

## **CODE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS** **DES MEMBRES DU WELLS FARGO FINANCIAL CORPORATION** **CANADA GROUP OF COMPANIES**

Le code sur la protection des renseignements personnels exposé ci-dessous est le reflet de l'engagement de Wells Fargo Financial Corporation Canada, de Wells Fargo Retail Services Company Canada, de Wells Fargo Financial Acceptance et de Wells Fargo Financial Corporation (ci-désignées collectivement comme étant les « membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada ») d'assurer que les renseignements personnels à votre sujet soient protégés. Ce code sur la protection des renseignements personnels établit les lignes directrices pour la protection des renseignements personnels et confidentiels des clients d'un bout à l'autre du Canada. Les lignes directrices sont fondées sur dix principes étroitement liés qui sont résumés ci-dessous.

### **PREMIER PRINCIPE**

#### **Responsabilité**

**Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada sont responsables de tous les renseignements personnels sous leur contrôle et de tous les renseignements personnels qu'ils peuvent fournir à des tiers pour traitement. Tous les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada établiront des normes et méthodes concernant le respect de ce code sur la protection des renseignements personnels et désigneront des personnes d'expérience qui seront responsables de s'assurer du respect de ce code.**

- ❖ La haute direction des membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada a la responsabilité ultime de protéger les renseignements personnels sur nos clients. La haute direction peut cependant déléguer à une ou à plusieurs personnes la responsabilité d'assurer que tous les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada respectent le code.
- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada informeront leurs employés et, sur demande, informeront leurs clients de la personne ou des personnes qui sont responsables de la collecte et du traitement quotidiens des renseignements personnels.
- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada mettront en place des procédures pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels ainsi que pour recevoir les plaintes et les demandes de renseignements et y donner suite.
- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada sont responsables non seulement des renseignements personnels qu'ils possèdent ou détiennent, mais ils sont aussi responsable des renseignements personnels qui ont été transmis à un tiers pour traitement. Si

des renseignements personnels sont transmis à un tiers, les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada tâcheront de protéger ces renseignements personnels au moyen d'un engagement contractuel avec ce tiers.

## DEUXIÈME PRINCIPE

### Détermination des fins de la collecte des renseignements

**Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada détermineront les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis avant la collecte ou au moment de celle-ci.**

- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada s'assureront que les clients qui font la demande d'un produit ou d'un service sont informés de la raison pour laquelle un membre du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada a besoin d'obtenir les renseignements personnels.
- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada recueilleront des renseignements personnels seulement en vue :
  - d'établir les comptes, d'en faire la tenue et l'administration;
  - de déterminer l'admissibilité aux produits, aux biens et aux services offerts par les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada et certains fournisseurs de services;
  - d'évaluer la solvabilité d'un demandeur;
  - de déterminer dans quelle mesure des avantages, des services ou des améliorations reliés au compte peuvent vous convenir, et de déterminer quels autres produits ou services pourraient intéresser les clients;
  - de faire la promotion et la commercialisation (y compris au moyen de marketing direct) de produits, de biens et de services additionnels offerts par les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada et certains fournisseurs de services,
  - de se conformer aux exigences imposées par la loi et les règlements; et
  - à d'autres fins non interdites par la loi.

## TROISIÈME PRINCIPE

### Obtention du consentement du client

**Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada obtiendront le consentement de leurs clients préalablement ou au moment de la collecte, de l'utilisation ou de la communication des renseignements personnels. Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada peuvent cependant recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'insu et sans le consentement du client si**

**des raisons ayant trait à la loi, à la sécurité ou à un traitement rendent impossible ou irréalisable l'obtention de ce consentement.**

- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada feront un effort raisonnable pour s'assurer que les clients comprennent les raisons pour lesquelles les renseignements sont recueillis. Dans le cours normal de leurs activités, les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada tâcheront d'obtenir le consentement du client pour utiliser et communiquer des renseignements personnels au moment où ils recueillent de tels renseignements personnels.
- ❖ À l'occasion, cependant, les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada peuvent obtenir le consentement d'utiliser et de communiquer des renseignements personnels une fois qu'ils ont été recueillis, par exemple, s'ils souhaitent utiliser les renseignements pour des fins auxquelles le client n'a pas préalablement donné son consentement.
- ❖ Les clients peuvent exprimer leur consentement verbalement, par écrit ou par voie électronique. Bien que la préférence soit de recevoir un consentement exprès, néanmoins, un consentement peut être reçu tacitement par une action ou une inaction. De plus, le consentement peut être valablement donné par des représentants autorisés du client.
- ❖ Les clients peuvent retirer leur consentement moyennant un avis raisonnable et sous réserve de restrictions légales ou contractuelles, à moins que le consentement soit en rapport avec un produit ou un service de crédit relativement auquel les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada ont une obligation de recueillir et de communiquer des renseignements après que le crédit a été octroyé. Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada informeront leurs clients des conséquences du retrait d'un tel consentement. Pendant la durée d'un prêt, d'une garantie, d'une carte de crédit ou d'une autre facilité de crédit dont vous disposez auprès d'un ou de plusieurs membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada, vous ne pouvez pas retirer votre consentement relativement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication continues de vos renseignements personnels par nous. De plus, afin que soit maintenue l'intégrité du système d'évaluation du crédit, vous ne pouvez retirer votre consentement relativement à la communication continue de vos renseignements personnels aux agences d'évaluation du crédit pendant la durée de la facilité de crédit ou une fois qu'elle est expirée.
- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada n'exigeront pas qu'un client consente à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements à moins que le consentement soit nécessaire pour la réalisation des fins spécifiées.
- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada peuvent recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'insu et sans le consentement du client si c'est nécessaire pour détecter ou prévenir une fraude, pour recouvrer des comptes en souffrance ou pour se conformer à la loi. Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada n'obtiendront pas le consentement des clients relativement à des renseignements personnels fournis à des représentants des membres du groupe d'entreprises Wells Fargo

Financial Canada lorsque ces renseignements sont requis pour remplir des fonctions financières accessoires telles que le traitement de données ou l'impression de cartes de crédit.

- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada considéreront que les consentements appropriés ont été obtenus par une autre organisation lorsque cette autre organisation fournit des renseignements personnels tels que des listes de clients aux membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada.

## QUATRIÈME PRINCIPE

### Collecte de renseignements

**Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada limitent le nombre et la nature des renseignements personnels qu'ils recueillent. De plus, les renseignements personnels ne seront recueillis qu'au moyen de méthodes justes et légales.**

- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada limiteront le nombre et la nature des renseignements recueillis à ceux qui sont raisonnablement nécessaires pour réaliser les fins déterminées auprès du client.
- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada recueillent des renseignements personnels principalement auprès des clients eux-mêmes; cependant, ils peuvent aussi obtenir des renseignements de sources externes telles que des agences d'évaluation du crédit, des employeurs et d'autres prêteurs.

## CINQUIÈME PRINCIPE

### Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

**Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada n'utiliseront pas de renseignements personnels à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada ne conserveront les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.**

- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada peuvent communiquer des renseignements personnels sans consentement lorsqu'ils sont tenus de le faire en vertu de la loi, par exemple, lorsqu'on leur signifie une citation à comparaître, un mandat de perquisition, une ordonnance d'un tribunal, une initiative ministérielle, un décret ou une demande d'une autre partie telle qu'un huissier-exécutant ou un syndic de faillite qui a légalement accès aux renseignements personnels.

- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada obtiendront le consentement de leur client avant d'utiliser des renseignements personnels afin de commercialiser des produits et des services.
- ❖ Les renseignements personnels sont conservés aussi longtemps que les clients font affaire avec les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada et jusqu'à concurrence de sept ans après qu'ils cessent d'être des clients des membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada ou différemment, selon les exigences de la loi.
- ❖ Tous les renseignements personnels qui n'ont plus besoin d'être conservés, que ce soit pour les fins déterminées ou suivant une prescription juridique seront détruits, effacés ou dépersonnalisés.

## SIXIÈME PRINCIPE

### Exactitude

**Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada feront tous les efforts raisonnables pour assurer que les renseignements personnels obtenus auprès des clients ou concernant des clients sont aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés. Les renseignements personnels inexacts ou incomplets seront corrigés dans les plus brefs délais possibles une fois que les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada auront été informés de l'erreur.**

- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada feront tous les efforts raisonnables pour réduire au minimum la possibilité que des renseignements inexacts, incomplets ou périmés soient utilisés pour prendre une décision au sujet du client.
- ❖ Les clients peuvent contester par écrit le caractère exact et complet de leurs renseignements personnels et demander qu'ils soient modifiés comme il convient. Pendant la durée d'un prêt, d'une garantie, d'une carte de crédit ou d'une autre facilité de crédit dont vous disposez auprès d'un ou de plusieurs membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada, vous ne pouvez pas retirer votre consentement relativement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication continues de vos renseignements personnels par nous. De plus, afin que soit maintenue l'intégrité du système d'évaluation du crédit, vous ne pouvez retirer votre consentement relativement à la communication continue de vos renseignements personnels aux agences d'évaluation du crédit pendant la durée de la facilité de crédit ou une fois qu'elle est expirée.
- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada mettront à jour les renseignements personnels lorsque nécessaire aux fins pour lesquelles les renseignements ont

été recueillis. Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada comptent sur leurs clients pour assurer que les renseignements personnels sont exacts, complets et à jour. Si un membre du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada se rend compte que des renseignements personnels sont inexacts, incomplets ou périmés, il révisera les renseignements personnels et, si nécessaire et dans la mesure du possible, il informera les tiers à qui ont été fournis les renseignements inexacts afin que ces tiers puissent aussi rectifier leurs dossiers.

## **SEPTIÈME PRINCIPE**

### **Protection des renseignements personnels**

**Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada protégeront les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.**

- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada protégeront les renseignements personnels contre la perte ou le vol ainsi que contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisées, quelle que soit la forme sous laquelle ils sont conservés. La nature des mesures de sécurité variera en fonction du degré de sensibilité des renseignements personnels recueillis, de la quantité, de la répartition et du format des renseignements personnels ainsi que des méthodes de conservation.

Les méthodes de protection des renseignements personnels fournies par les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada comprendront :

- a) des moyens matériels, par exemple le verrouillage des classeurs et la restriction de l'accès aux bureaux;
  - b) des mesures administratives, par exemple des autorisations sécuritaires et un accès sélectif; et
  - c) des mesures techniques, par exemple l'usage de mots de passe et du chiffrement.
- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada sensibiliseront leur personnel à l'importance de protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels.
  - ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada feront raisonnablement attention lorsqu'ils détruiront des renseignements personnels afin d'éviter que des parties non autorisées aient accès aux renseignements.

- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada peuvent communiquer des renseignements personnels à des tiers fournisseurs de service pour le recouvrement, l'impression de cartes de crédit, les services de traitement de données ou pour d'autres biens et services fournis ou offerts aux clients. Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada prendront des mesures raisonnables pour assurer que tout tiers à qui des renseignements personnels ont été communiqués dispose des mesures de protection appropriées au degré de sensibilité des renseignements.

## HUITIÈME PRINCIPE

### Transparence

**Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada permettront aux clients d'accéder à l'information pour ce qui est des normes et méthodes des membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada concernant les renseignements personnels.**

- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada feront en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne et qu'ils soient fournis sous une forme généralement compréhensible.

## NEUVIÈME PRINCIPE

### Accès des clients aux renseignements personnels

**À la demande écrite des clients, les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada les informeront de l'existence de renseignements personnels qui les concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers. Si les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada ne sont pas en mesure de fournir l'accès à tous les renseignements personnels qu'ils détiennent sur un client, ils expliqueront la raison pour laquelle l'accès ne peut être fourni à moins que la loi les en empêche.**

- ❖ Tout client des membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada a le droit, sur demande, de connaître quels renseignements personnels les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada possèdent à son sujet. Les clients peuvent être tenus de fournir suffisamment de renseignements pour qu'il soit possible aux membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada de les renseigner sur l'existence, l'utilisation et la

communication des renseignements personnels. L'information ainsi fournie servira à cette seule fin.

- ❖ S'il est impossible à un membre du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada de fournir une liste des tiers qui ont reçu des renseignements personnels au sujet d'un client des membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada, les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada fourniront une liste des organisations qui pourraient avoir reçu de tels renseignements.
- ❖ Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada fourniront au client des renseignements compris dans leurs dossiers dans un format facile à comprendre et fourniront aussi des explications relativement aux abréviations ou aux codes utilisés. Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada fourniront au client les renseignements personnels à un coût raisonnable et dans un délai raisonnable.
- ❖ Dans certains cas, il peut être impossible aux membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada de communiquer tous les renseignements personnels qu'ils possèdent au sujet d'un client. Les raisons de refus d'accès aux renseignements peuvent comprendre le coût exorbitant de la fourniture de l'information, le fait que les renseignements personnels contiennent des détails sur d'autres personnes, l'existence de raisons d'ordre juridique, de raisons de sécurité ou de raisons d'ordre commercial exclusives et le fait que les renseignements soient protégés par le secret professionnel ou dans le cours d'une procédure de nature judiciaire.
- ❖ Si les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada refusent l'accès d'un client à des renseignements personnels, les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada indiqueront au client la raison du refus et l'informeront des recours qu'il peut avoir.

## **DIXIÈME PRINCIPE**

### **Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes**

**Les clients seront en mesure de se plaindre du non-respect du code sur la protection des renseignements personnels des membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada. Les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada établiront des procédures pour recevoir les plaintes et les demandes de renseignements adressées par les clients aux membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada et y donner suite.**

- ❖ Les questions ou les inquiétudes concernant les renseignements personnels détenus par les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada ou concernant le respect du

Code sur la protection des renseignements personnels des membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada doivent être adressées à la succursale ou au bureau avec qui le client a l'habitude de traiter. Si nécessaire, la succursale ou le bureau peut diriger le client vers le personnel du siège social. Tout client qui croit que les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada n'ont pas respecté leur code sur la protection des renseignements personnels a le droit de contacter la ou les personnes ci-désignées à l'intérieur du premier principe. La ou les personnes responsables feront enquête sur toutes les plaintes et si une plainte est jugée fondée, les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada prendront toutes les mesures raisonnables pour tâcher de la régler.

- ❖ Si des clients sont insatisfaits de la façon dont les membres du groupe d'entreprises Wells Fargo Financial Canada ont répondu à une plainte, ils peuvent communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, 112, rue Kent, Ottawa (Ontario) K1A 1H3.
- 
-