

1.Divulgations

Les services aux conseillers sont offerts par l'entremise de SFL Gestion de Patrimoine (« SFLGP »).

À PROPOS DE SFL GESTION DE PATRIMOINE.

Gestion de patrimoine Worldsource Inc., qui exerce ses activités sous le nom d'affaires SFL Gestion de patrimoine, est une société à double inscription, c'est-à-dire une société qui est inscrite à la fois comme courtier en épargne collective et comme courtier en valeurs mobilières dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada (ci-après le « courtier »). Elle est également inscrite comme cabinet de planification financière au Québec. À moins d'indications contraires, les placements dans des produits distribués par le courtier ne sont pas assurés, en tout ou en partie, par la Société d'assurance-dépôts du Canada ou par toute autre institution publique de dépôt. Ils ne sont pas garantis non plus, en tout ou en partie, par le courtier, et leur valeur est soumise aux fluctuations des marchés.

SFLGP est un membre de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (« OCRI »).

Les fonds communs de placement peuvent comporter des commissions, des commissions de suivi, des frais de gestion et d'autres frais. Les fonds communs de placement ne sont pas garantis, leur valeur fluctue fréquemment et les rendements passés pourraient ne pas se répéter. Veuillez lire le prospectus et consulter votre conseiller SFLGP avant d'investir.

Les produits et les services d'assurance sont fournis par SOLIS Gestion de Patrimoine.

Les services décrits pourraient ne pas s'appliquer à tous les clients ou ne pas leur être disponibles. Les produits et les services pourraient être offerts par un conseiller ou par l'entremise de tierces parties associées ou non associées. Certains services et produits ne pourraient pas être disponibles par l'entremise de tous les conseillers. Les services pourraient changer sans préavis.

2. Avis Juridiques et de non-responsabilité

LE PRÉSENT SITE N'APPARTIENT PAS À GESTION DE PATRIMOINE WORLDSOURCE INC., QUI EXERCE SES ACTIVITÉS SOUS LE NOM D'AFFAIRES SFL GESTION DE PATRIMOINE. LE COURTIER EXERCE UN CONTRÔLE SUR LE CONTENU DE CE SITE EN EXAMINANT LES RENSEIGNEMENTS FOURNIS CONFORMÉMENT À SES POLITIQUES ET PROCÉDURES. LE COURTIER N'EST PAS RESPONSABLE DU CONTENU DE CE SITE QUI N'EST PAS RELIÉ AUX PRODUITS POUR LESQUELS ELLE EST INSCRITE ET N'EST ÉGALEMENT PAS RESPONSABLE DE SURVEILLER OU DE SUPERVISER LES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES EXTÉRIEURES DE SES REPRÉSENTANTS.

En accédant à ce site Web, vous vous engagez à respecter et à accepter les modalités et conditions énoncées ci-dessous.

GÉNÉRAL

Le contenu de ce site Web et des pages, comptes et sites Web des média sociaux (collectivement, « le Site Web ») est fourni seulement à titre indicatif et n'est pas destiné à vous fournir des conseils spécifiques en matière de finance, d'investissement, d'assurance, de fiscalité, de droit ou de comptabilité et ne doit pas être utilisé à cet égard. En outre, les informations contenues sur le Site Web peuvent ne pas s'appliquer à tous les investisseurs. Pour obtenir des informations propres à votre situation et avant de prendre toute décision fondée sur l'information contenue dans le présent document, vous devez consulter un conseiller financier ou un autre professionnel approprié en matière d'investissement, de droit ou de comptabilité. Les informations figurant sur le présent Site Web ne constituent pas une sollicitation ou une offre de la part de SFLGP d'acheter ou de vendre tout titre ou tout produit d'investissement ou d'assurance, ou tout autre instrument financier de tout émetteur. Les informations fournies sur le Site Web sont considérées comme fiables au moment de leur publication, mais elles peuvent être modifiées sans préavis et aucune garantie ne peut être donnée quant à leur exactitude ou leur exhaustivité. Les conditions du marché pourraient varier et donc influencer sur les renseignements contenus dans le présent document. SFLGP (y compris ses sociétés associées ou affiliées, ainsi que leurs dirigeants, administrateurs, employés ou conseillers respectifs, ou toute autre personne associée à la création du Site Web et de son contenu) n'est pas responsable, de quelque manière que ce soit, des dommages ou pertes directs, indirects, spéciaux ou consécutifs de toute nature, quelle qu'en soit la cause, découlant de l'utilisation du Site Web.

PRODUITS ET SERVICES

SFLGP offre une variété de produits et de services financiers et de gestion de patrimoine.

Les produits et services d'assurance sont fournis par les Baillargé Gestion de patrimoine, cabinet de services financiers.

Les services de planification financière sont fournis par Baillargé Gestion de patrimoine, cabinet de services financiers.

Pour des informations spécifiques à votre région, veuillez communiquer avec le bureau SFLGP le plus proche. Les modalités et les conditions en vertu desquelles les produits et les services sont fournis peuvent différer de celles énoncées sur ce site Web et peuvent changer de temps à autre. Les produits et les services sont fournis uniquement dans le respect des conditions du contrat d'investissement spécifique, du prospectus ou d'autres documents ou contrats régissant leur vente. En cas de divergence entre le contenu du Site Web et un tel contrat d'investissement, prospectus ou autre document ou contrat, les modalités du contrat d'investissement, prospectus ou autre document ou contrat prévaudront. Bien que tous les efforts soient faits pour maintenir le contenu du Site Web à jour, vous devriez vérifier auprès de votre conseiller si des changements ont été apportés aux modalités et aux conditions selon lesquelles les produits et les services sont offerts et qui ne sont pas présentées sur ce site Web.

INVESTISSEMENT EN PRODUITS D'ASSURANCE OU LIÉ À L'ASSURANCE

Les conseillers en sécurité financière de SOLIS Gestion de Patrimoine peuvent offrir des produits et services d'assurance-vie.

Ils peuvent également offrir des produits d'investissement basés sur l'assurance, tels que des fonds distincts. Le conseiller doit être dûment autorisé pour offrir des produits et services d'assurance en vertu de la législation provinciale sur les assurances en vigueur,

et le courtier doit approuver qu'une pareille activité soit exercée à l'extérieur de ses bureaux.

RENSEIGNEMENTS SUR LA DIVULGATION DES RELATIONS

Lors de l'ouverture initiale du compte, les clients reçoivent notre livret Renseignements sur la divulgation des relations. Ce document détaille notamment la nature de notre relation avec le client, identifie les services que nous offrons, divulgue tous les coûts de fonctionnement d'un compte et décrit les types de risques qu'un client doit prendre en compte lors de la prise d'une décision d'investissement.

RÉGIME RÉGLEMENTAIRE DE SURVEILLANCE

SFLGP est assujettis à la surveillance des autorités provinciales en valeurs mobilières et de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (« OCRI »), l'organisme d'autoréglementation national qui supervise l'ensemble des courtiers en placement, des courtiers en épargne collective et des activités de négociation sur les marchés des titres de créance et des actions au Canada, et sont tenus d'adhérer aux règlements régissant la protection des investisseurs, l'intégrité des marchés financiers et la tenue rigoureuse des dossiers. Ces exigences sont surveillées par l'OCRI au moyen d'audits indépendants effectués régulièrement par des auditeurs externes et par des vérificateurs ou des organismes de réglementation. Pour en savoir plus sur l'OCRI, veuillez visiter www.ocri.ca.

Pour faire des recherches sur les antécédents, les qualifications et obtenir des renseignements d'ordre disciplinaire sur les conseillers réglementés par l'OCRI, veuillez consulter la page Rapport Info-conseiller sur le site Web de l'OCRI pour générer un rapport Info-conseiller de l'OCRI. Au Québec, GFA et GCA sont également inscrites auprès de l'Autorité des marchés financiers (« AMF »), l'organisme mandaté par le gouvernement provincial pour réglementer les courtiers en placement et en épargne collective au Québec. Nos représentants et nos entités de courtage au Québec sont soumis aux règles et règlements de l'AMF en plus des règles et règlements de l'OCRI, selon le cas. Pour en apprendre davantage sur l'AMF, veuillez communiquer avec votre conseiller ou visiter le site Web de l'AMF au www.lautorite.qc.ca.

PROTECTION DES INVESTISSEURS DANS TOUTE L'INDUSTRIE

SFLGP est membre du Fonds canadien de protection des investisseurs (« FCPI »), un fonds de protection des investisseurs qui offre une couverture aux actifs des investisseurs dans les limites prescrites aux comptes clients admissibles en cas d'insolvabilité de leur courtier. Aucuns frais ne sont facturés à l'investisseur pour la participation de son courtier au FCPI. Un dépliant d'information décrivant l'étendue, la nature, et les limites et exclusions de la garantie est disponible sur demande ou sur le site www.fcpi.ca.

INVESTISSEMENT DANS UN FONDS COMMUN DE PLACEMENT

Les investissements dans un fonds commun de placement peuvent comporter des commissions, des commissions de suivi, des frais de gestion et d'autres frais. Les fonds communs de placement ne sont pas garantis, leur valeur fluctue fréquemment, et les rendements passés pourraient ne pas se répéter. À moins d'indication contraire, et à l'exception des rendements réalisés sur des périodes de moins d'un an, les taux de rendement indiqués correspondent au total des rendements composés annuels historiques et comprennent les changements de la valeur des titres. Toutes les données relatives au rendement partent du principe du réinvestissement de toutes les

distributions ou de tous les dividendes, et ne prennent pas en considération les frais d'acquisition, de rachat, de distribution ou les frais facultatifs ou l'impôt sur le revenu payable par les porteurs de titres qui auraient eu pour effet de réduire les rendements. Les titres de fonds communs de placement ne sont pas couverts par la Société d'assurance-dépôts du Canada ni par aucun autre organisme public d'assurance-dépôts. Veuillez lire le prospectus et consulter votre conseiller SFLGP avant d'investir.

FONDS DE TRAVAILLEURS

Les investissements dans les fonds de travailleurs ne sont pas garantis, leur valeur fluctue fréquemment, et les rendements passés pourraient ne pas se répéter. La disponibilité et les montants des crédits d'impôt sont soumis à certaines conditions et restrictions et font l'objet d'un remboursement si les actions ne sont pas détenues pendant huit ans.

FONDS DISTINCTS

Sous réserve de toute garantie applicable au décès et à l'échéance, toute partie de la prime, ou de tout autre montant, affectée à un fonds distinct, est investie aux risques du titulaire du contrat et pourra augmenter ou diminuer en valeur selon les fluctuations de la valeur marchande des actifs du fonds distinct pertinent.

RISQUE DE LEVIER

L'utilisation d'argent emprunté pour financer l'achat de titres comporte plus de risques qu'un achat effectué uniquement au moyen de liquidités. Si vous empruntez de l'argent pour acheter des titres, votre responsabilité de rembourser le prêt et de payer les intérêts exigés par les conditions du prêt reste la même, et ce, même si la valeur des titres achetés diminue.

INVESTISSEMENTS DANS LES SOCIÉTÉS EN COMMANDITE

Il existe un certain nombre de risques associés aux investissements dans une société en commandite (« SC »). Les investisseurs doivent se reporter aux documents d'offre de chaque SC pour obtenir de plus amples renseignements. Des informations importantes sur cette offre sont contenues dans le prospectus relatif à cette offre, dont une copie peut être obtenue auprès des agents ou des bureaux des sous-agents désignés. Vous devez examiner attentivement le prospectus et consulter vos conseillers, y compris votre conseiller fiscal, avant de prendre une décision d'investissement. Une telle offre ne peut être faite que par prospectus.

CALCUL DES INVESTISSEMENTS

Tous les graphiques, calculs, projections et illustrations sont fournis à titre indicatif seulement. Ils ne sont pas destinés à prédire ou à projeter les résultats d'investissement, et ils ne sont pas garantis d'être exacts ou complets. Les résultats réels peuvent varier par rapport aux investissements, à l'épargne, aux prêts ou aux autres investissements dont vous disposez et dépendent de plusieurs facteurs, notamment le profil d'investissement personnel de chaque investisseur, son horizon d'investissement et les frais et dépenses facturés. Les taux d'intérêt sont hypothétiques et ne sont pas censés représenter un investissement spécifique. Les taux de rendement varient dans le temps, en particulier pour les investissements à long terme. Veuillez consulter votre conseiller pour des conseils financiers tenant compte de votre situation personnelle.

ÉNONCÉS PROSPECTIFS

Le Site Web peut contenir des énoncés prospectifs qui reflètent nos attentes actuelles ou nos prévisions d'événements futurs. Les énoncés prospectifs comprennent des énoncés qui sont de nature prédictive, dépendent d'événements ou de conditions futurs ou s'y réfèrent, ou comprennent des mots tels que « s'attendre à », « anticiper », « avoir l'intention de », « planifier », « croire », « estimer », « préliminaire », « typique », et d'autres expressions similaires. Les énoncés qui se projettent dans le temps ou qui comprennent autre chose que des informations historiques sont intrinsèquement soumis, entre autres, à des risques, des incertitudes et des hypothèses qui pourraient faire en sorte que les événements, les résultats, les rendements ou les perspectives réels diffèrent sensiblement de ceux exprimés ou sous-entendus dans ces énoncés prospectifs. Les énoncés prospectifs ne comportent aucune garantie de rendement futur. Ils sont, par définition, fondés sur de nombreuses hypothèses. Ces risques, incertitudes et hypothèses comprennent, sans limitation, les facteurs économiques, politiques et de marché généraux en Amérique du Nord et dans le monde, les taux d'intérêt et de change, la volatilité des marchés mondiaux des actions et des capitaux, la concurrence commerciale, les changements technologiques, les changements dans les réglementations gouvernementales, les changements dans les lois fiscales, les procédures judiciaires ou réglementaires inattendues et les événements catastrophiques. La liste susmentionnée des risques, incertitudes et hypothèses importants n'est pas exhaustive. Veuillez considérer ces facteurs et d'autres avec attention et ne pas accorder une confiance excessive aux énoncés prospectifs. Les informations prospectives contenues sur le Site Web ne sont actuelles qu'à la date de leur publication. Sauf si la loi l'exige, il ne faut pas s'attendre à ce que ces informations soient en toutes circonstances mises à jour, complétées ou révisées, que ce soit à la suite de nouvelles informations, de changements de circonstances, d'événements futurs ou autres.

MARQUES DE COMMERCE ET DROITS D'AUTEUR

Tous les renseignements figurant dans le présent site Web sont protégés en vertu des lois sur les droits d'auteur. Les utilisateurs de ce site sont autorisés à en copier le contenu pour leur usage personnel, mais nul n'a le droit de redistribuer, de reproduire, de publier à nouveau, de sauvegarder sur tout support, de retransmettre ou de modifier des renseignements qu'il contient à des fins commerciales sans obtenir l'autorisation de SFLGP.

Toutes les marques de commerce et logos (y inclus certains noms, mots, titres, dessins, illustrations et icônes) qui figurent sur des pages de ce site sont des marques de commerce enregistrées ou non enregistrées ou des marques de commerce déposées de Desjardins Sécurité financière ou de tiers. Toute utilisation de ces marques est strictement interdite sans l'autorisation écrite du propriétaire. Le téléchargement, la retransmission, la copie ou la modification non autorisés des marques de commerce ou du contenu de ce site pourraient constituer une infraction aux lois fédérales ou aux autres lois applicables aux droits d'auteur et aux marques de commerce, et l'auteur de ces infractions pourrait faire l'objet d'une action en justice.

L'utilisation des logos et des marques de commerce de ce site comme liens vers tout autre site Web sans autorisation écrite est interdite.

LIENS VERS DES SITES WEB DE TIERCES PARTIES

Les liens vers d'autres sites Web ne sont fournis qu'à des fins de commodité, sont indépendants de SFLGP et, par conséquent, SFLGP n'a aucun contrôle sur le contenu

d'un site Web lié. SFLGP ne sera pas responsable de toute inexactitude dans ces informations ou du contenu de tout site Web lié qui n'est pas géré par SFLGP, et SFLGP ne cautionne aucun produit ou service disponible sur un site Web lié. SFLGP ne prétend pas que les sites Web de tiers seront exempts de virus, de vers informatiques, de chevaux de Troie ou d'autres éléments destructeurs sur ou à partir de ces sites Web. Vous créez un lien vers un autre site Web à vos propres risques et SFLGP ne saurait être tenue responsable des dommages causés par la création de liens.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Les clients qui souhaitent déposer une plainte auprès de SFLGP doivent transmettre leur plainte à notre siège social en téléphonant à notre Service à la clientèle au 1 877 647-5435 et en demandant à parler à un conseiller au règlement des différends, ou en écrivant au 1150, rue de Claire-Fontaine, Québec (Québec) G1R 5G4.

Ils peuvent également communiquer avec un directeur de centre financier ou avec leur représentant.

Toutes les plaintes sont transmises à une personne compétente du service de la conformité ou à un responsable de la supervision. Nous invitons les clients à formuler leur plainte par écrit, en nous envoyant une lettre ou un courriel, dans la mesure du possible. S'ils éprouvent de la difficulté à la mettre par écrit, ils peuvent nous en informer et nous les aiderons dans leur démarche. Pour des raisons de confidentialité, nous ne ferons affaire qu'avec le client ou la personne que celui-ci a expressément autorisée à cette fin, par écrit.

Nous accusons réception des plaintes dans les meilleurs délais, généralement dans les cinq jours ouvrables. Le présent sommaire et le Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients seront joints à notre accusé de réception. Nous examinons toutes les plaintes équitablement en tenant compte de toutes les déclarations et de tous les documents pertinents obtenus du client, de nos registres, du représentant, d'autres personnes de notre compagnie et de toute autre source pertinente.

Lorsque notre examen est terminé, nous envoyons une réponse aux clients, laquelle leur parviendra par écrit. Notre réponse peut contenir une offre de règlement, le rejet de la plainte avec les motifs à l'appui ou une autre réponse appropriée. Notre réponse résumera la plainte, fera état des résultats de notre enquête et rappellera au client la possibilité de s'adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI). Notre réponse parviendra aux clients généralement dans un délai de 90 jour civil, sauf si nous attendons des renseignements supplémentaires de leur part ou si le cas est inédit ou très complexe. Nous répondrons aux communications que nous envoient les clients après la date de notre réponse dans la mesure du nécessaire pour mettre en œuvre la résolution ou traiter toute nouvelle question ou tout nouveau renseignement qu'ils nous fourniront.

3. Confidentialité

Chez SFL Gestion de patrimoine (« SFLGP ») le respect de votre vie privée est précieux. C'est pourquoi nous prenons très au sérieux la protection et la confidentialité des renseignements personnels que vous nous confiez.

Que ce soit pour vous servir au quotidien, en vous faisant profiter de nos produits et services, ou encore pour respecter nos obligations légales, nous devons recueillir, utiliser et partager certains renseignements personnels.

Les renseignements recueillis nous permettent, d'une part, de vous identifier, de déterminer si vous êtes admissible aux produits et services demandés, de vous servir de manière à répondre à vos attentes, de vous faire bénéficier des avantages d'être client ou cliente de SFLGP et de bien gérer les risques associés à nos activités. D'autre part, ils nous permettent de nous conformer à différentes exigences réglementaires et légales, notamment en matière de prévention des cybermenaces, des fraudes et autres crimes financiers.

Il est de notre responsabilité de nous assurer que tout renseignement recueilli est traité de façon sécuritaire. C'est dans cet esprit que notre Politique de confidentialité (la « Politique ») a été conçue et qu'elle est appliquée. Elle vous explique pourquoi nous recueillons vos renseignements personnels, comment nous les traitons et comment nous les protégeons.

Notre Politique s'appuie sur quatre grands principes :

- votre consentement à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels par SFLGP ;
- notre engagement à ne recueillir que les renseignements personnels nécessaires;
- nos responsabilités en matière de sécurité et de protection de la confidentialité de vos renseignements personnels;
- notre transparence quant à nos pratiques et obligations à cet égard.

En quoi consiste mon consentement à la collecte, à l'utilisation et au partage des renseignements à mon sujet?

En donnant votre consentement, vous autorisez SFLGP à collecter, à utiliser et à partager les renseignements personnels à votre sujet, afin de vous servir au quotidien et de respecter ses obligations légales. Nous collectons, utilisons et partageons uniquement les renseignements personnels nécessaires, à moins que la loi nous autorise à les traiter autrement. Ce consentement à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels est obligatoire pour faire affaire avec nous et a préséance sur tout autre consentement signé par le passé. Il demeure valide tant et aussi longtemps que vous avez une relation d'affaires avec une composante du Mouvement Desjardins.

Puis-je retirer mon consentement au traitement de mes renseignements personnels ou refuser de fournir certains renseignements?

Si vous décidez de retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels nécessaires pour vous servir au quotidien et pour respecter nos obligations légales, nous vous transmettrons toute l'information requise pour vous expliquer les répercussions d'une telle décision sur notre prestation de produits et services. Dans certains cas, il ne sera pas possible de retirer ce consentement à votre gré en raison d'exigences légales ou contractuelles. Si vous refusez que nous recueillions certains renseignements personnels, nous pourrions ne

pas être en mesure de vous fournir le produit ou service demandé, et de ne pouvoir vous faire profiter de certains avantages associés à ce produit ou service.

Quels sont les renseignements personnels recueillis à mon sujet?

Vous trouverez ci-dessous l'ensemble des renseignements personnels que nous pouvons recueillir auprès de notre clientèle. Certaines catégories de renseignements personnels sont recueillies uniquement pour des produits et services précis. Si vous ne détenez pas ces produits et services ou que vous n'en faites pas l'acquisition, nous ne recueillons pas les renseignements personnels qui y sont associés. Par exemple, les renseignements sur votre santé sont recueillis uniquement pour les produits d'assurance vie et invalidité. De plus, la collecte de certains renseignements personnels (comme les données biométriques) est soumise à des consentements spécifiques si vous recourez à ce type de service. Nous avons regroupé les renseignements personnels que nous pouvons recueillir en 9 catégories, présentées ci-dessous. Chacune d'entre elles contient des exemples concrets. Nous recueillons uniquement les renseignements nécessaires pour vous servir au quotidien et pour respecter nos obligations légales.

CATÉGORIES	EXEMPLES
Renseignements d'identification	Nom et prénom
	Adresse électronique et postale
	Numéro de téléphone
	Date de naissance
	Sexe ou non généré
Renseignements d'authentification	Mots de passe et numéros d'identification personnels (NIP)
	Réponses à des questions d'authentification
	Données biométriques (empreinte vocale et numérique)
	Identifiants gouvernementaux (numéro de passeport, numéro de permis de conduire)
Renseignements sur vos communications avec nous	Compte-rendu de vos rendez-vous
	Registre, historique, enregistrement et compte-rendu de vos communications avec nous
	Communications écrites par courriel ou clavardage (incluant vos plaintes et insouciance)
	Réponses aux sondages ou consultations
	Enregistrement vidéo des caméras de sécurité dans nos points de service
Renseignements sur votre utilisation de nos produits et services	Renseignements recueillis par le biais de témoins (« cookies »)

sites web et applications	Préférences de navigation (langue, province, etc.)
	Parcours et historique de navigation sur nos sites Web et applications
	Adresse IP
	Renseignements relatifs à votre appareil, système d'exploitation ou navigateur
Renseignements sur vos produits et services Desjardins	Information relative aux soldes et dépôts
	Information liée à vos transactions et opérations (numéro(s) de compte(s) ou de d'opération, description, etc.)
	Information sur les produits détenus (type de produit, date d'obtention, modalités)
	Personnes autorisées au compte
Renseignements sur votre situation financière	Bilan financier
	Profil d'investissement
	Renseignements relatifs à votre emploi ou à votre source de revenus
	Antécédents criminels
	Dossier et cote de crédit
Renseignements sur vos dossiers d'assurance	Numéros de police d'assurance et de réclamation
	Montant assuré
	Personnes et biens assurés
	Noms des bénéficiaires
	Bilan de santé et informations sur vos habitudes de vie
	Analyse de besoins d'assurance
	Soumissions et propositions
	Renseignements recueillis à l'occasion d'une réclamation
Renseignements sur vos choix et préférences de communication	Choix et préférences quant à la façon de communiquer avec vous
Autres renseignements pour permettre de se conformer à nos	Preuve de citoyenneté
	Pays de naissance

obligations légales	Numéro d'assurance sociale (NAS)
	Numéro d'identification fiscale (NIF)
	Résidence et numéro d'identification aux fins de l'impôt
	Résultats de nos vérifications touchant notamment la lutte contre le blanchiment

De quelle façon mes renseignements personnels sont-ils recueillis?

Nous recueillons vos renseignements personnels auprès de trois sources : Directement auprès de vous Lorsque vous désirez obtenir un produit ou un service offert par SFLGP ou que vous communiquez avec nous, quel que soit le moyen utilisé (en personne à un point de service, par téléphone, courriel ou clavardage en ligne, ou lorsque vous répondez à un sondage), nous vous demandons de nous fournir des renseignements à votre sujet. Il en est de même si vous communiquez avec nous pour obtenir de l'information sur vos produits et services.

Nous devons vous identifier, par exemple en vous demandant de répondre à des questions d'authentification. Il peut s'agir de renseignements requis pour devenir client de SFLGP tels que vos nom, prénom et adresse, jusqu'à de l'information plus spécifique comme un bilan de santé si vous désirez obtenir une soumission d'assurance-vie.

Il est également possible que nous vous demandions de fournir des renseignements au sujet d'un tiers. Lorsque vous utilisez les produits et services de SFLGP. Lorsque vous naviguez sur nos sites Web ou lorsque vous utilisez nos applications ou nos services en ligne et mobiles, nous recueillons des renseignements à votre sujet. Ces renseignements peuvent être recueillis par le biais de témoin (« cookies ») ou directement sur nos sites ou nos applications, comme des renseignements sur vos virements bancaires, sur vos réclamations d'assurance ou sur vos placements en ligne. Pour plus de détails, consultez En savoir plus sur la [politique d'utilisation des témoins](#)

Auprès d'autres sources Selon la situation, il se peut que nous devions recueillir des renseignements à votre sujet auprès d'autres personnes, organismes ou entités, par exemple:

- Personne avec laquelle vous codétenez un produit ou service, que vous cautionnez ou qui vous cautionne
- Agences d'évaluation de crédit et autres institutions financières
- Bases de données en matière d'assurance
- Fournisseurs de services
- Organismes publics
- Références personnelles

- Sources publiques telles que registres, documents officiels, sites Internet, etc.
- Autres sources pertinentes pour vous fournir le produit ou service demandé

POUR QUELLES RAISONS SFLGP UTILISE-T-IL MES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?

Nous utilisons les renseignements personnels recueillis à votre sujet pour vous servir au quotidien et pour respecter nos obligations légales. Si nous prévoyons utiliser vos renseignements personnels pour d'autres raisons que celles-ci, nous vous en informerons, à moins que la loi nous autorise à les utiliser autrement.

Ainsi, pour être en mesure de vous servir et de vous faire profiter de nos produits et services, nous devons :

Vous identifier

- Savoir à qui nous fournissons des produits et services en vérifiant que vous êtes bel et bien la personne que vous dites être (vous identifier et valider votre identité). Nous assurer que vos renseignements personnels sont exacts, complets et à jour avant de les utiliser. Il est toutefois de votre responsabilité de nous informer de tout changement vous concernant.
- Évaluer si vous êtes admissible aux produits et services demandés
- Évaluer votre situation financière.
- Réévaluer vos engagements financiers envers nous.
- Étudier vos propositions et demandes de soumission d'assurance
- Évaluer si le produit ou le service demandé répond à votre besoin et à vos objectifs, si requis.
- Consulter et mettre à jour votre dossier ou cote de crédit pour évaluer et gérer nos risques.

Vous offrir des services et produits qui répondent à vos attentes

- Vous fournir le produit ou le service demandé.
- Vous accompagner, vous conseiller et vous aider à prendre les meilleures décisions en fonction du besoin exprimé, de votre situation et de vos objectifs. Concevoir des modèles statistiques pour vous offrir des produits, des services et des conseils qui répondent à vos besoins.
- Assurer l'administration des produits et services que vous détenez.
- Traiter vos réclamations d'assurance. Communiquer avec vous.
- Obtenir votre opinion à la suite d'une interaction avec SFLGP ou en lien avec un produit ou un service.

- Vous fournir de l'accompagnement et du soutien, répondre à vos demandes d'information et vous orienter vers la bonne personne selon votre demande. Traiter les plaintes et les insatisfactions.

Être en mesure de vous faire profiter des avantages d'être client ou cliente de SFLGP.

Assurer une bonne gestion des risques

- Évaluer et suivre le rendement de nos produits et services, établir leur tarification, les bonifier et en créer de nouveaux.
- Élaborer des systèmes, procédés, méthodes, pratiques et procédures de vérification interne, les mettre à jour et les améliorer.
- Concevoir et bâtir des tableaux de bord, des indicateurs et d'autres types de rapports.
- Repérer, identifier et évaluer les risques dans une perspective d'amélioration continue de nos produits et services.
- Concevoir des modèles statistiques pour effectuer des suivis opérationnels et assurer la sécurité de vos renseignements.

Nous devons également utiliser vos renseignements personnels pour respecter nos obligations légales, afin de :

Prévenir les cybermenaces, les fraudes et autres crimes financiers

L'expression « autres crimes financiers » englobe, entre autres, la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement d'activités terroristes et l'évasion fiscale.

- Protéger vos avoirs.
- Détecter rapidement et prévenir les cas de cybermenaces, de fraude et d'autres crimes financiers.
- Concevoir des modèles statistiques pour en faciliter la détection et la prévention.
- Prendre les mesures correctives requises, au besoin.
- Tenir les documents pertinents exigés par la réglementation.
- Déclarer ou signaler certaines opérations précises.
- Enquêter ou faciliter la tenue d'enquêtes lorsque requis.
- Informer les autorités compétentes et collaborer avec elles lorsque requis.
- Confirmer à qui nous fournissons des produits ou services, par exemple :
 - en vous identifiant ; en confirmant votre identité, votre citoyenneté et votre nationalité, votre emploi ou fonction et votre employeur ;
 - en confirmant la ou les source(s) de vos revenus ;

- en confirmant l'utilisation de certains de vos produits.

Répondre aux demandes, aux mandats et aux ordonnances des tribunaux et d'autres organismes

- Protéger vos droits et intérêts ainsi que les nôtres.
- Collaborer dans le cadre de poursuites judiciaires ou d'enquêtes administratives.
- Collaborer avec tout organisme ayant le pouvoir de prévenir, de détecter ou de réprimer les crimes et les infractions aux lois.
- Répondre aux demandes, mandats et ordonnances des organismes ayant le pouvoir de nous contraindre à partager des renseignements vous concernant.

Nous conformer aux exigences fiscales ([cliquez ici pour des précisions](#))

- Produire vos relevés fiscaux lorsque vous détenez un produit ou un service qui verse un revenu d'intérêts ou de placement ou nécessite un traitement fiscal, comme pour les comptes à intérêts élevés, les fonds communs de placement ou les régimes enregistrés d'épargne retraite (REER).
- Respecter la Norme commune de déclaration (NCD) qui nous oblige à déclarer les comptes détenus par des particuliers, des entités non-résidentes ou par certaines entités contrôlées par des particuliers non résidents.
- Respecter la réglementation américaine de la Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) qui nous oblige à communiquer au gouvernement américain les comptes détenus par des personnes qui ont la citoyenneté américaine.

Qui a accès à mes renseignements personnels?

L'accès à vos renseignements est limité au personnel et aux conseillers et conseillères de SFLGP ainsi qu'au personnel de Desjardins qui ont besoin d'y accéder dans l'exercice de leurs fonctions.

Notre personnel ainsi que nos conseillers et conseillères s'engagent annuellement à protéger la confidentialité des renseignements personnels dont ils ont besoin dans le cadre de leurs fonctions et doivent suivre de façon régulière des formations en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels.

Avec qui mes renseignements personnels peuvent-ils être partagés?

Notre engagement est clair : nous ne vendons pas et ne vendrons jamais vos renseignements personnels à quiconque.

Cependant, il est possible que nous devions partager vos renseignements personnels avec des tiers dans le cours normal des affaires.

Aux composantes du Mouvement Desjardins

Les composantes du Mouvement Desjardins se partagent entre elles les renseignements personnels nécessaires pour vous servir au quotidien et pour respecter leurs obligations légales.

Par exemple, les composantes du Mouvement Desjardins se partagent certains renseignements personnels pour vous identifier plus rapidement.

Enfin, conformément aux exigences légales ontariennes, la Caisse Desjardins Ontario ne partage aucun de vos renseignements personnels à Desjardins Groupe d'assurances générales et ses filiales (sauf si vous avez consenti dans le cadre d'un référencement pour obtenir un type d'assurance offert par un fournisseur tiers), à Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie ou à Fiducie Desjardins Inc.

Aux tribunaux, aux autorités et autres organismes

Dans certaines situations, nous devons partager des renseignements personnels à votre sujet aux tribunaux, aux autorités chargées d'appliquer la loi et à d'autres organismes.

Ce partage peut être nécessaire en matière de prévention des cybermenaces, des fraudes et d'autres crimes financiers, pour répondre aux demandes, mandats et ordonnances ou encore, pour nous conformer à nos obligations en matière d'assurance.

À d'autres entités

Nous devons parfois partager certains de vos renseignements personnels avec des tiers, par exemple d'autres institutions financières, société de fonds communs, des agences d'évaluation de crédit, des bases de données publiques et privées en matière de fraude et d'indemnisation ou des institutions prêteuses.

De même, il se peut que nous devions partager certains de vos renseignements personnels à d'autres personnes ou que nous leur demandions des informations sur vous, par exemple lorsque vous détenez un produit ou un service conjointement avec une autre personne, si un tiers garantit l'un de vos engagements envers nous ou encore si vous cautionnez vous-même une autre personne.

À des fournisseurs et partenaires

Nous pouvons partager de l'information à votre sujet avec des fournisseurs et partenaires.

Voici une liste non exhaustive d'exemples de fournisseurs et de partenaires :

- Fournisseurs de services d'assurance, experts en sinistres et experts-conseils en santé
- Entreprises de services d'impression
- Entreprises de services et de produits informatiques

- Sociétés de consultation de clientèle mandatées par Desjardins
- Services infonuagiques, d'hébergement Web et de traitement de données
- Agences de création et d'activités de promotion
- Services juridiques
- Agences d'évaluation du crédit ou de recouvrement
- Entreprises de gestion des ressources humaines et de formation

Ceux-ci doivent s'engager par contrat à se conformer et à respecter nos normes strictes en matière de protection et de confidentialité de vos renseignements personnels, telles qu'exposées dans cette Politique.

Nous confions uniquement à nos fournisseurs et partenaires les renseignements personnels nécessaires pour qu'ils s'acquittent de leurs tâches, fonctions et obligations contractuelles avec SFLGP.

En plus d'être soumis aux obligations de confidentialité, le personnel des fournisseurs qui ont accès à des renseignements personnels doivent aussi respecter rigoureusement nos règles contractuelles. Enfin, les fournisseurs et partenaires de SFLGP doivent appliquer des mesures de sécurité physiques, informatiques et administratives adéquates.

Si un nouveau besoin se présentait, nous vous en informerons, à moins que la loi nous autorise à les partager sans votre consentement. Dans tous les cas, nous assurons la protection et la confidentialité des renseignements que nous partageons.

Assurer la sécurité et la confidentialité de vos renseignements.

Mes renseignements personnels sont-ils en sécurité?

Nous appliquons rigoureusement les mesures de sécurité nécessaires pour assurer la protection de vos renseignements personnels. Ces mesures peuvent prendre plusieurs formes :

Mesures de sécurité physiques

- Caméras de surveillance
- Personnel de sécurité
- Carte d'accès aux locaux
- Verrouillage des classeurs
- Toute autre mesure de sécurité requise pour limiter l'accès uniquement aux personnes autorisées

Mesures de sécurité technologiques

- Mot de passe
- Chiffrement de données
- Système de gestion des accès
- Surveillance et contrôle pour détecter les activités suspectes
- Toute autre mesure de sécurité requise pour empêcher l'accès

Mesures de sécurité administratives

- Accès à vos renseignements personnels limité au personnel, aux conseillers et conseillères qui en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions.
- Code de déontologie et attestation annuelle dont la signature est imposée à notre personnel, à nos conseillers et conseillères, prévoyant des règles strictes sur la protection des renseignements personnels.
- Formation et sensibilisation régulière du personnel, des conseillers et conseillères, au Code de déontologie, aux politiques, aux pratiques et aux procédures en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels.
- Politiques et procédures de surveillance, d'enquête et de mise à jour des systèmes et des mesures de sécurité.
- Surveillance et contrôle en continu pour détecter les activités suspectes ainsi que les écarts éventuels par rapport aux directives et aux politiques de l'organisation.

Pour plus d'information sur ces mesures de sécurité, consultez notre page [Sécurité](#).

Où sont conservés mes renseignements personnels?

Vos renseignements se trouvent habituellement au Canada, mais il arrive que nous fassions appel à des fournisseurs ou à des partenaires situés à l'extérieur du pays.

Si nous devons partager des renseignements personnels avec ces fournisseurs et partenaires, SFLGP s'assure que la protection et la confidentialité de ces renseignements répondent à ses propres exigences et demanderont à ces fournisseurs et partenaires de s'engager par contrat à s'y conformer et à les respecter.

Dans tous les cas, nous assurerons la protection et la confidentialité de vos renseignements.

Comment mes renseignements sont-ils conservés?

Nous conservons vos renseignements personnels de façon sécuritaire et confidentielle selon les délais applicables pour respecter nos exigences légales.

Par exemple, au Canada, nous sommes assujettis à diverses lois et règlements qui prévoient des délais de conservation minimaux. Les délais de conservation doivent

également tenir compte de l'épuisement des recours éventuels et des délais de prescription applicables au Canada. Ces délais varient en fonction de chaque situation; il est donc possible que nous conservions vos renseignements personnels après la fin de votre relation avec nous.

Quand et comment mes renseignements personnels sont-ils détruits?

Une fois le délai de conservation expiré, nous nous assurons de détruire ou d'anonymiser vos renseignements personnels. Alors que la destruction est un processus d'élimination définitif, l'anonymisation signifie que vos renseignements personnels sont modifiés afin qu'ils ne permettent plus de vous identifier directement ou indirectement, et ce, de façon irréversible.

La destruction et l'anonymisation sont effectuées de façon sûre et sécuritaire, selon les meilleures pratiques applicables.

Respecter vos droits à l'égard de vos renseignements

Puis-je avoir accès à mes renseignements personnels, les rectifier ou les modifier?

Oui, vous pouvez en tout temps accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet.

Pour ce faire, vous devez présenter une demande écrite à votre conseiller ou conseillère ou à SFLGP.

Votre demande doit être assez détaillée pour nous permettre d'identifier les documents ou autres supports contenant les renseignements personnels auxquels vous souhaitez avoir accès.

Il est possible que nous ayons à valider votre identité et la raison pour laquelle vous présentez la demande.

Nous vous informerons si le traitement de votre demande occasionne des frais que vous devrez payer. Le cas échéant, ces frais sont raisonnables et se limitent habituellement aux coûts de transcription, de reproduction ou de transmission. Dans un tel cas, nous vous demanderons votre autorisation avant de procéder.

Si vous désirez soumettre une demande de portabilité afin d'obtenir vos renseignements personnels dans un format technologique structuré et couramment utilisé, vous devez communiquer avec votre conseiller ou conseillère.

Oui, vous pouvez rectifier les renseignements personnels inexacts et incomplets que nous détenons à votre sujet.

Si vous désirez rectifier des renseignements inexacts ou incomplets que nous détenons à votre sujet, vous devez communiquer avec votre conseiller ou conseillère

Oui, vous pouvez modifier les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet.

Si vous désirez modifier des renseignements que nous détenons sur vous, par exemple à la suite d'un changement de votre situation personnelle ou d'un changement d'adresse, il est de votre responsabilité de communiquer avec votre conseiller ou conseillère, pour les mettre à jour.

Que puis-je faire si j'ai des questions ou si je ne suis pas satisfait du traitement de mes renseignements personnels?

Si vous avez une question, une préoccupation ou une plainte à formuler concernant le traitement de vos renseignements personnels, voici comment procéder :

1. Dans un premier temps, communiquez avec votre conseiller ou conseillère.
2. En cas d'insatisfaction à l'égard de la réponse reçue, vous pouvez communiquer avec le Chef de la protection des renseignements personnels du Mouvement Desjardins, dont voici les coordonnées :

Communiquer par la poste

Bureau du Chef de la protection des renseignements personnels 100, rue des
Commandeurs LEV-100-6e Lévis (Québec) G6V 7N5

Communiquer par courriel cpo@desjardins.com

Vous devez indiquer votre nom et vos coordonnées, la nature de votre demande, le nom du service ou de la personne avec qui vous avez déjà communiqué et toute information pertinente. Si vous le désirez, vous pouvez également vous adresser à l'organisme provincial ou fédéral compétent en matière de protection de la vie privée.

Comprendre notre politique

À qui s'adresse la politique?

À tous les clients ou clientes de SFLGP, à toute personne qui communique avec nous, quel que soit le moyen utilisé, et à toute personne au sujet de laquelle nous recueillons des renseignements personnels dans le cadre de nos activités.

À quoi s'applique-t-elle?

La Politique s'applique aux renseignements personnels que nous recueillons et détenons à votre sujet, c'est-à-dire tout renseignement ou information sur vous ou sur votre relation d'affaires avec SFLGP qui permet de vous identifier, incluant les renseignements recueillis auprès de vous pour notre compte par un agent, une agente, un représentant ou une représentante de Desjardins.

Elle s'applique aussi à tous les produits et services offerts par toute composante du Mouvement Desjardins, partout au Canada, pour lesquels nous recueillons des renseignements personnels.

Nous recueillons, utilisons, partageons et protégeons vos renseignements personnels dans le respect de la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels au Canada.

Votre politique de confidentialité peut-elle être modifiée et, le cas échéant, m'en informera-t-on?

Il est possible que nous apportions, périodiquement, certaines modifications à notre Politique. Dans un tel cas, un avis à cet effet est publié sur notre site Web.

Assurez-vous de consulter la Politique ponctuellement afin de prendre connaissance de ces dernières mises à jour. Celles-ci prennent effet à la date indiquée sur la politique.