

## OPÉRATIONS COMMERCIALES

Les renseignements personnels peuvent être utilisés et divulgués à des parties liées au financement, à la titrisation, à l'assurance, à la vente, à la cession ou à une autre aliénation proposés ou réels de la totalité ou d'une partie d'Alterna ou de notre entreprise ou de nos actifs, aux fins de l'évaluation et (ou) de l'exécution de l'opération proposée. Nos cessionnaires ou nos successeurs peuvent utiliser et divulguer vos renseignements personnels à des fins similaires à celles qui sont décrites dans la présente politique relative à la protection des renseignements personnels.

## TÉMOINS

Les témoins sont de petits fichiers texte qu'un serveur Web place sur votre ordinateur ou appareil mobile. Nous utilisons deux types de témoins sur notre site Web : les témoins volatils et les témoins persistants.

Le témoin volatile est effacé lorsque vous fermez votre navigateur. Il est stocké dans une mémoire temporaire et n'est pas conservé après la fermeture de votre navigateur. Nous utilisons des témoins volatils pour enregistrer certaines informations sur votre navigateur, y compris votre adresse IP (protocole Internet), le type de navigateur que vous utilisez, votre fournisseur de services Internet et votre système d'exploitation. Nous utilisons également des témoins volatils pour déterminer les pages ou rubriques de notre site Web que vous visitez ou utilisez, les sites Web que vous visitez avant et après que vous vous êtes rendu sur notre site Web, et les dates et heures auxquelles vous accédez à notre site. Ces informations permettent de nous souvenir de vous lors de votre visite sur notre site Web et d'améliorer notre site Web, nos produits et nos services.

Un témoin persistant est stocké sur votre ordinateur ou votre appareil mobile jusqu'à ce qu'il expire ou soit supprimé. Nous l'utilisons pour vous reconnaître lorsque vous revenez sur notre site Web, pour nous rappeler vos préférences (langue ou autres paramètres) et pour nous aider à bloquer les tentatives non autorisées d'accès à vos renseignements personnels.

Vous pouvez configurer votre navigateur Web pour supprimer ou bloquer les témoins ou vous avertir de l'envoi d'un témoin. Pour en savoir plus, consultez les paramètres ou la rubrique d'aide de votre navigateur Web. Veuillez noter que si vous supprimez ou bloquez certains témoins, il se peut que vous ne puissiez pas tirer avantage de toutes les fonctionnalités de notre site Web.

## VOTRE CONSENEMENT

Alterna recueille, utilise et divulgue vos renseignements personnels avec votre consentement, sauf si la loi exige ou permet le contraire. Nous pouvons être autorisés en vertu d'une loi ou d'un règlement à recueillir, à utiliser ou à divulguer des renseignements personnels sans votre consentement, ou être tenus de le faire, par exemple pour nous conformer à une ordonnance du tribunal, pour nous conformer à des règlements locaux ou fédéraux ou pour répondre à une enquête légalement autorisée d'un organisme gouvernemental ou pour recouvrer une dette qui nous est due.

Le consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels peut être donné de diverses façons. Le consentement peut être explicite (par exemple, verbal, électronique ou sur un formulaire que vous pouvez signer décrivant les utilisations et les divulgations prévues des renseignements personnels) ou implicite (par exemple, lorsque vous fournissez les renseignements nécessaires pour un service que vous avez demandé). Vous pouvez donner votre consentement dans certaines circonstances où un avis vous a été donné au sujet de nos intentions concernant vos renseignements personnels et que vous n'avez pas retiré votre consentement à une fin indiquée, par exemple en exerçant une option de refus offerte, le cas échéant. Le consentement peut être donné par votre représentant autorisé (comme un tuteur légal ou une personne ayant une procuration). En général, nous présumerons qu'en nous fournissant des renseignements personnels vous consentez à notre collecte, à notre utilisation et à notre divulgation de ces renseignements aux fins indiquées ou décrites dans la présente politique relative à la protection des renseignements personnels, s'il y a lieu, ou par ailleurs au moment de la collecte.

Vous pouvez retirer votre consentement à notre collecte, à notre utilisation et à notre divulgation de renseignements personnels en tout temps, sous réserve des restrictions contractuelles et légales et d'un avis raisonnable. Prenez note que si vous retirez votre consentement à certaines utilisations de vos renseignements personnels, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous fournir certains de nos produits ou services.

## VOS CHOIX QUANT AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Si vous préférez ne pas recevoir d'information promotionnelle de notre part, veuillez nous contacter aux coordonnées indiquées ci-dessous pour le Centre de contact ou visiter une succursale d'Alterna. Prenez note que si vous optez pour l'exclusion d'information promotionnelle, vous recevrez tout de même des renseignements ayant trait à des questions réglementaires et corporatives (p.ex. les reçus pour fins d'impôt et les avis).

## PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous prenons des dispositions raisonnables pour protéger vos renseignements personnels en adoptant des mesures de sécurité physiques, électroniques ou procédurales appropriées à la sensibilité des renseignements personnels en notre possession ou sous notre contrôle, ce qui peut inclure l'utilisation de mesures de protection contre la perte ou le vol ainsi que l'accès, la divulgation, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisés. Les employés et les mandataires autorisés d'Alterna qui doivent accéder à vos renseignements personnels pour s'acquitter des exigences de leur emploi peuvent le faire.

## ACCÈS, CORRECTION ET COORDONNÉES D'ALTERNA

Nous pouvons établir un dossier contenant vos renseignements personnels aux fins décrites dans la présente politique relative à la protection des renseignements personnels, qui sera tenu à votre succursale ou conservé dans nos serveurs sécurisés (ou ceux d'un fournisseur de service).

Si vous désirez accéder à vos renseignements personnels qui sont en notre possession ou sous notre contrôle, ou encore y apporter une correction, vous pouvez écrire à notre agent à la protection des renseignements personnels, 319 McRae Avenue, 1e étage, Ottawa, ON K1Z 0B9 ou chiefprivacyofficer@alterna.ca. Votre droit d'accès à vos renseignements personnels ou de correction de ces renseignements est assujetti aux restrictions légales applicables. Nous pouvons prendre des mesures adéquates pour vérifier votre identité avant de vous accorder cet accès ou de faire des corrections. Si vous avez des questions, des plaintes ou des préoccupations au sujet de nos pratiques en matière de renseignements personnels, veuillez communiquer avec votre succursale ou le Centre de contact :

### Caisse Alterna

**Telephone:** 1.877.560.0100

**Email:** getintouch@alterna.ca

**Mail:** Centre de Contact, 319, avenue McRae, 1er étage, Ottawa (Ontario) K1Z 0B9

### Banque Alterna

1.866.560.0120

questions@alterna.ca



# NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Alterna fait référence à Alterna Savings and Credit Union Limited (« Caisse Alterna ») et à la Banque CS Alterna (« Banque Alterna »), sa filiale à 100 %.

AS1605F (mars 2022)

alterna



# NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS

Alterna Savings and Credit Union Limited (« Caisse Alterna », « Alterna », « nous » « notre » ou « nos ») a une longue tradition de service de haute qualité. À ce titre, nous accordons une grande importance à la protection de la vie privée. Nous prenons des mesures pour protéger la confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels. La présente politique a pour objet d'informer nos sociétaire/clients et autres personnes avec lesquelles nous traitons (« vous », « votre » ou « vos ») de la façon dont nous recueillons, utilisons, communiquons et protégeons vos renseignements personnels. La présente politique s'applique à la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels au Canada. La présente politique ne s'applique pas aux renseignements concernant nos employés ou aux renseignements qui ne sont pas des renseignements personnels.

## VOS RESPONSABILITÉS QUANT À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous vous donnons accès comme sociétaire/client à certains systèmes afin que vous puissiez facilement effectuer les transactions. Cet accès comprend des numéros d'identification personnels (NIP) pour les guichets automatiques ainsi que des mots de passe ou codes d'accès personnels pour les services bancaires en ligne et téléphoniques.

Ces numéros/codes ne sont pas visibles par Alterna. C'est à vous de les protéger et d'en empêcher l'usage abusif. Il est important de garder confidentiels vos renseignements personnels et bancaires, qu'il s'agisse d'états de compte ou de cartes de crédit, de chèques non libellés ou de NIP et mots de passe/codes.

Notez aussi que les courriels envoyés sur Internet ne sont généralement pas encodés. Nous vous encourageons à ne jamais envoyer de renseignements confidentiels par courriel non encodé, ni à nous ni à qui que ce soit d'autre.

Enfin, le hameçonnage est une méthode où des fraudeurs envoient des messages électroniques qui semblent provenir d'entreprises légitimes, afin d'obtenir des renseignements sensibles sur les comptes. Si nous devons vous contacter pour une question de sécurité ou autre question importante, nous ne le ferons jamais par courriel; nous pourrions toutefois communiquer avec vous par l'entremise de nos services bancaires en ligne sécurisés. Nous ne vous demanderons jamais d'information sensible par courriel. Si vous recevez une telle communication, veuillez ne pas y répondre et en aviser aussitôt Alterna.

## COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous recueillons des renseignements personnels pour vous offrir et fournir des produits et services financiers ainsi que pour établir votre dossier et vous servir. Par exemple, nous recueillons des renseignements personnels à votre égard par l'entremise de formulaires de demande et de vos interactions courantes avec nous.

Parfois nous recueillons des renseignements personnels de la part de tiers, tels que les agences d'évaluation du crédit, les institutions financières, les références, les employeurs et autres (tels que les organismes gouvernementaux et les archives publiques). Les renseignements personnels que nous recueillons peuvent comprendre:

- vos nom, adresse, numéro(s) de téléphone, adresse de courriel et autres coordonnées

- des renseignements supplémentaires aux fins de la vérification de l'identité et de la solvabilité, tels que votre profession, le nom et les coordonnées de votre employeur, vos actifs, votre revenu, votre adresse antérieure, votre date de naissance, votre numéro d'assurance sociale, ou autre pièce d'identité émise par le gouvernement

- des renseignements sur vos relations avec nous et par notre entremise, tels que les renseignements sur votre compte, l'historique des opérations et des paiements, les dossiers concernant les demandes ou les plaintes

- d'autres renseignements que nous pouvons recueillir avec votre consentement ou que la loi nous autorise ou nous oblige à recueillir

## UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous utilisons les renseignements personnels pour fournir les produits et services financiers que vous demandez et pour gérer nos affaires, notamment pour:

- vérifier votre identité ainsi que l'exactitude et l'exhaustivité des autres renseignements que vous nous fournissez

- évaluer votre solvabilité actuelle et continue, votre situation financière et votre admissibilité aux produits et services offerts par nous ou nos partenaires commerciaux

- évaluer et traiter votre demande

- ouvrir, administrer votre compte (vos comptes) et en assurer le service ainsi que fournir et administrer les produits et services demandés

- détecter et prévenir la fraude et les activités non autorisées ou illégales

- recouvrer une dette ou faire exécuter une obligation que vous avez contractée envers nous

- vous fournir de l'information concernant les offres spéciales, les concours ou les activités communautaires

- satisfaire aux exigences légales, réglementaires, autoréglementaires, ainsi qu'aux exigences relatives à la gestion des risques, la prévention des fraudes et la sécurité, ce qui peut comprendre la vérification de votre identité par rapport à des listes de surveillance relatives au blanchiment d'argent, au financement d'activités terroristes et autres établies par des organismes de réglementation ou des organismes semblables au Canada, aux États-Unis ou dans d'autres pays

- évaluer et gérer nos risques, nos transactions et notre relation avec vous, et analyser vos besoins et l'efficacité de nos activités de commercialisation et du service à la clientèle.

La provision du numéro d'assurance sociale (NAS) est facultative en ce qui concerne les produits et services qui ne génèrent pas d'intérêt et obligatoire en ce qui concerne les produits et services qui génèrent de l'intérêt. Le NAS, si vous nous le fournissez, servira à des fins de déclaration de revenus (le cas échéant) et de correspondance de données sur le crédit (si vous y avez donné votre consentement). Nous pourrons écouter et enregistrer vos conversations téléphoniques avec nos représentants, vos conversations interactives en ligne ou les messages que vous nous envoyez par courrier électronique pour des fins d'assurance de la qualité, de formation et de tenue de dossiers. Nous pourrons aussi utiliser les renseignements personnels à toute autre fin à laquelle vous consentez ou qui est autorisée ou exigée par la loi.

## DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous pouvons divulguer vos renseignements personnels avec votre consentement ou dans les cas suivants:

- à des agences d'évaluation de crédit, à des agences de notation et à vos créanciers actuels ou futurs afin de tenir votre historique de crédit et de fournir des références de crédit

- à des tiers selon ce qui est raisonnablement nécessaire:

- pour recouvrer une dette ou faire exécuter une obligation que vous avez contractée envers nous;
- pour détecter et prévenir la fraude;
- dans le cadre de vérifications; et
- afin de satisfaire aux exigences légales, réglementaires (y compris l'autoréglementation du secteur), ainsi qu'aux exigences relatives à la gestion des risques, la prévention des fraudes et la sécurité, ce qui pourrait comprendre la déclaration d'opérations douteuses en conformité avec les lois et les règlements relatifs au blanchiment d'argent, au financement d'activités terroristes et autres établis au Canada ou à l'étranger

- Si vous êtes client de la Banque Alterna, à la Caisse Alterna pour qu'elle puisse vous faire la promotion de ses produits et services, si vous avez donné votre consentement à une telle divulgation.

- Si vous êtes sociétaire de la Caisse Alterna, à la Banque Alterna pour qu'elle puisse vous faire la promotion de ses produits et services, si vous avez donné votre consentement à une telle divulgation.

- À d'autres fins autorisées ou exigées par la loi.

## FOURNISSEURS DE SERVICE

Nous pouvons transférer des renseignements personnels à des mandataires ou à des fournisseurs de services externes (y compris des sociétés affiliées agissant en cette qualité) (« fournisseurs de service ») qui effectuent des services pour notre compte, par exemple les émetteurs de cartes en plastique, les fournisseurs de chèques, les fiduciaires de régime, les services de centre d'appel, d'envoi postal, de facturation, de commercialisation, de technologie de l'information et (ou) d'hébergement ou de traitement de données ou des services similaires ou qui par ailleurs recueillent, utilisent, divulguent, stockent ou traitent des renseignements personnels pour notre compte aux fins décrites dans la présente politique relative à la protection des renseignements personnels.