

## À la Banque Manuvie<sup>1</sup>, nous respectons votre vie privée.

La collecte et l'utilisation de renseignements personnels sont nécessaires à l'exercice de nos activités, en tant que fournisseur de services financiers. Manuvie attache une grande importance à la protection de vos renseignements personnels et au respect de votre vie privée. En tant que membre du groupe de sociétés de Manuvie<sup>2</sup>, nous prenons très au sérieux cette responsabilité.

Il se peut que nous apportions périodiquement des modifications à la présente politique, mais nous publions toujours la version la plus récente sur notre site Web. La dernière mise à jour de la politique a été effectuée en **juillet 2018**.

Pour mériter votre confiance, nous respectons **dix principes de confidentialité**. Ces principes sont fondés sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du gouvernement fédéral. Outre la Politique de protection des renseignements personnels, nous avons notre [Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne](#) et notre [Énoncé de confidentialité relatif au mot de passe par empreinte vocale](#). Ensemble, ces énoncés témoignent de notre engagement à gérer prudemment vos renseignements personnels.

## Les dix principes de confidentialité

**1. Responsabilité** – Nous sommes responsables des renseignements personnels qui nous sont confiés. Nous avons des employés dont la tâche consiste à s'assurer que nous respectons les principes de confidentialité.

### En savoir plus

Notre responsable de la protection des renseignements personnels supervise notre programme de protection des renseignements personnels, qui vise à instaurer et à maintenir un climat de confiance à l'égard de nos pratiques de gestion des renseignements personnels. La protection des renseignements personnels que vous nous communiquez est cruciale pour nos affaires.

**2. Détermination des fins de la collecte des renseignements** – Nous expliquons les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis. Lorsque nous autorisons d'autres parties à recueillir des renseignements en notre nom, ces dernières font de même.

### En savoir plus sur la façon dont nous utilisons vos renseignements personnels

#### À quelles fins utilisons-nous vos renseignements personnels?

- Maintenir notre relation avec vous.
- Gérer les produits et les services que nous offrons.
- Confirmer votre identité et vérifier l'exactitude de vos renseignements.
- Évaluer les propositions et administrer les produits et les services que nous offrons.
- Respecter les exigences légales, comme les règles de déclaration fiscale provinciales et fédérales, les exigences en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et les obligations relatives aux biens non réclamés.
- Appuyer et maintenir l'exactitude et l'intégrité du système d'enregistrement des crédits, lequel comprend vos antécédents de crédit et de remboursement, ainsi que d'autres opérations financières.
- Vous assurer, ainsi qu'à notre entreprise, une protection en cas d'erreurs, de fausses déclarations, de fraude, de violation de lois ou d'activités criminelles.

<sup>1</sup> La mention de « Banque Manuvie » ou « la Banque » s'applique à la Banque Manuvie du Canada et à sa filiale en propriété exclusive, la Société de fiducie Manuvie (« SDFM » ou la « Société de fiducie »). À moins d'indication contraire, toute mention de la « Banque » inclut sa filiale, SDFM.

<sup>2</sup> Dans la présente politique, « nous », « notre » et « nos » désignent la Banque Manuvie du Canada et ses sociétés affiliées, y compris La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (« Manuvie ») – secteurs de la Division canadienne; Placements Manuvie inc.; Placements Manuvie Services d'investissement inc.; Placements Manuvie Assurance inc.; Gestion d'actifs Manuvie limitée; la compagnie d'assurance Manuvie du Canada; La Nord-américaine, première compagnie d'assurance; et les sociétés affiliées de ces entités. « Vous », « votre » et « vos » renvoient aux personnes dont nous recueillons, utilisons et communiquons les renseignements personnels.

- Vous comprendre et connaître la manière dont vous préférez faire affaire avec nous.
- Analyser des données afin de prendre de meilleures décisions et d'améliorer les produits et les services que nous offrons.
- Déterminer si d'autres produits ou services pourraient vous intéresser et si vous y êtes admissible, et vous envoyer des renseignements à leur sujet.

Nous pouvons analyser la façon dont vous utilisez nos produits et services, y compris votre utilisation de ces derniers par l'intermédiaire de nos sites Web et de tout autre moyen électronique. Cette analyse peut notamment porter sur vos préférences pour certains produits, vos caractéristiques démographiques, vos champs d'intérêt et les activités associées à votre style de vie. Connaître ces renseignements nous permet de vous offrir des produits et services plus pertinents pour vous.

Nous pouvons utiliser ces renseignements pour vous recommander un autre produit ou service de la Banque Manuvie. Vous pouvez en tout temps demander à ce que votre nom soit retiré de nos listes d'envoi. [Cliquez ici](#) pour en savoir plus.

#### En savoir plus sur l'utilisation que nous faisons de votre NAS

- Nous vous demandons votre numéro d'assurance sociale (NAS) pour de nombreuses raisons. Nous sommes tenus d'obtenir votre NAS en vertu des règles de déclaration fiscale.
- Avec votre consentement, nous utilisons votre NAS comme élément d'identification unique pour distinguer vos renseignements personnels de ceux d'autres clients ou de personnes portant un nom semblable au vôtre. Par exemple, lorsqu'il est nécessaire de vérifier vos antécédents de crédit, nous utilisons votre NAS pour nous assurer que les renseignements que nous demandons – et que nous recevons – ont bien trait à vous et non à quelqu'un d'autre qui porte un nom identique ou semblable au vôtre.
- Vous pouvez demander à ce que nous n'utilisions pas votre NAS, sauf lorsque la loi l'exige.

**3. Consentement** – Nous avons besoin de votre autorisation pour recueillir, utiliser et communiquer vos renseignements personnels, à quelques exceptions près. Ces exceptions sont déterminées par la loi et peuvent comprendre des situations où, pour des raisons d'ordre juridique ou médical ou pour des raisons de sécurité, il peut être impossible ou peu réaliste d'obtenir votre consentement. Vous pouvez donner votre consentement par écrit, verbalement, par voie électronique ou par l'entremise de représentants autorisés. Dans certaines circonstances, le consentement est également implicite.

#### En savoir plus sur le consentement

- Vous pouvez donner votre consentement par écrit, verbalement, par voie électronique ou par l'entremise de représentants autorisés, comme votre conseiller en services financiers.
- Votre consentement est également implicite ou déduit de vos actes. Par exemple, si vous présentez votre permis de conduire comme preuve d'identité à votre conseiller, il est entendu que vous consentez à ce que votre conseiller nous communique le numéro de référence de votre permis de conduire pour qu'il soit conservé dans nos dossiers. Votre consentement peut aussi être implicite quand vous utilisez un produit ou que vous prenez contact avec nous pour obtenir des renseignements généraux, vous renseigner sur nos produits et services ou faire une demande de souscription.
- Vous pouvez refuser d'accorder ou retirer votre consentement, à moins que la loi ou que l'exécution d'un contrat ne vous en empêche. Dans certains cas, le retrait de votre consentement a une incidence sur notre capacité de vous fournir nos produits et services. [Cliquez ici pour en savoir plus.](#)

**4. Limitation de la collecte** – Nous n'utilisons que des moyens honnêtes et licites pour recueillir vos renseignements personnels. Nous ne recueillons que les renseignements personnels nécessaires aux **finalités déterminées**.

#### En savoir plus sur les renseignements que nous recueillons

Selon le produit ou le service, nous recueillons des renseignements personnels précis à votre sujet, y compris :

- Votre nom, votre adresse, votre ou vos numéros de téléphone, votre adresse de courriel, votre date de naissance, votre profession, votre numéro de permis de conduire, votre numéro de passeport, votre numéro d'assurance sociale (NAS) ou d'autres renseignements permettant de vous identifier.
- Des renseignements sur la façon dont vous utilisez nos produits et services, dont votre utilisation de ces derniers par l'intermédiaire de nos sites Web et de tout autre moyen électronique, vos préférences pour certains produits, vos caractéristiques démographiques, vos champs d'intérêt et les activités associées à votre style de vie.
- Les renseignements personnels dont nous avons besoin pour gérer notre relation d'affaires avec vous.
- Selon l'appareil que vous utilisez ou la méthode que vous employez pour communiquer avec nous, il se peut que nous recueillions automatiquement des renseignements numériques au sujet de votre appareil, de votre emplacement et de l'utilisation que vous faites de notre site Web. Veuillez consulter notre [Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon dont nous recueillons, consignons et utilisons les renseignements par voie électronique.

Nous ne recueillons que les renseignements dont nous avons besoin. Le type de renseignements personnels que nous recueillons dépend du type de produit ou de service. Les renseignements nécessaires pour des produits bancaires peuvent différer de ceux requis dans le cas de produits d'assurance ou de placement.

Nous pouvons recueillir des renseignements financiers, tels que votre lieu de travail, votre revenu annuel, votre actif et votre passif.

Si vous souhaitez obtenir des conseils en matière de placements ou de finances, nous pouvons vous demander des renseignements sur vos objectifs financiers et vos plans de retraite.

### **En savoir plus sur les sources que nous utilisons pour recueillir vos renseignements personnels**

Nous utilisons les sources suivantes pour recueillir des renseignements personnels :

- Demandes et formulaires remplis
- Vos échanges avec nous
- Autres sources, qui peuvent comprendre :
  - Votre conseiller ou vos représentants autorisés
  - Les tiers avec lesquels nous faisons affaire pour établir et gérer nos produits et services, maintenant et à l'avenir
  - Les tiers que vous autorisez à nous communiquer des renseignements ou les comptes de tiers auxquels vous nous permettez d'accéder
  - Des sources publiques, comme des organismes gouvernementaux et des sites Web
- Nous pouvons recueillir vos renseignements personnels au moyen de sources publiques comme les sites Web ou auprès de fournisseurs de service tiers. Avec votre consentement, nous demandons parfois à des sources indépendantes de confirmer des renseignements ou de nous en fournir d'autres. Ces sources sont, entre autres, les fournisseurs de services avec lesquels nous traitons, d'autres compagnies d'assurance ou institutions financières, votre employeur et des agences d'évaluation du crédit.
- Si nous recueillons vos renseignements personnels par téléphone, l'appel pourrait être enregistré ou faire l'objet d'une écoute pour :
  - consigner en dossier les renseignements que vous nous fournissez;
  - prendre note de vos directives ou les confirmer;
  - confirmer votre identité;
  - assurer la qualité de notre service;
  - contribuer à la formation du personnel.

Si vous ne voulez pas que vos appels soient enregistrés, vous pouvez communiquer avec nous par écrit. Vous pouvez aussi nous demander à ce que nous vous répondions uniquement par écrit.

**5. Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements personnels** – Nous utilisons ou communiquons vos renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Nous les utilisons à d'autres fins auxquelles vous avez consenti ou dans les cas où la loi l'exige ou le permet. Nous les conservons uniquement durant la période pendant laquelle nous en avons besoin ou tant que la loi l'exige ou le permet.

#### **En savoir plus sur la façon dont nous communiquons vos renseignements**

Selon le produit ou le service, nous communiquons vos renseignements personnels aux personnes et aux entités suivantes :

- Les personnes, les institutions financières, les sociétés affiliées et les autres parties avec lesquelles nous faisons affaire pour administrer les produits et les services que nous offrons.
- Les employés, les agents et les représentants autorisés qui ont besoin de ces renseignements dans l'exercice de leurs fonctions.
- Votre conseiller et ses employés, ainsi que toute agence avec laquelle nous faisons affaire et qui dispose du droit de superviser, directement ou indirectement, votre conseiller et ses employés.
- Toute personne ou tout organisme à qui vous donnez votre consentement.
- Les personnes autorisées par la loi à consulter vos renseignements personnels.
- D'autres institutions qui vous ont accordé du crédit, les agences d'évaluation du crédit et les personnes autorisées à recueillir des renseignements personnels au sujet de vos antécédents en matière de crédit ou de finances.
- Les fournisseurs de services qui ont besoin de ces renseignements pour nous fournir leurs services. Par exemple, des services de traitement des données, de programmation, de stockage des données, d'étude de marché, d'impression, de distribution et d'enquête.
- Les personnes, les organisations et les organismes d'enquête qui travaillent à prévenir et à déceler la fraude, les violations d'accords et les infractions à la loi, et qui mènent des enquêtes.

Dans certains cas, nous fournissons vos renseignements personnels à des personnes, à des organisations et à des fournisseurs de services situés dans des provinces ou des territoires au Canada ou à l'étranger. Ils sont par conséquent soumis aux lois de la province ou du territoire en question.

Lorsque nous communiquons des renseignements personnels à nos fournisseurs de services, ils doivent les protéger de façon conforme à nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

#### **En savoir plus sur la façon dont nous traitons avec nos fournisseurs de services**

En règle générale, seules les personnes qui ont besoin de vos renseignements personnels et qui sont autorisées à y accéder y ont accès. Nous faisons appel à des fournisseurs de services pour divers services, y compris les services de cartes de crédit et de débit, l'impression, la livraison du courrier, les services informatiques, le stockage de données, l'administration, le marketing, les études de marché, les promotions et les enquêtes.

À la Banque Manuvie, nous offrons divers produits de prêt qui vous permettent de souscrire des produits de placement offerts par nos sociétés affiliées en vue de répondre à vos questions ou préoccupations correctement et en temps opportun.

#### **En savoir plus sur la période pendant laquelle nous conservons vos renseignements personnels**

Nous conservons vos renseignements personnels pendant la plus longue des périodes suivantes :

- la période prescrite par la loi et les lignes directrices établies pour le secteur des services financiers;
- la période nécessaire à la gestion des produits et des services que nous vous offrons.

En raison du type de produits et de services que nous offrons, nous sommes tenus de conserver vos renseignements personnels pendant de longues périodes. Lorsque des renseignements personnels ne sont plus nécessaires, ils sont détruits, effacés ou rendus anonymes.

**6. Exactitude** – Les renseignements personnels que nous recueillons, utilisons ou communiquons doivent être aussi exacts, complets et à jour que possible pour les fins auxquelles ils sont destinés.

Si vos coordonnées changent, nous vous prions de communiquer avec nous sans tarder.

Nous déployons tous les efforts raisonnables pour nous assurer que les renseignements personnels que nous recueillons et conservons à votre dossier sont aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.

Nous comptons sur vous pour nous fournir des renseignements exacts et nous informer de tout changement pertinent, par exemple le changement de vos coordonnées.

**7. Mesures de sécurité** – Pour que vos renseignements personnels soient à l'abri de toute violation, ou communication ou utilisation injustifiées, nous prenons des mesures de sécurité correspondant à leur degré de confidentialité.

Nous nous engageons à protéger vos renseignements personnels contre toute utilisation et tout accès non autorisés. Nous prenons des mesures de protection physiques, administratives et technologiques correspondant au degré de confidentialité des renseignements.

Les renseignements personnels sont protégés :

- par des moyens matériels, c'est-à-dire des mesures de sécurité et des barrières physiques;
- par des moyens administratifs, c'est-à-dire des politiques, des pratiques et des restrictions d'accès;
- par des moyens technologiques, par exemple l'utilisation de mots de passe, de processus de chiffrement, de coupe-feu, de logiciels antivirus et de logiciels d'anonymisation, s'il y a lieu.

#### En savoir plus sur la façon dont nous protégeons vos renseignements personnels

- Tous les employés et les employés contractuels suivent chaque année une formation sur la protection des renseignements et les règles d'éthique. Nous nous engageons à faire preuve de transparence dans la façon dont nous gérons vos renseignements personnels.
- Nous disposons d'un programme de sécurité informatique rigoureux. Nos employés responsables de la protection des renseignements personnels et de la sécurité informatique travaillent de concert pour faire en sorte que vos renseignements personnels soient protégés par des mécanismes de sécurité appropriés.
- Il est possible que nous procédions à une dépersonnalisation. Ce processus consiste à supprimer le lien entre les renseignements et votre identité afin de la protéger une fois que les fins pour lesquelles les renseignements ont été conservés sont atteintes.

**8. Transparence** – Nous mettons à votre disposition des renseignements sur nos politiques de protection des renseignements personnels et sur la façon dont nous gérons vos renseignements personnels.

**9. Accès aux renseignements personnels** – Si vous nous envoyez une demande par écrit, nous vous informerons des renseignements personnels à votre sujet dont nous disposons et sur la façon dont nous les utilisons et les communiquons. Nous vous donnons accès à vos renseignements personnels, sous réserve de certaines exceptions permises par la loi. Vous pouvez vérifier si vos renseignements personnels sont exacts et complets et demander à ce qu'ils soient modifiés, s'il y a lieu.

#### En savoir plus sur la façon d'accéder à vos renseignements

Vous avez le droit d'accéder aux renseignements personnels à votre sujet que nous conservons dans nos dossiers, et de les vérifier. Vous pouvez également demander à ce que des corrections soient apportées, s'il y a lieu.

Dans certains cas, il peut nous être impossible de vous donner accès à tous les renseignements dont nous disposons à votre sujet. Des frais peuvent être exigés pour la demande de renseignements personnels que vous soumettez. Le cas échéant, nous vous en informerons.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse indiquée ci-après.

**10. Demandes de renseignements et commentaires** – Vous pouvez communiquer avec nous pour nous poser des questions ou formuler des commentaires au sujet de nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

Vous pouvez envoyer une demande par écrit au responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse indiquée ci-après si :

- vous avez des questions ou des préoccupations;
- vous souhaitez obtenir plus de renseignements au sujet des personnes qui ont accès à vos renseignements personnels;
- vous voulez en savoir plus sur nos politiques et pratiques en matière de protection de renseignements personnels;
- vous souhaitez passer en revue les renseignements personnels vous concernant que nous avons en dossier.

### **Retrait de votre consentement**

Vous pouvez nous interdire d'utiliser votre NAS ou votre numéro d'entreprise à des fins autres que fiscales.

À moins que la loi ne vous en donne le droit, vous ne pouvez pas retirer votre consentement à ce que nous recueillions, utilisions, conservions ou communiquions les renseignements personnels dont nous avons besoin pour établir ou administrer les produits et services que vous utilisez ou avez demandés. Nous pourrions traiter le retrait de votre consentement comme une demande d'annulation du produit ou du service.

Vous pouvez retirer votre consentement à ce que nous vous envoyions des offres concernant des produits ou des services, à l'exception de celles que nous vous faisons parvenir avec vos relevés.

### **En savoir plus sur les offres**

- Certaines de nos unités administratives ou certains des tiers avec lesquels nous faisons affaire offrent ou font la promotion d'autres produits et services qui, selon nous, pourraient vous intéresser. Ces offres ou promotions sont imprimées ou fournies par voie électronique.
- Si nous avons obtenu votre consentement ou si la loi le permet, nous communiquerons vos renseignements personnels à nos sociétés affiliées et aux tiers choisis pour faire la promotion d'autres produits et services.
- Nous ne communiquons vos renseignements personnels à AUCUNE entreprise ne faisant pas partie de nos sociétés affiliées et des tiers avec lesquels nous traitons, pour lui permettre de vous offrir ses propres produits ou services sans votre consentement.

### **Communications imprimées envoyées à des fins de marketing**

Si vous ne souhaitez pas recevoir nos offres ou promotions par la poste, vous pouvez communiquer avec nous pour demander à ce que votre nom soit exclu de nos listes d'envoi. Une fois que votre nom aura été retiré de nos listes d'envoi, vous ne recevrez pas d'offres par publipostage personnalisées.

Vous continuerez toutefois à recevoir de l'information de la part de la Banque Manuvie, y compris :

- les renseignements au sujet des produits et des services de la Banque Manuvie que vous avez souscrits auprès de nous et qui figurent sur vos relevés ou qui y sont joints;
- les nouvelles et les renseignements d'ordre général concernant des produits et services qui figurent sur vos relevés ou qui y sont joints;
- des communications électroniques et téléphoniques à des fins de marketing, à moins d'indication contraire de votre part.

Si vous communiquez avec nous pour nous demander de retirer votre nom et votre adresse de nos listes d'envoi, nous déploierons tous les efforts raisonnables pour le faire en temps opportun.

#### **Communications téléphoniques à des fins de marketing**

Si vous ne souhaitez pas recevoir d'appels téléphoniques concernant nos offres ou nos promotions, vous pouvez communiquer avec nous pour demander à ce que votre nom soit exclu de nos listes d'appels.

Vous continuerez toutefois à recevoir de l'information de la part de la Banque Manuvie, y compris :

- les renseignements au sujet des produits et des services de la Banque Manuvie que vous avez souscrits auprès de nous et qui figurent sur vos relevés ou qui y sont joints;
- les nouvelles et les renseignements d'ordre général concernant des produits et services qui figurent sur vos relevés ou qui y sont joints;
- des communications électroniques et envoyées par la poste à des fins de marketing, à moins d'indication contraire de votre part.

Si vous communiquez avec nous pour nous demander de retirer votre nom et votre numéro de téléphone de nos listes d'appels, nous déploierons tous les efforts raisonnables pour le faire en temps opportun.

#### **Communications électroniques à des fins de marketing**

Nous avons besoin de votre consentement pour vous envoyer des offres ou des promotions par voie électronique, comme le courriel. Comme vous faites partie de nos clients, en vertu de la *Loi canadienne anti-pourriel*, nous avons votre consentement implicite pour vous envoyer des messages électroniques, à moins d'indication contraire de votre part. S'il y a lieu, vous pouvez nous signaler le retrait de votre consentement au moyen de l'option de **désabonnement** comprise dans les courriels que nous vous envoyons.

Nous supprimerons alors votre nom de nos listes d'envoi électronique dans les 10 jours suivant la réception de votre demande. Vous continuerez toutefois de recevoir des communications électroniques au sujet des produits et des services que vous avez souscrits auprès de nous.

#### **Communiquez avec nous**

Si vous souhaitez retirer votre consentement, veuillez communiquer par téléphone avec notre Centre d'information, ou avec le responsable de la protection des renseignements personnels par écrit, à l'adresse indiquée ci-dessous.

##### **Par la poste**

Chef de la protection des renseignements personnels  
Banque Manuvie du Canada  
500 King Street North  
P.O. Box 1602  
Waterloo (Ontario) N2J 4C6

##### **Par téléphone**

1 877 765-2265