



# Politique de confidentialité

---

Dernière mise à jour : 1<sup>er</sup> décembre 2023

Neo Financial Technologies Inc., Services hypothécaires Neo Inc. et leurs sociétés ou personnes morales du même groupe (ensemble, « **Neo** », « **nous** », « **notre** » et « **nos** ») accordent une grande importance à la protection de votre vie privée. Nous nous engageons à protéger vos renseignements personnels. La présente Politique de confidentialité énonce nos politiques et procédures en matière de collecte, d'utilisation, de conservation et de divulgation de vos renseignements personnels.

La présente Politique de confidentialité s'applique aux pratiques de Neo en matière de confidentialité sur notre site Web, à l'adresse <https://www.neofinancial.com/>, sur tout sous-domaine (le « **Site Web** »), sur la version mobile et Web de notre application « Neo » (l'« **Appli** » et, avec le Site Web, la « **Plateforme** »), ainsi qu'à nos autres interactions avec vous.

## **Neo est responsable de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation de vos renseignements personnels.**

Lorsque vous demandez des produits ou services financiers comme une carte de crédit, un compte de dépôt ou un compte de placement, Neo Financial Technologies Inc. est responsable de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation de vos renseignements personnels. Lorsque vous effectuez une demande de prêt hypothécaire, Services hypothécaires Neo Inc. est responsable de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation de vos renseignements personnels. Notre responsable de la protection de la confidentialité veille à la protection de vos renseignements personnels et à ce que nous respections notre Politique de confidentialité et les lois applicables en la matière. Vous trouverez les coordonnées de notre responsable de la protection de la confidentialité à la fin de la présente Politique de confidentialité dans l'Article 7.

## **Que contient la présente Politique de confidentialité?**

La présente Politique de confidentialité couvre les sujets suivants :

1. Quels renseignements personnels recueillons-nous auprès de vous et comment les utilisons-nous?
    - a. Les renseignements personnels que nous recueillons pour notre propre utilisation et à nos propres fins
      - i. Renseignements que vous nous fournissez
      - ii. Renseignements que nous recueillons automatiquement
      - iii. Renseignements que nous recueillons auprès de tiers
    - b. Les renseignements personnels que nous traitons pour le compte d'organismes tiers
  2. La communication des renseignements personnels
  3. Vos options
  4. La sauvegarde et la conservation des renseignements personnels
  5. Des renseignements sur nos politiques et pratiques de gouvernance en matière de protection de la vie privée
  6. Les modifications à notre Politique de confidentialité
  7. Nos coordonnées
- 

## **1. Quels renseignements personnels recueillons-nous auprès de vous et comment les utilisons-nous?**

Les types de renseignements personnels que nous recueillons et la façon dont nous les traitons diffèrent selon que nous traitons des renseignements personnels à nos propres fins ou au nom de nos partenaires financiers, de comarque ou tiers, comme il est décrit ci-après.

### **A. Les renseignements personnels que nous recueillons pour notre propre utilisation et à nos propres fins**

Nous recueillons des renseignements personnels vous concernant afin de vous fournir les produits et services financiers que vous demandez. Pour ce faire, nous recueillons des renseignements : i) auprès de vous, lorsque vous nous fournissez directement vos renseignements personnels; ii) automatiquement, lorsque vous utilisez la Plateforme; ou iii) auprès de tiers, lorsque vous nous autorisez à le faire, ou lorsque la loi applicable le permet ou l'exige.

#### **(i) Renseignements que vous nous fournissez**

Nous recueillons les renseignements personnels que vous nous fournissez directement aux fins suivantes :

Création d'un profil Neo. Pour accéder à la plupart des produits et services financiers que nous offrons, vous devez avoir un profil Neo. À la création de votre profil Neo, nous recueillons votre adresse courriel, votre numéro de téléphone et un mot de passe que vous choisissez. Nous utilisons ces renseignements pour administrer et authentifier votre accès à votre profil Neo, pour vous permettre d'accéder aux produits et aux services et pour vous informer des modifications apportées à la Plateforme.

**Demande de produits et services financiers.** Si vous avez un profil Neo, vous pouvez demander divers produits et services financiers depuis la Plateforme. Les renseignements personnels que nous recueillons auprès de vous dépendent du produit ou service financier que vous demandez. En général, et en plus des renseignements relatifs à votre profil Neo, nous pouvons recueillir votre nom complet, votre date de naissance, votre adresse postale et de domicile, votre date d'emménagement, ainsi que des renseignements relatifs à votre emploi ou à vos études afin de confirmer votre identité, de traiter et de mettre à jour votre demande, de prévenir la fraude et de nous conformer aux obligations légales et réglementaires applicables (y compris celles relatives au blanchiment d'argent, au financement du terrorisme et aux transactions financières avec certaines personnes sanctionnées).

Si vous demandez des produits et services financiers, nous pouvons recueillir des renseignements supplémentaires comme suit :

- Compte de dépôt : Si vous demandez l'ouverture d'un compte de dépôt tel qu'un Compte Neo Argent, un Compte Neo Épargne élevée ou un Compte Neo Quotidien, nous pouvons recueillir des renseignements supplémentaires, notamment la raison pour laquelle vous ouvrez le compte, votre numéro d'assurance sociale (le « **NAS** »), si vous payez des impôts à l'extérieur du Canada et votre numéro d'imposition. Nous pouvons également recueillir certains documents pour vérifier votre identité, ainsi que des renseignements tirés de vos documents d'identité, tels que votre nom et le type de document. Nous utilisons ces renseignements pour nous conformer aux obligations légales et réglementaires (y compris les déclarations fiscales).
- Carte de crédit : Si vous demandez une carte de crédit, y compris, sans s'y limiter, la Carte Neo Crédit, la Carte Neo Crédit sécurisé, la Carte de crédit Tim<sup>MD</sup>, fournie par Neo, ou la Carte Mastercard<sup>MD</sup> La Baie d'Hudson, fournie par Neo, nous recueillons des renseignements

financiers supplémentaires, y compris des renseignements relatifs au revenu, aux conditions de vie (c'est-à-dire la date d'emménagement et si vous êtes locataire, êtes propriétaire ou vivez avec votre famille), le coût du logement, les frais de subsistance (par exemple, les services publics) (et, pour les personnes résidant au Québec, nous pouvons recueillir le nom de l'employeur, les paiements mensuels de crédit ou de prêt et la source de revenu) afin d'évaluer votre solvabilité et de confirmer votre admissibilité à nos produits de crédit. Avec votre consentement, nous procéderons à une vérification de votre solvabilité afin d'évaluer votre admissibilité à une carte de crédit et aux limites de crédit. Veuillez noter qu'un profil Neo n'est pas nécessaire pour obtenir la Carte de crédit Tim<sup>MD</sup>.

- Services hypothécaires Neo : Si vous demandez un prêt hypothécaire auprès de Neo, nous recueillons des renseignements supplémentaires, y compris votre historique d'adresses, vos antécédents en matière d'emploi, vos renseignements financiers et transactionnels, ainsi que votre NAS, afin de confirmer votre identité, de prévenir la fraude, de confirmer l'état de votre prêt hypothécaire, de procéder à une vérification du crédit et de respecter les obligations légales et réglementaires applicables (y compris celles liées à la pertinence du prêt hypothécaire). Nous pouvons également recueillir des renseignements biométriques (comme une image de votre pièce d'identité délivrée par un gouvernement) dans certains cas. La communication de votre NAS à des fins de vérification d'identité est facultative. En plus de ces renseignements, nous recueillons des renseignements fiscaux et des renseignements sur le revenu (comme des relevés bancaires), sur les conditions de vie, sur le coût du logement, sur votre actif et votre passif, sur la propriété que vous avez l'intention d'acheter et sur les transactions (comme l'historique de paiements et les parties associées aux transactions) pour traiter votre demande de prêt hypothécaire, évaluer votre solvabilité et confirmer les produits et services hypothécaires qui vous conviennent le mieux. Veuillez noter qu'un profil Neo n'est pas requis pour faire une demande de prêt hypothécaire Neo.
- Neo Placements : Si vous demandez l'ouverture d'un compte de placement auprès de notre fournisseur de compte de placement, nous recueillons des renseignements supplémentaires, y compris le type de compte de placement souhaité (c'est-à-dire CELI, REER ou personnel), et le NAS afin de confirmer votre identité, de prévenir la fraude et de respecter les obligations légales et réglementaires (y

compris les réglementations relatives à la pertinence des placements et à la déclaration fiscale). Nous recueillons également des renseignements sur les objectifs de votre compte, la tolérance au risque et les horizons des placements afin de nous conformer à la législation en vigueur.

**Prestation de produits et services financiers.** Si vous avez un profil Neo et que votre demande de produit ou service financier offert par Neo a été approuvée, nous utilisons vos renseignements financiers et transactionnels, y compris l'utilisation de la carte et du compte, l'historique de paiements et les parties associées aux transactions pour vous fournir les produits et services financiers ainsi que les renseignements pertinents à propos votre compte. Nous pouvons utiliser vos coordonnées, telles que votre numéro de téléphone, votre adresse courriel ou votre adresse physique, pour vous contacter par courrier, par courriel, par texto (des frais de messagerie et de transmission de données pourraient s'appliquer), par notification poussée et par téléphone afin de vous informer des modifications apportées aux produits et services financiers et de vous envoyer des mises à jour importantes sur les renseignements relatifs à l'ouverture d'un compte financier et des messages importants ou utiles concernant vos comptes financiers.

**Utilisateurs autorisés et contreparties.** Lorsque vous fournissez les coordonnées ou les renseignements d'identité d'une autre personne (telle qu'une contrepartie ou un utilisateur autorisé), nous pouvons recueillir son nom, son adresse courriel et son numéro de téléphone (et, pour les contacts professionnels, le nom du bénéficiaire et le numéro de compte).

**Sondages/Recherches.** De temps à autre, nous pouvons vous proposer de participer à l'un de nos sondages ou à d'autres projets de recherche. Les renseignements obtenus dans le cadre de nos sondages et de nos recherches sur la clientèle sont utilisés sous une forme agrégée et anonyme pour nous aider à comprendre notre clientèle et à améliorer nos offres de produits et de services.

**Nos coordonnées.** Lorsque vous nous contactez avec une question ou un commentaire concernant nos produits ou services par téléphone, courriel ou clavardage, nous pouvons recueillir vos coordonnées comme votre numéro de téléphone, votre adresse courriel ou votre adresse physique, ainsi que des renseignements supplémentaires dont nous avons besoin pour répondre à votre demande. Nous recueillons ces renseignements pour vous contacter par courrier, par courriel, par texto (des frais de messagerie et de

transmission de données s'appliquent), par des messages dans l'Appli et par téléphone afin de répondre à votre question ou à votre commentaire. Nous pouvons également recueillir certains renseignements pour vérifier votre identité dans le cadre d'une demande au sujet de votre compte, comme une réponse à une question de sécurité. Nous utilisons également les demandes de la clientèle pour former notre personnel et à des fins d'assurance qualité.

**Marketing personnalisé. Avec votre consentement, nous pouvons recueillir automatiquement des renseignements concernant votre utilisation de la Plateforme, y compris vos transactions et les produits et services financiers que vous utilisez ou auxquels vous êtes admissible, afin de vous fournir des communications marketing personnalisées. Par exemple, nous nous efforçons de ne pas faire la publicité de produits que vous avez déjà demandés. Le marketing personnalisé est facultatif. Vous pouvez gérer vos préférences en matière de confidentialité dans la Plateforme. Si vous résidez au Québec, vous ne recevez pas de marketing personnalisé. Vous pouvez également contacter notre responsable de la protection de la confidentialité en utilisant les coordonnées indiquées à l'Article 7 de la présente Politique de confidentialité.**

**Communications marketing.** Vous pouvez nous fournir votre adresse postale, votre adresse courriel, votre numéro de téléphone et vos préférences en matière de marketing à des fins de publicité et de marketing des produits et services et de personnalisation de la Plateforme pour vous. Nous utilisons ces renseignements pour vous contacter par courrier, par courriel, par texto (des frais de messagerie et de transmission de données pourraient s'appliquer), par notification poussée et par téléphone avec des communications marketing. Vous pouvez exiger que nous ne vous contactions pas pour de la publicité, des communications marketing, des promotions, des programmes de récompenses ou des recherches en mettant à jour vos préférences en matière de confidentialité dans la Plateforme. Vous pouvez également contacter notre responsable de la protection de la confidentialité en utilisant les coordonnées indiquées à l'Article 7 de la présente Politique de confidentialité.

(ii) Renseignements que nous recueillons automatiquement

Nous recueillons automatiquement les renseignements personnels suivants lorsque vous utilisez la Plateforme.

**Site Web de Neo.** De manière générale, vous pouvez visiter notre Site Web sans nous indiquer qui vous êtes. Nous pouvons utiliser des renseignements

sur votre navigateur Web, votre fuseau horaire, votre utilisation des applications et du Site Web, votre adresse IP (protocole Internet), l'identifiant de votre appareil mobile, l'historique et les recherches du Site Web, et les écrans visités pour évaluer les produits et services existants, en développer de nouveaux, optimiser notre Site Web, effectuer des analyses et améliorer l'expérience client que nous vous offrons.

- Témoins : Nous utilisons des témoins, qui sont de petits fichiers informatiques que le serveur d'un site Web place sur votre ordinateur afin que nous puissions reconnaître votre ordinateur ou votre appareil lorsque vous revenez sur ce site Web. Vous pouvez configurer votre navigateur de sorte qu'il vous avise quand vous recevez des témoins ou qu'il les rejette, mais cela peut nuire à notre capacité de personnaliser et de tester votre expérience, par exemple en retenant votre choix de langue ou en vous communiquant des renseignements propres à un territoire.
- Analyses : Le Site Web utilise également des services d'analyse Web tels que Google Analytics pour nous aider à recueillir et analyser des renseignements sur les zones visitées du Site Web (telles que les pages les plus lues, le temps passé, les termes de recherche et d'autres données d'engagement) afin d'évaluer et d'améliorer l'expérience utilisateur et le Site Web. Pour obtenir plus de renseignements ou pour désactiver Google Analytics à l'aide du module complémentaire du navigateur, consultez « [Comment Google utilise les données provenant de sites ou d'applications qui utilisent ses services](#) » et « [Google Analytics et la confidentialité](#) ».
- Liens tiers : Notre Site Web peut contenir des liens vers d'autres sites Web que Neo ne possède pas ou n'exploite pas. Nous fournissons des liens vers des sites Web de tiers pour accommoder l'utilisateur. Ces liens ne constituent pas une approbation des sites Web liés ni une recommandation de ceux-ci. Les sites Web liés ont des politiques de confidentialité, des avis et des conditions d'utilisation distincts et indépendants. Nous n'exerçons aucun contrôle sur ces sites Web et, par conséquent, nous ne sommes pas responsables de la manière dont les organismes qui exploitent ces sites Web liés peuvent recueillir, utiliser ou divulguer, s'appropriier et traiter de quelque manière que ce soit les renseignements personnels. Nous vous encourageons à lire la politique de confidentialité de chaque site Web tiers que vous visitez.

**Appli Neo.** Lorsque vous utilisez l'Appli Neo, nous pouvons recueillir et utiliser des renseignements comme suit :

- Renseignements sur la localisation : Si vous y consentez, nous recueillons des renseignements sur la localisation en accédant aux coordonnées GPS de votre appareil afin de vous fournir des services basés sur votre emplacement dont les renseignements sur les partenaires de Récompenses Neo à proximité. Vous pouvez à tout moment refuser le suivi de la localisation en désactivant les services de localisation de l'Appli dans les paramètres de votre appareil mobile.
- Notifications poussées : Si vous consentez à recevoir des notifications poussées, nous pouvons en afficher sur votre appareil mobile, comme des messages de bienvenue, des caractéristiques de produits et des offres promotionnelles. Si vous souhaitez ne plus recevoir de notifications poussées en lien à l'Appli de notre part, vous pouvez les désactiver dans les paramètres de votre appareil mobile.
- Renseignements et analyses relatifs à l'utilisation de l'Appli : Tout comme de nombreuses applications, certaines données limitées sont nécessaires pour que l'Appli fonctionne sur votre appareil. Ces données comprennent le type de matériel et de système d'exploitation de l'appareil, l'identifiant unique de l'appareil, l'adresse IP, les paramètres linguistiques, ainsi que la date et l'heure auxquelles l'Appli accède à nos serveurs. Nous utilisons ces données pour nous aider à comprendre l'activité dans l'Appli, pour contrôler et améliorer l'Appli et pour personnaliser votre expérience dans l'Appli. En outre, nous pouvons faire appel à des fournisseurs de services tiers pour recueillir des renseignements analytiques sur votre utilisation de l'Appli, comme les fonctionnalités de l'Appli utilisées et le temps passé sur l'Appli, dans le but de nous aider à personnaliser votre expérience dans l'Appli, d'améliorer nos produits et la qualité de notre Appli et de gérer et d'analyser les données afin de mieux comprendre nos utilisateurs.
- Renseignements complémentaires : Nous ferons des efforts commercialement raisonnables, compte tenu des limites qui nous sont imposées par les fournisseurs tiers, comme Apple et Google, pour divulguer clairement quels renseignements, le cas échéant, sont recueillis par l'Appli, comment ils sont utilisés et avec qui ils sont partagés. Veuillez noter que certaines pratiques échappent à notre

contrôle, comme le suivi par Google, Apple ou votre opérateur de télécommunications. Nous ne sommes pas responsables des actions de ces tiers. Vous devriez toujours lire et comprendre les politiques de tout fournisseur tiers, comme Google pour les applis Android et Apple pour les applis iOS, et celles de votre opérateur de télécommunications avant d'effectuer un achat ou de télécharger une appli.

**Publicité basée sur les intérêts.** Nous pouvons faire appel à des tiers, tels que des sociétés d'échange de publicité et de données, pour diffuser nos publicités sur notre Site Web ou sur d'autres sites Web. Ces sociétés peuvent utiliser des témoins, des badges de pistage ou un pixel espion pour rapporter certains renseignements sur vos visites de notre Site Web et d'autres sites Web (telles que les pages Web que vous visitez et votre réponse aux publicités) afin de mesurer l'efficacité de nos campagnes de marketing et de fournir des publicités plus pertinentes et mieux adaptées à vous, à la fois sur notre Plateforme et en dehors de celle-ci. Pour en savoir plus sur cette pratique de publicité comportementale ou pour refuser ce type de publicité, vous pouvez consulter le site Web de l'Alliance de la publicité numérique du Canada [ici](#) ou le site Web de Choix de pub [ici](#).

**Prise de décision automatisée.** Lorsque nous traitons vos renseignements personnels, nous pouvons utiliser des systèmes de prise de décision automatisée pour nous aider à vous fournir de meilleurs produits et services (c'est-à-dire pour vérifier l'identité et évaluer le risque interne ou la solvabilité) et à des fins de sécurité, de lutte contre le blanchiment d'argent et de détection ou prévention de la fraude. Vous pouvez communiquer avec nous pour obtenir des renseignements sur notre utilisation de ces systèmes, y compris pour contester une décision, à l'Article 7.

(iii) Renseignements que nous recueillons auprès de tiers

Nous recueillons des renseignements personnels vous concernant auprès de tiers dans les circonstances suivantes :

**Vérification de l'identité.** Lorsque vous demandez certains produits et services financiers offerts par Neo, nous pouvons faire appel à des fournisseurs de services pour vérifier votre identité. Nous pouvons recueillir des renseignements auprès des fournisseurs de télécommunications, y compris le nom, le numéro de téléphone et les renseignements relatifs à l'appareil, afin de confirmer votre identité et de prévenir la fraude. Nous

partagerons les renseignements relatifs à votre identité, comme le nom, l'adresse et la date de naissance, avec notre fournisseur de services afin de procéder à une vérification de l'identité du dossier de crédit et nous recueillerons les renseignements issus de cette vérification, tels que votre nom, votre date de naissance, votre adresse et les renseignements relatifs à votre crédit. Nos fournisseurs de services peuvent également recueillir et utiliser des renseignements biométriques (tels qu'une image de votre pièce d'identité délivrée par le gouvernement ainsi qu'une image en temps réel) pour vérifier votre identité. Nous recueillons le résultat final du processus de vérification de l'identité (vérifié ou non vérifié) ainsi que des renseignements provenant de votre identification, comme le numéro d'identification, afin de confirmer votre identité, de prévenir la fraude et de nous conformer aux obligations légales et réglementaires applicables (y compris celles relatives au blanchiment d'argent, au financement du terrorisme et aux transactions financières avec certaines personnes sanctionnées).

**Contrôles relatifs à la lutte contre le blanchiment d'argent et aux sanctions.** Lorsque vous demandez des produits et services financiers offerts par Neo, nous faisons appel à des fournisseurs de services pour satisfaire à nos obligations réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et de sanctions. Nous examinons le résultat final des contrôles anti-blanchiment (en règle ou non) afin de nous conformer aux obligations légales et réglementaires applicables (y compris celles relatives au blanchiment d'argent, au financement du terrorisme et aux transactions financières avec certaines personnes sanctionnées).

**Vérification de la solvabilité.** Lorsque vous demandez certains produits et services financiers offerts par Neo, tels que la Carte Neo Crédit (y compris la Carte de crédit Tim<sup>MD</sup>) ou un prêt hypothécaire de Neo, nous recueillons des renseignements sur votre identité et des renseignements financiers et transactionnels auprès d'agences d'évaluation du crédit, telles que TransUnion et/ou Equifax. Nous utilisons votre nom, votre adresse, votre NAS et votre date de naissance pour obtenir certains renseignements de crédit, financiers, personnels et commerciaux contenus dans votre dossier de crédit, dans la mesure où ils sont fournis par une agence d'évaluation du crédit, afin de vérifier votre solvabilité, d'évaluer et de gérer nos risques de crédit, d'établir des limites de crédit et de retenue, de déterminer votre admissibilité à d'autres produits et services, de détecter et de prévenir la fraude et de prendre d'autres décisions concernant votre compte. Nous pouvons également communiquer ces renseignements aux agences d'évaluation du crédit de façon continue afin que Neo et les agences

d'évaluation du crédit puissent conserver des renseignements précis sur le crédit dans leurs bases de données conformément aux lois applicables.

**Comptes de tiers.** Si vous donnez votre accord et fournissez les détails de comptes bancaires que vous détenez auprès d'autres fournisseurs de services financiers afin d'ajouter des fonds à votre compte, nous recueillons des renseignements sur ce compte bancaire, y compris le nom et le numéro de l'établissement financier, le numéro de compte, le numéro de transit et les soldes du compte auprès d'un fournisseur de services, tel que Flinks, dans le but de faciliter ces transactions.

**Partenaires de cartes de crédit.** Si vous demandez certains produits de crédit par l'entremise de nos partenaires, comme la Carte de crédit Tim<sup>MD</sup> sur la plateforme Tim Hortons, nous recueillons des renseignements à votre sujet auprès de nos partenaires, comme TDL Group Corp. (« **TDL** »), afin de traiter votre demande de carte de crédit, y compris votre nom, votre adresse courriel, votre numéro de téléphone, votre date de naissance, votre adresse postale et votre situation professionnelle (y compris votre domaine d'études, votre type d'emploi, votre rôle, votre durée d'emploi, votre mode de vie, vos frais de logement mensuels, votre revenu annuel et, pour les personnes résidant au Québec, le nom de l'employeur et la source de revenu) aux fins de l'évaluation de votre demande, de la détermination de votre admissibilité, de la détection et de la prévention de la fraude, et de la configuration de votre limite de crédit pour l'obtention de ce service. Nous recueillons également l'âge de votre compte de récompenses et des renseignements concernant votre solde de points de récompenses afin d'évaluer le risque de fraude et de déterminer la limite de crédit.

**Récompenses et Boutique Neo.** Lorsque vous utilisez une Carte Neo Crédit ou une Carte Mastercard<sup>MD</sup> prépayée Neo auprès de l'un des commerçants de notre réseau, vous recevez une remise en argent correspondant à un pourcentage de l'achat ou vous progressez dans l'obtention d'une récompense. Nous recueillons les détails de votre achat sur des plateformes tierces que vous utilisez déjà (comme les plateformes des commerçants partenaires Neo) afin que vous puissiez gagner de nouvelles récompenses pour votre nouveau compte de récompenses. Nous pouvons également utiliser ces renseignements pour ouvrir, maintenir, entretenir, traiter, analyser, promouvoir, contrôler, recueillir ou réaliser des produits ou des programmes en lien avec les Récompenses Neo, le Programme de récompenses supérieures ou la Boutique Neo.

## **B. Les renseignements personnels que nous traitons au nom d'organismes tiers**

Outre les renseignements personnels que nous recueillons et utilisons pour nos propres fins, nous agissons parfois en tant que fournisseur de services pour des partenaires tiers afin de les aider à traiter certains renseignements personnels en leur nom. Par exemple, nous pouvons agir en tant que fournisseur de services auprès des entités qui sont propriétaires de votre prêt hypothécaire.

Lorsque nous traitons des renseignements personnels au nom de nos partenaires, nous comptons sur ces organismes tiers pour respecter les lois applicables en matière de protection de la confidentialité lors de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation de renseignements personnels, notamment en obtenant le consentement approprié pour les recueillir, les utiliser et les divulguer. Nous demandons aux tiers de s'assurer qu'ils ont obtenu toutes les autorisations nécessaires pour nous fournir des renseignements personnels conformément aux lois applicables en la matière. Si vous avez des questions concernant les renseignements personnels que nous traitons au nom de l'un de nos partenaires, nous vous encourageons à contacter directement ce partenaire en premier et/ou à consulter sa politique de confidentialité.

---

## **2. La communication des renseignements personnels.**

Nous ne vendons pas, ne louons pas et ne divulguons pas vos renseignements personnels à des tiers sans votre consentement, sauf dans les cas décrits ci-après ou lorsque la loi applicable l'exige ou l'autorise. Lorsque vous communiquez directement avec d'autres entreprises ou que vous nous contactez au moyen de leurs plateformes, l'utilisation qu'elles font de vos renseignements personnels est soumise aux conditions de leurs politiques de confidentialité.

### **A. Fournisseurs de services**

Vos renseignements personnels seront transférés à certains tiers qui fournissent des services en notre nom, recueillis par eux ou mis à leur disposition. Nous utilisons des fournisseurs de services qui offrent les services suivants :

- **Services de traitement des prêts hypothécaires** : pour gérer votre prêt hypothécaire, y compris le traitement ou le service des prêts hypothécaires, les assureurs hypothécaires, les agences de renseignements sur la consommateur, le dépositaire du titre et les fournisseurs d'assurance pour les titres, nous pouvons leur communiquer des renseignements relatifs à l'identité et aux transactions, ainsi que des renseignements financiers et biométriques, tels qu'une image de votre pièce d'identité délivrée par un gouvernement.

- **Services de détection de la fraude** : pour contrôler les renseignements relatifs à vos transactions et identifier les activités frauduleuses, nous pouvons leur communiquer des renseignements relatifs à l'identité et aux transactions, ainsi que des caractéristiques comportementales, notamment la dynamique de frappe au clavier, les mouvements de souris ou les interactions avec un écran tactile.
- **Agences d'évaluation du crédit** : pour obtenir des renseignements sur votre solvabilité, lorsque vous nous avez donné votre accord pour procéder à une vérification du crédit.
- **Fournisseurs de services de filtrage des sanctions** : pour nous assurer que vous n'êtes pas une personne sanctionnée soumise à des interdictions en vertu des restrictions applicables en matière de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme ou d'autres restrictions réglementaires.
- **Entreprises de marketing et de recherche**: pour comprendre et fournir des produits, des services et des offres que vous, et d'autres personnes semblables à vous, pourriez juger utiles ou pour bloquer les offres que vous ne jugeriez pas utiles, nous pouvons communiquer vos renseignements en ligne, sur les transactions, sur l'utilisation et de tiers ou des renseignements anonymes et agrégées à des affiliés numériques et à des entreprises telles que Google et Facebook.
- **Agences de recouvrement et cabinets d'avocats** : pour nous aider à recouvrer une dette que vous nous devez, nous pouvons communiquer vos coordonnées, vos renseignements financiers et vos renseignements d'identité, sur les transactions, sur les contreparties et de tiers à nos représentants juridiques externes et à nos fournisseurs de services de recouvrement de créances.
- **Entreprises de traitement des paiements** : pour traiter vos transactions et vos paiements, nous pouvons leur communiquer les renseignements relatifs aux transactions, le numéro de compte, l'établissement financier d'où proviennent les fonds et le nom du titulaire du compte.
- **Fabricants du support plastique** : pour vous émettre des produits de carte, nous pouvons communiquer votre identité et vos renseignements financiers avec le fabricant du support plastique pour imprimer votre carte, y compris le numéro et les détails de votre carte, votre nom et votre adresse.

- **Imprimeurs** : pour imprimer les lettres et les relevés relatifs à votre compte, nous pouvons leur communiquer votre nom, votre adresse et les renseignements relatifs aux transactions.
- **Partenaires du programme de parrainage** : pour gérer notre programme de parrainage pour l'obtention de récompenses, nous pouvons leur communiquer votre nom complet et des renseignements sur l'état de votre compte (c'est-à-dire si votre demande est complétée).

Nos fournisseurs de services ne reçoivent que les renseignements dont ils ont besoin pour remplir leurs fonctions désignées. Nos fournisseurs de services peuvent être situés aux États-Unis, au Canada ou dans d'autres territoires étrangers.

Vos renseignements personnels peuvent être conservés et traités par nous, nos sociétés ou personnes morales du même groupe et d'autres fournisseurs de services tiers au Canada, aux États-Unis, en Belgique, en Allemagne, en Irlande, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni ou dans d'autres territoires. Il se peut que ces territoires ne disposent pas des mêmes lois sur la protection des données que le territoire dans lequel vous avez fourni vos renseignements. Lorsque nous transférons vos renseignements à d'autres territoires, y compris dans les territoires situés en dehors de la province dans laquelle vous résidez (ce qui peut inclure le transfert en dehors du Québec pour les personnes résidant au Québec) et en dehors du Canada, ils seront soumis aux lois de ce territoire et pourront être divulgués ou consultés par les tribunaux, les autorités chargées de l'application de la loi et les autorités gouvernementales, conformément à ces lois. En nous soumettant vos renseignements, vous acceptez ce transfert, ce stockage et ce traitement.

## **B. Produits et services offerts par Neo Financial**

Vos renseignements personnels peuvent être divulgués à certains tiers dans le cadre de vos demandes de produits ou services financiers spécifiques, pour lesquels vos demandes sont approuvées et auxquels vous participez.

- **Comptes de dépôt Neo** : Lorsque vous demandez ou ouvrez un compte de dépôt Neo, tel qu'un Compte Neo Argent, un Compte Neo Épargne élevée ou un Compte Neo Quotidien, nous pouvons communiquer vos coordonnées, vos renseignements financiers et vos renseignements d'identité, sur les transactions, en ligne, sur les contreparties et de tiers au fournisseur du compte et aux émetteurs principaux de nos Cartes Mastercard<sup>MD</sup> prépayées. Nous donnons ces renseignements aux fournisseurs de compte pertinents pour l'ouverture de votre compte ainsi qu'à des fins de rapports réglementaires et de conformité. Les émetteurs peuvent recueillir, utiliser, divulguer et traiter vos renseignements personnels dans le cadre de leur

rôle d'émetteur de la carte. Le traitement de vos renseignements personnels par les fournisseurs de compte et les émetteurs est soumis à leur propre politique de confidentialité et n'est pas régi par la présente Politique de confidentialité. Nous vous encourageons à consulter la politique de confidentialité des fournisseurs de compte et des émetteurs :

- **Compte Neo Argent** : Banque Concentra ([Politique de confidentialité](#))
  - **Carte Neo Argent** : Banque Équitable ([Entente de confidentialité](#))
  - **Compte Neo Quotidien et Compte Épargne élevée** : Peoples Bank of Canada ([Politique de protection des renseignements personnels](#))
- 
- **Cartes Neo Crédit (y compris la Carte de crédit Tim<sup>MD</sup>, fournie par Neo, et la Carte Mastercard<sup>MD</sup> La Baie d'Hudson, fournie par Neo)** : À des fins de rapports réglementaires et de conformité et pour guider votre acceptation parmi la clientèle de ces produits, nous pouvons communiquer vos coordonnées, vos renseignements financiers et vos renseignements d'identité, en ligne, sur les transactions et sur les contreparties aux principaux émetteurs de nos cartes de crédit, notamment la Carte Mastercard Neo Financial émise par ATB Financial. Le traitement de vos renseignements personnels par l'émetteur de la carte est soumis à sa propre politique de confidentialité et n'est pas régi par la présente Politique de confidentialité. Nous vous encourageons à consulter la politique de confidentialité de l'émetteur de votre carte. Vous pouvez consulter la politique de confidentialité d'ATB Financial, l'émetteur de la carte Mastercard Neo Financial ici : [Déclaration de confidentialité d'ATB](#) (en anglais seulement).
  
  - **Carte de crédit Tim<sup>MD</sup>** : Nous pouvons communiquer vos renseignements à TDL pour pouvoir administrer ses programmes de récompenses et vous faire bénéficier d'offres et d'expériences personnalisées. En outre, Neo peut communiquer des renseignements se rapportant à votre compte, à l'historique de vos transactions, aux relevés financiers et à d'autres renseignements semblables à TDL pour faciliter l'affichage de ces renseignements à l'aide des versions iOS et Android de l'appli Tim Hortons. Elle peut communiquer des renseignements à propos des transactions traitées à l'aide du service de Finances Tim<sup>MD</sup> dans le but d'aider TDL à administrer le programme FidéliTimMC. Neo peut communiquer des renseignements sur les transactions à TDL pour que TDL puisse, avec votre consentement, personnaliser l'expérience marketing de Finances Tim<sup>MD</sup> et elle peut communiquer d'autres renseignements à TDL, comme vous en avez été informé, au moment de leur collecte ou autrement avec votre consentement. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les pratiques de TDL en matière de confidentialité se rapportant à Finances Tim<sup>MD</sup>, veuillez consulter la [Politique de confidentialité de Finances Tim<sup>MD</sup>](#).

- **Carte Mastercard<sup>MD</sup> La Baie d'Hudson :** Si votre carte est une Mastercard<sup>MD</sup> La Baie d'Hudson, fournie par Neo, vous comprenez que la Baie d'Hudson peut recueillir, utiliser, divulguer et conserver vos renseignements personnels, notamment vos coordonnées, les renseignements sur votre compte, vos transactions, votre crédit, vos échanges de récompenses et vos relevés, vos données démographiques et votre date de naissance, afin d'administrer votre adhésion au Programme Primes La Baie d'Hudson, d'effectuer des analyses de la clientèle, de vous proposer des offres et expériences personnalisées, de vous fournir des biens et services, et de se conformer aux exigences juridiques et réglementaires et à toute autre fin permise par la loi, et vous l'acceptez. Si nécessaire, la Baie d'Hudson peut aussi se servir de votre date de naissance pour vous identifier. Visitez le site de la Compagnie de la Baie d'Hudson pour obtenir la version la plus récente de la [Politique de protection de la vie privée de la Compagnie de la Baie d'Hudson](#).
- **Carte JA Argent, fournie par Neo :** Nous pouvons communiquer des renseignements anonymisés à JA Canada (« **JA** »), notamment des données démographiques et des renseignements sur les transactions et sur le compte, à des fins d'analyse de la performance de la Carte JA Argent.
- **Carte Mastercard<sup>MD</sup> Cathay World Elite<sup>MD</sup>, fournie par Neo :** Nous pourrions communiquer votre nom au complet et les détails de vos transactions avec Cathay Pacific pour maintenir votre adhésion au programme de fidélité et de points de récompenses de Cathay, et vous l'acceptez. Cathay peut recueillir, utiliser, divulguer et maintenir vos renseignements personnels, y compris votre nom complet, votre numéro de téléphone, votre adresse courriel et vos paramètres de lieu, votre adresse IP, votre genre, votre pays et votre numéro de membre pour établir, administrer et maintenir votre adhésion au programme de fidélité et de points de récompenses de Cathay. Visitez le site de Cathay Pacific pour obtenir la version la plus récente de la Politique de confidentialité de Cathay Pacific (en anglais seulement).
- **Neo Placements :** Lorsque vous demandez l'ouverture d'un compte Neo Placements, nous pouvons communiquer vos coordonnées, vos renseignements financiers et vos renseignements d'identité, sur les transactions, en ligne, sur les contreparties et de tiers au gestionnaire de portefeuille, Onevest Wealth Management. Nous fournissons ces renseignements au gestionnaire de portefeuille pour l'ouverture de votre compte, ainsi qu'à des fins de rapports réglementaires et de conformité. Le traitement de vos renseignements personnels par le gestionnaire de portefeuille est soumis à sa propre politique de confidentialité et n'est pas régi par la présente Politique de confidentialité. Nous

vous encourageons à consulter la [politique de confidentialité de Onevest Wealth Management](#) (en anglais seulement).

- **Services hypothécaires Neo** : Avec votre consentement, nous pouvons divulguer vos renseignements personnels, notamment les renseignements personnels fournis dans le cadre de votre demande de prêt hypothécaire (ainsi que d'autres renseignements que nous recevons de tiers, tels que vos antécédents de crédit), à un prêteur hypothécaire potentiel (par exemple, un établissement financier) dans le but de traiter votre prêt hypothécaire, y compris l'administration et le service de votre prêt hypothécaire, la préparation de la documentation, la vérification de votre identité, votre protection et la protection de Neo contre la fraude et les erreurs, et la conformité aux exigences légales et réglementaires. Nous pouvons également divulguer ces renseignements personnels à tout cessionnaire ou à toute cession proposée de l'engagement hypothécaire, à une entité qui finance, achète, investit ou prend une cession de tout ou d'une partie de votre prêt hypothécaire, notamment pour faciliter une telle vente, à des assureurs hypothécaires, à des agences de renseignements sur le consommateur, au dépositaire du titre ou à des fournisseurs d'assurance pour les titres.
- **Récompenses Neo et Boutique Neo** : Nous pouvons communiquer vos coordonnées, vos renseignements financiers et vos renseignements d'identité, en ligne, sur les transactions, sur les contreparties et de tiers à certains tiers dans le cadre des Récompenses Neo, du Programme de récompenses supérieures et des produits de la Boutique Neo à des fins d'offres de récompenses et de produits, d'attribution et d'exécution. Afin de fournir des données et des analyses sur les programmes de récompenses, nous pouvons communiquer des renseignements anonymes et agrégés à des commerçants tiers dans le cadre de notre programme de remises en argent.
- **Fournisseurs de portefeuille mobile** : Si vous choisissez d'ajouter votre carte à un portefeuille mobile, nous pouvons communiquer vos renseignements au fournisseur du portefeuille, à Mastercard et à d'autres fournisseurs de services. Veuillez consulter les [Conditions d'utilisation du portefeuille mobile](#).

### **C. Aspect juridique et conformité**

En réponse à un mandat de perquisition, à une autre demande ou ordonnance légalement valable, ou à une autre organisation dans le but d'enquêter sur une violation d'un accord ou sur une infraction à la loi ou de détecter, de supprimer ou de prévenir une fraude, ou comme l'exigent ou l'autorisent les lois canadiennes ou américaines ou toute autre loi ou procédure judiciaire applicables, nous et nos fournisseurs de services canadiens, américains et étrangers pouvons communiquer vos renseignements avec des organismes

de réglementation, des tribunaux, des organismes chargés de l'application de la loi ou d'autres agences gouvernementales ou réseaux de paiement. Vos renseignements personnels peuvent également être divulgués si nécessaire pour l'établissement, l'exercice ou la défense de réclamations d'ordre juridique et pour enquêter ou prévenir des pertes ou des préjudices réels ou présumés à des personnes ou à des biens.

---

### **3. Vos options.**

Sous réserve d'exceptions limitées en vertu de la loi applicable, vous avez le droit d'accéder à vos renseignements personnels en notre possession et sous notre contrôle, de les mettre à jour, d'en corriger les inexactitudes, de les porter à notre connaissance, de retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels et d'en demander la suppression. Vous pouvez le faire en contactant notre responsable de la protection de la confidentialité à l'adresse indiquée ci-après dans l'Article 7. Nous pouvons demander certains renseignements personnels dans le but de vérifier l'identité de la personne qui souhaite accéder à ses dossiers de renseignements personnels.

Neo s'efforce de conserver vos renseignements personnels aussi précis et complets que possible, selon les renseignements les plus récents dont nous disposons. Nous ferons des efforts raisonnables pour minimiser l'utilisation de renseignements personnels inexacts, incomplets ou périmés lorsque nous prendrons une décision à votre sujet. Afin d'assurer l'exactitude de vos renseignements personnels, nous pouvons examiner ou mettre à jour régulièrement vos renseignements personnels et conserver des registres indiquant la date à laquelle vos renseignements personnels ont été modifiés ou mis à jour. Nous pouvons vérifier l'exactitude de vos renseignements lorsque vous nous contactez au sujet de vos comptes.

Si vos renseignements personnels changent ou sont inexacts ou incomplets, vous avez le droit de corriger ou de modifier les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, sous réserve des exceptions prévues par la loi. Vous pouvez trouver et modifier vos renseignements personnels en allant sur notre Plateforme, en contactant l'équipe du soutien de Neo au numéro situé au dos de votre carte ou à l'adresse <https://www.neofinancial.com/fr-CA/contact>, ou en écrivant à notre responsable de la protection de la confidentialité en utilisant les coordonnées à la fin de la présente Politique de confidentialité à l'Article 7. Au besoin, nous communiquerons les renseignements personnels révisés aux tiers auxquels nous avons communiqué des renseignements inexacts.

Si nécessaire, et sous réserve des exceptions prévues par la loi applicable, Neo vous indiquera, à votre demande, quels sont les renseignements personnels en sa possession, à quelles fins ils sont utilisés et à qui ils ont été divulgués. Pour demander ces renseignements, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection de la confidentialité en utilisant les coordonnées à la fin de la présente Politique de confidentialité à l'Article 7.

---

#### **4. La sauvegarde et la conservation des renseignements personnels**

***Nous avons recours à des pratiques et des procédures de sécurité standard pour protéger vos renseignements personnels.***

Nous utilisons des procédures, des pratiques et des mesures administratives, techniques et physiques raisonnables, adaptées à la sensibilité des renseignements personnels, pour les protéger contre la perte, le vol, l'accès non autorisé, la divulgation, la duplication, l'utilisation ou la modification.

Nous limitons l'accès à vos renseignements personnels aux personnes et parties qui ont besoin de les connaître et nous formons régulièrement notre personnel à respecter les meilleures pratiques en matière de sécurité de l'information et de confidentialité.

Nous adoptons des mesures de sécurité techniques et physiques sécurisées comme l'utilisation de mots de passe, de cryptage, d'authentification en plusieurs étapes, de logiciels de contrôle de la sécurité et de stockage sécurisé dans le nuage et un accès restreint à nos bureaux.

Lorsque nous transférons des renseignements personnels à des tiers en vue de leur traitement, nous concluons un contrat avec eux pour veiller à ce qu'ils protègent ces renseignements d'une manière conforme à nos principes, à nos procédures et à nos pratiques en matière de confidentialité. Les tiers ne reçoivent que les renseignements nécessaires à l'exécution des services prévus dans le contrat.

***Nous limitons la conservation de vos renseignements personnels.***

Sauf autorisation ou obligation légale contraire, vos renseignements personnels sont conservés aussi longtemps qu'il est raisonnablement nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels ils ont été recueillis. Nous pouvons les conserver, ainsi que d'autres renseignements à votre sujet, dans nos dossiers, même après la fermeture de votre compte afin de respecter nos obligations légales et réglementaires.

---

## **5. Des renseignements sur nos politiques et pratiques de gouvernance en matière de protection de la vie privée.**

Nous nous engageons à protéger les renseignements personnels et avons mis en œuvre un ensemble complet de politiques et de pratiques qui régissent notre traitement des renseignements personnels. Ces politiques et procédures comprennent, entre autres, ce qui suit :

- Nous avons mis en œuvre des politiques et des procédures pour protéger les renseignements personnels dont nous avons la garde et le contrôle contre les accès, les utilisations ou les divulgations non autorisés.
- Nous suivons un programme de conformité SOC 2 pour nous assurer que nos systèmes et infrastructures sont contrôlés en toute sécurité et exploités efficacement. Les contrôles sont régulièrement examinés afin de nous assurer de leur efficacité et de leur sécurité.
- Nous expurgeons régulièrement les données lorsque nous les transmettons en dehors de segments ou d'applications sécurisés au sein de notre réseau privé. Nous utilisons le cryptage, au besoin, pour sécuriser davantage nos données quand elles ne sont pas utilisées et quand elles sont en cours de transmission. En cas de violation des données, les données cryptées ne peuvent pas être consultées ou utilisées d'une autre manière et les clés ne peuvent pas être exportées (c'est-à-dire volées, corrompues, etc.) à partir de notre service de gestion des clés par dessein.
- Nous avons mis en place des procédures pour répondre aux demandes et aux plaintes des personnes concernées de manière rapide et efficace.
- Nous avons mis en place un cadre pour la conservation et la destruction des renseignements personnels afin de garantir le respect des obligations légales et de détruire en toute sécurité les renseignements personnels dont nous n'avons plus besoin.
- Nous avons mis en place un cadre de protection de la confidentialité qui définit les rôles et les responsabilités de notre personnel en ce qui concerne le traitement des renseignements personnels. Bien que tous les membres du personnel de Neo partagent la responsabilité de veiller à la sécurité de vos renseignements personnels, nous avons identifié des responsables internes clés qui sont en charge des données au sein de notre entreprise.
- Nous avons désigné une personne responsable de la protection de la confidentialité qui veillera au respect de la législation relative à la protection de la vie privée par Neo, qui conseillera Neo sur ses obligations en matière de renseignements personnels et de protection des données et qui contrôlera la

conformité. Notre directrice ou directeur de la cybersécurité est responsable des contrôles techniques mis en place pour gérer vos données et assurer leur sécurité. Notre directrice ou directeur de l'infrastructure est responsable de la mise en œuvre des systèmes de sécurité de l'information et du stockage des données.

- Notre personnel est régulièrement formé et sensibilisé à la protection de la vie privée.

---

## **6. Les modifications à notre Politique de confidentialité.**

La présente Politique de confidentialité décrit nos procédures et pratiques actuelles en matière de confidentialité. Nous pouvons modifier la présente Politique de confidentialité occasionnellement. Toute modification entrera en vigueur lorsque la politique mise à jour sera publiée sur notre Plateforme. Les personnes ayant une relation avec Neo seront informées de tout changement important susceptible de les concerner. Votre utilisation de nos services et produits après toute modification de la Politique de confidentialité indique que vous acceptez la Politique de confidentialité révisée.

---

## **7. Nos coordonnées**

Notre responsable de la protection de la confidentialité est en charge de conseiller Neo sur ses obligations en matière de renseignements personnels et de protection des données et de veiller au respect de ces obligations. Veuillez contacter notre responsable de la protection de la confidentialité si vous avez des questions, des préoccupations ou des plaintes concernant la manière dont nous traitons vos renseignements personnels ou la présente Politique de confidentialité ou si vous voulez soumettre une demande d'accès aux renseignements, de correction ou de suppression. Vous pouvez contacter notre responsable de la protection de la confidentialité à l'adresse suivante :

À l'attention de : Responsable de la protection de la confidentialité  
Neo Financial Technologies Inc.  
400-200 8 Ave SW  
Calgary (Alberta) T2P 1B5  
[confidentialite@neofinancial.com](mailto:confidentialite@neofinancial.com)