



Citi Canada

Énoncé de confidentialité des renseignements personnels



TABLE DES MATIÈRES

	<u>Page</u>
INTRODUCTION	3
NOTRE AVIS DE CONFIDENTIALITÉ.....	3
GÉNÉRALITÉS.....	3
MODIFICATIONS APPORTÉES AU PRÉSENT ÉNONCÉ DE CONFIDENTIALITÉ.....	3
SECTION A	3
GÉNÉRALITÉS.....	3
CATÉGORIES DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS QUE NOUS RECUEILLONS ET CONSERVONS.....	4
FINS POUR LESQUELLES NOUS RECUEILLONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	4
FINS POUR LESQUELLES NOUS RECUEILLONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 4CITI PEUT UTILISER LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS QUE NOUS RECUEILLONS AUX FINS SUIVANTES :.....	4
DIVULGATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	4
SOCIÉTÉS AFFILIÉES AVEC LESQUELLES NOUS POURRIONS PARTAGER DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	5
TIERS AVEC LESQUELS NOUS POURRIONS PARTAGER DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	5
TRANSACTIONS COMMERCIALES.....	6
CONSENTEMENT.....	6
COMMENT CONSULTER VOTRE DOSSIER.....	6
COMMENT PROTÉGER VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	7
COMMENT PORTER PLAINTÉ AUPRÈS DE CITI AU SUJET DES SERVICES FOURNIS OU DE LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	7
COMMENT COMMUNIQUER AVEC CITI CONCERNANT UNE AUTRE DEMANDE.....	7
SECTION B	8
GÉNÉRALITÉS.....	8
CATÉGORIES DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS QUE NOUS RECUEILLONS ET CONSERVONS.....	8
FINS POUR LESQUELLES NOUS RECUEILLONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	9
DIVULGATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	9
TRANSACTIONS COMMERCIALES.....	10
CONSENTEMENT.....	10
COMMENT CONSULTER VOTRE DOSSIER.....	10
COMMENT PROTÉGER VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	10
COMMENT COMMUNIQUER AVEC CITIGROUP FUND SERVICES.....	10
SECTION C	11
GÉNÉRALITÉS.....	11
CATÉGORIES DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS QUE NOUS RECUEILLONS ET CONSERVONS.....	11
FINS POUR LESQUELLES NOUS RECUEILLONS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	12
DIVULGATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	12
AFFILIÉS AVEC LESQUELS NOUS POURRIONS PARTAGER DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	12
TIERS AVEC LESQUELS NOUS POURRIONS PARTAGER DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	13
TRANSACTIONS COMMERCIALES.....	13
CONSENTEMENT.....	13
COMMENT CONSULTER VOTRE DOSSIER.....	13
COMMENT PROTÉGER VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	14
COMMENT COMMUNIQUER AVEC LES ASSUREURS CONCERNANT UNE PLAINTÉ EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS OU UNE AUTRE DEMANDE.....	14

INTRODUCTION

Les sociétés de Citi énumérées ci-dessous sont des entreprises canadiennes et des affiliés les unes des autres et de Citigroup Inc., chef de file des entreprises de services financiers à l'échelle mondiale. Ces sociétés canadiennes (appelées collectivement « **Citi Canada** ») dans le présent Énoncé de confidentialité des renseignements personnels) offrent un vaste éventail de produits financiers et autres produits et services à leurs clients partout au Canada.

Citibank Canada Citibank Canada propose une large gamme de services financiers à des clients d'entreprise au Canada et offre des cartes de débit et de crédit ainsi que des produits et des services de gestion du patrimoine personnalisés à ses clients au Canada. Citibank Canada est l'émetteur canadien des cartes MasterCard[®], Citi Visa[®] et Citi Prepaid.

Citibank N.A. (succursale canadienne) La succursale canadienne de Citibank N.A. fournit une gamme étendue de services financiers aux entreprises du Canada.

Citi Trust Company Canada Citi Trust Company Canada fournit des services fiduciaires à des clients institutionnels.

CitiFinancière Canada, Inc. Les activités de CitiFinancière Canada, Inc. sont réparties dans les trois entreprises ci-dessous.

- Réseau de succursales Cette entreprise offre des prêts aux membres de diverses collectivités à l'aide d'un vaste éventail de prêts personnels et hypothécaires et de services connexes. Les particuliers qui habitent le Nouveau-Brunswick, la Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve-et-Labrador sont servis par CitiFinancière, corporation du Canada Est, alors que les clients habitant dans les autres territoires sont servis par CitiFinancière Canada, Inc.
- Services au détail CitiFinancière Cette entreprise offre des programmes de cartes de crédit de marque privée à divers détaillants canadiens, au nom desquels des cartes de crédit sont émises et des services offerts, notamment en ce qui a trait à la gestion des comptes.
- Citicorp Hypothèques résidentielles Cette entreprise émet des prêts hypothécaires d'un océan à l'autre, tout en offrant des services connexes.

Citigroup Fund Services Canada Inc. Citigroup Fund Services Canada Inc. est une entreprise canadienne offrant à titre de tierce partie des services administratifs à des clients institutionnels, notamment des banques à charte canadienne, des sociétés liées aux fonds communs de placement, des assureurs et d'autres établissements financiers qui offrent eux-mêmes des services financiers ou autres à leurs clients, des particuliers des quatre coins du Canada.

Cartes Citi Canada Inc. Cartes Citi Canada Inc. offre des programmes de cartes de crédit de marque privée à des détaillants canadiens au nom desquels des cartes de crédit sont émises et des services offerts, notamment en ce qui a trait à la gestion des comptes. Cartes Citi Canada Inc. gère également pour des clients canadiens les comptes de cartes de crédit d'entreprise à partir desquels les cartes d'entreprises Citi sont émises. En tant que prestataire de services de gestion de comptes, Cartes Citi Canada Inc. traite les comptes de cartes d'entreprise de Citi et gère les conventions d'utilisation auxquelles sont assujettis ces comptes.

Compagnie d'assurance Triton et American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie Ces entreprises offrent

divers produits et services liés à des régimes collectifs d'assurance crédit à des particuliers clients de CitiFinancière Canada, Inc. et de CitiFinancière, corporation du Canada Est.

NOTRE AVIS DE CONFIDENTIALITÉ Notre objectif est de conserver votre confiance lorsque nous traitons vos renseignements personnels.

Des choix s'offrent à vous À titre de client de Citi Canada, vous pouvez faire des choix en ce qui a trait au partage de vos renseignements personnels. À cet égard, nous vous encourageons à prendre des décisions qui nous permettront de vous fournir des produits et des services de qualité qui sauront vous aider, en ce qui a trait à vos finances, à répondre à vos besoins et atteindre vos objectifs.

Protection des renseignements personnels La protection de vos renseignements personnels est notre priorité. Nous l'assurons à l'aide de mesures physiques, électroniques et procédurales qui respectent les lois en vigueur. Nous formons nos employés afin qu'ils effectuent un traitement approprié des renseignements personnels. Lorsque nous avons recours aux services d'autres entreprises, nous exigeons qu'elles protègent la confidentialité des renseignements personnels qui leur sont communiqués.

GÉNÉRALITÉS Lorsque vous lirez le présent Énoncé de confidentialité des renseignements personnels (« **Énoncé de confidentialité** »), n'oubliez pas que :

- La **section A** du présent Énoncé de confidentialité s'applique uniquement aux entreprises Citi Canada ci-dessous : Citibank Canada, Citibank N.A. (succursale canadienne), Citi Trust Company Canada, Cartes Citi Canada Inc., CitiFinancière Canada, Inc., et CitiFinancière, corporation du Canada Est.
- La **section B** du présent Énoncé de confidentialité s'applique uniquement à l'entreprise Citi Canada ci-dessous : Citigroup Fund Services Canada.
- La **section C** du présent Énoncé de confidentialité s'applique uniquement aux entreprises Citi Canada ci-dessous : Compagnie d'assurance Triton et American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie.

Nous avons nommé un agent à la confidentialité pour chacune des entreprises de Citi Canada susnommées afin de veiller à notre conformité aux lois applicables, de recevoir les questions et plaintes de nos clients et d'y répondre, et de traiter les demandes de consultation et de rectification des dossiers de renseignements personnels.

La clientèle commerciale jouira des éléments de protection présentés dans cet Énoncé de confidentialité, même si leurs comptes et les services que nous leur offrons ne sont pas destinés aux particuliers.

MODIFICATIONS APPORTÉES AU PRÉSENT ÉNONCÉ DE CONFIDENTIALITÉ Toute modification apportée à nos pratiques de traitement des renseignements ou au présent document sera ajoutée à l'Énoncé de confidentialité en temps opportun. Nous pouvons ajouter, modifier ou retirer des éléments du présent Énoncé de confidentialité lorsque nous estimons qu'il est approprié de le faire. Vous pourrez déterminer quand l'Énoncé de confidentialité a été mis à jour pour la dernière fois en vous reportant à la date de la dernière version qui est affichée à la fin du présent document.

SECTION A

Généralités La section A du présent Énoncé de confidentialité ne

s'applique qu'à Citibank Canada, Citibank N.A. (succursale canadienne), Cartes Citi Canada, inc., CitiFinancière Canada, Inc. et CitiFinancière, corporation du Canada Est. On utilisera le terme « Citi » ou, selon le contexte, « nous », « notre » ou « nos » dans la présente Section A pour désigner ces entreprises dans l'Énoncé de confidentialité. Par « vous », « votre » et « vos », on entend un client particulier de Citi.

Catégories de renseignements personnels que nous recueillons et conservons Les renseignements personnels que nous recueillons et conservons à votre sujet comprennent les suivants :

- les renseignements que nous recevons à votre égard sur des formulaires de demande ou autres, tels que votre nom, sexe, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel, profession, employeur, actifs, revenu, préférence linguistique et données d'identification personnelles (telles que des pièces d'identité gouvernementales, le numéro d'assurance sociale, le permis de conduire, le passeport et, lorsque cela est permis, la carte d'assurance-maladie provinciale);
- les renseignements que vous nous donnez volontairement quand nous nous renseignons sur vos préférences, besoins ou intérêts;
- les renseignements sur vos transactions avec nous, nos affiliés ou des tiers, tels les numéros de compte, soldes de compte, dossier de paiement et activités au compte;
- les renseignements que nous recevons de votre employeur;
- les rapports que nous recevons des agences d'évaluation du crédit;
- les renseignements que nous recevons des partenaires de programmes et des fournisseurs de services avec ou pour lesquels nous gérons un programme de carte d'entreprise Citi, de cartes de crédit de marque privée, de fidélisation ou de récompense ou autre programme de services financiers;
- les renseignements sur les programmes de fidélisation ou de récompense à votre compte, tels que le nom, l'adresse, les numéros de téléphone, les numéros de carte, le nombre d'années de participation et les éléments de fidélisation ou de récompense que vous avez sélectionnés.

Nous ne recueillons aucun renseignement sensible de nos affiliés ou de tiers, tels que renseignements médicaux, renseignements détaillés sur vos achats de biens ou services ou renseignements sur vos préférences, besoins ou intérêts en matière de consommation dans les situations où une personne raisonnable en serait offusquée ou gênée.

Nous avons établi des politiques et des procédures relatives à la conservation et à la destruction des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet.

Fins pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels

Citi peut utiliser les renseignements personnels que nous recueillons aux fins suivantes :

1. prendre des décisions sur les demandes, y compris vérifier votre identité;
2. dans le cas d'un numéro d'assurance sociale, à des fins d'impôts, comme identification pour l'ouverture d'un compte de dépôt ou l'encaissement d'un chèque du gouvernement, et à des fins de vérification de l'identité associée aux rapports des agences d'évaluation du crédit;

3. évaluer votre solvabilité et effectuer le suivi, le service et le recouvrement pour votre compte;
4. répondre à vos demandes de renseignements concernant vos demandes, comptes ou autres services;
5. respecter les exigences réglementaires, juridiques et en matière de traitement et de sécurité, notamment les exigences provinciales et fédérales et les exigences étrangères auxquelles sont assujetties nos affiliés et prestataires de services;
6. comprendre vos besoins et offrir des produits et services qui y répondent. En ce qui a trait aux comptes de cartes de crédit d'entreprise ou de marque privée, cela signifie également que nous ne vous enverrons pas d'offres de produits et services qui, selon un jugement raisonnable, ne sont pas appropriés à votre situation ou ne vous aident pas à satisfaire à vos besoins;
7. permettre à nos affiliés et à des entreprises choisies de promouvoir leurs produits et services auprès de vous. Dans le cas d'une carte de crédit d'entreprise ou d'une carte de crédit de marque privée, ceci implique également que nous n'aiderons pas nos sociétés affiliées à promouvoir des produits ou des services à votre endroit, lorsque nous établissons avec une certitude raisonnable que ces derniers ne vous seraient d'aucun usage ou intérêt;
8. si vous êtes titulaire d'une carte de compte affaires ou d'entreprise, pour fournir des renseignements sur votre compte à votre employeur ou un membre de son groupe et, à MasterCard International Incorporated (et également à ses franchises et titulaires de licence respectives) dans le cas d'un compte MasterCard et à Visa International Service Association dans le cas d'un compte Visa, comme cela pourrait être le cas, pour ses objectifs d'affaires légitimes;
9. à toute autre fin mentionnée dans la Section A du présent Énoncé de confidentialité ou que nous vous indiquons en temps utile, ou toute autre fin permise par la loi.

Vous pouvez refuser d'emblée ou retirer votre consentement au point 7 ci-dessus, tel qu'expliqué dans la section A du présent Énoncé de confidentialité. Nous pouvons aussi utiliser ou divulguer vos renseignements personnels à d'autres fins, avec votre consentement, et de toute autre manière permise ou exigée par la loi (voir la section *Consentement* ci-dessous).

Divulgaration de vos renseignements personnels À l'instar de nombreuses entreprises, nous réduisons nos coûts en confiant des mandats de routine à des fournisseurs de services. Nous pouvons de services doivent alors signer une entente de confidentialité et ne peuvent utiliser les renseignements qui leur sont divulgués qu'aux fins précisées dans l'entente. Ils doivent ensuite les rendre à Citi ou les détruire, sans en conserver de copie. Ces renseignements peuvent être divulgués aux fournisseurs de services aux fins suivantes :

- préparer ou imprimer des chèques ou des relevés, et offrir d'autres services administratifs;
- émettre des cartes, un code de sécurité et des produits et services;
- offrir des services de règlement et d'évaluation;
- fournir des services de traitement de données et de recherche de marketing;

- se conformer à des exigences juridiques, réglementaires ou de conformité, dont les exigences fédérales et provinciales au Canada et les exigences de sources étrangères qui s'appliquent à nous ou à l'un ou l'autre de nos affiliés ou fournisseurs de services;
- offrir des services financiers, de conseils professionnels et de gestion du patrimoine;
- mettre à jour des renseignements auprès des agences d'évaluation du crédit;
- participer à des systèmes et des réseaux de paiement (p. ex. des réseaux électroniques qui autorisent les clients à effectuer des versements sur leurs comptes de cartes de crédit, leurs prêts ou autres types d'emprunt auprès de sociétés de Citi, ou à payer des achats sur un compte admissible de Citi au moyen d'une carte de débit à un point de vente d'un détaillant) ou participer à des systèmes de compensation ou de règlement en association avec d'autres établissements financiers;
- gérer vos opérations avec les détaillants qui acceptent un compte de carte de crédit *MasterCard* ou de marque privée de Citi comme mode de paiement de biens et services que vous achetez auprès d'eux;
- gérer divers avantages liés aux services bancaires, financiers ou de gestion du patrimoine et aux cartes d'entreprise et de marque privée de Citi, y compris les programmes d'assurance, de fidélisation ou de récompense;
- vous distribuer des renseignements ou des offres promotionnelles qui ont trait aux produits et services que vous obtenez de Citi;
- gérer les comptes des titulaires d'une carte associée à un compte commercial;
- facturer les services de paiement;
- recouvrer les créances sur les comptes que vous maintenez avec nous;
- aider les tiers ou les instances d'investigation à prévenir la fraude, le blanchiment d'argent ou toute autre activité criminelle;
- toute autre activité qui a trait au service ou à la gestion des comptes, produits et services que vous obtenez de Citi, ou autrement autorisée ou exigée par la loi.

Certains de nos fournisseurs de services (y compris nos affiliés agissant à ce titre) qui traitent ou gèrent des renseignements personnels en notre nom se trouvent à l'extérieur du Canada. En conséquence, vos renseignements personnels peuvent être transmis, stockés ou traités à l'extérieur du Canada aux fins décrites dans la section A du présent Énoncé de confidentialité. Les mesures contractuelles et autres que nous prenons afin de protéger vos renseignements personnels sont assujetties aux exigences juridiques des territoires étrangers où ils peuvent être transmis, stockés ou traités (par exemple, l'obligation juridique de divulguer des renseignements personnels aux autorités gouvernementales dans ces territoires étrangers).

Sociétés affiliées avec lesquelles nous pourrions partager des renseignements personnels

Nos affiliés sont la famille des entreprises qui forment Citigroup.

On peut obtenir une liste complète des affiliés auprès de l'agent à la confidentialité, à l'adresse ou au numéro de téléphone mentionnés dans *Comment communiquer avec Citi concernant une autre demande* de la section A du présent Énoncé de confidentialité.

Citi et ses affiliés partagent entre eux des « listes de marketing » ou listes des clients qui répondent à certains critères généraux non sensibles. Ces renseignements peuvent inclure vos nom, adresse, catégorie de revenu, sexe, préférence linguistique, préférences, besoins et intérêts. Le partage de tels renseignements vise à aider les affiliés à vous offrir des produits et services qui pourraient vous intéresser. Nous ne partageons ni renseignements financiers ou médicaux précis, ni d'autres renseignements sensibles avec nos affiliés, sauf lorsque nos affiliés agissent à titre de fournisseurs de services, lorsque la loi nous y autorise ou lorsque vous y consentez. Si vous préférez que nous ne partagions pas avec nos affiliés les listes de marketing sur lesquelles votre nom et des renseignements à votre sujet paraissent, vous pouvez communiquer avec nous par écrit à l'adresse appropriée ou au numéro de téléphone mentionné dans *Comment communiquer avec Citi concernant une autre demande* de la section A du présent document, ci-dessous, en nous allouant un délai raisonnable pour retirer votre nom et les renseignements visés.

Certains de nos affiliés décrits ci-dessus peuvent être situés à l'extérieur du Canada. Les renseignements personnels divulgués à ces affiliés seront alors assujettis aux lois des territoires étrangers où sont situés ces affiliés.

Veillez remarquer que si vous utilisez des produits ou services offerts par une ou plusieurs des sociétés de Citi (ou par un ou plusieurs de nos affiliés de Citigroup au Canada), vous devrez aviser individuellement les sociétés de Citi (et les affiliés de Citigroup au Canada) avec lesquelles vous avez une relation commerciale si vous ne voulez pas que ces renseignements soient partagés avec d'autres sociétés de Citi (ou d'autres affiliés de Citigroup au Canada) ou si vous voulez que votre nom soit retiré de leurs listes de marketing.

Tiers avec lesquels nous pourrions partager des renseignements personnels

Remarque : Cette section ne s'applique pas aux clients particuliers de Citibank N.A. (succursale canadienne) à moins qu'ils donnent explicitement à Citi le droit de partager leurs renseignements personnels avec des affiliés de Citi aux fins décrites dans la présente section. Les clients de Citibank N.A. (succursale canadienne) peuvent donner leur consentement en communiquant avec l'agent à la confidentialité de Citibank N.A. (succursale canadienne) au 1-416-947-5500.

De temps à autre, il est possible que nous divulguions des renseignements personnels, par l'entremise de listes de marketing, à des sociétés ou organismes choisis afin qu'ils vous offrent directement des biens et services qui pourraient vous intéresser. Ces listes de marketing contiennent des renseignements très généraux et non sensibles, tels que vos nom, adresse et numéro de téléphone, et des catégories de biens et services qui témoignent de vos préférences et intérêts. En aucun cas, nous ne divulguerons des renseignements sensibles à votre sujet, y compris vos données financières précises et cotes de crédit, sans avoir obtenu votre consentement explicite au préalable. Il sera aussi formellement interdit à ces sociétés et organismes choisis de divulguer ces renseignements à des tiers ou de les utiliser à d'autres fins sans avoir obtenu votre consentement explicite au préalable.

Si vous préférez que nous vous retirions des listes de marketing que nous mettons à la disposition de tiers, vous pouvez en faire la demande en tout temps à l'adresse ou au numéro de téléphone figurant à la rubrique *Comment communiquer avec Citi concernant une autre demande* de la section A, ci-dessous. Nous vous demandons de nous accorder un délai raisonnable pour nous conformer à votre décision.

Transactions commerciales De temps à autre, nous pourrions participer ou proposer de participer à certaines transactions commerciales qui amèneraient d'autres participants à consulter vos renseignements personnels. Citi pourrait utiliser ceux-ci et les divulguer à des tiers prenant part à certaines transactions commerciales, y compris le financement proposé ou effectif, la titrisation, l'assurance, la vente, l'aliénation ou la cession par d'autres moyens de la totalité ou d'une partie de ses biens ou éléments d'actif, aux fins d'évaluer ou d'effectuer ces transactions commerciales. Il peut s'agir de :

- permettre à ces parties de déterminer si elles doivent aller de l'avant avec la transaction commerciale proposée;
- remplir des engagements ou obligations en matière d'inspection, de production de rapports ou de vérification auprès de ces tiers;
- permettre à ces parties d'utiliser et de divulguer vos renseignements personnels sensiblement aux mêmes fins que celles décrites dans la section A du présent Énoncé de confidentialité.

Consentement Selon la nature et la sensibilité de vos renseignements personnels, votre consentement à leur collecte, leur utilisation ou leur divulgation peut être explicite (donné verbalement, par écrit ou par voie électronique) ou implicite (par exemple si vous utilisez ou gardez un de nos produits ou services ou si vous ne répondez pas à notre offre de retirer vos renseignements personnels de notre liste de marketing, nous supposons que nous bénéficions de votre consentement). Votre consentement peut être donné par votre représentant autorisé. Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps pourvu que vous nous accordiez un délai raisonnable. Pour retirer votre consentement, veuillez communiquer avec l'entreprise appropriée de Citi à l'adresse ou au numéro de téléphone mentionnés sous *Comment communiquer avec Citi concernant une autre demande* dans la section A, ci-dessous.

Remarque : *En ouvrant, utilisant et conservant un compte chez nous, vous consentez à ce que nous ouvrions et tenions à jour un dossier de renseignements personnels à votre sujet et à ce que nous obtenions et échangeons, de temps à autre, des renseignements à votre sujet (y compris des renseignements sur votre crédit) avec nos succursales, affiliés et agents et avec toute agence d'évaluation de crédit, tout particulier ou toute société avec qui vous avez ou pourriez avoir des relations financières, avec toute agence gouvernementale ou de réglementation ou tout fournisseur de services ou d'avantages liés à votre compte, aux fins décrites à la section A du présent Énoncé de confidentialité.*

Votre retrait ou refus d'accorder votre consentement est assujéti à des restrictions juridiques et contractuelles. Citi peut recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels sans votre consentement, à des fins juridiques, de sécurité ou en vue

d'effectuer certaines opérations de traitement lorsque la loi l'y autorise. Par exemple, votre consentement n'est pas requis quand nous recueillons ou échangeons vos renseignements personnels afin de prévenir la fraude, le blanchiment d'argent ou toute autre activité criminelle, et sur approbation de votre demande, vous ne pouvez retirer votre consentement à la collecte, au traitement et à l'utilisation en vue de produire des rapports des renseignements sur votre compte. Lorsque la loi le permet ou l'exige, nous pourrions recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels sans votre consentement, par exemple pour recouvrer une créance. Veuillez prendre note que si vous retirez votre consentement, nous pourrions être dans l'impossibilité de vous fournir certains produits et services.

N'oubliez pas que vos conversations téléphoniques avec nos représentants pourraient être écoutées ou enregistrées à des fins de contrôle de la qualité, de formation interne et de tenue de registres. De plus, veuillez noter que nous, nos affiliés et les tiers avec qui nous partageons vos renseignements personnels, conformément au présent Énoncé de confidentialité, pourrions vous contacter par téléphone, au numéro que vous nous avez fourni.

Veuillez noter aussi que pendant la durée d'un prêt ou d'une facilité de crédit avec nous, vous ne pourrez retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels concernant le prêt ou la facilité de crédit en question. Cela vaut aussi pour la divulgation continue de vos renseignements personnels aux agences d'évaluation du crédit après l'acquiescement de votre prêt ou facilité de crédit. Cette divulgation continue aide à maintenir un réseau canadien de signalement des renseignements sur le crédit intègre, exhaustif et fiable.

Comment consulter votre dossier Nous ouvrirons et conserverons un dossier de renseignements personnels pour chaque demandeur et client. Il vous incombera de nous informer de tout changement qui pourrait modifier la situation de vos comptes ou services avec nous. Votre dossier sera conservé par nous et ne pourra être consulté que sur les lieux, à Citi. Seuls nos employés, agents et mandataires qui doivent avoir accès à votre dossier dans le cadre de leurs tâches pourront y accéder. Vous avez le droit de consulter votre dossier et de faire rectifier tout renseignement personnel qui est périmé, incomplet ou inexact. Nous voulons que ce processus soit et demeure aussi simple que possible. Vous pouvez vous procurer le formulaire *Demande d'accès par le client à ses renseignements personnels* en communiquant avec l'entreprise appropriée de Citi, à l'adresse ou au numéro de téléphone apparaissant sous *Comment communiquer avec Citi concernant une autre demande* dans la section A, ci-dessous. Il nous incombera de valider l'identité de quiconque présente une telle demande afin de nous assurer de ne pas fournir vos renseignements personnels à une personne qui n'a pas le droit de les consulter. Nous pourrions exiger des frais administratifs pour vous permettre d'accéder à votre dossier conformément à votre demande. Nous donnerons habituellement suite à votre demande d'accès ou de rectification dans les 30 jours.

Veuillez prendre note que, dans certaines circonstances, nous ne pourrions vous permettre de consulter des volets spécifiques de renseignements personnels à votre dossier. Par exemple, nous ne pourrions vous autoriser à consulter les renseignements suivants :

- renseignements contenant des renvois à d'autres personnes;
- renseignements contenant nos renseignements exclusifs ou confidentiels;
- renseignements qui ont été détruits;
- renseignements pour lesquels l'accès serait trop coûteux, par



exemple des renseignements qui sont désuets et archivés.

Comment protéger vos renseignements personnels Les renseignements personnels en notre possession peuvent être conservés en format électronique ou sur support papier dans nos bureaux ou dans les installations d'un fournisseur tiers. Ils peuvent aussi être conservés dans des installations hors site sécurisées.

Citi maintient des politiques, procédures, lignes directrices et sauvegardes en place afin de s'assurer que vos renseignements personnels sont protégés. Nous avons aussi instauré des mesures de sécurité, dont des mots de passe, un accès restreint à nos bureaux et registres, un accès physique sécurisé et le chiffrement des dossiers, afin de protéger vos renseignements personnels contre l'accès non autorisé, le vol ou l'utilisation malveillante.

Il incombe à chaque employé de Citi de protéger la confidentialité de tous les renseignements personnels qu'il consulte. À titre de condition d'emploi, chaque employé doit signer un code de conduite qui contient des dispositions exhaustives en matière de protection de vos renseignements personnels.

Tous les renseignements personnels recueillis seront utilisés aux fins énumérées lors de la collecte et conservés aussi longtemps que requis pour fournir le service ou conformément aux exigences de la loi. Nous ne recueillons aucun renseignement personnel des visiteurs qui accèdent à nos sites Web, mais nous pourrions demander des renseignements personnels à un visiteur qui choisit de nous envoyer un message par courrier électronique.

Comment porter plainte auprès de Citi au sujet des services fournis ou de la protection de vos renseignements personnels

Remarque : Pour déposer une demande de retrait, demander à consulter vos renseignements personnels ou demander des précisions sur un compte ou un service que vous avez obtenu de notre part, ou pour signaler des renseignements personnels inexacts à votre dossier, veuillez vous reporter à la section Comment communiquer avec Citi concernant une autre demande dans la Section A, ci-dessous.

Si nous ne réglons pas à votre satisfaction et dans un délai raisonnable une plainte sur le service relativement à un compte Citi ou à un service que nous vous fournissons, veuillez communiquer avec nous à l'adresse ou au numéro de téléphone ci-dessous :

Comptes de Citibank Canada, Citi Private Bank ou de Cartes d'entreprise de Citi

Citibank Canada
123 Front Street West, Suite 1700
Toronto, Ontario M5J 2M3
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : 1-888-245-1112

Comptes Citibank N.A. (succursale canadienne) :

Citibank N.A. (succursale canadienne)
123 Front Street West, Suite 1700
Toronto, Ontario M5J 2M3
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : 1-416-947-5500

Citi Trust Company Canada, Trustee Services :
Citi Trust Company Canada

2920 Matheson Blvd. East
Mississauga, Ontario L4W 5J4
Téléphone : 1-519-680-4832

Cartes Citi Canada Inc. : comptes de détail MasterCard et de marque privée :

Cartes Citi Canada Inc.
P.O. Box 2050, Station B
Mississauga, Ontario L4Y 0B3
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : *Comptes de détail, MasterCard :*
1-866-815-2911
Comptes de détail, marques privées : 1-800-233-8557
Services de crédit Home Depot : 1-800-747-3787

Comptes CitiFinancière :

CitiFinancière Canada, Inc.
5900 Hurontario Street
Mississauga, Ontario L5R 0B8
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : *Réseau de succursales :*
1-800-922-6235
Services au détail :
1-888-638-2274
Citicorp Hypothèques résidentielles :
1-800-741-9308

Cartes Citi Prepaid :

Citibank Processing Centre
P.O. Box 284
Conshohocken, Pennsylvania
U.S.A. 19428
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : 1-800-774-6995

Si vous voulez nous faire parvenir une plainte en matière de protection de vos renseignements personnels par courrier concernant l'une ou l'autre des entreprises mentionnées dans la Section A du présent Énoncé de confidentialité, veuillez écrire à : Canada.Privacy.Office@citi.com.

Comment communiquer avec Citi concernant une autre

demande Pour enregistrer une demande de retrait des listes, une demande d'accès à vos renseignements personnels, pour signaler des renseignements personnels inexacts ou pour obtenir de l'information sur nos politiques et pratiques impliquant nos relations avec des tiers et sociétés affiliées avec lesquels nous partageons vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées ci-dessous :

Remarque : Vous devez déposer une demande de retrait auprès de chaque entreprise de Citigroup Canada à laquelle vous voulez que la demande de retrait s'applique. Si vous avez déjà déposé une telle demande par le passé auprès d'une entreprise de Citigroup Canada de laquelle vous avez obtenu un compte ou un service, il n'est pas nécessaire d'en déposer une autre auprès de cette entreprise de Citigroup Canada.

Comptes de Citibank Canada :

Citibank Canada
123 Front Street West, Suite 1700
Toronto, Ontario M5J 2M3
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : 1-416-947-5500



Comptes de Cartes d'entreprises Citi :

Cartes Citi Canada Inc.
5900 Hurontario Street
Mississauga, Ontario L5R 0B8
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : 1-888-834-2484

Comptes Citibank N.A. (succursale canadienne) :

Citibank N.A. (succursale canadienne)
123 Front Street West, Suite 1700
Toronto, Ontario M5J 2M3
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : 1-416-947-5500

Citi Trust Company Canada, Trustee Services :

Citi Trust Company Canada
2920 Matheson Blvd. East
Mississauga, Ontario L4W 5J4
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : 1-519-680-4832

Citigroup Private Bank :

Citigroup Private Bank
Citibank Canada
123 Front Street, Suite 2000
Toronto, Ontario M5J 2M3
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : 1-416-947-5500

Cartes Citi Prepaid :

Centre de traitement Citibank
P.O. Box 284
Conshohocken, Pennsylvania
U.S.A. 19428
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : 1-800-774-6995

Pour obtenir de plus amples renseignements sur votre carte Citi Prepaid, vous pouvez visiter le site Web de Citi Prepaid au www.prepaid.citi.com ou encore nous appeler sans frais au 1-800-774-6995.

Cartes Citi Canada Inc. : comptes de détail MasterCard et de marque privée :

Cartes Citi Canada Inc.
P.O. Box 2050, Station B
Mississauga, Ontario L4Y 0B3
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : *Comptes de détail, MasterCard :*
1-866-815-2911

Comptes de détail, marques privées : 1-800-233-8557
Services de crédit Home Depot : 1-800-747-3787

Comptes CitiFinancière :

CitiFinancière Canada, Inc. *Services au détail Citi du réseau de succursales*
630, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 1300
Montréal (Québec) H3B 4Z9
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Services au détail CitiFinancière (une division de CitiFinancière Canada, Inc.)

Citicorp Hypothèques résidentielles

Citicorp Hypothèques résidentielles (une division de CitiFinancière Canada, Inc.)
5900 Hurontario Street
Mississauga, Ontario L5R 0B8
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : 1-800-741-9308
Téléphone : 1-800-922-6235

P.O. Box 920, Station B
Toronto, Ontario M9W 7H5
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : 1-888-638-2274

Pour obtenir de plus amples renseignements sur votre compte CitiFinancière, vous pouvez visiter le site Web de CitiFinancière Canada au www.citifinancial.ca ou encore nous appeler sans frais au numéro de téléphone ci-dessus qui s'applique à votre compte CitiFinancière.

Nous ferons enquête sur toutes les plaintes et y donnerons généralement suite dans les 30 jours suivant leur réception. Si nous concluons qu'une plainte est fondée, nous prendrons toutes les mesures appropriées et modifierons nos politiques et nos pratiques, au besoin.

SECTION B

Généralités La Section B de l'Énoncé de confidentialité ne s'applique qu'à Citigroup Fund Services Canada, inc. (CFSC). Cette société sera appelée « **Citigroup Fund Services** » ou, selon le contexte, « **nous** », « **notre** » ou « **nos** », dans la section B du présent Énoncé de confidentialité. De plus, dans cette même section, « **Clients de CFSC** » signifie nos clients institutionnels, ce qui comprend les banques à charte canadiennes, les sociétés de fonds communs de placement, les assureurs et d'autres institutions financières; et par « **vous** », « **votre** » et « **vos** », on entend un client particulier d'un client de CFSC.

En notre qualité de fournisseur de services d'administration tiers (y compris la tenue de registre des actionnaires et les services d'évaluation de fonds) et de services de système d'agence de transfert (par l'entremise d'un bureau de service, de services gérés sur place ou de licence de logiciel) aux clients de CFSC, nos clients de CFSC nous donnent accès à vos renseignements personnels. Il incombe aux clients de CFSC avec lesquels vous faites affaire d'obtenir vos renseignements personnels et votre consentement à leur utilisation. Habituellement, votre consentement est obtenu par les clients de CFSC avec lesquels vous faites affaire au moment de l'ouverture d'un compte, que ce soit dans le cadre du processus de demande, par consentement verbal ou par un formulaire de divulgation. De plus, dans le cadre de notre prestation de services aux clients de CFSC, nous recueillons et traitons régulièrement vos renseignements personnels ayant trait à vos discussions d'affaires avec les clients de CFSC. Il peut également y avoir des occasions où nous recueillons des renseignements personnels en nous adressant directement à vous, à vos conseillers ou à des courtiers, à des agences d'évaluation du crédit ou d'autres institutions financières. Dans de telles situations, nous nous assurons que le consentement nécessaire a été obtenu avant de recueillir et d'utiliser vos renseignements personnels conformément à la section B du présent Énoncé de confidentialité.

Catégories de renseignements personnels que nous recueillons et conservons

Les renseignements personnels que nous pouvons recueillir et conserver à votre sujet comprennent les suivants :

des renseignements qui sont liés à vos démarches d'affaires avec des clients de CFSC et aux services que nous fournissons à ces

clients de CFSC que nous recevons à votre sujet de la part de clients de CFSC;

les renseignements que nous recevons à votre sujet sur les demandes, comptes et autres formulaires, comme les nom, sexe, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel, emploi, actifs, revenu, préférence linguistique et données d'identification personnelles (telles que des pièces d'identité gouvernementales, le numéro d'assurance sociale, le permis de conduire, le passeport ou, lorsque cela est permis, la carte d'assurance-maladie provinciale);

les renseignements que vous nous transmettez directement et volontairement et qui sont liés à vos discussions d'affaires avec les clients de CFSC et aux services que nous fournissons à ceux-ci; les renseignements sur vos opérations avec les clients de CFSC ou des tiers, comme des numéros de compte, des soldes de compte, l'activité des comptes et des services et les dossiers et l'historique de paiement;

les rapports que nous obtenons des agences d'évaluation du crédit.

Nous ne recueillons aucun renseignement sensible des clients de CFSC ou de tiers, tels que renseignements médicaux, détails sur vos achats de biens ou services, ou renseignements sur vos préférences, besoins ou intérêts en matière de consommation dans les situations où une personne raisonnable en serait offusquée ou gênée.

Nous avons établi des politiques et des procédures relatives à la conservation et à la destruction des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet.

Fins pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels Nous pouvons utiliser les renseignements personnels que nous recueillons à votre sujet aux fins suivantes :

vérifier votre identité;

dans le cas du numéro d'assurance sociale, à des fins d'appariement aux dossiers des agences d'évaluation du crédit uniquement;

déterminer votre admissibilité à un produit ou à un service;

nous assurer que nos dossiers à votre égard et à l'égard de vos relations d'affaires avec les clients de CFSC et les tiers sont exacts;

établir et administrer vos comptes et d'autres relations commerciales avec les clients de CFSC et les tiers;

exécuter des opérations à vos comptes auprès de clients de CFSC;

tenir à jour, stocker, enregistrer et établir les actifs de vos comptes et les données sur vos opérations auprès des clients de CFSC et de tiers;

répondre à vos questions à propos de vos comptes auprès de clients de CFSC ou d'autres services;

fournir, à vous et à vos conseillers autorisés, les relevés de compte et d'autres renseignements;

fournir des états financiers, des reçus d'impôt, des formulaires de procuration, des confirmations d'opérations et d'autres renseignements qui peuvent être nécessaires ou exigés pour gérer vos comptes auprès des clients de CFSC;

comprendre vos besoins et vous offrir un service et un soutien à la

clientèle de qualité;

satisfaire aux exigences juridiques, réglementaires et en matière de sécurité et de traitement qui s'appliquent à nous, à nos affiliés et à nos fournisseurs, notamment les exigences provinciales, nationales et étrangères;

protéger nos intérêts et ceux des clients de CFSC dans des domaines comme les erreurs ou omissions en ce qui a trait aux comptes ou aux services, à la fraude, au blanchiment d'argent, à d'autres activités criminelles, et au recouvrement;

à toute autre fin mentionnée dans la section B du présent Énoncé de confidentialité ou que nous vous indiquerons de temps à autre, ou dans la mesure permise par la loi.

Nous pouvons aussi utiliser ou divulguer vos renseignements personnels à d'autres fins, avec votre consentement, et de toute autre manière permise ou exigée par la loi (voir la section *Consentement* ci-dessous).

Divulgarion de vos renseignements personnels À l'instar de nombreuses entreprises, nous réduisons nos coûts en confiant des mandats de routine à des fournisseurs de services. Nous pouvons leur fournir vos renseignements personnels. Ces fournisseurs de services doivent alors signer une entente de confidentialité et ne peuvent utiliser les renseignements qui leur sont divulgués qu'aux fins précisées dans l'entente. Ils doivent ensuite nous les rendre ou les détruire, sans en conserver de copie. Ces renseignements peuvent être divulgués aux fournisseurs de services aux fins suivantes :

préparer et imprimer des relevés de compte et offrir d'autres services administratifs;

nous conformer à des exigences juridiques, réglementaires ou de conformité, dont les exigences fédérales et provinciales au Canada et les exigences de sources étrangères qui s'appliquent à nous ou à l'un ou l'autre de nos affiliés ou fournisseurs de services;

mettre à jour des renseignements auprès des agences d'évaluation du crédit;

participer aux systèmes de paiement et de règlement en association avec d'autres institutions financières;

gérer les opérations à vos comptes et d'autres services auprès de clients de CFSC avec lesquels vous entretenez des relations commerciales;

distribuer des renseignements ou communiquer des promotions relatives aux produits et services que vous fournissent des clients de CFSC;

effectuer des activités de recouvrement de sommes que vous devez à nous ou à des clients de CFSC;

aider des tiers ou des organismes d'enquête à prévenir la fraude, le blanchiment d'argent ou toute autre activité criminelle;

effectuer toute autre activité portant sur la gestion ou l'administration des comptes, produits et services que vous fournissent les clients de CFSC, ou autrement autorisée ou exigée par la loi.

Certains de nos fournisseurs de services (y compris nos affiliés agissant à ce titre) qui traitent ou gèrent des renseignements personnels en notre nom se trouvent à l'extérieur du Canada. En conséquence, vos renseignements personnels peuvent être transmis,

stockés ou traités à l'extérieur du Canada aux fins décrites à la section B du présent Énoncé de confidentialité. Les mesures contractuelles et autres que nous prenons afin de protéger vos renseignements personnels sont assujetties aux exigences juridiques des territoires étrangers où ils peuvent être transmis, stockés ou traités (par exemple, l'obligation juridique de divulguer des renseignements personnels aux autorités gouvernementales dans ces territoires étrangers).

Transactions commerciales De temps à autre, nous pourrions participer ou proposer de participer à certaines transactions commerciales qui amèneraient d'autres participants à consulter vos renseignements personnels. Vos renseignements personnels peuvent être utilisés par nous et divulgués à des tiers dans le cadre de certaines transactions commerciales, dont la vente, la cession ou autre disposition de la totalité ou d'une partie de nos activités ou actifs, afin de permettre ces transactions commerciales envisagées. Nous pourrions notamment permettre à ces tiers d'utiliser et de divulguer vos renseignements personnels aux fins décrites à la section B du présent Énoncé de confidentialité ou à des fins du même ordre.

Consentement Selon la nature et la sensibilité de vos renseignements personnels, votre consentement à leur collecte, leur utilisation ou leur divulgation peut être explicite et positif (donné verbalement, par écrit ou par voie électronique) ou implicite, auquel cas nous supposons que nous bénéficions de votre consentement. Votre consentement peut être donné par votre représentant autorisé. Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps pourvu que vous en avisiez dans un délai raisonnable le fournisseur de produits ou de services concerné par le retrait du consentement. Pour retirer votre consentement en matière de collecte, d'utilisation ou de divulgation des renseignements personnels, veuillez communiquer avec nous à l'adresse appropriée ou au numéro de téléphone mentionné dans *Comment communiquer avec Citigroup Fund Services concernant une plainte en matière de protection des renseignements personnels ou une autre demande* de la présente section B, ci-dessous.

Votre retrait ou refus d'accorder votre consentement est assujetti à des restrictions juridiques et contractuelles. Nous pouvons recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels sans votre consentement, à des fins juridiques, de sécurité ou de traitement lorsque la loi nous y autorise. Par exemple, votre consentement n'est pas requis quand nous recueillons ou échangeons vos renseignements personnels afin de prévenir la fraude, le blanchiment d'argent ou toute autre activité criminelle. Lorsque la loi le permet ou l'exige, nous pourrions recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels sans votre consentement, par exemple pour recouvrer une créance. Veuillez prendre note que toute décision de retirer votre consentement ou de retenir des renseignements personnels peut restreindre les services et produits que nous ou des clients de CFSC pourrions vous fournir.

N'oubliez pas que vos conversations téléphoniques avec nos représentants pourraient être écoutées ou enregistrées à des fins de contrôle de la qualité, de formation interne et de tenue de registres. De plus, veuillez noter que nous, nos affiliés et les tiers avec qui nous partageons vos renseignements personnels, conformément au présent Énoncé de confidentialité, pourrions communiquer avec vous au téléphone, au numéro que vous nous avez fourni.

Comment consulter votre dossier Nous ouvrirons et conserverons un dossier de renseignements personnels à votre sujet à des fins de gestion ou d'administration des comptes, produits et services que vous fournissent les clients de CFSC. Ce faisant, il vous incombe d'informer ces derniers, ainsi que nous-mêmes, de tout changement qui pourrait affecter l'état de vos comptes et services fournis par ces clients de CFSC et par nous. Nous conserverons votre dossier qui pourra être consulté par Citigroup Fund Services. Seuls nos employés, agents et mandataires qui doivent avoir accès à votre dossier dans le cadre de leurs tâches

pourront y accéder. Vous avez le droit de consulter votre dossier et de faire rectifier tout renseignement personnel qui est périmé, incomplet ou inexact. Nous voulons garder ce processus aussi simple que possible. Vous pouvez communiquer avec nous en tout temps pendant les heures d'ouverture normales sur place ou en nous appelant au numéro indiqué à la rubrique *Comment communiquer avec Citigroup Fund Services concernant une plainte en matière de protection des renseignements personnels ou une autre demande* de la présente section B, ci-dessous. Il nous incombera de valider l'identité de quiconque présente une telle demande afin de nous assurer de ne pas fournir vos renseignements personnels à une personne qui n'a pas le droit de les consulter. Nous pourrions exiger des frais administratifs pour vous permettre d'accéder à votre dossier conformément à votre demande. Nous donnerons habituellement suite à votre demande d'accès ou de rectification dans les 30 jours.

Veillez prendre note que, dans certaines circonstances, nous ne pourrions vous permettre de consulter des volets spécifiques de renseignements personnels à votre dossier. Par exemple, nous ne pourrions vous autoriser à consulter les renseignements suivants :

renseignements contenant des renvois à d'autres personnes;

renseignements contenant nos propres renseignements exclusifs confidentiels ou ceux des clients de CFSC;

renseignements qui ont été détruits;

renseignements pour lesquels l'accès serait trop coûteux, par exemple des renseignements qui sont désuets et archivés.

Comment protéger vos renseignements personnels Les renseignements personnels en notre possession peuvent être conservés en format électronique ou sur support papier dans nos bureaux ou dans les installations d'un fournisseur tiers. Ils peuvent aussi être conservés dans des installations hors site sécurisées.

Citigroup Fund Services maintient des politiques, procédures, lignes directrices et mesures de protection en place afin de s'assurer que vos renseignements personnels sont protégés. Nous avons aussi instauré des mesures de sûreté, dont des mots de passe, un accès restreint à nos bureaux et registres, un accès physique sécurisé et le chiffrement des fichiers, afin de protéger vos renseignements personnels contre l'accès non autorisé, le vol ou l'utilisation malveillante.

Il incombe à chaque employé de Citigroup Fund Services de protéger la confidentialité de tous les renseignements personnels qui sont consultés. À titre de condition d'emploi, chaque employé doit signer un code de conduite qui contient des dispositions exhaustives en matière de protection de vos renseignements personnels.

Tous les renseignements personnels recueillis seront utilisés aux fins énumérées lors de la collecte et conservés aussi longtemps que requis pour fournir le service ou conformément aux lois en vigueur.

Comment communiquer avec Citigroup Fund Services au sujet d'une plainte en matière de protection des renseignements personnels ou d'une autre demande Pour déposer une plainte en matière de protection des renseignements personnels, une demande de retrait des listes ou une demande d'accès à vos renseignements personnels, pour signaler des renseignements personnels inexacts ou pour obtenir de l'information sur nos politiques et pratiques, notamment nos relations avec des fournisseurs avec lesquels nous partageons vos

renseignements personnels, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées ci-dessous :

Citigroup Fund Services Canada, inc.
2920 Matheson Blvd. East Mississauga, Ontario, L4W 5J4
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : 1-800-648-1977

Si vous voulez nous faire parvenir une plainte en matière de protection des renseignements personnels par courriel concernant Citigroup Fund Services, veuillez écrire à Canada.Privacy.Office@citi.com.

Remarque : Vous devez déposer une demande de retrait auprès de chaque entreprise de Citigroup Canada à laquelle vous voulez que la demande de retrait s'applique. Si vous avez déjà déposé une telle demande par le passé auprès d'une entreprise de Citigroup Canada de laquelle vous avez obtenu un compte ou un service, il n'est pas nécessaire d'en déposer une autre auprès de cette entreprise de Citigroup Canada.

Nous ferons enquête sur toutes les plaintes et y donnerons généralement suite dans les 30 jours suivant leur réception. Si nous concluons qu'une plainte est fondée, nous prendrons toutes les mesures appropriées et modifierons nos politiques et nos procédures, au besoin.

SECTION C

Généralités La section C du présent Énoncé de confidentialité ne s'applique qu'à la Compagnie d'assurance Triton et à American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie. On utilisera le terme « **les assureurs** » ou, selon le contexte, « **nous** », « **notre** » ou « **nos** » dans la présente section C pour désigner ces sociétés collectivement dans l'Énoncé de confidentialité. De même, dans la présente section C de l'Énoncé de confidentialité, « **CitiFinancière** » signifie CitiFinancière Canada, inc.; et par « **vous** », « **votre** » et « **vos** », on entend un client particulier des assureurs ou de CitiFinancière.

Catégories de renseignements personnels que nous recueillons et conservons Les renseignements personnels que nous recueillons et conservons à votre sujet comprennent les suivants :

les renseignements que vous nous fournissez sur les formulaires de demande d'assurance, de demande de règlement d'assurance et tout autre formulaire, tels que vos nom, sexe, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel, profession, employeur, détails de votre emploi, actifs, revenu, préférence linguistique et autres données d'identification personnelles (telles que des pièces d'identité gouvernementales, le numéro d'assurance sociale, le permis de conduire, le passeport et, lorsque cela est permis, la carte d'assurance-maladie provinciale);

les renseignements que vous nous donnez volontairement quand nous nous renseignons sur vos préférences, besoins ou intérêts;

les renseignements que nous recevons de CitiFinancière concernant le crédit que vous avez obtenu de CitiFinancière;

les renseignements sur vos transactions avec nous, CitiFinancière ou des tiers, tels les numéros de compte, les soldes de compte, la succursale de CitiFinancière qui assure le service du crédit que vous avez obtenu de CitiFinancière, le dossier de paiement et les activités au compte;

les renseignements que nous recevons de votre employeur;

les rapports que nous recevons des agences d'évaluation du crédit;

les renseignements que nous recevons des partenaires de programmes et des fournisseurs de services avec ou pour lesquels nous vous fournissons des produits et des services d'assurance;

les renseignements que nous recevons de vous ou de tiers (incluant les hôpitaux, cliniques et autres établissements médicaux, médecins et autres fournisseurs de soins) au sujet de votre santé, notamment des détails sur vos conditions médicales, diagnostics et traitements, les coordonnées des médecins et l'historique de vos visites;

les renseignements pertinents qui ont trait à votre crédit, à votre assurance et à tous autres produits ou services que vous demandez de temps à autre;

les renseignements fournis par votre employeur, médecin ou établissement de crédit qui sont nécessaires pour traiter votre demande ou votre demande d'indemnité.

De temps à autre, nous recueillons également des renseignements supplémentaires à votre sujet concernant l'état actuel de votre compte ou de votre assurance auprès de CitiFinancière, et généralement aux fins de gérer l'assurance liée à votre compte. Lorsque CitiFinancière nous fournit votre numéro d'assurance sociale et confirme que vous y avez consenti, nous pourrions utiliser ce numéro à des fins d'identification, notamment pour confirmer que votre demande correspond exactement à un de nos dossiers existants. Si nécessaire, nous partagerons votre numéro d'assurance sociale avec votre employeur actuel ou avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada afin de vérifier vos renseignements sur l'emploi.

En vue d'évaluer, enquêter sur et traiter toute demande d'indemnité d'assurance que vous nous soumettez, nous pourrions également recueillir des renseignements supplémentaires à votre sujet à partir des sources suivantes :

médecins et autres praticiens et fournisseurs du domaine médical et de la santé;

hôpitaux, cliniques et autres emplacements fournissant des services médicaux;

commissions des accidents du travail des provinces et territoires;

Ressources humaines et Développement des compétences Canada (auparavant, Développement des ressources humaines Canada);

agents brevetés, mandataires, courtiers d'assurance, intermédiaires et représentants d'établissements de services financiers avec lesquels vous faites affaire;

employeurs;

experts en sinistres, enquêteurs, inspecteurs et policiers;

nos affiliés, incluant CitiFinancière.

Sauf tel que mentionné ci-dessus dans le cas des renseignements médicaux, nous ne recueillons aucun renseignement sensible de nos affiliés ou de tiers, tels que les détails sur vos achats de biens ou services ou des renseignements sur vos préférences, besoins ou intérêts en matière de consommation dans les situations où une personne raisonnable en serait offusquée ou gênée.

Nous avons établi des politiques et des procédures relatives à la conservation et à la destruction des renseignements personnels que

nous détenons à votre sujet.

Fins pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels Nous pouvons utiliser les renseignements personnels que nous recueillons à votre sujet aux fins suivantes :

vérifier votre identité;

dans le cas du numéro d'assurance sociale, à des fins d'appariement aux dossiers des agences d'évaluation du crédit uniquement;

déterminer votre admissibilité à recevoir un produit ou un service et traiter vos demandes visant à obtenir de l'assurance ou d'autres services que nous offrons;

évaluer votre demande, nos risques d'assurance et toute demande d'indemnité que vous nous soumettez et faire enquête sur ceux-ci;

vous fournir les produits d'assurance que vous avez choisis, ainsi que les services connexes;

répondre à vos demandes de renseignements sur les demandes, produits et services d'assurance;

respecter les exigences réglementaires, juridiques et en matière de traitement et de sécurité, notamment les exigences provinciales et fédérales et les exigences étrangères auxquelles sont assujettis nos affiliés et prestataires de services;

comprendre vos besoins et vous offrir des produits et services qui y répondent;

permettre à nos affiliés et à certaines entreprises sélectionnées de faire la promotion de leurs produits et services à votre endroit;

toute autre fin mentionnée dans la section C du présent Énoncé de confidentialité ou que nous vous indiquerons de temps à autre, ou toute autre fin permise par la loi.

Vous pouvez refuser votre consentement au point 9, ci-dessus ou le retirer, tel qu'expliqué à la section C du présent Énoncé de confidentialité. Nous pouvons aussi utiliser ou divulguer vos renseignements personnels à d'autres fins, avec votre consentement, et de toute autre manière permise par la loi ou exigée par la loi (voir la section *Consentement* ci-dessous).

Divulgarion de vos renseignements personnels À l'instar de nombreuses entreprises, nous réduisons nos coûts en confiant des mandats de routine à des fournisseurs de services. Nous pouvons leur fournir vos renseignements personnels. Ces fournisseurs de services doivent alors signer une entente de confidentialité et ne peuvent utiliser les renseignements qui leur sont divulgués qu'aux fins précisées dans l'entente. Ils doivent ensuite les rendre aux assureurs ou les détruire, sans en conserver de copie. Ces renseignements peuvent être divulgués aux fournisseurs de services aux fins suivantes :

préparer et imprimer des relevés et offrir d'autres services administratifs;

fournir des services de traitement de données et de recherche de marketing;

procéder à la souscription d'assurance et offrir des fonctions et services afférents;

se conformer à des exigences juridiques, réglementaires ou de conformité, dont les exigences fédérales et provinciales au Canada

et les exigences de sources étrangères qui s'appliquent à nous ou à l'un ou l'autre de nos affiliés ou fournisseurs de services;

mettre à jour des renseignements auprès des agences d'évaluation du crédit;

participer à des systèmes et des réseaux de paiement (p. ex. réseaux électroniques qui autorisent les clients à effectuer des versements sur leurs comptes de cartes de crédit, leurs prêts ou autres types d'emprunt auprès de CitiFinancière) ou participer à des systèmes de compensation ou de règlement en association avec d'autres établissements financiers;

vous distribuer des renseignements ou des offres promotionnelles qui ont trait aux produits et services que vous obtenez de notre part;

gérer vos indemnités d'assurance et les services de traitement des réclamations;

facturer les services de paiement;

recouvrer les soldes en souffrance;

aider des tiers ou des organismes d'enquête à prévenir la fraude, le blanchiment d'argent ou toute autre activité criminelle;

toute autre activité qui a trait au service ou à la gestion des produits et services que vous obtenez de nous, ou autrement autorisée ou exigée par la loi.

Certains de nos fournisseurs de services (y compris nos affiliés agissant à ce titre) qui traitent ou gèrent des renseignements personnels en notre nom se trouvent à l'extérieur du Canada. En conséquence, vos renseignements personnels peuvent être transmis, stockés ou traités à l'extérieur du Canada aux fins décrites à la section C du présent Énoncé de confidentialité. Les mesures contractuelles et autres que nous prenons afin de protéger vos renseignements personnels sont assujetties aux exigences juridiques des territoires étrangers où ils peuvent être transmis, stockés ou traités (par exemple, l'obligation juridique de divulguer des renseignements personnels aux autorités gouvernementales dans ces territoires étrangers).

Vos renseignements personnels peuvent être divulgués à des personnes ou entités qui sont indiquées à la rubrique *Fins pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels* de la présente section C, ci-dessus, aux fins d'obtenir les renseignements requis, et ils peuvent être divulgués à d'autres fins à nos affiliés et à votre conseiller mentionné dans nos registres.

Affiliés avec lesquels nous pourrions partager des renseignements personnels Nos affiliés sont la famille des entreprises qui forment Citigroup. On peut obtenir une liste complète des affiliés auprès de l'agent à la confidentialité, à l'adresse ou au numéro de téléphone mentionnés dans *Comment communiquer avec les assureurs concernant une plainte en matière de protection des renseignements personnels ou une autre demande* de la section C du présent Énoncé de confidentialité.

Les assureurs et leurs affiliés (y compris CitiFinancière) partagent entre eux des « listes de marketing » ou listes des clients qui satisfont à certains critères généraux non sensibles. Ces renseignements peuvent inclure vos nom, adresse, catégorie de revenu, sexe, préférence linguistique, préférences, besoins ou intérêts. Ce partage vise à aider les affiliés à vous offrir des produits et services qui pourraient vous intéresser. Nous ne partageons pas des renseignements financiers ou médicaux précis ou d'autres

renseignements sensibles avec nos affiliés, sauf lorsque nos affiliés agissent comme nos fournisseurs de services, lorsque la loi nous y autorise ou lorsque vous y consentez. Si vous préférez que nous ne partagions pas avec nos affiliés les listes de marketing sur lesquelles votre nom et des renseignements à votre sujet paraissent, vous pouvez communiquer avec nous par écrit à l'adresse appropriée ou au numéro de téléphone mentionné dans *Comment communiquer avec les assureurs concernant une plainte en matière de protection des renseignements personnels ou une autre demande* de la section C du présent document, ci-dessous, en nous allouant un délai raisonnable pour retirer votre nom et les renseignements visés.

Certains de nos affiliés décrits ci-dessus peuvent être situés à l'extérieur du Canada. Les renseignements personnels divulgués à ces affiliés seront alors assujettis aux lois des territoires étrangers où sont situés ces affiliés.

Veillez prendre note que si vous utilisez des produits ou des services offerts par un ou plusieurs des affiliés de Citigroup au Canada, vous devrez aviser individuellement chaque affilié de Citigroup avec lequel vous avez une relation commerciale si vous ne voulez pas que ces renseignements soient partagés avec d'autres affiliés de Citigroup ou si vous voulez que votre nom et vos renseignements personnels soient retirés de ses listes de marketing.

Tiers avec lesquels nous pourrions partager des renseignements personnels De temps à autre, il est possible que nous divulguions des renseignements personnels, par l'entremise de listes de marketing, à des sociétés ou organismes choisis afin qu'ils vous offrent directement des biens et services qui pourraient vous intéresser. Ces listes de marketing contiennent des renseignements très généraux et non sensibles, tels que vos nom, adresse et numéro de téléphone, et des catégories de biens et services qui correspondent à vos préférences et intérêts. En aucun cas, nous ne divulguons des renseignements sensibles à votre sujet, y compris vos données financières et cotes de crédit spécifiques, sans votre consentement explicite préalable. Il sera aussi formellement interdit à ces sociétés et organismes choisis de divulguer ces renseignements à des tiers ou de les utiliser à d'autres fins sans obtenir votre consentement explicite au préalable.

Si vous préférez que nous vous retirions des listes de marketing que nous mettons à la disposition de tiers, vous pouvez en faire la demande en tout temps à l'adresse ou au numéro de téléphone figurant à la rubrique *Comment communiquer avec les assureurs concernant une plainte en matière de protection des renseignements personnels ou une autre demande* de la section C, ci-dessous. Nous vous demandons de nous accorder un délai raisonnable pour donner suite à votre demande de retrait.

Transactions commerciales De temps à autre, nous pourrions participer ou proposer de participer à certaines transactions commerciales qui amèneraient d'autres participants à consulter vos renseignements personnels. Nous pourrions utiliser ceux-ci et les divulguer à des tiers prenant part à certaines transactions commerciales, y compris le financement proposé ou effectif, la titrisation, l'assurance, la vente, l'aliénation ou la cession par d'autres moyens de la totalité ou d'une partie de nos biens ou éléments d'actif, aux fins d'évaluer ou d'effectuer ces transactions commerciales proposées. Il peut s'agir de :

permettre à ces parties de déterminer si elles doivent aller de l'avant avec la transaction commerciale proposée;

remplir des engagements ou obligations en matière d'inspection, de production de rapports ou de vérification auprès de ces tiers;

permettre à ces parties d'utiliser et de divulguer vos renseignements

personnels sensiblement aux mêmes fins que celles décrites dans la section C du présent Énoncé de confidentialité.

Consentement Selon la nature et la sensibilité de vos renseignements personnels, votre consentement à leur collecte, leur utilisation ou leur divulgation peut être explicite et positif (donné verbalement, par écrit ou par voie électronique) ou implicite (par exemple si vous utilisez ou gardez un de nos produits ou services ou si vous ne répondez pas à notre offre de retirer vos renseignements personnels de notre liste de marketing, nous supposons que nous bénéficions de votre consentement). Votre consentement peut être donné par votre représentant autorisé. Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps, pourvu que vous nous avisiez dans un délai raisonnable. Pour retirer votre consentement, veuillez communiquer avec nous à l'adresse ou au numéro de téléphone mentionnés dans *Comment communiquer avec les assureurs concernant une plainte en matière de protection des renseignements personnels ou une autre demande* de la présente section C, ci-dessous.

Votre retrait ou refus d'accorder votre consentement est assujéti à des restrictions juridiques et contractuelles. Nous pouvons recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels sans votre consentement, à des fins juridiques, de sécurité ou de traitement lorsque la loi nous y autorise. Par exemple, votre consentement n'est pas requis quand nous recueillons ou échangeons vos renseignements personnels afin de prévenir la fraude, le blanchiment d'argent ou toute autre activité criminelle, et sur approbation de votre demande, vous ne pouvez retirer votre consentement à la collecte, au traitement et à l'utilisation en vue de produire des rapports des renseignements sur votre compte. Lorsque la loi le permet ou l'exige, nous pourrions recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels sans votre consentement, par exemple pour recouvrer une créance. Veillez prendre note que si vous retirez votre consentement, nous pourrions être dans l'impossibilité de vous fournir certains produits et services.

N'oubliez pas que vos conversations téléphoniques avec nos représentants pourraient être écoutées ou enregistrées à des fins de contrôle de la qualité, de formation interne et de tenue de registres. De plus, veuillez noter que nous, nos affiliés et les tiers avec qui nous partageons vos renseignements personnels, conformément au présent Énoncé de confidentialité, pourrions communiquer avec vous au téléphone, au numéro que vous nous avez fourni.

Comment consulter votre dossier Nous ouvrirons et conserverons un dossier de renseignements personnels pour chaque demandeur et client. Il vous incombera de nous informer de tout changement qui pourrait modifier la situation de vos comptes ou services avec nous. Votre dossier sera conservé par nous et pourra être consulté chez les assureurs. Seuls nos employés, agents et mandataires qui doivent avoir accès à votre dossier dans le cadre de leurs tâches pourront y accéder. Vous avez le droit de consulter votre dossier et de faire rectifier tout renseignement personnel qui est périmé, incomplet ou inexact. Nous voulons garder ce processus aussi simple que possible. Vous pouvez procurer le formulaire *Demande d'accès par le client à ses renseignements personnels* en communiquant avec nous, à l'adresse ou au numéro de téléphone paraissant à la rubrique *Comment communiquer avec les assureurs concernant une plainte en matière de protection des renseignements personnels ou une autre demande* de la présente section C, ci-dessous. Il nous incombera de valider l'identité de quiconque présente une telle demande afin de nous assurer de ne pas fournir vos renseignements personnels à une personne qui n'a pas le droit de les consulter. Nous pourrions exiger des frais administratifs pour vous permettre d'accéder à votre dossier conformément à votre demande. Nous donnerons habituellement suite à votre demande d'accès ou de rectification dans les 30 jours.

Veillez prendre note que, dans certaines circonstances, nous ne pourrions vous permettre de consulter des volets spécifiques de renseignements personnels à votre dossier. Par exemple, nous ne pourrions vous autoriser à consulter les renseignements suivants :

renseignements contenant des renvois à d'autres personnes;

renseignements contenant nos renseignements exclusifs ou confidentiels;

renseignements qui ont été détruits;

renseignements pour lesquels l'accès serait trop coûteux, par exemple des renseignements qui sont désuets et archivés.

Comment protéger vos renseignements personnels Les renseignements personnels en notre possession peuvent être conservés en format électronique ou sur support papier dans nos bureaux ou dans les installations d'un fournisseur tiers. Ils peuvent aussi être conservés dans des installations hors site sécurisées.

Nous maintenons des politiques, procédures, lignes directrices et mesures de protection applicables aux assureurs afin de nous assurer que vos renseignements personnels sont protégés. Nous avons aussi instauré des mesures de sûreté, dont des mots de passe, un accès restreint à nos bureaux et registres, un accès physique sécurisé et le chiffrement des dossiers, afin de protéger vos renseignements personnels contre l'accès non autorisé, le vol ou l'utilisation malveillante.

Tout employé de l'assureur qui accède à ces renseignements est responsable de s'assurer de la confidentialité de tout renseignement auquel il aura eu accès. À titre de condition d'emploi, chaque employé doit signer un code de conduite, qui contient des dispositions exhaustives en matière de protection de vos renseignements personnels.

Tous les renseignements personnels recueillis seront utilisés aux fins énumérées lors de la collecte et conservés aussi longtemps que requis pour fournir le service ou conformément aux lois en vigueur.

Comment communiquer avec les assureurs concernant une plainte en matière de protection des renseignements personnels ou une autre demande

Pour déposer une plainte en matière de protection des renseignements personnels, une demande de retrait des listes ou une demande d'accès à vos renseignements personnels, pour signaler des renseignements personnels inexacts ou pour obtenir de l'information sur nos politiques et pratiques, notamment nos relations avec des fournisseurs et tiers avec lesquels nous partageons vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées ci-dessous :

Compagnie d'assurance Triton
American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie
355 Wellington Street
London, Ontario N6A 3N7
À l'attention de : Agent de protection de la vie privée
Téléphone : 1-800-285-8623

Si vous voulez nous faire parvenir une plainte en matière de protection de vos renseignements personnels par courriel concernant l'un ou l'autre des assureurs mentionnés à la section C du présent Énoncé de confidentialité, veuillez écrire à : Canada.Privacy.Office@citi.com.

Remarque : Vous devez déposer une demande de

retrait auprès de chaque entreprise de Citigroup Canada à laquelle vous voulez que la demande de retrait s'applique. Si vous avez déjà déposé une telle demande par le passé auprès d'une entreprise de Citigroup Canada de laquelle vous avez obtenu un compte ou un service, il n'est pas nécessaire d'en déposer une autre auprès de cette entreprise de Citigroup Canada.

Nous ferons enquête sur toutes les plaintes et y donnerons généralement suite dans les 30 jours suivant leur réception. Si nous concluons qu'une plainte est fondée, nous prendrons toutes les mesures appropriées et modifierons nos politiques et nos procédures, au besoin.

Version actuelle : **Avril 2012**

© 2012 Citigroup Inc.
® Marque de commerce de Citigroup, inc. Utilisée sous licence.

* Marque de commerce déposée de MasterCard International Incorporated. Utilisée sous licence.

† Marque de commerce déposée de Visa International Service Association. Utilisée sous licence.