude de vos informations et instructions. Si vous ne voulez pas que vos communications soient enregistrées, vous pouvez nous en aviser en début d'appel et des solutions de rechange vous seront alors offertes. Vous pouvez également utiliser nos services en ligne pour faire certaines opérations.

## De quelle façon mes renseignements personnels sont-ils recueillis?

**Nous recueillons vos renseignements personnels auprès de trois sources:**

### Directement auprès de vous

Lorsque vous désirez obtenir un produit ou un service offert par le Mouvement Desjardins ou que vous communiquez avec nous, quel que soit le moyen utilisé (en personne à un point de service, par téléphone, courriel ou clavardage en ligne, ou lorsque vous répondez à un sondage), nous vous demandons de nous fournir des renseignements à votre sujet.

Il en est de même si vous communiquez avec nous pour obtenir de l'information sur vos produits et services. Nous devons vous identifier, par exemple en vous demandant de répondre à des questions d'authentification.

Il peut s'agir de renseignements requis pour ouvrir un compte et devenir membre Desjardins, tels que vos nom, prénom et adresse, jusqu'à de l'information plus spécifique comme un bilan de santé si vous désirez obtenir une soumission d'assurance-vie, ou un historique de sinistres pour une soumission d'assurance de dommages.

Il est également possible que nous vous demandions de fournir des renseignements au sujet d'un tiers, par exemple sur un ou une automobiliste pour une réclamation d'assurance automobile.

### Lorsque vous utilisez les produits et services du Mouvement Desjardins

Lorsque vous naviguez sur nos sites Web ou lorsque vous utilisez nos applications ou nos services en ligne et mobiles, nous recueillons des renseignements à votre sujet.

Ces renseignements peuvent être recueillis par le biais de témoins<sup>3</sup> «cookies» ou directement sur nos sites ou nos applications, comme des renseignements sur vos virements bancaires, sur vos réclamations d'assurance ou sur vos placements en ligne.

Pour plus de détails, consultez les [Précisions sur la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements dans les sites Internet de Desjardins | Desjardins](#).

## Auprès d'autres sources

Selon la situation, il se peut que nous devions recueillir des renseignements à votre sujet auprès d'autres personnes, organismes ou entités, par exemple:

- Personne avec laquelle vous codéterminez un produit ou service, que vous cautionnez ou qui vous cautionne
- Agences d'évaluation de crédit et autres institutions financières
- Bases de données en matière d'assurance

- Historique de véhicule et de sinistres
- Fournisseurs de services
- Organismes publics
- Références personnelles
- Sources publiques telles que registres, documents officiels, sites Internet, etc.
- Autres sources pertinentes pour vous fournir le produit ou service demandé

<sup>3</sup> Un témoin désigne un fichier ou une inscription qu'un site Web enregistre dans l'appareil d'un utilisateur au moment du chargement d'une page Web. Il sert à retenir des informations sur les interactions d'une personne avec le site, comme par exemple un identifiant, des informations sur la session de navigation ou encore les préférences de l'utilisateur. Le navigateur enregistre automatiquement le témoin sur l'appareil. L'information pourra être lue plus tard par le site Web lors d'une nouvelle connexion.

## Faire preuve de transparence dans nos pratiques

### Pour quelles raisons le Mouvement Desjardins utilise-t-il mes renseignements personnels?

**Nous utilisons les renseignements personnels recueillis à votre sujet pour vous servir au quotidien et pour respecter nos obligations légales.**

Si nous prévoyons utiliser vos renseignements personnels pour d'autres raisons que celles-ci, nous vous en informerons, à moins que la loi nous autorise à les utiliser autrement.

**Ainsi, pour être en mesure de vous servir et de vous faire profiter de nos produits et services, nous devons:**

#### Vous identifier

- Savoir à qui nous fournissons des produits et services en vérifiant que vous êtes bel et bien la personne que vous dites être (vous identifier et valider votre identité).
- Nous assurer que vos renseignements personnels sont exacts, complets et à jour avant de les utiliser. Il est toutefois de votre responsabilité de nous informer de tout changement vous concernant.
- Respecter vos choix à l'égard de vos renseignements personnels, c'est-à-dire pour vous faire profiter de recommandations et d'offres personnalisées et vous inviter à des consultations si vous nous avez donné votre accord à cet effet.

#### Évaluer si vous êtes admissible aux produits et services demandés

- Évaluer votre situation financière.
- Réévaluer vos engagements financiers envers nous.
- Étudier vos propositions et demandes de soumission d'assurance.
- Évaluer si le produit ou le service demandé répond à votre besoin et à vos objectifs, si requis.
- Consulter et mettre à jour votre dossier ou cote de crédit pour évaluer et gérer nos risques.

#### Vous offrir des services et produits qui répondent à vos attentes

- Vous fournir le produit ou le service demandé.
- Vous accompagner, vous conseiller et vous aider à prendre les meilleures décisions en fonction du besoin exprimé, de votre situation et de vos objectifs.
- Concevoir des modèles statistiques<sup>4</sup> pour vous offrir des produits, des services et des conseils qui répondent à vos besoins.
- Assurer l'administration des produits et services que vous détenez.

- Traiter vos réclamations d'assurance.
- Communiquer avec vous<sup>5</sup>.
- Obtenir votre opinion à la suite d'une interaction avec le Mouvement Desjardins ou en lien avec un produit ou un service.
- Vous fournir de l'accompagnement et du soutien, répondre à vos demandes d'information et vous orienter vers la bonne personne selon votre demande.
- Traiter les plaintes et les insatisfactions.

### Être en mesure de vous faire profiter des avantages d'être membre ou client ou cliente du Mouvement Desjardins

- Vous faire profiter de rabais, de remises en argent, de bonifications de taux ou d'une tarification avantageuse, selon les produits et services que vous détenez.
- Déterminer votre admissibilité, calculer et verser votre ristourne comme membre d'une caisse Desjardins, selon les produits et services que vous détenez.

### Assurer une bonne gestion des risques

- Évaluer et suivre le rendement de nos produits et services, établir leur tarification, les bonifier et en créer de nouveaux.
- Élaborer des systèmes, procédés, méthodes, pratiques et procédures de vérification interne, les mettre à jour et les améliorer.
- Concevoir et bâtir des tableaux de bord, des indicateurs et d'autres types de rapports.
- Repérer, identifier et évaluer les risques dans une perspective d'amélioration continue de nos produits et services.
- Concevoir des modèles statistiques<sup>4</sup> pour effectuer des suivis opérationnels et assurer la sécurité de vos renseignements.

### Nous devons également utiliser vos renseignements personnels pour respecter nos obligations légales, afin de:

#### Prévenir les cybermenaces, les fraudes et autres crimes financiers

L'expression «autres crimes financiers» englobe, entre autres, la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement d'activités terroristes et l'évasion fiscale.

- Protéger vos avoirs.
- Détecter rapidement et prévenir les cas de cybermenaces, de fraude et d'autres crimes financiers.



- Concevoir des modèles statistiques<sup>6</sup> pour en faciliter la détection et la prévention. Prendre les mesures correctives requises, au besoin.
- Tenir les documents pertinents exigés par la réglementation.
- Déclarer ou signaler certaines opérations précises.
- Enquêter ou faciliter la tenue d'enquêtes lorsque requis.
- Informer les autorités compétentes et collaborer avec elles lorsque requis.
- Confirmer à qui nous fournissons des produits ou services, par exemple :
  - en vous identifiant;
  - en confirmant votre identité, votre citoyenneté et votre nationalité, votre emploi ou fonction et votre employeur;
  - en confirmant la ou les source(s) de vos revenus;
  - en confirmant l'utilisation de certains de vos produits.

### Répondre aux demandes, aux mandats et aux ordonnances des tribunaux et d'autres organismes

- Protéger vos droits et intérêts ainsi que les nôtres.
- Collaborer dans le cadre de poursuites judiciaires ou d'enquêtes administratives.
- Collaborer avec tout organisme ayant le pouvoir de prévenir, de détecter ou de réprimer les crimes et les infractions aux lois.
- Répondre aux demandes, mandats et ordonnances des organismes ayant le pouvoir de nous contraindre à partager des renseignements vous concernant.

### Nous conformer aux exigences fiscales

- Produire vos relevés fiscaux lorsque vous détenez un produit ou un service du Mouvement Desjardins qui verse un revenu d'intérêts ou de placement ou nécessite un traitement fiscal, comme pour les comptes à intérêts élevés, les fonds communs de placement ou les régimes enregistrés d'épargne retraite (REER).
- Respecter la *Norme commune de déclaration* (NCD) qui nous oblige à déclarer les comptes détenus par des particuliers, des entités non résidentes ou par certaines entités contrôlées par des particuliers non résidents.
- Respecter la réglementation américaine de la *Foreign Account Tax Compliance Act* (FATCA) qui nous oblige à communiquer au gouvernement américain les comptes détenus par des personnes qui ont la citoyenneté américaine.

### Qui a accès à mes renseignements personnels au Mouvement Desjardins?

**L'accès à vos renseignements est limité au personnel et aux consultants et consultantes du Mouvement Desjardins ainsi qu'aux agents et agentes, représentants et représentantes de Desjardins qui ont besoin d'y accéder dans l'exercice de leurs fonctions.**

Notre personnel ainsi que nos consultants et consultantes s'engagent annuellement à protéger la confidentialité des renseignements personnels dont ils ont besoin dans le cadre de leurs fonctions et doivent suivre de façon régulière des formations en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels.

### Avec qui mes renseignements personnels peuvent-ils être partagés?

**Notre engagement est clair: nous ne vendons pas et ne vendrons jamais vos renseignements personnels à quiconque.**

Cependant, il est possible que nous devions partager vos renseignements personnels avec des tiers dans le cours normal des affaires.

### Aux composantes du Mouvement Desjardins

Les composantes du Mouvement Desjardins se partagent entre elles les renseignements personnels nécessaires pour vous servir au quotidien et pour respecter leurs obligations légales.

Par exemple, les caisses se partagent entre elles les renseignements à votre sujet dont elles ont besoin pour être en mesure de vous offrir une prestation de service qui réponde à vos attentes. Également, les composantes du Mouvement Desjardins se partagent certains renseignements personnels pour vous identifier plus rapidement.

Elles le font également pour vous faire profiter de recommandations et d'offres personnalisées ou pour vous demander de participer à des consultations concernant nos produits et services, mais uniquement si vous y avez consenti.

Chez Desjardins Assurances, afin de vous offrir une prestation de service qui répond à vos attentes, offrant de l'assurance et faisant affaire sous la marque «Desjardins Assurances», à l'exception de Certas, compagnie d'assurances auto et habitation, ou entre des filiales faisant affaire sous la marque «La Personnelle».

Enfin, conformément aux exigences légales ontariennes, la Caisse Desjardins Ontario ne partage aucun de vos renseignements personnels à Desjardins Groupe d'assurances générales et ses filiales, à Desjardins Sécurité financière ou à Fiducie Desjardins inc.

### Aux tribunaux, aux autorités et autres organismes

Dans certaines situations, nous devons partager des renseignements personnels à votre sujet aux tribunaux, aux autorités chargées d'appliquer la loi et à d'autres organismes.

Ce partage peut être nécessaire en matière de prévention des cybermenaces, des fraudes et d'autres crimes financiers, pour répondre aux demandes, mandats et ordonnances ou encore, pour nous conformer à nos obligations en matière d'assurance.

### À d'autres entités

Nous devons parfois partager certains de vos renseignements personnels avec des tiers, par exemple d'autres institutions financières, des agences d'évaluation de crédit, des bases de données publiques et privées en matière de fraude et d'indemnisation ou des institutions prêteuses.

De même, il se peut que nous devions partager certains de vos renseignements personnels à d'autres personnes ou que nous leur demandions des informations sur vous, par exemple lorsque vous détenez un produit ou un service conjointement avec une autre personne, si un tiers garantit l'un de vos engagements envers nous ou encore si vous cautionnez vous-même une autre personne.

### À des fournisseurs et partenaires

Nous pouvons partager de l'information à votre sujet avec des fournisseurs et partenaires.

Voici une liste non exhaustive d'exemples de fournisseurs et de partenaires:

- Fournisseurs de services d'assurance, experts en sinistres et experts-conseils en santé

- Entreprises de services d'impression ou de fabrication de cartes bancaires
- Entreprises de services et de produits informatiques
- Sociétés de consultation de clientèle mandatées par Desjardins
- Services infonuagiques, d'hébergement Web et de traitement de données
- Agences de création et d'activités de promotion
- Services juridiques
- Agences d'évaluation du crédit ou de recouvrement
- Entreprises de gestion des ressources humaines et de formation

Ceux-ci doivent s'engager par contrat à se conformer et à respecter nos normes strictes en matière de protection et de confidentialité de vos renseignements personnels, telles qu'exposées dans cette Politique.

<sup>4</sup> Les renseignements que nous utilisons pour concevoir des modèles statistiques sont dépersonnalisés, de sorte qu'il n'est pas possible de vous identifier.

<sup>5</sup> Nous pouvons communiquer avec vous concernant les produits et services que vous détenez directement sur Accès D, par courriel, par la poste ou par téléphone.

Nous confions uniquement à nos fournisseurs et partenaires les renseignements personnels nécessaires pour qu'ils s'acquittent de leurs tâches, fonctions et obligations contractuelles avec le Mouvement Desjardins.

En plus d'être soumis aux obligations de confidentialité, le personnel des fournisseurs des fournisseurs qui ont accès à des renseignements personnels doivent aussi respecter rigoureusement nos règles contractuelles. Enfin, les fournisseurs et partenaires du Mouvement Desjardins doivent appliquer des mesures de sécurité physiques, informatiques et administratives adéquates.

Si un nouveau besoin se présentait, nous vous en informerons, à moins que la loi nous autorise à les partager sans votre consentement. Dans tous les cas, nous assurons la protection et la confidentialité des renseignements que nous partageons.



## Assurer la sécurité et la confidentialité de vos renseignements?

### Mes renseignements personnels sont-ils en sécurité?

Nous appliquons rigoureusement les mesures de sécurité nécessaires pour assurer la protection de vos renseignements personnels.

Ces mesures peuvent prendre plusieurs formes:

#### Mesures de sécurité physiques

- Caméras de surveillance
- Personnel de sécurité
- Carte d'accès aux locaux
- Verrouillage des classeurs
- Toute autre mesure de sécurité requise pour limiter l'accès uniquement aux personnes autorisées

#### Mesures de sécurité technologiques

- Mot de passe
- Chiffrement de données
- Système de gestion des accès
- Surveillance et contrôle pour détecter les activités suspectes
- Toute autre mesure de sécurité requise pour empêcher l'accès

#### Mesures de sécurité administratives

- Accès à vos renseignements personnels limité au personnel, aux consultants, consultantes, agents, agentes, représentants et représentantes Desjardins qui en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions.
- Code de déontologie et attestation annuelle dont la signature est imposée à l'ensemble de notre personnel, de nos consultants et de nos consultantes, prévoyant des règles strictes sur la protection des renseignements personnels.
- Formation et sensibilisation régulière du personnel et des consultants et consultantes au Code de déontologie, aux politiques, aux pratiques et aux procédures en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels.

- Politiques et procédures de surveillance, d'enquête et de mise à jour des systèmes et des mesures de sécurité.
- Surveillance et contrôle en continu pour détecter les activités suspectes ainsi que les écarts éventuels par rapport aux directives et aux politiques de l'organisation.

Pour plus d'information sur ces mesures de sécurité, consultez notre page [Sécurité](#).

### Où sont conservés mes renseignements personnels?

Vos renseignements se trouvent habituellement au Canada, mais il arrive que nous fassions appel à des fournisseurs ou à des partenaires situés à l'extérieur du pays.

Si nous devons partager des renseignements personnels avec ces fournisseurs et partenaires, le Mouvement Desjardins s'assurera que la protection et la confidentialité de ces renseignements réponde à ses propres exigences et demandera à ces fournisseurs et partenaires de s'engager par contrat à s'y conformer et à les respecter.

Dans tous les cas, nous assurerons la protection et la confidentialité de vos renseignements.

### Comment mes renseignements sont-ils conservés?

Nous conservons vos renseignements personnels de façon sécuritaire et confidentielle selon les délais applicables pour respecter nos exigences légales.

Par exemple, au Canada, nous sommes assujettis à diverses lois et règlements qui prévoient des délais de conservation minimaux. Les délais de conservation doivent également tenir compte de l'épuisement des recours éventuels et des délais de prescription applicables au Canada. Ces délais varient en fonction de chaque situation; il est donc possible que nous conservions vos renseignements personnels après la fin de votre relation avec nous.

## Quand et comment mes renseignements personnels sont-ils détruits?

Une fois le délai de conservation expiré, nous nous assurons de détruire ou d'anonymiser vos renseignements personnels. Alors que la destruction est un processus d'élimination définitif, l'anonymisation

signifie que vos renseignements personnels sont modifiés afin qu'ils ne permettent plus de vous identifier directement ou indirectement, et ce, de façon irréversible.

La destruction et l'anonymisation sont effectuées de façon sûre et sécuritaire, selon les meilleures pratiques applicables.

## Respecter vos droits à l'égard de vos renseignements

### Puis-je avoir accès à mes renseignements personnels, les rectifier ou les modifier?

**Oui, vous pouvez en tout temps accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet.**

Pour ce faire, vous devez présenter une demande écrite à votre caisse ou à la composante avec laquelle vous faites affaire au Mouvement Desjardins.

Votre demande doit être assez détaillée pour nous permettre d'identifier les documents ou autres supports contenant les renseignements personnels auxquels vous souhaitez avoir accès.

Il est possible que nous ayons à valider votre identité et la raison pour laquelle vous présentez la demande.

Nous vous informerons si le traitement de votre demande occasionne des frais que vous devrez payer. Le cas échéant, ces frais sont raisonnables et se limitent habituellement aux coûts de transcription, de reproduction ou de transmission. Dans un tel cas, nous vous demanderons votre autorisation avant de procéder.

### Oui, vous pouvez rectifier les renseignements personnels inexacts et incomplets que nous détenons à votre sujet.

Si vous désirez rectifier des renseignements inexacts ou incomplets que nous détenons à votre sujet, vous devez communiquer avec votre caisse ou la composante avec laquelle vous faites affaire au Mouvement Desjardins.

### Oui, vous pouvez modifier les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet.

Si vous désirez modifier des renseignements que nous détenons sur vous, par exemple à la suite d'un changement de votre situation personnelle ou d'un changement d'adresse, il est de votre responsabilité de communiquer avec votre caisse ou la composante avec laquelle vous faites affaire au Mouvement Desjardins pour les mettre à jour.

### Que puis-je faire si j'ai des questions ou si je ne suis pas satisfait du traitement de mes renseignements personnels?

**Si vous avez une question, une préoccupation ou une plainte à formuler concernant le traitement de vos renseignements personnels, voici comment procéder:**

#### 1. Dans un premier temps, **communiquez avec nous.**

Adressez-vous à votre caisse ou la composante afin que votre plainte ou vos interrogations soient traitées dans les meilleurs délais. Vous pouvez également communiquer avec nous par téléphone au 1-800-CAISSES.

#### 2. En cas d'insatisfaction à l'égard de la réponse reçue, vous pouvez **communiquer avec le Chef de la protection des renseignements personnels du Mouvement Desjardins**, dont voici les coordonnées:

##### Communiquer par la poste

Bureau du Chef de la protection des renseignements personnels  
100, rue des Commandeurs  
LEV-100-6e  
Lévis (Québec) G6V 7N5

##### Communiquer par courriel

[cpo@desjardins.com](mailto:cpo@desjardins.com)

Vous devez indiquer votre nom et vos coordonnées, la nature de votre demande, le nom du service ou de la personne avec qui vous avez déjà communiqué et toute information pertinente.

Si vous le désirez, vous pouvez également vous adresser à l'organisme provincial ou fédéral compétent en matière de protection de la vie privée.







## Comprendre notre politique

### À qui s'adresse la politique?

À tout membre ou client ou cliente du Mouvement Desjardins, à toute personne qui communique avec nous, quel que soit le moyen utilisé, et à toute personne au sujet de laquelle nous recueillons des renseignements personnels dans le cadre de nos activités.

### À quoi s'applique-t-elle?

La Politique s'applique aux renseignements personnels que nous recueillons et détenons à votre sujet, c'est-à-dire tout renseignement ou information sur vous ou sur votre relation d'affaires avec le Mouvement Desjardins qui permet de vous identifier, incluant les renseignements recueillis auprès de vous pour notre compte par un agent, une agente, un représentant ou une représentante de Desjardins.

Elle s'applique aussi à tous les produits et services offerts par toute composante<sup>6</sup> du Mouvement Desjardins, partout au Canada, pour lesquels nous recueillons des renseignements personnels.

Nous recueillons, utilisons, partageons et protégeons vos renseignements personnels dans le respect de la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels au Canada.

### Votre politique de confidentialité peut-elle être modifiée et, le cas échéant, m'en informera-t-on?

Il est possible que nous apportions, périodiquement, certaines modifications à notre Politique. Dans un tel cas, un avis à cet effet est publié sur notre site Web.

Assurez-vous de consulter la Politique ponctuellement afin de prendre connaissance de ces dernières mises à jour. Celles-ci prennent effet à la date indiquée sur la politique.

<sup>6</sup> Les composantes visées sont celles mentionnées au [Structure du Mouvement Desjardins | Desjardins](#), à l'exclusion des suivantes: Desjardins Bank, Desjardins Florida Branch, Capital Desjardins, Développement international Desjardins, Fondation Desjardins, Fonds de sécurité Desjardins, Société historique Alphonse-Desjardins, Capital régional et coopératif Desjardins, Desjardins Capital et Groupe immobilier Desjardins.



# Our Privacy Policy

## At Desjardins Group, a cooperative financial group, your privacy is invaluable. That's why we take the protection and confidentiality of personal information you entrust us with very seriously.

Whether to serve you every day and provide you with products and services or meet our legal obligations, we need to collect, use and disclose certain personal information.

The information we collect is used to identify you, assess your eligibility for requested products and services, offer products and services that meet your expectations, help you take advantage of the benefits of being a Desjardins member or client, and manage the risks associated with our activities. We also use your information to comply with our legal obligations, which include the prevention of cyber threats, fraud and other financial crimes.

If you wish, you can allow us to use your information for other purposes, such as providing you with personalized offers and recommendations or inviting you to consultations to better understand your needs and expectations.

It's our responsibility to ensure that all information collected is handled securely. This is the basis of our Privacy Policy and how we apply it. The Privacy Policy (the "Policy") explains why we **collect** your personal information, how we **handle** it and how we **protect** it.

Our Privacy Policy is based on 4 key principles:

- Your **consent** to the collection, use and disclosure of your personal information by Desjardins Group
- Our commitment to collect only **necessary personal information**
- Our responsibility to protect the **security** and **confidentiality** of your personal information
- Our **transparency** regarding our practices and obligations in this regard

## Getting your consent

### What is my consent to the collection, use and disclosure of my information?

**By giving your consent, you authorize Desjardins Group to collect, use and disclose your personal information to serve you on a daily basis and meet its legal obligations.**

We collect, use and disclose only the personal information that is necessary, unless the law authorizes us to process it otherwise.

This consent to the collection, use and disclosure of your personal information takes precedence over any previous consent. It remains valid as long as you have a business relationship with a Desjardins Group component.

### Can I withdraw my consent to collect, use and disclose my personal information or refuse to provide certain information?

If you decide to **withdraw your consent** to the collection, use and disclosure of the personal information required to serve you on a daily basis and to meet our legal obligations, we'll provide you with all the information required to explain the impact of such a decision on our provision of products and services.

In some cases, withdrawing your consent is not an option because of legal or contractual requirements. Moreover, if you have authorized us to disclose your loan repayment habits to credit reporting agencies as part of a loan you have requested, you won't be able to withdraw this consent until you have fully repaid your loan.

You can **change your preferences** to receive personalized offers and recommendations or to participate in consultations at any time directly on AccèsD or by contacting your caisse or component you deal with at Desjardins Group.

If you **refuse to allow us to collect** certain personal information, we may not be able to provide you with the product or service requested and with certain benefits and discounts associated with that product or service.

For example, if you don't want us to consult your credit report when you apply for a credit product, such as a card, line of credit or loan, we may not be able to provide you with the requested product.

Also, if you wish to take advantage of a potential discount on your insurance premium, we'll ask for your consent to consult your credit report, if applicable. If you refuse, you may not be able to benefit from the discount.

## What other options do I have regarding my personal information?

Your information can also help us to serve you better. With your consent, we may use and disclose your information – within Desjardins Group only – to provide you with personalized offers and recommendations and to invite you to consultations to better understand your needs.

### Personalized offers and recommendations

With your consent, you'll receive personalized offers and recommendations based on your personal information and financial situation. This will allow us to offer you different products, services and advice that may be of interest to you and meet your needs.

### Consultations

Agreeing to participate in consultations gives you an opportunity to discuss topics that are relevant to your personal and financial situation. Your answers will contribute significantly to improving your Desjardins experience.

We may contact you with personalized offers and recommendations or invite you to participate in consultations, directly on AccèsD, on the Desjardins mobile services app, or by email, mail or phone.

**Have you changed your mind?** You can change your preferences at any time directly on AccèsD or by contacting your caisse or component you deal with at Desjardins Group. Please note that it may take up to 30 days to update your preferences.

## Collecting only what's necessary

### What personal information does Desjardins collect?

We've compiled a table detailing all the personal information we may collect from our members and clients.

Some categories are only collected when we provide particular products and services. If you don't own, use or acquire these products and services, we won't collect that personal information. For example, we would only ask for information about your health for life and disability insurance products. Also, some kinds of personal information (like biometrics) have additional consent requirements.

We've organized the personal information we collect into 9 categories, as you'll see in the table below, and we've provided examples for each category. We only collect the information we need to meet your day-to-day needs and our legal obligations.

[Learn more about how we use your personal information](#)

Categories	Examples
1. Identification information	<ul style="list-style-type: none"><li>• First and last name</li><li>• Email and mailing addresses</li><li>• Telephone number</li><li>• Date of birth</li><li>• Gender or non-binary</li></ul>
2. Renseignements d'authentification	<ul style="list-style-type: none"><li>• Passwords and personal identification numbers (PINs)</li><li>• Answers to authentication questions</li><li>• Biometric information (<a href="#">fingerprint or voice print</a>)<sup>1</sup></li><li>• Government identifiers (passport number, driver's licence number, etc.)</li></ul>
3. Information about your communications with us	<ul style="list-style-type: none"><li>• Summary of your appointments</li><li>• Log, history, recording<sup>2</sup> and summary of your communications with us</li><li>• Written communications by email or chat (including complaints and dissatisfactions where applicable)</li><li>• Responses to surveys and consultations</li><li>• Video recordings from security cameras at our locations</li></ul>
4. Information about how you use our websites and applications	<ul style="list-style-type: none"><li>• Information collected through cookies</li><li>• Browsing preferences (language, province, etc.)</li><li>• Clickstream data and browser history</li><li>• IP address</li><li>• Information about your device, operating system or browser</li></ul>

<b>5. Information about your Desjardins products and services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information on balances and deposits</li> <li>• Information on your transactions and operations (accounts, contract numbers, dates and amounts, description, etc.)</li> <li>• Information on products held (type of product, date obtained, terms, payment methods, etc.)</li> <li>• Authorized account users</li> <li>• Insurance policy numbers</li> <li>• Insurance amount</li> <li>• Persons and property insured</li> <li>• Names of beneficiaries</li> </ul>
<b>6. Information about your financial situation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financial statement</li> <li>• Investor profile</li> <li>• Information about your job or source of income</li> <li>• Criminal record</li> <li>• Credit rating and report</li> </ul>
<b>7. Information on your insurance files</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Health check and lifestyle information</li> <li>• Insurance needs analysis</li> <li>• Claims history</li> <li>• Driving record</li> <li>• Insurance quotes and applications</li> <li>• Information collected for a claim</li> </ul>
<b>8. Information on communication choices and preferences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choices and preferences for how we communicate with you</li> <li>• Information on our loyalty initiatives (reward or discount programs)</li> </ul>
<b>9. Other information to enable Desjardins Group to comply with its legal obligations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proof of citizenship</li> <li>• Country of birth</li> <li>• Social insurance number (SIN)</li> <li>• Taxpayer identification number (TIN)</li> <li>• Residence and tax identification number</li> <li>• Results of our anti-money laundering, cybercrime, fraud and other audits</li> </ul>

<sup>1</sup>Participating in voice authentication or providing any other biometric information is optional. You may withdraw your consent at any time

<sup>2</sup>Interactions that you have with us, such as telephone calls, may be recorded and monitored to ensure the quality of our service and the accuracy of your information and instructions. If you don't want your conversations recorded, you can notify us at the beginning of the call so we may offer an alternative solution. You can also use our online services for certain transactions.

## How is my personal information collected?

### We collect your personal information from 3 sources:

#### Directly from you

When you want to obtain a Desjardins Group product or service, or when you communicate with us, regardless of the method used – in person at one of our locations, by telephone, email or online chat – or when you complete a survey, we ask you to provide information about yourself.

The same goes if you contact us about our products and services; we need to identify you by asking you to answer authentication questions, for example.

This may include information required to open an account and become a Desjardins member, such as your first and last name and address, or more specific information like your medical results for a life insurance quote or your claims history for a property and casualty insurance quote.

We may also ask you to provide information about a third party, such as a driver for an auto insurance claim.

#### When using Desjardins Group products and services

We collect information about you when you browse our websites or use our online and mobile applications and services.

This information may be collected through cookies<sup>3</sup> or directly on our websites or applications. It may include information about your bank transfers, insurance claims and online investments.

See [How we collect, use and disclose information on Desjardins websites | Desjardins](#) for more details.



## From other sources

Depending on the situation, we may need to collect information about you from other individuals, organizations or entities, such as:

- A person that you have a joint product or service with, for whom you're the guarantor (surety), or who is a guarantor (surety) for you
- Credit reporting agencies and other financial institutions
- Insurance databases

<sup>3</sup> A cookie is a text file or piece of data a website stores on your device when you visit a web page. It collects user information such as identifiers, details on your browser session and your preferences. The browser automatically saves the cookie on your device and keeps track of your information for the next time you log in.

- Vehicle and claims history
- Service providers
- Public bodies
- Personal referrals
- Public sources such as registries, official documents and websites
- Other relevant sources to provide you with the requested product or service

## Being transparent about our practices

### What does Desjardins group use my personal information for?

**We use your personal information to serve you every day and to meet our legal obligations.**

We'll inform you if we plan to use your personal information for any other purpose, unless we are legally authorized to use it otherwise.

**As such, before we can serve you and provide you with our products and services, we must:**

#### Identify you

- Confirm that we're providing products and services to the right person by verifying that you are who you say you are (identify you and validate your identity)
- Ensure that your personal information is still accurate, complete and up to date before we use it; however, it is your responsibility to inform us of any changes
- Respect your choices regarding your personal information, namely, provide you with personalized offers and recommendations and invite you to consultations if you have given us your consent to do so

#### Assess your eligibility for requested products and services

- Review your financial situation
- Reassess your financial obligations to us
- Review your insurance quotes and applications
- Evaluate whether the product or service requested meets your needs and goals, if necessary
- Review and update your file or credit rating to assess our risks

#### Offer products and services that meet your expectations

- Provide you with the product or service you requested
- Guide, advise and help you make the best decisions based on your expressed need, situation and goals
- Design statistical models<sup>4</sup> to deliver products, services and advice that meet your needs
- Manage your current products and services
- Process your insurance claims
- Contact you<sup>5</sup>
- Get your opinion after an interaction with Desjardins Group or about a product or service
- Provide you with guidance and support, respond to your requests for information and refer you to the right person based on your request
- Handle complaints and dissatisfaction

### Help you take advantage of the benefits of being a member or client of Desjardins Group

- Offer you discounts, cashback and special rates or fees, depending on the products and services you have with us
- Calculate and pay out your member dividend as a Desjardins caisse member based on the products and services you have with us

### Manage the risks associated with our activities

- Assess and monitor the performance of our products and services, price them, improve them, and create new ones
- Develop, maintain and improve internal audit systems, processes, methods, practices and procedures
- Design and build dashboards, indicators and other types of reports
- Find, identify and assess risks to continuously improve our products and services
- Design statistical models<sup>3</sup> to monitor operations and ensure the security of your information.

### We must also use your personal information to meet our legal obligations to:

#### Prevent cyber threats, fraud and other financial crimes

The term "other financial crimes" includes money laundering, terrorist financing and tax evasion, among others.

- Protect your assets
- Rapidly detect and prevent cyber threats, fraud, and other financial crimes
- Design statistical models<sup>4</sup> to facilitate detection and prevention
- Take corrective actions as required
- Keep relevant regulatory documents
- Report or flag specific transactions
- Investigate or facilitate investigations when required
- Cooperate with and inform the proper authorities when required
- Confirm the identity of members and clients using our products or services, for example, to:
  - Identify you
  - Validate the information you provided about yourself, your citizenship and nationality, your job title or function, and your employer
  - Confirm your source of income
  - Confirm the use of some of your products

## Respond to information requests, warrants and orders from courts and other organizations

- Protect your rights and interests as well as our own
- Cooperate with legal proceedings or administrative investigations
- Work with any organization with the authority to prevent, detect or punish crime and violations of the law
- Respond to requests, warrants and orders from organizations with the authority to compel us to disclose your information

## Comply with tax requirements

- Produce your tax statements when you hold a Desjardins Group product or service that pays interest or investment income or requires tax treatment, such as for high-interest accounts, mutual funds or registered retirement savings plans (RRSPs)
- Comply with the *Common Reporting Standard* (CRS), which requires us to report accounts held by individuals, non-resident entities or certain entities controlled by non-resident individuals
- Comply with the *US Foreign Account Tax Compliance Act* (FATCA), which requires us to report accounts held by US citizens to the US government

## Who has access to my personal information at Desjardins Group?

Access to your information is limited to Desjardins Group employees and consultants as well as Desjardins agents and representatives who need to access it to perform their duties.

Our employees and consultants commit annually to protect the confidentiality of the personal information they need while performing their duties and must regularly take security and privacy training.

## Who can my personal information be disclosed to?

Our commitment is clear: **We will never sell your personal information to anyone.**

However, we may need to disclose your personal information to third parties in the normal course of business.

## Desjardins Group components

Desjardins Group components disclose the personal information they need to serve you on a daily basis and to meet their legal obligations. For example, caisses disclose information about you to be able to offer products and services that meet your expectations.

Desjardins Group components also disclose certain personal information to identify you more quickly, to disclose information to provide you with personalized offers and recommendations, or to ask you to participate in consultations about our products and services, but only if you gave your consent.

At Desjardins Insurance, in order to provide with products and services that meet your expectations, additional information about your communications, products and services is disclosed to the components offering insurance and doing business under the "Desjardins Insurance" brand – with the exception of Certas, a home and auto insurance company – or among subsidiaries doing business under "The Personal" brand.

Lastly, in accordance with Ontario's legal requirements, Desjardins Ontario Credit Union does not disclose any of your personal information to Desjardins General Insurance Group and its subsidiaries, or to Desjardins Financial Security and Desjardins Trust Inc.

## Courts, authorities and other agencies

Certain situations require us to disclose your personal information to courts, law enforcement authorities and other agencies.

This may be necessary to prevent cyber threats, fraud and other financial crimes, to respond to requests, warrants and orders or to meet our insurance obligations.

## Other entities

From time to time, we may need to disclose some of your personal information with third parties, such as other financial institutions, credit reporting agencies, public and private fraud and claims databases, and lending institutions.

Similarly, we may need to disclose some of your personal information to other people or ask them for information about you, for example, if you have a joint product or service with another person, if a third party is a guarantor (surety) for one of your obligations to us, or if you're a guarantor (surety) for another person.

## Suppliers and partners

We may disclose information about you to suppliers and partners.

- Insurance providers, claims advisors and health consultants
- Bank card printing or manufacturing companies
- Information technology services and products companies
- Client consulting firms mandated by Desjardins
- Cloud, web-hosting and data-processing services
- Creative and promotional agencies
- Legal services
- Credit reporting or collection agencies
- Human resources management and training companies

These partners and suppliers must contractually agree to comply with and abide by our strict standards for the protection and confidentiality of your personal information as set forth in this Privacy Policy.

We entrust only our suppliers and partners with the personal information they need to perform their duties, functions and contractual obligations with Desjardins Group.

In addition to being subject to confidentiality obligations, the employees of suppliers who have access to personal information must also fully comply with our contractual requirements. Lastly, Desjardins Group suppliers and partners must apply adequate physical, information technology and administrative security measures.

We'll inform you if a new need arises, unless we're authorized by law to disclose it without your consent. In any case, we ensure the protection and confidentiality of the information we disclose.

<sup>4</sup> The information used to design statistical models is de-identified, so you cannot be identified.

<sup>5</sup> We may contact you about your products and services directly on AccèsD or by email, mail or telephone.



## Protecting the security and confidentiality of your information

### Is my personal information secure?

We apply the necessary security measures rigorously to ensure the protection of your personal information.

These measures may consist of:

#### Physical security measures

- Surveillance cameras
- Security guards
- Office access cards
- Locking filing cabinets
- Any other security measures required to limit access to authorized persons

#### Technological security measures

- Password
- Data encryption
- Access management system
- Monitoring and control to detect suspicious activity
- Any other security measures required to limit access to authorized persons

#### Administrative security measures

- Access to your personal information limited to employees, consultants, Desjardins agents and representatives who need it to perform their duties
- Adherence to the Code of Professional Conduct and annual certification required of all our employees and consultants, with strict rules governing the protection of personal information
- Regular training and education of employees, consultants, agents and representatives on the Code of Professional Conduct, policies, practices and procedures on security and privacy
- Policies and procedures for monitoring, investigating and updating security systems and measures
- Ongoing monitoring and control to detect suspicious activity and potential deviations from organizational directives and policies

Visit our [Security](#) page for more information on these security measures.

### Where is my personal information stored?

Your information is usually stored in Canada, but we may use suppliers or partners located outside of the country.

If we need to disclose personal information with these suppliers and partners, Desjardins Group will ensure the protection and confidentiality of this information meets its own requirements and will ask these suppliers and partners to contractually agree to comply with and respect these requirements.

In all cases, we'll ensure the protection and confidentiality of your information.

### How is my information stored?

We store your personal information in a secure and confidential manner for as long as it's required for us to meet our legal obligations.

For example, in Canada, we're subject to laws and regulations that stipulate minimum retention periods. The retention periods must take into account the exhaustion of potential remedies and limitation periods applicable in Canada. These retention periods vary depending on the situation. Therefore, we may retain your personal information after your relationship with us has ended.

### When and how is information disposed of?

Once the retention period has expired, we ensure that your personal information is safely disposed of or de-identified. While deletion is a final and irreversible disposal process, de-identification means that your personal information is altered so that it can no longer directly or indirectly identify you.

Deletion and de-identification are carried out in a safe and secure manner, in accordance with applicable best practices.



## Respecting your rights when it comes to your information

### Can I access, correct or update my personal information?

**Yes, you can access your personal information at any time.**

To do so, you must submit a written request to your caisse or component you deal with at Desjardins Group.

Your request must be detailed enough to allow us to identify the documents or other media containing the personal information you wish to access.

We may need to validate your identity and the reason for your request.

We'll inform you if there are any fees for processing your request. These fees, if any, are reasonable and are usually limited to the cost

of transcription, reproduction or transmission. In such cases, we'll ask for your permission before proceeding.

**Yes, you can correct inaccurate and incomplete personal information we have about you.**

Contact your caisse or component you deal with at Desjardins Group if you wish to correct any inaccurate or incomplete information we have about you.

### Yes, you can update the personal information we have about you.

If you wish to update the information we have about you – for example, after a change in your personal situation or a change of address – you're responsible for contacting your caisse or component you deal with at Desjardins Group to update it.

### What can I do if I have questions or if I'm not satisfied with the handling of my personal information?

If you have a question, concern or complaint about the processing of your personal information, you can:

**1. First, contact us.**

Talk to a caisse advisor or a customer service employee to ensure that your complaint or concern is addressed in a timely manner. You can also call us at 1-800-CAISSES (1-800-224-7737).

**2. If you're not satisfied with the response you received, you may contact the Desjardins Group Chief Privacy Officer:**

### By mail

Office of the Chief Privacy Officer  
100 Rue des Commandeurs  
LEV-100-6e  
Lévis, Quebec G6V 7N5

### By email

[cpo@desjardins.com](mailto:cpo@desjardins.com)

You must provide your name and contact information, the nature of your request, the name of the department or person you have already contacted and any relevant information.

If you wish, you may also contact the appropriate provincial or federal privacy commissioner.

## Understanding our policy

### Who is the privacy policy for?

Any member or client of Desjardins Group, any person who communicates with us, regardless of the means used, and any individual whose personal information we collect in the course of our operations

### What does it apply to?

The Privacy Policy applies to the personal information we collect and hold about you, which includes any information about you or your business relationship with Desjardins Group that allows us to identify you. It also includes information collected from you on our behalf by a Desjardins agent or representative.

In addition, it applies to all products and services offered by any component<sup>6</sup> of Desjardins Group across Canada for which we collect personal information.

We collect, use, disclose and protect your personal information in accordance with Canada's privacy laws

### Can your privacy policy change and, if so, will I be notified?

From time to time, we may make certain changes to our Privacy Policy. If we do, we'll post a notice on our website.

Be sure to check the Privacy Policy periodically for any updates. Changes are effective as of the date indicated on the Privacy Policy.



<sup>6</sup> The components covered include those mentioned on [Desjardins Group structure | Desjardins](#) excluding the following: Desjardins Bank, Desjardins Florida Branch, Capital Desjardins, Développement international Desjardins, Desjardins Foundation, Desjardins Security Fund, Alphonse Desjardins Historical Society, Capital régional et coopératif Desjardins, Desjardins Capital and Desjardins Property Management.