



TABLES DES MATIÈRES	Page
Introduction.....	3
Notre avis de confidentialité	3
Dispositions générales	3
Changements à cet énoncé de confidentialité	4
Section A	4
<i>Pour les clients de Citibank Canada, Citibank, Amérique du Nord, agence canadienne, Cartes Citi Canada, inc.,</i>	
Dispositions générales	4
Catégories de renseignements personnels que nous recueillons et conservons.....	4
Fins pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels	4
Divulgarion de vos renseignements personnels	5
Affiliés avec lesquels nous pourrions partager des renseignements personnels.....	5
Tiers avec lesquels nous pourrions partager des renseignements personnels	6
Transactions commerciales	6
Consentement	6
Comment consulter votre dossier	7
Comment protéger vos renseignements personnels	7
Comment déposer une plainte concernant le service ou la confidentialité auprès de Citi	7
Comment communiquer avec Citi concernant une autre requête	8
Section B.....	9
<i>Pour les clients de Citigroup Fund Services Canada, inc.</i>	
Dispositions générales	9
Catégories de renseignements personnels que nous recueillons et conservons	9
Fins pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels	10
Divulgarion de vos renseignements personnels	10
Transactions commerciales	11
Consentement	11
Comment consulter votre dossier	11



Comment protéger vos renseignements personnels	12
Comment déposer une plainte concernant le service ou la confidentialité auprès de Citi	12
Comment communiquer avec Citi concernant une autre requête	12
Section C	12
<i>Pour les clients de la Compagnie d'assurance Triton et de la American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie</i>	
Dispositions générales	12
Catégories de renseignements personnels que nous recueillons et conservons	12
Fins pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels	13
Divulgaration de vos renseignements personnels	13
Affiliés avec lesquels nous pouvons partager des renseignements personnels.....	14
Tiers avec lesquels nous pouvons partager des renseignements personnels.....	14
Transactions commerciales	15
Consentement.....	15
Comment consulter votre dossier	15
Comment protéger vos renseignements personnels	16
Comment communiquer avec les assureurs concernant une plainte en matière de confidentialité ou une autre requête	16

Introduction

Les sociétés de Citi énumérées ci-dessous sont des entreprises canadiennes et sont affiliées les unes aux autres et à Citigroup inc., la meilleure entreprise 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 via différents modes. Citibank Canada est l'émetteur de la carte MasterCard* Citi^{MC} et des cartes prépayées Citi au Canada.

Citibank, Amérique du Nord, agence Canadienne: L'agence canadienne de Citibank, Amérique du Nord, fournit une gamme étendue de services financiers aux entreprises du Canada.

CitiFinancière Canada, inc. : Les activités de CitiFinancière Canada, inc. sont réparties dans trois secteurs commerciaux distincts:

- *Réseau de succursales:* Ce secteur offre du crédit à la collectivité à l'aide de divers prêts personnels et prêts garantis par des sûretés immobilières, ainsi que des services liés à ces prêts, à ses clients particuliers au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve-et-Labrador par l'intermédiaire de CitiFinancière, corporation du Canada Est, et à ses clients particuliers dans le reste du Canada, par l'intermédiaire de CitiFinancière Canada inc.
- *Services au détail de CitiFinancière :* Cette entreprise offre des programmes de cartes de crédit de marque privée au Canada auprès de divers détaillants canadiens sous la marque desquels elle émet des cartes de crédit et assure le service des comptes à l'égard desquels ces cartes sont émises.
- *Citicorp Hypothèques résidentielles:* Cette entreprise accorde des prêts hypothécaires dans tout le Canada et en assure la gestion.

Citigroup Fund Services Canada, inc.: Citigroup Fund Services Canada, inc. est un fournisseur canadien de divers services de systèmes de virement interagences et de services administratifs externes à ses clients institutionnels Au Canada. Ces clients institutionnels, dont des banques à charte canadienne, des entreprises de fonds communs de placement, des compagnies d'assurance et d'autres institutions financières, offrent et fournissent divers services financiers et autres à leurs clients particuliers à l'échelle du pays.

Cartes Citi Canada, inc.: Cartes Citi Canada, inc. est le fournisseur de comptes pour tous les comptes MasterCard Citi au Canada pour lesquels des cartes MasterCard Citi sont émises.

À titre de fournisseur de services, Cartes Citi Canada, inc. gère toutes les opérations de service et les activités afférentes sur les comptes MasterCard Citi au Canada, et gère les conventions qui régissent les comptes de tous les adhérents qui détiennent une de ces cartes. Cartes Citi Canada, inc. offre également des programmes de cartes de crédit de marque privée au Canada auprès de divers détaillants canadiens sous la marque desquels elle émet des cartes de crédit de marque privée et assure le service des comptes à l'égard desquels ces cartes sont émises.

La Compagnie d'assurance Triton et la American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie : Ces compagnies fournissent divers produits et services d'assurance-crédit collective à des clients particuliers de CitiFinancière Canada, inc. et de CitiFinancière, corporation du Canada Est, à l'échelle du Canada.

NOTRE AVIS DE CONFIDENTIALITÉ

Notre objectif est de garder votre confiance en ce qui a trait au respect de 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 faire des choix qui nous permettront de vous offrir des produits et des services de qualité qui sauront répondre à vos besoins et objectifs financiers.

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 en matière de traitement approprié des renseignements personnels. Lorsque nous avons recours aux services d'autres entreprises, elles sont tenues de protéger la confidentialité des renseignements personnels qui leur sont communiqués.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

- la **Section A** de cet Énoncé de confidentialité ne s'applique qu'aux sociétés suivantes de Citi Canada : Citibank Canada, Citibank, Amérique du Nord, agence Canadienne, Cartes Citi Canada, inc., CitiFinancière Canada, inc. et CitiFinancière, corporation du Canada Est;
- la **Section B** de cet Énoncé de confidentialité ne s'applique qu'à la société suivante de Citi Canada : Citigroup Fund Services Canada, inc.;
- la **Section C** de cet Énoncé de confidentialité ne s'applique qu'aux sociétés suivantes de Citi Canada : 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 sociétés 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 les comptes et les services destinés aux entreprises ne sont pas des comptes ou des services personnels.

CHANGEMENTS À CET ÉNONCÉ DE CONFIDENTIALITÉ

Tous les changements à cet Énoncé de confidentialité et à nos pratiques de traitement des renseignements seront intégrés dans l'Énoncé de confidentialité en temps opportun. Nous pourrions 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 de ce document.

Section A

Dispositions générales: La présente Section A de l'Énoncé de confidentialité ne s'applique qu'à Citibank Canada, Citibank, Amérique du Nord, agence 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 sociétés 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 : Voici des exemples de ces renseignements personnels :

- les renseignements que nous recevons à votre égard sur des formulaires de demande ou autres, tels que vos 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/ou, lorsque cela est permis, la carte d'assurance-maladie provinciale);
- les renseignements que vous nous donnez volontairement quand nous effectuons un relevé de 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 bureaux de crédit;
- les renseignements que nous recevons des partenaires de programmes et des fournisseurs de services avec ou pour lesquels nous gérons un programme de cartes de crédit MasterCard Citi, de cartes de crédit de marque privée, de fidélisation ou de récompense ou autre programme de services financiers; et
- les renseignements sur les programmes de fidélisation ou de récompense à votre compte, tels que nom, adresse, numéros de téléphone, numéro de carte, nombre d'années de participation et éléments de fidélisation ou récompense choisis.

Nous ne recueillons aucun renseignement sensible de nos affiliés 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: 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 dossier avec un bureau de crédit;
3. évaluer votre solvabilité, assurer le suivi, le service et le recouvrement de votre compte;
4. répondre à vos requêtes concernant vos demandes, comptes ou autres services;
5. nous conformer aux exigences statutaires, réglementaires, de sécurité et de traitement, y compris les exigences fédérales et provinciales au Canada et les exigences provenant de l'extérieur qui s'appliquent à nous ou à l'un ou l'autre de nos affiliés ou fournisseurs de services;
6. comprendre vos besoins et offrir des produits et services qui y répondent; Dans le cas d'une carte MasterCard, ou d'un compte-carte de crédit d'un commerçant, 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;

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 MasterCard, ou d'un compte-carte de crédit d'un commerçant, 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 informations sur votre compte à votre employeur et son parent et, dans le cas d'un compte MasterCard à MasterCard International Incorporated. (et également à ses franchises et titulaires de licence respectives), comme cela pourrait être le cas, pour ses objectifs d'affaires légitimes; et
9. à toute autre fin mentionnée dans la présente Section A de l'Énoncé de confidentialité ou que nous vous indiquons en temps utile ou toute autre fin permise par la loi.

Vous pouvez refuser votre consentement au point 7 ci-dessus ou le retirer, tel qu'expliqué dans la présente Section A de l'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).

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 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 de gestion;
- 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 statutaires, 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 les renseignements auprès des bureaux de crédit;

- participer à des systèmes et des réseaux de paiement (p. ex. des réseaux électroniques qui autorisent les clients à payer leurs comptes de cartes de crédit, leurs prêts ou autres types d'emprunt auprès de sociétés de Citi, ou de 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;
- assurer le service de vos transactions avec les détaillants qui acceptent un compte de carte de crédit MasterCard Citi de marque privée 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 de crédit MasterCard Citi, et de marque privée, 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;
- 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 et toute autre activité criminelle; et
- 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 présente Section A de l'Énoncé de confidentialité. Les mesures contractuelles et autres que nous prenons afin de protéger vos renseignements personnels sont assujetties aux exigences statutaires des juridictions étrangères où ils peuvent être transmis, stockés ou traités (par exemple, l'obligation statutaire de divulguer des renseignements personnels aux autorités gouvernementales dans ces juridictions étrangères).

Affiliés avec lesquels nous pourrions partager des renseignements personnels:

Nota: Cette section ne s'applique pas aux clients particuliers de Citi Private Bank (Citibank Canada), à moins qu'ils donnent explicitement à Citi leur consentement à partager leurs renseignements personnels avec d'autres affiliés de Citi aux fins décrites dans cette section. Les clients de Citi Private Bank peuvent donner leur consentement en communiquant avec l'Agent à la confidentialité de Citi Private Bank au 1 416 947-5500.

Nos affiliés sont la famille des entreprises qui forment une partie de 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 requête de la présente Section A de cet 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 votre 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 spécifiques 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 Citi concernant une autre requête de la présente Section A, ci-dessous, en nous allouant un délai raisonnable pour retirer votre nom et les renseignements visés.

Certains de nos affiliés susnommés peuvent être situés à l'extérieur du Canada. Les renseignements personnels divulgués à ces affiliés seront alors assujettis aux lois des juridictions étrangères où sont situés ces affiliés.

Veillez prendre note 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 les compagnies de Citi individuellement (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 et vos renseignements personnels soient retirés de leurs listes de marketing.

Tiers avec lesquels nous pourrions partager des renseignements personnel:

Nota: Cette section ne s'applique pas aux clients particuliers de Citi Private Bank (Citibank Canada) ou Citibank, Amérique du Nord, agence canadienne, à moins qu'ils donnent explicitement à Citi le consentement à partager leurs renseignements personnels avec d'autres affiliés de Citi aux fins décrites dans cette section. Les clients de Citi Private Bank peuvent donner leur consentement en communiquant avec l'Agent à la confidentialité de Citi Private Bank au 1 416 947-5500. Les clients de Citibank, Amérique du Nord, agence canadienne peuvent donner leur consentement en communiquant avec l'Agent à la confidentialité de Citibank, Amérique du Nord, agence 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 votre 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 voulez être exclu des listes de marketing que nous pourrions partager avec des tiers, vous pouvez vous en retirer en tout temps en communiquant avec nous à l'adresse appropriée ou au numéro de téléphone mentionné dans

Comment communiquer avec Citi concernant une autre requête de la présente Section A, ci-dessous, en nous allouant 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 sécurisation, 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 et/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 rapport ou de vérification auprès de ces tiers; et
- permettre à ces parties d'utiliser et de divulguer vos renseignements personnels sensiblement aux mêmes fins que celles décrites dans la présente Section A de l'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 en avisiez dans un délai raisonnable. Pour retirer votre consentement, veuillez communiquer avec la compagnie appropriée de Citi à l'adresse ou au numéro de téléphone mentionnés dans *Comment communiquer avec Citi concernant une autre requête* dans la présente Section A, ci-dessous.

Nota: En ouvrant, utilisant et conservant un compte chez nous, vous consentez à ce que nous ouvrons et tenions à jour un dossier de renseignements personnels à votre sujet et à ce que nous obtenions et échangeons, de temps à autre, tout renseignement 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 bureau de crédit, particulier ou 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 dans la présente Section A de l'Énoncé de confidentialité

Le retrait ou le refus de 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 certaines opérations de traitement lorsque la loi l'y autorise. Par exemple, votre consentement n'est pas requis lorsque 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'inscription des renseignements relatifs à 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. 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 et/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 confié.

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 votre prêt ou facilité de crédit. Cela vaut aussi pour la divulgation continue de vos renseignements personnels aux bureaux de crédit après l'acquittement de votre prêt ou facilité de crédit. Cette divulgation continue aide à maintenir un réseau canadien de rapport de 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 qu'à Citi. Seuls nos employés, agents et mandataires qui ont besoin de consulter votre dossier dans le cadre de leurs tâches y auront accès. 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 vous procurer le formulaire Demande d'accès par le client à ses

renseignements personnels en communiquant avec la compagnie appropriée de Citi, à l'adresse ou au numéro de téléphone apparaissant dans Comment communiquer avec Citi concernant une autre requête dans la présente 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 propres renseignements confidentiels ou exclusifs;
- renseignements qui ont été détruits; ou
- renseignements qu'il serait trop cher d'obtenir, par exemple des renseignements qui sont périmés 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. Elle a aussi mis en place des mesures de sécurité, dont des mots de passe, un accès restreint à ses 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 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 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 déposer une plainte concernant le service ou la confidentialité auprès de Citi :

Note: Pour déposer une demande de retrait, demander à consulter vos renseignements personnels ou demander des précisions



Énoncé de confidentialité des renseignements personnels

Citi Canada

sur un compte ou un service que vous avez obtenu de nous, ou pour signaler des renseignements personnels inexacts à votre dossier, veuillez vous reporter à la section Comment communiquer avec Citi concernant une autre requête dans la présente Section A, ci-dessous.

Nota: Vous devez déposer une demande de retrait auprès de chaque compagnie 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 compagnie 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 compagnie de Citigroup Canada.

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

Comptes Citibank Canada, Citi Private Banking Services,

Comptes MasterCard Citi:

Citibank Canada
123 Front Street West, Suite 1700
Toronto, Ontario M5J 2M3
Attention : Agent à la confidentialité
Téléphone : 1 888 245-1112

Comptes Citibank, Amérique du Nord, agence Canadienne:

Filière canadienne de Citibank, Amérique du Nord
123 Front Street Ouest, bureau 1700
Toronto (Ontario) M5J 2M3
Attention : Agent à la confidentialité
Téléphone : 1 416 947-5500

Comptes de marque privée Cartes Citi Canada, inc:

Cartes Citi Canada, inc.
P.O. Box 4561, Postal Station A
Toronto (Ontario) M5W 4S9
Attention : Agent à la confidentialité
Téléphone : 1 800 233-8557

Comptes CitiFinancière:

CitiFinancière Canada, inc
5900 Hurontario Street
Mississauga (Ontario) L5R 0B8
Attention : Agent à la confidentialité
Téléphone:

<i>Réseau de succursales</i>	1-800-922-6235
<i>Retail Services:</i>	1-888-638-2274
<i>Citicorp Hypothèques résidentielles:</i>	1-800-741-9308

Si vous voulez nous faire parvenir une plainte par courriel concernant l'une ou l'autre des entreprises mentionnées dans la Section A de l'énoncé de confidentialité, veuillez écrire à : Canada.Privacy.Office@citi.com.

Contactez Citi pour une autre demande: pour enregistrer une demande de retrait des listes, une demande d'accès à vos renseignements personnels, rapporter une information personnelle incorrecte, ou obtenir de l'information sur nos politiques et pratiques impliquant notre usage de tiers et sociétés affiliées avec lesquelles nous partageons vos renseignements personnels, veuillez nous contacter au:

Comptes Citibank Canada

Citibank Canada
P.O. Box 4436, Station A
5900 Hurontario Street
Toronto, Ontario M5W 3Z1
Mississauga, Ontario L5R 0B8
Attention: Agent à la confidentialité
Téléphone: 1-800-387-9292
(sans frais au Canada et aux États-Unis)
1-416-947-4100 (appel local à Toronto)

Comptes MasterCard Citi:

Citi Cards Canada Inc.
5900 Hurontario Street Mississauga,
Ontario L5R 0B8
Attention: Agent à la confidentialité
Téléphone: 1-800-387-1616

Comptes Citibank, Amérique du Nord, agence Canadienne

Citibank, N.A., Canadian branch
123 Front Street West, Suite 1700
Toronto, Ontario M5J 2M3
Attention: Agent à la confidentialité
Téléphone : 1-416-947-5500

Citigroup Private Banking Services:

The Citigroup Private Bank
Citibank Canada
123 Front Street, Suite 1900
Toronto, Ontario M5J 2M3
Attention: Agent à la confidentialité
Téléphone : 1-416-947-5500

Cartes prépayées Citi

Centre de traitement Citibank
PO Box 284
Conshohocken, Pennsylvania
É.-U. 19428
Attention: Agent à la confidentialité
Téléphone : 1-800-774-6995



Pour obtenir des précisions au sujet de votre compte MasterCard Citi, vous pouvez visiter le site Web de Citibank Canada à www.citicards.ca ou nous téléphoner sans frais au 1 800 387-1616.

Pour demander de l'information sur la carte prépayée Citi, vous pouvez vous rendre sur notre site Internet traitant de la carte prépayée www.prepaid.citi.com ou appeler sans frais au 1 800 774-6995.

Comptes de marque privée Cartes Citi Canada, inc:

Citi Cards Canada Inc.
P.O. Box 4561, Station A
Toronto, Ontario M5W 4S9
Attention: Agent à la confidentialité
Téléphone : 1-800-233-8557

Comptes CitiFinancière:

Réseau de succursales

CitiFinancière Canada, inc.
630, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 1300
Montréal (Québec) H3B 4Z9
Agent à la confidentialité
Téléphone : 1-800-922-6235

Services au détail

CitiFinancial Retail Services, a division of CitiFinancial Canada, Inc.
P.O. Box 920, Station B
Toronto, Ontario M9W 7H5
Attention: Privacy Officer
Telephone: 1-888-638-2274

Citicorp Hypothèques résidentielles

Citicorp Hypothèques résidentielles, une division de CitiFinancière Canada, inc.
5900 Hurontario Street
Mississauga, Ontario L5R 0B8
Attention: Agent à la confidentialité
Téléphone : 1-800-741-9308

Pour demander des précisions au sujet de votre compte de CitiFinancière, vous pouvez visiter le site Web de CitiFinancière Canada à www.citifinanciere.ca ou nous téléphoner sans frais au numéro de téléphone susmentionné qui s'applique à votre compte de 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 procédures, au besoin.

Section B

Dispositions générales: La Section B de l'Énoncé de confidentialité ne s'applique qu'à Citigroup Fund Services Canada, inc. Cette société sera appelée « **Citigroup Fund Services** » ou, selon le contexte, « **nous** », « **notre** » ou « **nos** », dans la présente Section B de l'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 compagnies d'assurance 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 certain formulaire de divulgation. De plus, dans le cadre de nos services aux clients de CFSC, nous recueillons et traitons régulièrement vos renseignements personnels dans le cadre de 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 bureaux de 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 de la façon prescrite dans la présente Section B de l'Énoncé de confidentialité.

Catégories de renseignements personnels que nous recueillons et conservons: Voici des exemples de ces renseignements personnels :

- des renseignements que nous recevons à votre sujet auprès de clients de CFSC dans le cadre de vos démarches d'affaires avec des clients de CFSC et les services que nous fournissons à ces 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 et/ou, lorsque cela est permis, la carte d'assurance-maladie provinciale);
 - les renseignements que vous nous transmettez directement et volontairement dans le cadre de vos discussions d'affaires avec les clients de CFSC et les services que nous fournissons à ceux-ci;
 - les renseignements sur vos transactions 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 historique de paiement; et
 - les rapports que nous obtenons des bureaux de crédit.
10. fournir des relevés financiers, des reçus d'impôt, des formulaires de procuration, des confirmations de transaction et d'autres renseignements qui peuvent être nécessaires ou exigés pour régir vos comptes auprès des clients de CFSC;
 11. comprendre vos besoins et vous offrir un service et un soutien à la clientèle de qualité;
 12. nous conformer aux exigences statutaires, réglementaires, de sécurité et de traitement, y compris les exigences fédérales et provinciales au Canada et les exigences provenant de l'extérieur qui s'appliquent à nous ou à l'un ou l'autre de nos affiliés ou fournisseurs de services;
 13. protéger nos intérêts et ceux des clients de CFSC dans des domaines comme les erreurs ou omissions en ce qui a trait au compte ou aux services, à la fraude, au blanchiment d'argent et à d'autres activités criminelles, et au recouvrement de dette; et
 14. à toute autre fin mentionnée dans la présente Section B de l'Énoncé de confidentialité ou que nous vous indiquerons de temps à autre ou dans la mesure permise par la loi.

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 auxquelles nous recueillons vos renseignements personnels: Nous pourrions utiliser les renseignements personnels que nous recueillons à votre sujet aux fins suivantes:

1. vérifier votre identité;
2. en ce qui concerne le numéro d'assurance sociale, à des fins de correspondance des fichiers du bureau de crédit uniquement;
3. déterminer votre admissibilité à un produit ou à un service;
4. s'assurer que nos dossiers à votre égard et à l'égard de vos transactions commerciales avec les clients de CFSC et les tiers sont exacts;
5. établir et administrer vos comptes et d'autres transactions commerciales avec les clients de CFSC et les tiers;
6. exécuter des transactions à vos comptes auprès de clients de CFSC
7. gérer, conserver, enregistrer et déterminer vos dossiers de possession et de transaction auprès des clients de CFSC et de tiers;
8. répondre à vos questions à propos de vos comptes auprès de clients de CFSC ou d'autres services;
9. fournir, à vous et à vos conseillers autorisés, les relevés de compte et d'autres renseignements;

Nous pouvons également divulguer ou utiliser des renseignements personnels à d'autres fins, avec votre consentement ou selon ce que nous permet ou demande autrement 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:

- préparation et impression de relevés de compte et offre d'autres services administratifs;
- à des fins légales, réglementaires et de conformité, y compris les exigences fédérales et provinciales canadiennes et les exigences étrangères auxquelles nous sommes soumis, nous, nos affiliés ou fournisseurs de services;
- mise à jour des renseignements auprès des bureaux de crédit;
- participation aux systèmes de paiement et de règlement en association avec d'autres institutions financières;
- gestion de vos transactions au compte et autres services auprès de clients de CFSC avec lesquels vous entretenez des relations commerciales;
- distribution d'informations et/ou de promotions relatives aux produits et services que vous fournissent des clients de CFSC;

- activités de recouvrement de dettes que vous devez, à nous ou à des clients de CFSC;
- aide à des tiers ou à des instances d'investigation visant à prévenir la fraude, le blanchiment d'argent ou d'autres activités criminelles; et
- 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 dans la présente Section B de l'Énoncé de confidentialité. Les mesures contractuelles et autres que nous prenons afin de protéger vos renseignements personnels sont assujetties aux exigences statutaires des juridictions étrangères où ils peuvent être transmis, stockés ou traités (par exemple, l'obligation statutaire de divulguer des renseignements personnels aux autorités gouvernementales dans ces juridictions étrangères).

Transactions commerciales: De temps en temps, nous pouvons étudier ou participer à différentes transactions commerciales qui pourraient donner un accès à vos renseignements personnels aux autres participants de ces transactions commerciales. 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. Ces objectifs pourraient permettre à ces tiers d'utiliser et de divulguer vos renseignements personnels pour essentiellement les fins décrites à la présente section B de cet Énoncé de confidentialité 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 rapport ou de vérification auprès de ces tiers; et permettre à ces parties d'utiliser et de divulguer vos renseignements personnels sensiblement aux mêmes fins que celles décrites dans la présente Section B de l'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, 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 nous 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 approuvée ou au numéro de téléphone mentionné dans

Comment communiquer avec Citigroup Fund Services concernant une plainte en matière de confidentialité ou une autre requête de la présente Section B, ci-dessous.

Le retrait ou le refus de votre consentement est assujéti à des restrictions juridiques ou contractuelles. Nous pouvons recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels sans votre consentement, à des fins juridiques, de sécurité ou certaines opérations 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 pouvons vous fournir.

N'oubliez pas que vos conversations téléphoniques avec nos représentants pourraient être écoutées et/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 confié.

Comment consulter votre dossier: Nous ouvrirons et conserverons un dossier de renseignements personnels à votre sujet dans le cadre de la gestion ou de l'administration des comptes, produits et services que vous fournissent les clients de CFSC. Ce faisant, il vous incombe d'informer ceux-ci, 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. Votre dossier sera géré par nous et 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 section Comment communiquer avec Citigroup Fund Services concernant une plainte en matière de confidentialité ou une autre requête 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 pouvons vous permettre de consulter des volets spécifiques de renseignements personnels à votre dossier. Par exemple, nous ne pouvons 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; ou
- renseignements qu'il serait trop cher d'obtenir, par exemple des renseignements qui sont périmés 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 sauvegardes en place afin de s'assurer que vos renseignements personnels sont protégés. Elle a aussi mis en place des mesures de sécurité, dont des mots de passe, un accès restreint à ses 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 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 exigences de la loi.

Communiquer avec Citigroup Fund Services à propos d'une plainte ayant trait à la confidentialité ou une autre demande: pour enregistrer une plainte ayant trait à la confidentialité, une demande de retrait des listes, une demande d'accès à vos renseignements personnels, ou rapporter une information personnelle incorrecte, ou obtenir de l'information sur nos politiques et nos pratiques incluant l'utilisation de fournisseurs de services avec qui nous partageons vos renseignements personnels, veuillez nous contacter au:

Citigroup Fund Services Canada, Inc.
2920 Matheson Blvd. East
Mississauga, Ontario, L4W 5J4
Attention: Agent à la confidentialité
Téléphone : 1-800-648-1977 (sans frais)

Si vous voulez nous faire parvenir une plainte par courriel concernant Citigroup Fund Services, veuillez écrire à : Canada.Privacy.Office@citi.com.

Note: Vous devez déposer une demande de retrait auprès de chaque compagnie 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 compagnie 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 compagnie 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

Dispositions générales: La présente Section C de l'Énoncé de confidentialité ne s'applique qu'à la Compagnie d'assurance Triton et à la 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 et/ou de CitiFinancière.

Catégories de renseignements personnels que nous recueillons et conservons: Voici des exemples de ces renseignements personnels

- 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/ou, lorsque cela est permis, la carte d'assurance-maladie provinciale);
- les renseignements que vous nous donnez volontairement quand nous effectuons un relevé de 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 sur le compte;
- les renseignements que nous recevons de votre employeur;
- les rapports que nous recevons des bureaux de 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 les registres 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; et
- les renseignements fournis par votre employeur, médecin et 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 et/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 nous assurer que votre demande correspond exactement à nos registres en place. Si nécessaire, nous partagerons votre numéro d'assurance sociale avec votre employeur actuel ou avec le ministère des Ressources humaines et du Développement social Canada afin de vérifier vos renseignements sur l'emploi.

Aux fins d'évaluer, juger, 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 installations médicales;
- Commissions des accidents du travail des provinces et territoires;
- ministère des Ressources humaines et du Développement social Canada (autrefois Développement des ressources humaines Canada);
- agents brevetés, mandataires, courtiers d'assurance, intermédiaires et représentants des services financiers avec lesquels vous faites affaire;
- employeurs;
- experts en sinistres, enquêteurs, inspecteurs policiers; et
- 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 pourrions utiliser les renseignements personnels que nous recueillons aux fins suivantes:

1. vérifier votre identité;
2. dans le cas du numéro d'assurance sociale, à des fins de correspondance des fichiers du bureau de crédit uniquement;
3. déterminer votre admissibilité à recevoir un produit ou un service;
4. évaluer et juger votre demande, nos risques d'assurance et toutes demandes d'indemnité que vous nous soumettez et faire enquête sur ceux-ci;
5. établir et gérer vos comptes et vos autres transactions commerciales avec les clients de CFSC et les tiers;
6. effectuer les transactions sur vos comptes avec les clients de CFSC.
7. maintenir, stocker et déterminer les valeurs dans vos comptes et les registres de transactions avec les clients de CFSC et les tiers;
8. répondre à vos requêtes au sujet de vos comptes avec des clients de CFSC ou d'autres services;
9. vous fournir, ainsi qu'à vos conseillers autorisés, des états de compte et d'autres renseignements
10. à toute autre fin mentionnée dans la présente Section C de l'Énoncé de confidentialité ou que nous vous indiquerons de temps à autre ou à 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 présente Section C de l'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 ou imprimer des relevés, et offrir d'autres services de gestion;
- fournir des services de traitement de données et de recherche de marketing;
- procéder à la souscription d'assurance et la prestation de fonctions et services afférents;
- se conformer à des exigences statutaires, 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 bureaux de crédit;
- participer à des systèmes et des réseaux de paiement (p. ex. réseaux électroniques qui autorisent les clients à payer 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 et/ou des offres promotionnelles qui ont trait aux produits et services que vous obtenez de nous;
- gérer vos indemnités d'assurance et les services d'administration des réclamations;
- facturer les services;
- recouvrer les créances sur les comptes que vous nous devez;
- aider les tiers ou les instances d'investigation à prévenir la fraude, le blanchiment d'argent ou toute autre activité criminelle; et
- 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 dans la présente Section A de l'Énoncé de confidentialité. Les mesures contractuelles et autres que nous prenons afin de protéger vos renseignements personnels sont assujetties aux exigences statutaires des juridictions étrangères où ils peuvent être transmis, stockés ou traités (par exemple, l'obligation statutaire de divulguer des renseignements personnels aux autorités gouvernementales dans ces juridictions étrangères).

Vos renseignements personnels peuvent être divulgués à des personnes ou entités qui sont indiquées dans 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 sociétés qui forment une partie de 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 confidentialité ou une autre requête de la présente Section C de l'Énoncé de confidentialité.

Les assureurs et leurs affiliés (y compris la CitiFinancière) partagent entre eux des « listes de marketing » ou listes de clients qui répondent 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 spécifiques 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 paraissent des renseignements à votre sujet et votre nom, 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 confidentialité ou une autre requête de la présente Section C, ci-dessus, 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 juridictions étrangères où sont situés ces affiliés.

Veuillez prendre note que si vous utilisez des produits ou des services offerts par un ou plusieurs de nos affiliés de Citigroup au Canada, vous devez 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 divulguerons 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 voulez être exclu des listes de marketing que nous pourrions partager avec des tiers, vous pouvez vous en retirer en tout temps en communiquant avec nous à l'adresse appropriée ou au numéro de téléphone mentionné dans *Comment communiquer avec les assureurs concernant une plainte en matière de confidentialité* ou une autre requête de la présente Section C, ci-dessous, en nous allouant 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. 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 sécurisation, 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 et/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 rapport ou de vérification auprès de ces tiers; et
- permettre à ces parties d'utiliser et de divulguer vos renseignements personnels sensiblement aux mêmes fins que celles décrites dans la présente Section C de l'Énoncé de confidentialité.

Consentement: Selon la nature et la sensibilité de vos renseignements personnels, votre consentement à leur collecte, leur utilisation et 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 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 confidentialité* ou une autre requête de la présente Section C, ci-dessous.

Le retrait ou le refus de votre consentement est assujéti à des restrictions juridiques ou contractuelles. Nous pouvons recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels

sans votre consentement, pour des fins juridiques, de sécurité ou certaines opérations 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'inscription des renseignements relatifs à 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 et/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 confié.

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 ont besoin de consulter votre dossier dans le cadre de leurs tâches y auront accès. 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 vous 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 dans *Comment communiquer avec les assureurs concernant une plainte en matière de confidentialité* ou une autre requête 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.

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; ou
- renseignements qu'il serait trop cher d'obtenir, par exemple des renseignements qui sont périmés 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 sauvegardes en place au sein des 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 d'assurer la confidentialité de tout renseignement auquel il ou elle 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 exigences de la loi.

Contactez les assureurs pour une plainte ayant trait à la confidentialité ou à une autre demande: pour enregistrer une plainte ayant trait à la confidentialité ou une demande de retrait des listes, une demande d'accès à vos renseignements personnels, rapporter des renseignements personnels incorrects, ou obtenir de l'information sur nos politiques et pratiques dont l'utilisation de tiers et de sociétés affiliées avec qui nous partageons vos renseignements personnels, veuillez nous contacter au :

Compagnie d'assurance Triton

American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie
Chemain 355 Wellington

London, Ontario N6A 3N7

Attention: Agent à la confidentialité

Téléphone: 1 800 285-8623

Si vous voulez nous faire parvenir une plainte par courriel concernant l'une ou l'autre des entreprises mentionnées dans la Section C de l'Énoncé de confidentialité, veuillez écrire à : Canada.Privacy.Office@citi.com.

Nota: Vous devez déposer une demande de retrait auprès de chaque compagnie 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 compagnie 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 compagnie 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.

À jour en date du mois de mars 2011