

CHAPITRE 15 – POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DU GROUPE PEOPLES –

Section B – Pour les clients

Introduction

Le Groupe Peoples s'engage à protéger la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels de ses clients. La présente politique explique les types de renseignements personnels que nous recueillons, comment ces renseignements sont utilisés et les mesures que nous prenons pour nous assurer que les renseignements personnels de concernant nos clients sont traités comme il se doit.

Nos politiques et pratiques sont conçues pour être conformes aux lois sur la protection des renseignements personnels.

Dans la présente politique :

« Groupe Peoples », « nous », « notre » et « nos » désignent la Compagnie de fiducie Peoples et l'ensemble de ses filiales et de ses activités opérationnelles.

« Loi(s) sur la protection des renseignements personnels » désigne la LPRPDE ainsi que toute autre loi provinciale applicable relative à la protection des renseignements personnels.

« LPRPDE » signifie *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

« Renseignements personnels » désigne les renseignements, consignés ou non, qui, pris individuellement ou de pair avec d'autres renseignements, peuvent être utilisés pour identifier, contacter ou situer une personne en particulière.

« Services bancaires en ligne « Services bancaires en ligne » désigne les sections du site Web consacrées aux services bancaires en ligne ou à l'accès aux comptes. » désigne les sections du site Web consacrées aux services bancaires en ligne ou à l'accès aux comptes.

« Site Web » désigne le site Web du Groupe Peoples, y compris le contenu, l'information et les services fournis par l'entremise du site ou par courriel, ainsi que tous les outils en ligne, les formulaires de demande, les calculatrices et les alertes par courriel.

Exemples de renseignements personnels

Les renseignements personnels comprennent l'adresse du domicile, l'âge, le revenu, la date de naissance, l'origine ethnique, le dossier de crédit, les renseignements relatifs à l'emploi, le numéro d'assurance sociale (NAS) (s'il y a lieu), les dossiers de paiement, le numéro des cartes de crédit, les renseignements financiers, la géolocalisation des appareils (emplacement géographique), les identificateurs uniques comme les noms d'utilisateurs, les numéros de compte ou les mots de passe, et les préférences en matière de produits et de services. Les types de renseignements suivants ne sont pas considérés comme des renseignements personnels :

- coordonnées professionnelles (sauf au Québec);
- renseignements figurant dans les annuaires téléphoniques publics, dans lesquels l'abonné peut choisir de ne pas être répertorié;
- annuaires professionnels et commerciaux accessibles au public;
- certains registres publics et certaines archives judiciaires;
- certaines autres publications imprimées et électroniques accessibles au public.

Principes régissant notre engagement envers la protection des renseignements personnels :

1. Nous avons une responsabilité envers vous

Le Groupe Peoples est responsable de tous les renseignements personnels en sa possession ou auxquels elle a accès, y compris les renseignements personnels qui lui sont fournis par ses mandataires ou qui sont communiqués à des tiers aux fins de traitement, de conservation ou autres. Nous avons nommé un Agent de la protection des renseignements personnels, qui a pour mandat de veiller au respect de cette politique.

2. Nous vous disons comment nous utilisons vos renseignements personnels

Dans la plupart des cas, la raison pour laquelle nous recueillons des renseignements personnels et l'utilisation que nous en faisons est évidente compte tenu du contexte. Dans d'autres cas, le Groupe Peoples précise de façon explicite ou implicite pourquoi vos renseignements personnels sont recueillis et l'utilisation qui en est faite, selon que l'utilité des renseignements soit ou non raisonnablement apparente compte tenu de leur nature ou du contexte dans lequel ils sont recueillis.

3. Nous vous demandons votre consentement avant de recueillir, d'utiliser ou de divulguer vos renseignements personnels

Le Groupe Peoples obtient votre consentement avant de recueillir, d'utiliser ou de divulguer vos renseignements personnels. La méthode d'obtention de votre consentement dépend du type de renseignement personnel en question.

Le Groupe Peoples obtient votre consentement exprès (verbalement, par écrit ou par voie électronique) pour recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels de nature délicate comme des données médicales ou de l'information concernant vos finances personnelles.

Le Groupe Peoples considère qu'elle a obtenu votre consentement implicite pour recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels dans les cas suivants :

- vous êtes déjà un client du Groupe Peoples;
- vous avez déjà donné votre consentement exprès concernant l'utilisation de vos renseignements personnels à des fins identiques ou similaires;
- lorsque l'utilisation prévue des renseignements est raisonnablement apparente compte tenu du contexte où ils ont été obtenus et que vous avez fourni volontairement les renseignements.

Dans certains cas prévus par les lois sur la protection des renseignements personnels, nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels sans d'abord obtenir votre consentement, par exemple dans une situation urgente où il n'est pas possible d'obtenir votre consentement, lorsque le Groupe Peoples doit recouvrer des sommes ou dans le cadre d'une enquête ou de procédures entreprises par le Groupe Peoples ou par un organisme d'application de la loi.

Vous pouvez en tout temps modifier votre consentement quant à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de vos renseignements personnels en nous en informant par écrit suffisamment à l'avance, sous réserve des exceptions autorisées ou obligatoires aux termes des lois sur la protection des renseignements personnels (p. ex., lorsque l'annulation d'un consentement va à l'encontre d'une obligation juridique, par exemple le recouvrement d'un prêt). Le Groupe Peoples tentera raisonnablement d'offrir des solutions de rechange, mais dans certains cas, l'annulation du consentement peut aussi vous priver d'un avantage ou d'un service. Pour modifier votre consentement quant à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de vos renseignements personnels, communiquez avec nous de l'une des façons précisées ci-dessous.

4. Nous limitons la collecte de vos renseignements personnels

Le Groupe Peoples recueille les renseignements personnels nécessaires pour vous fournir les produits et les services que vous demandez. Nous recueillons des renseignements personnels uniquement par des moyens raisonnables et légaux. La majeure partie des renseignements personnels que nous recueillons à votre sujet

nous vient directement de vous. Par exemple, nous vous demandons généralement de nous fournir votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre numéro de téléphone au travail, votre adresse électronique, votre date de naissance ou votre NAS (à des fins d'identification et/ou fiscales), s'il y a lieu, et vos numéros de compte. Quand vous faites une demande de crédit, il se peut que nous vous demandions de fournir des renseignements sur votre emploi et vos finances. Pour ce qui est de nos clients d'affaires, nous pourrions vous demander de nous fournir le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de votre entreprise, le secteur dans lequel elle évolue, sa situation financière et d'autres détails sur ses propriétaires, exploitants et directeurs. Lorsque vous faites des affaires avec nous, nous faisons un suivi de vos opérations et de vos activités.

Nous pouvons également recueillir des renseignements auprès d'autres personnes/organisations ou provenant d'autres sources, notamment :

- les organismes gouvernementaux et les registres publics;
- les agences d'évaluation du crédit, les autres prêteurs et les autres institutions financières;
- les fournisseurs de services, les agents et les autres organisations avec lesquelles vous ou nous faisons affaire;
- les personnes autorisées à agir en votre nom en vertu d'une procuration ou de toute autre autorité légale.

Nous recueillons vos renseignements personnels pour gérer nos rapports avec vous et vous offrir constamment des produits et des services de qualité supérieure. Nous recueillons notamment des renseignements personnels aux fins suivantes :

- pour vérifier votre identité;
- pour communiquer avec vous à propos de vos prêts, de vos titres ou de vos dépôts;
- pour accepter des dépôts;
- pour évaluer les demandes de crédit;
- pour traiter et consigner les transactions et produire des relevés à votre intention;
- pour fournir une protection contre le vol, la fraude et les erreurs;
- pour analyser l'information afin de déterminer si les services pertinents sont offerts à ceux qui pourraient en avoir besoin;
- pour vous fournir les produits et services que vous avez demandés;
- pour vous informer des produits et services qui, à notre avis, pourraient vous intéresser et vous être utiles;
- pour vous informer des nouvelles initiatives commerciales, ainsi que pour recueillir vos points de vue et vous encourager à exprimer vos opinions;
- pour mener des recherches et générer des statistiques sur nos opérations, nos produits et nos services;
- à des fins de surveillance de la sécurité;
- pour nous conformer aux exigences de la loi et des gouvernements.

À l'occasion, nous pourrions vous offrir l'occasion de participer à des concours ou à d'autres promotions. Les renseignements personnels que vous nous fournissez dans de telles circonstances seront traités conformément aux modalités de la présente politique.

5. Nous limitons l'utilisation, la divulgation et la conservation de vos renseignements personnels

Le Groupe Peoples utilise et communique vos renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf si une autre utilisation est autorisée aux termes des lois sur la protection des renseignements personnels. Vous comprenez que le Groupe Peoples peut partager des renseignements personnels à ses affiliés respectifs afin de vous fournir des services et de nous permettre de vous offrir divers services. Le Groupe Peoples ne vend ou ne loue pas de renseignements à qui que ce soit, pour quelque raison que ce soit.

Nous communiquons des renseignements personnels à des tierces parties pour les aider à offrir des services aux clients ou pour obtenir des services qui nous aident à exercer nos activités. Quand le Groupe Peoples

communiqué vos renseignements personnels à des tierces parties, elle exige de ceux-ci qu'ils se conforment à sa politique en matière de protection des renseignements personnels.

Le Groupe Peoples échange régulièrement des renseignements personnels avec ses mandataires de dépôt dans le cadre de ses activités, ainsi que pour s'assurer que les procédures en matière de service et de comptabilité sont respectées.

Voici quelques exemples supplémentaires de situations dans lesquelles nous pourrions divulguer vos renseignements personnels :

- avec votre consentement;
- à une personne qui partage un compte conjoint avec vous (renseignements en lien avec le compte);
- si nous avons votre NAS, nous pourrions l'utiliser à des fins fiscales si vous détenez un produit générant des revenus et le communiquer aux agences gouvernementales concernées, ainsi qu'à nos tiers fournisseurs qui nous aident à satisfaire aux exigences du gouvernement en matière de déclaration de revenus. Nous pourrions également utiliser votre NAS pour vérifier que vos renseignements personnels concordent avec ceux de votre agence d'évaluation du crédit, ou comme numéro d'identification interne pour identifier avec certitude les clients qui ont le même nom ou un nom semblable;
- aux agences d'évaluation du crédit et à d'autres prêteurs;
- pour recouvrer une créance qui nous est due;
- lorsque cela est requis ou permis par la loi;
- dans le cadre d'une enquête ou d'une procédure judiciaire, afin de vous protéger, vous, nos autres clients et nous-mêmes, contre les erreurs, les risques, la fraude et les activités criminelles;
- dans le cadre d'une transaction visant à vendre des parts de l'entreprise, à assurer, vendre ou titriser des actifs, ou à fusionner ou à regrouper des parts de l'entreprise avec une autre entité.

Le Groupe Peoples conserve vos renseignements personnels uniquement lorsqu'ils sont nécessaires pour ses relations d'affaires avec vous ou pour se conformer aux lois en vigueur.

6. Collecte, utilisation et divulgation des renseignements impersonnels

L'expression « renseignement impersonnel » veut dire tout renseignement – autre qu'un renseignement personnel – ne permettant pas de révéler votre identité ou ne se rapportant pas directement à vous en tant que personne. Voici quelques exemples de renseignements impersonnels que nous pourrions recueillir sur vous : renseignements démographiques, emploi, langue, âge, sexe, intérêts, trois premiers numéros de votre code postal, identificateur unique de matériel, données sur les opérations, etc. Cela inclut également les renseignements personnels « dépersonnalisés » ou regroupés de sorte qu'il est impossible d'identifier une personne particulière.

À l'occasion, le Groupe Peoples peut communiquer des renseignements impersonnels agrégés à ses partenaires stratégiques et à ses tiers fournisseurs de services, en vue de fournir ou d'appuyer la prestation de produits et services visant à aider le Groupe Peoples et ses partenaires stratégiques/tiers fournisseurs de services à mener des analyses de données, ainsi qu'à développer et à améliorer les produits et services offerts, et à déterminer l'efficacité des campagnes de promotion. Nous nous réservons le droit d'utiliser et de partager ces renseignements impersonnels avec des tierces parties à toutes fins permises par la loi.

Si jamais nous devons combiner des renseignements personnels et impersonnels, nous les traiterons conformément aux modalités en matière de renseignements personnels énoncées dans la présente politique.

7. Nous pouvons parfois vous envoyer des courriels

Le Groupe Peoples se conforme à la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) et nous nous engageons à nous assurer que vous ne receviez que les courriels que vous souhaitez recevoir de nous. Le Groupe Peoples ne vous enverra jamais de courriels non sollicités en lien avec la commercialisation du Groupe Peoples, ses services ou ses produits.

Il se peut que nous vous envoyions des courriels si vous vous êtes inscrit à notre liste d'envoi lors d'un salon professionnel ou d'une conférence. Nous envoyons à l'occasion des courriels aux membres de listes

d'envoi qui nous sont fournies par d'autres organisations à qui vous avez donné votre consentement. Habituellement, il s'agit de groupes consultatifs de l'industrie. Il se peut que nous communiquions avec vous à l'occasion pour vous informer des changements apportés au site Web ou des nouveaux produits ou services offerts, ou pour vous transmettre des renseignements ciblés susceptibles de vous intéresser.

Quelle que soit la façon dont vous vous inscrivez à notre liste ou dont vous consentez à recevoir nos communications, à la fin de tous nos courriels, vous trouverez des informations simples et concises sur la marche à suivre pour que nous cessions de communiquer avec vous.

Pour en savoir plus sur notre politique anti-courriel ou si vous avez des questions ou une plainte à formuler en lien avec la LCAP, vous pouvez communiquer immédiatement avec le responsable de la conformité à la LCAP par téléphone au 1-855-683-2881, par courriel à caslofficer@peopletrust.com ou par la poste en écrivant à Groupe Peoples, 1400-888, rue Dunsmuir, Vancouver (C.-B.), V6C 3K4.

8. Nous faisons tous les efforts tenir vos renseignements personnels à jour et exacts

Le Groupe Peoples fait tous les efforts tenir vos renseignements personnels à jour, exacts et pertinents pour les utilisations prévues. Vous pouvez nous aider en nous faisant part de tout changement à vos renseignements personnels (p. ex., un changement d'adresse).

9. La sécurité de vos renseignements personnels est une priorité pour le Groupe Peoples

Nous prenons des mesures pour protéger vos renseignements personnels quel que soit le format sous lequel ils sont conservés, notamment :

- des mesures de sécurité physiques comme des installations où l'accès est restreint et des classeurs verrouillés;
- le déchiquetage des documents contenant des renseignements personnels;
- des mesures de sécurité électroniques pour les renseignements personnels informatisés comme une protection par mot de passe, le chiffrement des bases de données et des numéros d'identification personnels;
- des processus organisationnels comme la restriction de l'accès à vos renseignements personnels à un groupe sélectionné de personnes;
- l'obligation pour les tiers ayant accès à vos renseignements personnels de les protéger.

10. Nous vous donnons accès aux renseignements personnels que le Groupe Peoples détient à votre sujet

Vous pouvez demander à consulter les renseignements personnels que détient le Groupe Peoples à votre sujet. Pour ce faire, communiquez avec nous de l'une des façons précisées ci-dessous. Vous pouvez demander ce qui suit :

- les types de renseignements personnels qui figurent dans nos dossiers ou auxquels nous avons accès, à quelles fins ils sont utilisés et à qui ils pourraient avoir été communiqués;
- un accès raisonnable à vos renseignements personnels afin que vous puissiez les examiner, en vérifier l'exactitude et l'intégralité et demander des changements. Le Groupe Peoples se réserve le droit de refuser d'apporter les changements demandés, mais inscrit une note à votre dossier concernant toute demande de changement;
- la mise à jour de vos renseignements personnels.

Les demandes sont sujets aux exceptions prévues dans les lois sur la protection des renseignements personnels, par exemple dans les cas suivants :

- pour répondre à la demande, le Groupe Peoples devrait divulguer des renseignements d'affaires concurrentiels confidentiels;
- les renseignements ne peuvent pas être récupérés facilement et les ressources ou les coûts associés à l'accès à l'information sont démesurés par rapport à la nature de la demande;

- l'accès pourrait nuire ou porter préjudice à une enquête ou à une procédure entreprise par le Groupe Peoples ou par un organisme d'application de la loi.

11. Vous pouvez protéger vos renseignements personnels

En plus des mesures que nous prenons pour protéger vos renseignements personnels, nous croyons qu'il existe des mesures que vous devriez prendre pour vous protéger également.

Nous vous conseillons de ne communiquer vos renseignements personnels ou financiers à des tiers que si vous saisissez parfaitement la raison pour laquelle ils en font la demande et si vous avez confirmé que ces tiers sont des personnes-ressources légitimes. Nous vous recommandons également de ne communiquer aucun renseignement personnel ou financier important par courriel ou message vocal.

12. Surveillance des appels téléphoniques

Le Groupe Peoples peut surveiller et (ou) enregistrer les appels téléphoniques entrants et sortants ainsi que la loi le permet à des fins de formation et d'assurance de la qualité, pour détecter et prévenir les fraudes ou autres pertes, et pour appliquer nos contrats. Les enregistrements obtenus par suite de la surveillance des appels téléphoniques sont traités à titre confidentiel.

13. Vous pouvez communiquer avec nous en tout temps

Si vous éprouvez des réserves concernant des renseignements fournis ou des demandes faites par le Groupe Peoples au téléphone, par télécopieur ou par courriel, communiquez avec nous immédiatement au 1-855-683-2881 pour confirmer que les renseignements ou les demandes sont légitimes ou pour discuter de vos inquiétudes avec notre agent de protection des renseignements personnels.

Vous pouvez aussi communiquer avec notre agent de protection des renseignements personnels :

- Par téléphone : 604-683-2881
- Par courriel : privacyofficer@peoplestrust.com
- Par la poste, au Groupe Peoples :

Agent de protection des renseignements personnels
Groupe Peoples
888, rue Dunsmuir, bureau 1400
Vancouver (C.-B.)
V6C 3K4

Si vous n'obtenez pas une réponse satisfaisante à vos questions, à vos préoccupations ou à vos plaintes, vous pouvez porter plainte auprès du commissaire à la protection de la vie privée compétent, le cas échéant.

14. Politique de confidentialité en ligne du Groupe Peoples

Même si l'Internet transforme la façon dont nous faisons des affaires et offre un accès commode à des services financiers depuis le foyer ou le bureau, il est tout à fait normal qu'il soulève des préoccupations en matière de confidentialité et de sécurité.

Le présent énoncé sur la protection des renseignements personnels décrit comment vos renseignements personnels sont recueillis, utilisés et communiqués lorsque vous naviguez sur un site Web du Groupe Peoples, y compris le site Web des services bancaires en ligne, ou que vous utilisez aucun des services offerts en ligne par le Groupe Peoples. Pour avoir accès à votre compte en ligne, y compris au site Web des services bancaires en ligne, vous devez entrer votre numéro de client et votre mot de passe.

15. Accès contrôlé à vos renseignements

Pour nous assurer que vous êtes la seule personne à accéder à vos renseignements personnels, nous restreignons l'accès à votre compte en ligne en vous demandant d'entrer votre numéro de client et votre mot de passe pour ouvrir une session. Vous êtes la seule personne à connaître votre mot de passe. Nos

employés n'y ont pas accès, et ils ne vous demanderont jamais de le leur révéler. Si quelqu'un vous demande de lui donner votre mot de passe, refusez et communiquez immédiatement avec nous.

16. Services bancaires en ligne

De par sa nature même, le site Web des services bancaires en ligne comporte de nombreuses fonctionnalités transactionnelles, par exemple le virement de fonds entre comptes. Ces transactions sont toutes enregistrées afin de garantir que vos comptes sont débités ou crédités comme il se doit, et vous pouvez consulter un historique de toutes les transactions pour vérifier votre compte. Nous enregistrons et utilisons vos données transactionnelles de la même manière que si vous aviez effectué la transaction dans une succursale ou par un autre moyen.

17. Sécurité des services bancaires en ligne

Pour sécuriser les échanges entre votre navigateur et notre serveur, nous utilisons le protocole de chiffrement SSL (Secure Socket Layer) 128 bits, le plus haut niveau de chiffrement disponible. Pour en savoir davantage à propos du chiffrement SSL 128 bits et de nos politiques en matière de sécurité, consultez notre page sur la sécurité.

Pour vous permettre d'acheter plus facilement des produits et services financiers, nous offrons certains formulaires de demande en ligne sécurisés. De par leur nature, ces formulaires recueillent des renseignements permettant de vous identifier personnellement, que nous utilisons pour vous procurer les produits et services que vous avez demandés. Ces renseignements sont traités de la même manière que les formulaires de demande reçus par d'autres moyens. Les renseignements qu'ils contiennent peuvent être archivés ou conservés, conformément aux lois et politiques en vigueur.

18. Statistiques sur l'utilisation du site Web

Afin d'améliorer continuellement notre site Web, nous recueillons souvent de l'information sur la façon dont nos clients l'utilisent. Ces statistiques d'utilisation ne sont consultables que d'une manière globale – elles ne sont jamais associées à une personne en particulier.

Nous utilisons ces renseignements pour, par exemple, améliorer les pages où les clients éprouvent des difficultés, et pour nous assurer que nous avons l'infrastructure nécessaire pour répondre à l'évolution des besoins.

Les renseignements recueillis peuvent comprendre votre adresse IP, le type de navigateur et le système d'exploitation que vous utilisez, ainsi que des données générées de façon passive lorsque vous naviguez dans le site, par exemple le nombre et le type des pages visitées, ainsi que le temps que vous passez sur chaque page et sur le site dans son ensemble.

19. Utilisation des témoins

Nous utilisons aussi une technologie Web importante, qu'on appelle les « témoins ». Un témoin est un élément d'information qui réside dans votre ordinateur. Lorsque vous utilisez des services financiers offerts à travers d'un site Web du Groupe Peoples, notamment le site Web des services bancaires en ligne, notre serveur et votre navigateur échangent des témoins. Bien que les témoins puissent servir à diverses fins, nous ne les utilisons que lorsqu'ils sont avantageux pour nos clients.

Nous avons plus particulièrement recours à deux types de témoins – les témoins temporaires et les témoins persistants. Un témoin temporaire n'existe que le temps de votre séance de navigation et est supprimé lorsque vous fermez votre navigateur. Un témoin persistant est un témoin qui est conservé dans votre ordinateur après que vous ayez fermé votre navigateur. Les témoins persistants peuvent ou non expirer après un certain temps. Nous utilisons un témoin temporaire pour maintenir l'intégrité de votre session sur le site des services bancaires en ligne. À chaque page que vous visitez, un témoin est échangé entre notre serveur et votre navigateur. Nous utilisons ce témoin pour distinguer votre session de celles des nombreux autres utilisateurs qui parcourent le site en même temps que vous. Nos témoins temporaires ne comprennent jamais de renseignements personnels comme votre nom ou votre date de naissance, ni de renseignements financiers comme le numéro ou le solde de votre compte.

Les versions les plus récentes des navigateurs permettent à l'utilisateur de préciser les témoins qui peuvent être acceptés ainsi que la façon dont le navigateur les utilise. Beaucoup de navigateurs permettent d'accepter seulement les témoins provenant de sites connus et fiables choisis par l'utilisateur, par exemple le site Web du Groupe Peoples ou le site Web des services bancaires en ligne. Si l'utilisation des témoins vous préoccupe, nous vous encourageons à mettre votre navigateur à niveau à la dernière version et à consulter la rubrique d'aide pour savoir comment régler les paramètres de configuration des témoins.

20. Fonction de mémorisation du compte

Nous pourrions utiliser un témoin persistant pour enregistrer des renseignements qui vous aident à personnaliser vos comptes en ligne et à en faciliter l'utilisation. Par exemple, vous pouvez ouvrir une session plus rapidement grâce à notre fonction de mémorisation du compte, qui vous évite d'avoir à entrer votre numéro de client et de succursale à chaque fois. Comme l'utilisation de cette fonction n'est pas obligatoire, le témoin ne contient que les renseignements que vous avez choisi d'y enregistrer.

21. Bouton de fermeture de session

Pour vous assurer que personne ne peut accéder à vos renseignements personnels, quittez toujours votre compte en ligne en cliquant sur le bouton de fermeture de session qui se trouve au haut de chaque page. Quand vous cliquez sur ce bouton, nous supprimons le témoin temporaire; ainsi, personne ne peut reprendre votre session sans entrer votre numéro de client et votre mot de passe.

22. Fonction de sécurité accrue des services bancaires

À l'écran d'ouverture de session, notre fonction de sécurité renforcée vous permet de contrôler encore davantage vos renseignements personnels.

Quand vous cochez la case Sécurité renforcée, le site Web des services bancaires en ligne empêche le navigateur de garder en cache (c.-à-d. d'enregistrer dans la mémoire de votre ordinateur) les pages que vous visitez. Si vous cliquez sur le bouton Précédent pour consulter la page précédente durant la session, la page est rappelée directement de notre serveur. En conséquence, lorsque vous fermez la session, personne ne peut voir les pages consultées en cliquant sur le bouton Précédent ou en consultant l'historique du navigateur.

Servez-vous de cette fonction si vous accédez à vos comptes depuis un ordinateur public, par exemple depuis une bibliothèque ou un aéroport. Cette fonction peut aussi vous être utile si vous utilisez un ordinateur au travail ou l'ordinateur de quelqu'un d'autre pour accéder à vos comptes.

Nous vous rappelons qu'il est important de toujours fermer votre session sur le site des services bancaires en ligne en cliquant sur le bouton de fermeture de session.

23. Expiration automatique de la session

Au cas où vous quittez votre ordinateur sans avoir fermé la session, le site Web des services bancaires en ligne est conçu pour fermer automatiquement la session si vous ne donnez aucune instruction ou n'utilisez pas le navigateur pendant plusieurs minutes. Pour rouvrir une session, vous devez entrer de nouveau votre mot de passe.

24. Courriel

Si vous communiquez avec nous par voie électronique, nous vous recommandons fortement d'utiliser le formulaire de correspondance qui se trouve sur le site Web. Ce formulaire constitue un moyen de communication protégé par lequel vous pouvez nous envoyer vos commentaires, vos questions ou vos directives.

La transmission par courriel ordinaire n'est pas sûre, puisque les messages passent par beaucoup d'intermédiaires avant d'arriver à destination. Si vous utilisez le courriel ordinaire pour communiquer avec nous, nous vous recommandons fortement de ne pas inclure de renseignements financiers personnels (par exemple votre numéro de compte) dans le message, car nous ne pouvons pas garantir la confidentialité des renseignements transmis de cette façon.

Quand vous nous envoyez par courriel vos commentaires, vos questions ou vos directives, vous nous fournissez en même temps votre adresse de courriel, que nous pouvons utiliser par la suite pour communiquer avec vous.

Nous ne communiquerons votre adresse à personne en dehors du Groupe Peoples. Il peut arriver que nous utilisions votre adresse de courriel pour vous envoyer de l'information à propos de produits ou services financiers qui pourraient vous intéresser. Si vous ne souhaitez pas que nous communiquions avec vous par courriel pour vous transmettre des renseignements sur nos produits et services, il suffit de nous en informer au moyen du formulaire de correspondance, et nous arrêterons de vous envoyer ce type de courriel.

Si vous nous avez demandé de vous faire régulièrement part de renseignements ou si nous vous envoyons par courriel de l'information à propos de nos produits et services, vous pouvez en tout temps demander à être retiré de la liste. Nous incluons normalement la marche à suivre pour retirer votre nom de la liste dans tous les messages, ainsi que sur le site où vous vous êtes initialement inscrit à la liste de distribution.

25. Partenaires de services

Le Groupe Peoples a souvent recours à des partenaires et fournisseurs de services externes. Pour exécuter leur mandat, ces partenaires traitent parfois certains renseignements personnels en notre nom. Nos contrats avec ces partenaires précisent qu'ils doivent traiter vos renseignements personnels en respectant des normes au moins aussi élevées que celles que nous avons nous-mêmes adoptées. Nos fournisseurs, comme nos employés, sont tenus de protéger vos renseignements personnels et ne peuvent pas les utiliser à des fins non autorisées.

Certains de nos partenaires exigent que vous vous inscriviez d'abord auprès d'eux pour nous permettre d'intégrer les fonctionnalités qu'ils offrent aux services offerts par le Groupe Peoples. Le choix de vous inscrire ou non à ces services externes est toujours laissé à votre discrétion. Il est possible que nous joignons des données permettant de vous identifier personnellement au moment de l'inscription, afin de permettre au partenaire de comparer nos renseignements aux siens pour valider l'inscription. Si c'est le cas, vous en serez toujours informé durant le processus d'inscription.

Les fournisseurs de services se trouvant à l'étranger sont assujettis aux lois en vigueur dans le pays où ils se trouvent, et peuvent divulguer des renseignements personnels aux termes de ces lois.

26. Liens vers d'autres sites Web

Le site Web du Groupe Peoples, y compris celui consacré aux services bancaires en ligne, peut aussi contenir des liens vers d'autres sites Web ou ressources Internet. Par exemple, il arrive que nous fournissions des liens vers les sites de Microsoft ou de Netscape pour vous aider à mettre à niveau votre navigateur Internet. Le Groupe Peoples n'assume toutefois aucune responsabilité ni obligation et n'a aucun pouvoir à l'égard de ces sites Web ou ressources Internet et de leurs pratiques en matière de collecte, d'utilisation et de divulgation de vos renseignements personnels. Prenez toujours connaissance des énoncés sur la protection des renseignements personnels des sites que vous visitez.

Sachez que les pages qui ne figurent pas sur le site Web du Groupe Peoples ou certains autres sites pourraient n'être disponibles qu'en anglais ou dans d'autres langues.

27. La protection de vos renseignements personnels : l'affaire de tous

La présente politique est susceptible d'être modifiée. Veuillez la consulter de nouveau de temps à autre. Si nous effectuons des changements, nous modifierons la date indiquée au bas du document (« Révisée le... »). Les changements que nous apportons entrent en vigueur à la date de publication de la plus récente version révisée de la politique. Si nous effectuons des changements importants, nous vous en informerons par courrier ou par courriel, ou nous publierons un avis à cet effet sur le site Web à la date d'entrée en vigueur du changement ou avant.