



Code de protection de la vie privée

Date de cette version approuvée : 14 septembre 2020

## **Code de protection de la vie privée**

DirectCash Bank (désignée par les termes « DCBank », « nous », « notre », « nos ») connaît l'importance de la confidentialité de vos renseignements personnels. Le Code de protection de la vie privée explique les types de renseignements personnels que nous recueillons, la manière dont ils sont utilisés et les mesures que nous prenons pour garantir le traitement approprié des données.

Le Code de protection de la vie privée peut faire l'objet d'une mise à jour périodique. Si nous prévoyons utiliser ou divulguer les renseignements personnels à des fins nettement différentes de celles décrites dans cet énoncé, nous déploierons des efforts raisonnables pour en informer les personnes concernées, au besoin, y compris en mettant à jour le présent Code de protection de la vie privée. Si vous avez des préoccupations quant à l'utilisation de vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec nous à l'aide de l'un des moyens mentionnés dans cet énoncé ou visitez régulièrement notre site Web à l'adresse <https://www.dcbank.ca/privacy-policy/> pour obtenir une version à jour du présent Code de protection de la vie privée. Nous vous recommandons fortement de demander et de consulter fréquemment ce Code de confidentialité pour en obtenir la version actuelle. Le fait de continuer à fournir des renseignements personnels ou à utiliser nos services après toute modification du présent Code de protection de la vie privée constitue votre acceptation de toute modification.

Le Code de protection de la vie privée s'applique aux clients des services aux particuliers, y compris les clients commerciaux qui exploitent une entreprise à titre de propriétaire unique. Bien que le Code de protection de la vie privée ne s'applique pas aux renseignements concernant les clients commerciaux exerçant des activités en tant que société, société de personnes ou toute autre forme d'association, DCBank protège la confidentialité de ces renseignements conformément à ses politiques et à la loi.

### **I. Responsabilité**

Nous sommes responsables de tous les renseignements personnels sous notre garde. Le terme « renseignements personnels » désigne toute information vous identifiant en tant qu'individu. Les renseignements personnels comprennent les informations que vous nous avez fournies ou que nous avons recueillies auprès d'autres sources. Ils comprennent notamment vos nom et adresse, votre âge et votre genre, ainsi que vos états financiers personnels, vos numéros d'identification, y compris votre numéro d'assurance sociale, vos références personnelles et vos relevés d'emploi. Chacun de nos employés est responsable du respect et de la protection des renseignements personnels auxquels il a accès.

Pour assurer la conformité à ce Code de protection de la vie privée, nous avons désigné le ou la chef de la protection de la vie privée pour superviser les pratiques de DCBank en matière de confidentialité.

### **II. Collecte des renseignements personnels**

DCBank recueillera la plupart de vos renseignements personnels directement auprès de vous lorsque vous remplissez des demandes pour nos produits ou services et dans toute documentation et information que vous fournissez. Nous recueillons également vos renseignements personnels auprès de sources que vous avez indiquées dans vos demandes de produits ou services auprès de DCBank, y compris les références que vous avez fournies, les agences d'évaluation du crédit, ainsi qu'auprès de tiers ou de sources accessibles au public.

Les renseignements personnels que nous recueillons peuvent comprendre :

- Coordonnées

- Nom, adresse, numéro de téléphone et adresse de courriel.
- Identité
  - Des renseignements permettant la vérification de l'identité et de la solvabilité, tels que votre numéro d'assurance sociale, votre date de naissance, votre profession et les pièces d'identité délivrées par le gouvernement; ces renseignements sont également recueillis pour permettre à DCBank de respecter les obligations légales et réglementaires, ainsi que les exigences de déclaration de l'Agence du revenu du Canada.
- Renseignements financiers
  - Des renseignements utilisés par DCBank pour évaluer l'admissibilité à ses produits ou services (par exemple, des informations sur vos comptes actuels et antérieurs, le solde de vos comptes et votre endettement ou l'historique des opérations dans votre compte).
- Renseignements sur les opérations
  - Des informations relatives aux paiements, telles que les renseignements bancaires et la manière dont vous utilisez les différents produits ou services de DCBank (notamment l'historique des achats et des paiements).
- Autres
  - Tout autre renseignement qui sera recueilli avec votre consentement ou comme la loi l'exige ou le permet.

DCBank peut écouter ou enregistrer les appels téléphoniques entre vous et nos représentants pour en assurer l'exactitude et pour améliorer le service à la clientèle. Si vous ne souhaitez pas que votre appel soit enregistré, vous pouvez effectuer des opérations en ligne ou nous contacter par écrit.

### **III. Utilisation de vos renseignements personnels**

DCBank restreindra la collecte de renseignements personnels à ce qu'elle juge nécessaire aux fins énoncées ci-dessous.

DCBank peut utiliser les renseignements personnels à diverses fins, notamment :

- pour vérifier votre identité;
- pour évaluer votre demande, comprendre votre situation financière et évaluer votre admissibilité aux produits et services demandés à DCBank;
- pour mettre en place, administrer, fournir et gérer vos produits ou services;
- pour communiquer avec vous par divers moyens concernant les produits et services susceptibles de vous intéresser;
- pour vous protéger contre les erreurs, la fraude et toute autre activité non autorisée ou illégale;
- pour tenir des registres commerciaux en vue d'assurer la conformité aux lois et règlements;
- pour gérer votre relation avec DCBank, y compris en évaluant la qualité du service à la clientèle;
- pour analyser les résultats commerciaux de DCBank, compiler des statistiques et mener des études de marché afin de mieux gérer les activités de DCBank et de mettre au point de nouveaux produits et services;
- pour comprendre nos clients, et pour mettre au point et adapter nos produits et nos services;
- pour nous conformer à nos obligations fiscales, juridiques et réglementaires;
- pour répondre à toute question de votre part;
- pour évaluer et améliorer nos sites Web et nos autres offres électroniques;

- pour toute autre fin à laquelle vous consentez ou qui est permise par les lois sur la protection de la vie privée ou par toute autre loi applicable.

#### **IV. Divulgence des renseignements personnels**

Nous utiliserons et divulguons vos renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis et de la manière indiquée dans le présent Code de protection de la vie privée.

Dans certaines circonstances, DCBank peut divulguer vos renseignements personnels à des tiers, notamment dans les cas suivants :

a) Administration

Nous pouvons partager vos renseignements personnels avec les membres de notre groupe qui effectuent des tâches administratives et des services de traitement en notre nom.

b) Processus d'affaires

DCBank peut divulguer vos renseignements personnels à des tiers pour assurer la protection de nos actifs (par exemple, pour le recouvrement de comptes en souffrance). Nous pouvons également partager des renseignements vous concernant avec des tiers dans la mesure raisonnablement nécessaire à des fins de vérification ou dans le but de détecter et de prévenir la fraude.

c) Exigences prévues par la loi et réglementaires

DCBank peut divulguer vos renseignements personnels lorsque cela est nécessaire pour satisfaire des exigences prévues par la loi, d'ordre réglementaire, d'autoréglementation du secteur, en matière d'assurance, d'audit et de sécurité, y compris toute exigence en vertu des lois canadiennes et étrangères applicables à DCBank et à nos fournisseurs de services.

d) Opérations commerciales

DCBank peut utiliser des renseignements personnels et les divulguer à des tiers dans le cadre de l'évaluation ou de l'exécution d'une vente, d'un financement, d'une assurance ou de toute cession de DCBank ou de ses activités ou actifs, en tout ou en partie. Il est également possible que des renseignements personnels soient transférés dans le cadre d'une restructuration générale ou de tout autre changement de contrôle de DCBank.

e) Fournisseurs de services

DCBank peut transférer des renseignements personnels à des mandataires indépendants ou à des tiers fournisseurs de services qui exécutent des services en son nom, notamment la production de cartes, la préparation de relevés, l'envoi postal, le service à la clientèle, la commercialisation, le recouvrement, les technologies de l'information et les services d'hébergement ou de traitement des données. Ces mandataires indépendants ou tiers fournisseurs de services ne recevront que les renseignements personnels nécessaires à l'exécution des services contractuels et nous n'autorisons pas ces fournisseurs de services à utiliser ou à divulguer des renseignements personnels pour leurs propres activités de commercialisation ou autres. Nous avons conclu des contrats qui imposent à ces fournisseurs de services les mêmes normes de confidentialité que celles qui régissent nos activités. Certaines de ces sociétés sont situées hors du Canada (p. ex. aux États-Unis) et sont tenues de divulguer des informations aux tribunaux, aux autorités gouvernementales, aux organismes de réglementation ou aux forces de l'ordre en vertu des lois applicables dans leur pays.

f) Commercialisation

Sauf si vous avez exercé l'option de refus, DCBank peut partager vos renseignements personnels avec les membres de son groupe, avec ses partenaires qui fournissent à ses clients des avantages et des services, ainsi qu'avec des fournisseurs de services pour leur permettre de vous offrir des produits et services supplémentaires de DCBank et d'autres organisations.

Sauf si vous avez exercé l'option de refus, en plus des utilisations et divulgations susmentionnées, nous pouvons consulter et utiliser vos renseignements personnels (dont vos coordonnées, votre genre, les renseignements concernant les opérations dans votre compte et les détails de vos paiements et de vos achats) à l'occasion, pour déterminer l'adéquation ou la pertinence de produits ou services supplémentaires de DCBank, des membres de son groupe et de ses partenaires ou pour vous offrir ces produits ou services susceptibles de vous intéresser. Nous pouvons également divulguer les types de renseignements susmentionnés aux membres de notre groupe ou à nos partenaires pour leur utilisation à des fins similaires et pour vous envoyer des informations sur leurs produits et services. Si vous ne souhaitez plus que vos renseignements personnels soient utilisés ou divulgués à ces fins, vous pouvez communiquer avec nous en tout temps par la poste ou par téléphone aux coordonnées indiquées dans la section « Plaintes et questions » plus loin.

## **V. Obtention du consentement**

En demandant un nouveau produit ou service de DCBank et en nous fournissant des renseignements personnels, vous donnez votre consentement pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de ces renseignements personnels aux fins indiquées ou décrites dans le présent Code de protection de la vie privée.

Vous pouvez retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels en tout temps, sous réserve de restrictions juridiques ou contractuelles et d'un avis raisonnable. Veuillez noter que, si vous retirez votre consentement à certaines utilisations de vos renseignements personnels, il est possible que nous ne soyons plus en mesure de vous fournir les produits et services que vous demandez.

Veuillez également noter qu'il n'est pas permis de retirer votre consentement à certaines utilisations et divulgations obligatoires (par exemple, lorsque la loi exige la collecte, l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels).

## **VI. Restrictions relatives à l'utilisation, à la divulgation et à la conservation**

Nous utiliserons ou divulguerons vos renseignements personnels uniquement pour les motifs pour lesquels ils ont été recueillis et de la manière indiquée dans le présent Code de protection de la vie privée. DCBank conservera vos renseignements personnels uniquement pendant la période raisonnablement requise pour atteindre les fins visées ou pour satisfaire aux exigences légales.

Nous ne vendons pas les noms ou autres renseignements personnels de nos clients.

## **VII. Exactitude**

Nous nous assurerons que les renseignements personnels sont suffisamment exacts, complets et à jour pour la réalisation des fins susmentionnées. Vous devez activement nous aider à le faire en nous avisant rapidement de toute modification de vos renseignements personnels, dont votre adresse ou votre numéro de téléphone. Si vous constatez une erreur dans les renseignements vous concernant en notre possession, veuillez nous en informer afin que nous puissions apporter les modifications nécessaires. Le

fait de ne pas nous informer des changements apportés à vos renseignements personnels peut avoir une incidence négative sur la manière dont nous communiquons avec vous ou dont nous vous fournissons des services. Le cas échéant, nous informerons les tiers concernés de toute modification importante de vos renseignements personnels communiqués par nous. Si nous n'acceptons pas d'apporter les modifications que vous demandez, vous pouvez contester notre décision selon les modalités décrites dans la section « Plaintes et questions » plus bas.

### **VIII. Protection des renseignements personnels**

Nous protégerons vos renseignements personnels au moyen de dispositifs et de mesures de sécurité adaptés au degré de sensibilité de vos renseignements. Nous utilisons des mesures de sécurité physiques, électroniques et procédurales pour lutter contre l'utilisation non autorisée, l'accès, la modification, la destruction, la divulgation, la perte ou le vol de vos renseignements personnels. Seuls les employés autorisés de DCBank qui doivent accéder à vos renseignements personnels y auront accès et ils sont conscients de l'importance d'en préserver la confidentialité.

Nous sélectionnons rigoureusement les fournisseurs de services qui ont accès à vos renseignements personnels et nous exigeons que toute information que nous leur fournissons soit protégée et utilisée uniquement dans le but de fournir le service dont nous avons demandé la prestation.

### **IX. Accès**

Sur demande écrite, nous vous indiquerons vos renseignements personnels en notre possession, à quelles fins ces renseignements sont utilisés et à qui ils ont été divulgués. Sur demande, nous vous donnerons accès à vos renseignements personnels. Nous pourrions vous fournir ces renseignements en facturant des frais modiques; toutefois, vous serez informé(e) à l'avance du coût approximatif.

Dans certaines situations, il se peut que nous ne puissions pas vous donner accès à tous vos renseignements personnels. Parmi ces exceptions figurent les renseignements dont la transmission coûterait extrêmement cher, ainsi que tout accès susceptible de révéler des renseignements au sujet d'un tiers (c.-à.-d. un compte conjoint), des renseignements commerciaux confidentiels, des renseignements produits au cours d'une procédure officielle de résolution des différends, des renseignements recueillis dans le cadre d'une enquête sur la violation d'une entente ou une infraction à une loi et tout cas qui pourrait mettre en péril la vie ou la sécurité d'une autre personne. Si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir certains des renseignements personnels, nous vous indiquerons pourquoi.

Si vous souhaitez examiner ou vérifier vos renseignements personnels, veuillez nous contacter aux coordonnées suivantes :

DirectCash Bank  
736, chemin Meridian N.-E.  
Calgary (Alberta) T2A 2N7  
1 888 466-4043

## IX. Plaintes et questions

Pour toute question concernant ce Code de protection de la vie privée, veuillez contacter le ou la chef de la protection de la vie privée de DCBank :

DirectCash Bank  
À l'attention de : Chef de la protection de la vie privée  
736, chemin Meridian N.-E.  
Calgary (Alberta) T2A 2N7  
1 888 466-4043

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la manière dont votre question ou votre plainte a été traitée, vous pouvez suivre le processus de résolution des différends de DCBank en visitant le site <http://www.dcbank.ca/legal> (en anglais) et en consultant la section « Règlement des plaintes ».

Enfin, si DCBank n'a pas été en mesure de répondre à votre plainte, préoccupation ou question de manière satisfaisante, vous pouvez contacter le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada aux coordonnées suivantes :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada  
30, rue Victoria  
Gatineau (Québec)  
K1A 1H3  
1 800 282-1376  
<https://www.priv.gc.ca/fr/communiquer-avec-le-commissariat/>