

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Numéro de la politique	25-11-14-2 FR	
Élaborée par :	Comité de politiques et procédures	Approuvée le 5 novembre 2014
	Conseil d'administration	Ratifiée le 25 novembre 2014

Introduction

La CBDC Madawaska s'engage à maintenir la sécurité, la protection de la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont communiqués par les intervenants, y compris les clients et les employés. Le respect de la confidentialité est une valeur essentielle de la CBDC Madawaska. Cette politique de confidentialité et de protection de la vie privée documente notre engagement envers cette valeur et a été élaborée dans le but d'assurer la conformité avec la législation applicable relative à la protection de la vie privée.

Objectif

Aux fins de la présente politique de confidentialité et de protection de la vie privée, un client désigne un individu ou un représentant personnel (agent, directeur ou employé) d'une entreprise cliente. Cette politique vise à protéger la confidentialité des clients qui font affaires avec la CBDC Madawaska afin d'assurer le traitement équitable des renseignements personnels rendus accessibles dans l'exercice des activités avec la CBDC Madawaska. La CBDC Madawaska exige que ses **employés**, ses **agents** et ses **directeurs** se conforment aux normes d'éthique commerciale et personnelle les plus rigoureuses dans l'exercice de leurs fonctions et de leurs responsabilités. Ils se doivent d'assumer leurs responsabilités avec honnêteté et intégrité et doivent se conformer aux lois et règlements applicables.

Politique

La CBDC Madawaska reconnaît l'importance de la vie privée et de la nature délicate des renseignements personnels. Nous avons l'obligation d'assurer la confidentialité de tous les renseignements pouvant identifier un client. Nous nous engageons à protéger tous les renseignements personnels en notre possession. Cette politique de protection de la vie privée présente la façon dont nous gérons les renseignements personnels qui nous sont fournis par un client et dont nous protégeons la vie privée du client.

Toutes les entreprises exerçant des activités commerciales doivent se conformer à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (L.N.-B.2009, ch. R-10.6), et au code type de l'Association canadienne de normalisation pour la protection des renseignements personnels contenu dans la Loi. La Loi définit les règles qui régissent la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels d'un client et nécessite des garanties pour protéger la confidentialité de ces renseignements dans l'exercice des activités commerciales. Afin de s'assurer qu'elle se conforme à la Loi, la CBDC Madawaska a élaboré cette politique et a formé ses directeurs et son personnel au sujet de ses exigences. La CBDC Madawaska fait également signer, à tous ses directeurs et employés, un formulaire de confidentialité annuellement.

Pourquoi la CBDC Madawaska a-t-elle besoin de renseignements personnels?

La CBDC Madawaska offre des services et des produits à une vaste gamme de clients. La CBDC Madawaska recueille uniquement les renseignements personnels nécessaires à l'évaluation de l'admissibilité d'un demandeur potentiel à obtenir de l'assistance financière ou d'autres services offerts par la CBDC Madawaska, ainsi que pour faire rapport à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, l'agence fédérale qui fournit le financement à la CBDC Madawaska. La CBDC Madawaska peut également utiliser les renseignements personnels pour communiquer avec des clients et, ce faisant, elle pourrait de temps à autre distribuer du matériel concernant ses services et des développements qui pourraient être pertinents pour l'entreprise d'un client.

Quels renseignements personnels recueillons-nous?

Par renseignements personnels, on entend tout renseignement permettant d'identifier un individu ou à partir duquel l'identité d'un individu pourrait être déduite. Ces renseignements incluent le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, le numéro d'assurance social et la date de naissance. Ils peuvent également comprendre, sans toutefois se limiter à, tout renseignement lié à l'identité comme la nationalité, le sexe, l'état matrimonial, l'information financière et les antécédents de crédit.

Comment faisons-nous la collecte des renseignements personnels?

Nous recueillons des renseignements uniquement par des moyens légaux et honnêtes et non pas de façon abusive. Au moment de remplir une demande d'assistance financière ou pour d'autres services, nous solliciterons le consentement écrit exprès du client éventuel pour la collecte, l'utilisation, la conservation et la divulgation des renseignements personnels aux fins prévues dans la présente politique. Dans la mesure du possible, nous recueillons les renseignements personnels directement du client, en commençant par la demande et en continuant pendant toute la durée du programme de financement.

Avec l'autorisation d'un client, nous pouvons obtenir des renseignements sur le client d'autres sources, dont :

- une banque ou une caisse populaire;
- une compagnie d'assurance;
- un agent immobilier lors d'une transaction immobilière;
- des agences ou des registres gouvernementaux;
- des agences d'évaluation du crédit ou des agences d'information sur la solvabilité;
- l'employeur d'un client;
- le comptable d'un client.

En signant une demande de consentement, un client consent à ce que nous collections, utilisions et divulguions les renseignements mentionnés dans la demande.

Utilisation des renseignements

Nous utilisons les renseignements personnels afin d'offrir des conseils et des services aux clients et afin d'inclure les clients dans des activités de marketing direct. Si un client n'a plus de prêt avec nous, à la demande du client, nous retirerons son nom de notre liste d'envoi.

Divulgarion des renseignements personnels

La CBDC Madawaska ne divulgue pas les renseignements personnels d'un client à des tiers dans le but de leur permettre de faire la promotion de leurs produits et services. La CBDC Madawaska utilise et conserve les renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles le client a donné son consentement. Les renseignements personnels seront uniquement divulgués aux employés, aux membres bénévoles des comités ou du conseil d'administration de la CBDC Madawaska qui doivent connaître les renseignements aux fins énoncées dans la présente politique. Toutefois, la CBDC Madawaska est tenue de divulguer les renseignements à certains organismes gouvernementaux, y compris l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA). De plus, la CBDC Madawaska devra divulguer les renseignements personnels d'un client lorsque :

- la divulgation est requise ou autorisée par la loi;
- un client a consenti à la divulgation;
- la divulgation est nécessaire afin d'établir ou de recouvrer des sommes qui nous sont dues;
- nous recourons à un tiers pour nous fournir des services administratifs (comme des services de sauvegarde informatique ou l'archivage de dossiers);
- les renseignements sont déjà connus publiquement.

De plus, nous divulguons les renseignements personnels d'un client à des tiers afin de faciliter l'octroi d'un prêt. Des exemples de tiers incluent des avocats agissant dans le cadre du prêt et de la garantie sur le prêt consenti. Dans certains cas, le consentement d'un client sera implicite et nous divulguons les renseignements à moins d'indication contraire du client.

Conservation des renseignements personnels

La CBDC Madawaska reçoit du financement de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA) et de certains autres organismes gouvernementaux. Les modalités de nos ententes avec ces organismes exigent que nous conservions les renseignements que nous recueillons pour une période d'au moins 8 ans à partir de la date du refus de la demande ou du remboursement du prêt, si ce dernier est consenti.

Correction d'erreurs

La CBDC Madawaska s'efforce d'assurer que tous les renseignements personnels dans les dossiers actifs sont exacts, complets et actuels. Si la CBDC Madawaska détient des renseignements concernant un client et que le client peut établir qu'ils ne sont pas exacts,

complets et mis à jour, la CBDC Madawaska prendra des mesures raisonnables pour les corriger. Les renseignements contenus dans les dossiers fermés ne sont pas mis à jour.

Garanties

La CBDC Madawaska prend toutes les précautions raisonnables afin d'assurer que les renseignements personnels des clients sont protégés contre toute perte, accès non autorisé, modification ou divulgation. Parmi les mesures prises pour protéger les renseignements personnels, mentionnons :

- la sécurité des locaux;
- l'accès limité aux renseignements personnels;
- la mise en place de mesures de protection technologiques comme les logiciels de sécurité et les pare-feu afin de prévenir le piratage ou l'accès informatique non autorisé;
- les mots de passe internes et les politiques de sécurité.

Accès aux renseignements personnels

Un client peut demander l'accès à tout renseignement personnel que nous détenons à son sujet. La demande devrait être soumise par écrit.

Le droit du client d'accéder à ses renseignements personnels n'est pas absolu. Nous pourrions y refuser l'accès lorsque :

- le refus d'accès est requis ou autorisé par la loi;
- l'accès aurait une incidence déraisonnable sur les renseignements personnels d'autrui;
- nous devons protéger les droits et la propriété de la CBDC;
- la demande est frivole ou vexatoire.

Si nous refusons une demande d'accès aux renseignements ou une demande de correction des renseignements, nous expliquerons pourquoi.

Élimination des renseignements

Les pratiques loyales en matière d'information suggèrent que les renseignements personnels devraient uniquement être conservés aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Toutefois, lorsque les renseignements sont utilisés pour prendre une décision au sujet d'une personne, ils devraient être conservés suffisamment longtemps pour que l'individu soit en mesure d'y accéder, et porter en appel tout refus d'accès. Lorsque les renseignements personnels ne sont plus nécessaires pour atteindre l'objectif précisé, veuillez les effacer ou les rendre anonymes selon les procédures recommandées ci-dessous.

L'élimination des renseignements personnels devrait être effectuée de manière sécurisée et conformément au processus et au calendrier de conservation des documents approuvés pour la CBDC Madawaska et la classification des dossiers en cours d'examen. Que les dossiers devant être éliminés comprennent des documents imprimés ou électroniques, des unités de disques durs ou des bandes vidéo de surveillance, les CBDC ont la responsabilité de s'assurer que leurs

pratiques et mesures pour éliminer convenablement les renseignements personnels en leur possession respectent les obligations en matière de garanties en vertu des lois sur la protection des renseignements personnels. La CBDC Madawaska embauche une entreprise d'élimination du papier pour déchiqueter les dossiers de façon sécuritaire et obtient une confirmation écrite que le déchiquetage a été effectué. En ce qui a trait à l'élimination des disques et des disquettes, les CBDC doivent assurer la destruction ou l'effacement total des renseignements personnels. Toutes les données doivent être supprimées de tout composant matériel; lorsque ce n'est pas possible, le matériel doit être détruit conformément aux politiques et procédures de sauvegarde des CBDC.

1. Assurer que le matériel à déchiqueter est un dossier dont la période de conservation prévue est expirée ou qu'il s'agit de papier de corbeille ou d'un document temporaire contenant des informations sensibles.
2. Confirmer qu'il n'existe aucune enquête judiciaire active ou vérification reliée aux dossiers que vous planifiez éliminer.
3. Remplir et conserver un certificat d'élimination pour tous les dossiers conformément aux calendriers d'élimination et de conservation approuvés.

Communications électroniques

Malgré les mesures de protection technologique mises en place par la CBDC Madawaska, toutes les transmissions Internet sont susceptibles d'être touchées par la perte, l'erreur d'acheminement, l'interception ou la mauvaise utilisation. Pour cette raison, dans le cadre de la demande signée par le client consentant à la collecte, l'utilisation, la conservation et la divulgation de ses renseignements personnels, la CBDC Madawaska obtient le consentement du client pour communiquer par Internet, à moins d'avis contraire.

Plaintes

Tout problème ou préoccupation concernant les pratiques de traitement des renseignements personnels de la CBDC Madawaska peut être soumis par écrit à :

Directeur exécutif
CBDC Madawaska inc
24 rue St-François
Edmundston N.-B.
E3V 1E3

La plainte fera l'objet d'une enquête immédiate et un rapport écrit sera fourni au plaignant. Si le plaignant n'est pas satisfait du rapport, ou estime que les mesures correctives prises par la CBDC Madawaska sont insuffisantes, le plaignant peut soumettre une plainte par écrit au Commissaire fédéral à la protection de la vie privée. L'adresse du Commissaire fédéral à la protection de la vie privée est la suivante :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
112, rue Kent
Place de Ville, Tour B, 3^e étage

Ottawa, ON K1A 1H3
Télécopieur : 613-947-6850
Demandes de renseignements : 1-800-282-1376 (sans frais)

Protection de l'information confidentielle

Toute information non publique concernant la CBDC Madawaska, ses placements, ses principes ou ses projets en matière de placement et toute information non publique obtenue lors d'une recherche ou en vue de prendre une décision concernant un placement actuel ou potentiel, ou pour toute autre raison, doit être tenue secrète. Un administrateur ne peut utiliser ou révéler une information non publique que dans l'exercice de ses fonctions auprès de la CBDC Madawaska.

Fuites d'information confidentielle

Tout administrateur qui a connaissance d'une éventuelle utilisation irrégulière d'une information confidentielle doit la signaler immédiatement au président du conseil d'administration ou au directeur général.

Communication avec des tiers

Les administrateurs ne discutent pas avec des tiers d'une question concernant le conseil d'administration, ni d'une question concernant la CBDC Madawaska, y compris un placement de la CBDC Madawaska.

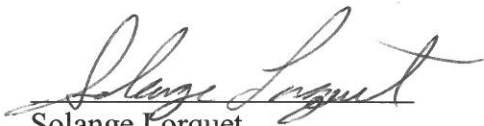
Modifications à cette politique de protection de la vie privée

Puisque la CBDC Madawaska examine régulièrement toutes ses politiques et procédures, nous pourrions modifier cette politique de temps à autre.

Documents connexes

- Politique sur les conflits d'intérêts
- Politique en matière de résolution des plaintes

Autorisation


Solange Lorquet
Présidente
CBDC Madawaska inc.


Mark Landry
Secrétaire
CBDC Madawaska inc.