

Politique de confidentialité de 9090-3840 Québec inc Solu-Gestion

LOI SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE AU CANADA

Cette politique de confidentialité a été élaborée pour répondre aux normes de conformité établies par la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques du Canada, ainsi qu'à la législation provinciale actuelle ou proposée en matière de protection de la vie privée.

VOTRE VIE PRIVÉE

Votre vie privée est importante pour Financement Solu-Gestion (collectivement désigné dans ce document sous les termes « Solu-Gestion », « nous », « notre » et « nous-mêmes »). Chez Solu-Gestion, nous nous engageons à respecter ou à dépasser les normes de confidentialité établies par les organismes de réglementation fédéraux et provinciaux. Toutes nos pratiques de gestion des informations sont conçues pour se conformer aux lois fédérales et provinciales, y compris la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques du Canada.

LES DIX PRINCIPES DE LA LOI SUR LA VIE PRIVÉE AU CANADA

Solu-Gestion s'engage à maintenir l'exactitude, la confidentialité et la sécurité de vos informations personnelles et financières. Dans le cadre de cet engagement, nous avons appliqué les Dix Principes de Protection de la Vie Privée pour encadrer nos actions en matière d'utilisation des informations personnelles.

Les dix principes prescrits par la LPRPDE sont :

1. **Responsabilité** : en désignant un Responsable de la conformité en matière de confidentialité.
2. **Détermination des fins** : pour lesquelles les informations personnelles sont collectées, au moment où avant la collecte, permettant aux organisations de définir les informations nécessaires pour remplir ces objectifs.
3. **Consentement** : la connaissance et le consentement éclairé de l'individu sont requis pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels, sauf dans les cas inappropriés et définis par la loi.
4. **Limitation de la collecte** : la collecte est limitée à ce qui est nécessaire aux fins identifiées par l'organisation.
5. **Limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation** : les renseignements personnels ne doivent être utilisés, divulgués ou conservés qu'aux fins pour lesquelles ils ont été collectés, sauf avec le consentement de l'individu ou lorsque la loi l'exige.
6. **Exactitude** : les renseignements personnels doivent être exacts, complets et à jour, selon ce qui est nécessaire aux fins pour lesquelles ils sont utilisés.
7. **Mesures de sécurité** : les renseignements personnels doivent être protégés par des mesures de sécurité appropriées au degré de sensibilité de l'information.
8. **Transparence** : les organisations doivent être transparentes quant à leurs politiques et pratiques de gestion des informations personnelles.

9. **Accès individuel** : sur demande, une personne doit être informée de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de ses renseignements personnels, et se voir accorder l'accès à ces renseignements. Elle doit pouvoir contester l'exactitude et l'exhaustivité des informations et les faire corriger si nécessaire.
10. **Possibilité de contester la conformité** : une personne doit pouvoir adresser une contestation concernant la conformité aux principes susmentionnés aux personnes désignées comme responsables de la conformité de l'organisation.

QUELLES INFORMATIONS SONT COLLECTÉES ?

Chez Solu-Gestion, nous recueillons et utilisons des informations personnelles pour vous fournir les services financiers que vous avez demandés. Fournir vos informations personnelles est toujours votre choix. Ces informations nous permettent de répondre à votre demande. La majorité des informations que nous collectons nous parviennent directement de vous ou par l'intermédiaire de nos Partenaires de Service, qui sont tenus de respecter notre Politique de Confidentialité. Ces informations sont uniquement obtenues avec votre consentement.

Les types d'informations que nous pourrions demander dépendent de la nature de votre demande. Les informations essentielles pour satisfaire la plupart des demandes et applications financières incluent vos informations de contact de base (nom, adresse personnelle, adresse e-mail, numéros de téléphone), vos informations bancaires (succursale et compte) ainsi que vos informations d'emploi ou d'affaires. Nous pourrions également demander des informations additionnelles pour nous aider à vous fournir le service financier que vous avez demandé, incluant, mais sans s'y limiter, des détails financiers tels que les actifs, passifs, revenus et dépenses.

COMMENT LES INFORMATIONS SONT-ELLES COLLECTÉES ?

La collecte, l'utilisation et la divulgation de vos informations personnelles dépendent du type de transaction(s) que vous souhaitez entreprendre avec nous. Nous pouvons recueillir des informations à partir des sources suivantes :

- a) de vous, par le biais de demandes de crédit ou d'autres formulaires remplis par téléphone, e-mail, ou lors d'entretiens en personne; par exemple, votre nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, profession, informations financières et bancaires;
- b) de la part d'agents licenciés, d'intermédiaires et de représentants des services financiers avec lesquels vous avez une relation;
- c) de vos interactions directes avec nous; par exemple, par le biais de votre historique de paiements et de précédentes souscriptions de prêts effectuées par nous ou par d'autres prêteurs, transactions que nous examinons;
- d) d'organismes gouvernementaux et d'autres entités;
- e) des agences de crédit; par exemple, votre historique de crédit ou votre cote de crédit.

LIMITATION DE LA COLLECTE

Solu-Gestion veille à ne collecter que les informations nécessaires dans chaque cas. Nous ne vous demanderons pas de fournir des informations qui ne sont pas absolument essentielles pour traiter votre demande ou pour établir ou maintenir notre relation d'affaires avec vous. Le choix de nous fournir des informations personnelles et financières vous appartient toujours. Cependant, dans le cadre de transactions financières, votre décision de ne pas divulguer certaines informations pourrait limiter les services que nous sommes en mesure de vous offrir, voire nous empêcher d'entrer en relation avec vous. Si nous ne pouvons pas répondre à votre demande en fonction des informations fournies, il se peut que nous demandions des détails supplémentaires.

UTILISATION DES INFORMATIONS COLLECTÉES

Nous utilisons les informations personnelles principalement pour évaluer la solvabilité et pour maintenir, surveiller et appliquer les accords que nous avons avec vous.

Chez Solu-Gestion, nous utilisons trois types principaux d'informations :

- Nous utilisons les informations personnelles et financières pour traiter les demandes et vous fournir les services demandés.
- Nous utilisons les informations transactionnelles pour suivre vos interactions avec nous.
- Nous utilisons des informations anonymes/non personnelles pour améliorer nos produits et services.

Informations Personnelles et Financières

Nous utilisons vos informations personnelles et financières pour communiquer avec vous, traiter les demandes et vous fournir efficacement les produits demandés. En tant que client de Solu-Gestion, nous faisons tout pour établir et maintenir une relation positive avec vous. Pour nous aider à le faire, nous utilisons les informations personnelles que vous nous avez fournies pour communiquer avec vous et protéger vos intérêts. Nous vous tiendrons informé et répondrons à vos besoins ou questions spécifiques.

Malheureusement, parfois nos relations d'affaires ne fonctionnent pas, et dans ce cas, nous utiliserons vos informations personnelles pour appliquer légalement les termes de notre accord avec vous.

Nous n'utilisons les informations personnelles qu'aux fins qui vous ont été divulguées. Si, pour une raison quelconque, vos informations sont nécessaires pour satisfaire un objectif différent, nous vous en informerons et vous demanderons votre consentement avant de procéder.

Informations Transactionnelles

Une grande partie des informations que nous conservons sur vous après l'établissement d'un accord avec vous sont des dossiers de transactions qui reflètent vos interactions financières avec

nous ou d'autres informations personnelles que nous obtenons en conséquence de l'accord entre nous.

Solu-Gestion utilisera ces informations pour :

- a) vérifier l'identité d'une entreprise dirigée par un propriétaire/exploitant;
- b) déterminer votre admissibilité aux produits et services financiers de Solu-Gestion, qu'ils soient achetés directement ou indirectement auprès de nous, ainsi que pour des produits et services qui pourraient vous intéresser de la part d'organisations avec lesquelles nous avons des alliances stratégiques, et vous les proposer;
- c) évaluer et souscrire des risques;
- d) déterminer les prix, frais, coûts d'emprunt, taux d'intérêt applicables et le coût de chaque service;
- e) détecter et prévenir la fraude;
- f) compiler des statistiques, effectuer des recherches de marché et faire rapport aux organismes de réglementation et aux agences de l'industrie;
- g) enquêter sur des transactions spécifiques ou des schémas de transactions pour détecter des activités non autorisées ou illégales; et
- h) se conformer à la loi ou aux exigences fiscales.

Informations Anonymes/Non Personnelles

Les informations anonymes/non personnelles sont des informations qui ne peuvent pas être associées ou retracées à un individu ou à une entité commerciale spécifique. Par exemple, les informations anonymes/non personnelles sont automatiquement collectées par les serveurs web lorsque vous visitez des sites web, y compris le site de Solu-Gestion. Ces informations peuvent être utilisées à des fins de recherche et d'analyse. Par exemple, nous pouvons déterminer combien de fois notre site web a été visité ou évaluer la performance d'un secteur d'activité ou d'une région géographique, sans accéder à des informations personnelles permettant d'identifier une personne.

Pour mieux comprendre nos marchés, nous pouvons également recueillir des informations à des fins analytiques en extrayant des données démographiques à partir de fichiers existants, de Statistique Canada et de diverses publications industrielles.

DIVULGATION DES INFORMATIONS

Solu-Gestion, les entreprises affiliées, nos employés, nos partenaires de services et nos partenaires de financement respectent tous des normes et politiques strictes pour garantir que vos informations sont sécurisées et traitées avec le plus grand soin et respect.

Chez Solu-Gestion, les informations sur les clients sont strictement confidentielles. Avec votre consentement, nous partageons des informations avec nos partenaires de services et de financement lorsque cela est nécessaire, mais uniquement pour les objectifs initiaux pour lesquels les informations ont été obtenues. Sauf si la divulgation est autorisée par vous ou permise ou exigée par la loi, nous ne vendons ni ne commercialisons jamais d'informations vous concernant ou concernant vos comptes à d'autres parties.

Nos Employés

Dans le cadre des opérations quotidiennes, l'accès aux informations privées, sensibles et confidentielles est limité aux employés autorisés ayant un but légitime. En tant que condition de leur emploi, tous les employés de Financement Solu-Gestion doivent respecter les normes de confidentialité que nous avons établies. Ils doivent également agir de manière éthique et suivre toutes les lois et réglementations applicables. Les employés sont bien informés de l'importance de la confidentialité et doivent signer un accord de confidentialité qui interdit la divulgation d'informations personnelles à des individus ou entités non autorisés.

L'accès non autorisé et/ou la divulgation des informations des clients par un employé de Solu-Gestion est strictement interdite. Tous les employés sont tenus de maintenir la confidentialité des informations des clients en tout temps; un manquement à cette obligation entraînera des mesures disciplinaires appropriées, pouvant inclure un licenciement.

Nos Partenaires de Services

Chez Solu-Gestion, nous avons un réseau étendu de partenaires de services. Nos partenaires de services offrent les services de Solu-Gestion pour faciliter notre activité et notre relation commerciale avec vous. Pour ce faire, nos partenaires de services peuvent être amenés à recueillir des informations personnelles en notre nom ou à recevoir vos informations personnelles de notre part. Tous nos partenaires de services et leurs employés doivent respecter notre politique de confidentialité lors de l'obtention de ces informations. Nos partenaires de services s'engagent à respecter notre politique de confidentialité dans le cadre de leurs obligations contractuelles avec Solu-Gestion. Cet accord, écrit ou non, définit leurs responsabilités en matière de collecte, d'utilisation et de divulgation des informations personnelles conformément aux politiques de confidentialité que nous avons établies. Ils sont également interdits de stocker, analyser ou utiliser ces informations à d'autres fins que celles pour lesquelles le service a été contracté.

Nos Partenaires de Financement

Chez Solu-Gestion, nous obtenons des fonds auprès de diverses institutions financières et compagnies d'assurance pour offrir des produits de services financiers à nos clients. Pour faciliter cela, nous devons partager des détails de compte, y compris des informations personnelles, avec nos partenaires de financement. Chaque fois que nous obtenons une demande de crédit ou concluons un accord avec vous, nous obtenons votre consentement. Solu-Gestion veille à protéger votre confidentialité et a conclu des accords de protection de la confidentialité, oralement ou par écrit, avec tous nos **partenaires de financement** afin de garantir que vos informations sont traitées de manière cohérente avec les politiques et pratiques de confidentialité

que nous avons établies. De plus, nos partenaires de financement, étant eux-mêmes des institutions financières, sont soumis aux lois fédérales et provinciales de protection de la vie privée et disposent de politiques et procédures de confidentialité similaires à celles de Solu-Gestion.

Nos fournisseurs de services

Parfois, Solu-Gestion fait appel à des organisations externes pour des services spécialisés tels que la recherche de marché, le traitement de données, les fonctions d'audit et de comptabilité, les services juridiques et la technologie. Nos fournisseurs de services de confiance peuvent parfois être responsables de traiter et de gérer certaines informations que nous recevons de votre part.

Lorsque nous confions des services spécialisés à nos fournisseurs, seules les informations nécessaires pour effectuer ces services leur sont fournies. De plus, ils sont interdits de stocker, analyser ou utiliser ces informations à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été engagés. En effet, nos fournisseurs sont liés par des obligations contractuelles strictes qui visent à protéger la confidentialité et la sécurité de vos informations. En outre, dans le cadre de nos accords contractuels, nos fournisseurs et leurs employés sont tenus de protéger vos informations de manière cohérente avec les politiques et pratiques de confidentialité que nous avons établies.

Avec votre autorisation

Les agences de crédit et autres institutions financières nous contactent régulièrement pour obtenir des informations de crédit et financières sur les clients. Pour répondre à ces demandes, nous exigeons le consentement de nos clients. Ce consentement est généralement obtenu dans une demande de crédit ou un contrat de location, que le client signe en demandant un produit ou service spécifique.

Demande de crédit

Une demande de crédit est généralement la manière dont nous recueillons vos informations personnelles. Elle sert à définir le produit ou service que vous demandez, à recueillir des informations personnelles et nous aide à décider de l'octroi de ces produits ou services. (Ces formulaires peuvent porter un autre nom en fonction du service demandé, mais leur contenu est généralement conforme à cette description, et les termes demande de crédit ou contrat de location désignent tout formulaire ou contrat de Solu-Gestion.)

En ce qui concerne la confidentialité, la demande de crédit et/ou le contrat de location nous autorisent à : a) collecter des informations de crédit et des informations financières connexes de votre part, auprès des bureaux de crédit, d'autres institutions financières et des références que vous avez fournies; b) utiliser des informations personnelles ou professionnelles pour évaluer votre situation financière, fournir les services demandés et proposer des produits et services supplémentaires qui pourraient vous être utiles; c) partager vos informations avec les partenaires de financement et de services de Solu-Gestion; d) partager vos informations avec les bureaux de crédit et d'autres institutions financières.

Dans la plupart des cas, votre consentement à utiliser et/ou divulguer vos informations sera obtenu par écrit. Dans d'autres cas, par exemple lors d'une demande de produit financier en ligne, votre consentement sera obtenu électroniquement.

Lorsque requis par la loi

Dans certaines circonstances, telles qu'une procédure judiciaire ou une ordonnance du tribunal, nous pouvons être tenus de divulguer certaines informations aux autorités. Seules les informations spécifiquement demandées sont divulguées, et nous prenons des précautions pour nous assurer que les autorités ayant fait la demande disposent de motifs légitimes pour ce faire.

Lorsque permis par la loi

Dans certaines situations, nous sommes légalement autorisés à divulguer des informations personnelles, comme l'utilisation de méthodes raisonnables et légales pour recouvrer un compte en souffrance, une urgence médicale ou un soupçon d'activités illégales.

LIMITATION DE L'UTILISATION

Solu-Gestion n'utilisera vos informations que pour des raisons liées et accessoires à l'exploitation de notre relation d'affaires avec vous, et pour aucune autre fin, sauf si vous donnez un consentement spécifique supplémentaire.

Plus précisément, Solu-Gestion ne vend, n'échange ni ne prête les listes de clients ou les informations personnelles à des tiers. Solu-Gestion n'utilise pas non plus les informations personnelles à des fins de marketing direct. Notre entreprise se limite au financement par crédit-bail et aux financements associés à des équipements, et les informations personnelles que vous fournissez ne seront jamais utilisées à d'autres fins sans votre consentement préalable, sauf tel qu'expressément énoncé dans le présent document.

EXACTITUDE DE VOS INFORMATIONS

Solu-Gestion s'efforce de garantir que les informations personnelles que nous détenons à votre sujet sont aussi précises et à jour que nécessaire pour les objectifs identifiés auxquels elles sont destinées. Si certaines informations doivent être mises à jour ou modifiées pour refléter un changement dans votre situation, nous ferons tout notre possible pour actualiser nos dossiers. Solu-Gestion corrigera les informations personnelles inexactes ou incomplètes et, si nécessaire, s'efforcera d'informer les autres parties ayant accès aux informations en question.

CONSERVATION ET ÉLIMINATION DES INFORMATIONS

Nous conservons vos informations tant que vous demeurez client de Solu-Gestion. Une fois notre relation terminée, nous procédons à leur élimination. Les informations sur papier sont détruites dans des bacs sécurisés, puis déchiquetées. Les informations électroniques sont supprimées de tous les terminaux informatiques et finalement effacées de notre serveur. Vos informations personnelles sont conservées aussi longtemps qu'il est nécessaire pour vous fournir des produits et services de manière efficace, et pour une durée raisonnable par la suite afin de répondre à toute éventuelle obligation légale ou administrative. Solu-Gestion prend des précautions lors du

stockage ou de la destruction de vos informations personnelles pour éviter tout accès non autorisé.

OBTENTION DE VOTRE CONSENTEMENT

Nous acceptons l'un des éléments suivants comme votre consentement à l'utilisation et à la collecte futures de vos informations personnelles par Solu-Gestion pour les fins identifiées :

- a) la réception de cette Politique de confidentialité, sauf si vous informez Solu-Gestion, oralement ou par écrit, que vous n'acceptez pas les termes énoncés dans cette politique et que vous souhaitez vous y soustraire, en tout ou en partie ;
- b) la fourniture sans restriction d'informations à Solu-Gestion, soit directement ou par l'intermédiaire de représentants agréés ou de services financiers ;
- c) votre consentement écrit ou verbal exprimé lors de la demande de crédit ; ou
- d) votre consentement fourni par votre représentant autorisé, tel qu'un avocat, un tuteur légal ou une procuration.

Dans certaines circonstances, votre consentement peut être implicite. Par exemple, votre consentement est implicite chaque fois que nous devons :

- a) mettre à jour nos dossiers en ce qui concerne les informations de crédit pertinentes, et obtenir des informations supplémentaires ou périodiques d'un bureau de crédit ou d'une agence de renseignements de crédit ou de toute autre agence référencée dans cette Politique de confidentialité dans le but explicite de maintenir votre prêt/compte en règle avec nous. Cela est fait uniquement en cas de besoin, et vous devriez consulter les sites pertinents des bureaux de crédit pour déterminer si et comment des vérifications de crédit périodiques peuvent affecter votre cote de crédit ;
- b) si vous avez un accord existant avec nous et que vous demandez des modifications à l'un des termes de l'accord, il est présumé que le consentement que vous nous avez donné au début du prêt initial reste en vigueur.

RÉVOCATION DE VOTRE CONSENTEMENT

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, moyennant un préavis raisonnable, sous réserve des restrictions légales ou contractuelles. Veuillez noter, toutefois, que le retrait de votre consentement peut affecter notre capacité à continuer de vous fournir les produits et services que vous avez actuellement ou que vous recherchez chez nous. Pour retirer votre consentement, vous devez contacter notre Responsable de la conformité à la confidentialité à l'adresse ou au numéro de téléphone indiqués dans ce document. Sauf avis contraire de votre part, vous nous donnez votre consentement pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos informations personnelles telles que prévues dans cette Politique pour les objectifs identifiés.

PROTECTION DE VOS INFORMATIONS

Chez Solu-Gestion, nous utilisons des technologies de pointe et maintenons des normes de sécurité actuelles pour garantir que vos informations personnelles et financières sont protégées contre l'accès non autorisé, la divulgation, l'altération inappropriée ou l'utilisation abusive. Toutes les mesures de sécurité et de sûreté sont également adaptées au niveau de sensibilité de vos informations.

Dossiers des clients

Les dossiers électroniques des clients sont conservés dans un environnement sécurisé avec un

accès restreint. Des identifiants et mots de passe confidentiels sont requis pour chaque utilisateur du système, et des déconnexions automatiques basées sur le temps sont mises en place. Les dossiers sur papier sont rangés soit dans des classeurs verrouillés soit dans une salle de fichiers sécurisée avec un accès restreint.

Sécurité de l'information

Nous employons des technologies actuelles pour garantir la confidentialité et la sécurité de vos informations. Pour se prémunir contre tout accès non autorisé à notre base de données, les utilisateurs sont tenus de se « connecter » à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe protégés pour accéder à certaines zones sécurisées de notre base de données. L'accès est limité aux informations nécessaires pour exécuter les fonctions de travail de chaque utilisateur.

RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ À LA CONFIDENTIALITÉ

Le Responsable de la conformité à la confidentialité de Solu-Gestion est chargé de l'administration de cette politique. Le Responsable de la conformité à la confidentialité de Solu-Gestion est : Stéphanie Guérard, 312 rue des Autochtones, Québec Qc G2M 0K6 credit@solu-gestion.ca.

ACCÈS ET MODIFICATION DE VOS INFORMATIONS

Chez Solu-Gestion, les décisions sont souvent basées sur les informations que nous possédons. Il est donc important que vos informations personnelles et financières soient exactes et complètes. En tant que client, vous avez le droit d'accéder à, vérifier et modifier les informations contenues dans vos dossiers personnels et financiers.

Accès à vos informations : Vous pouvez demander l'accès à vos informations de compte en envoyant une demande écrite à Solu-Gestion. Si vous avez des questions concernant une décision prise, nous vous informerons des raisons de cette décision sur demande, si nous sommes autorisés à le faire par la loi. Si pour une raison quelconque, l'accès à des informations factuelles dans votre dossier vous est refusé, vous pouvez contester ce refus en contactant notre Responsable de la conformité à la confidentialité.

Modification de vos informations

Pour nous aider à maintenir vos informations personnelles à jour, nous vous encourageons à nous informer de toute inexactitude ou correction aussi souvent que nécessaire. Le cas échéant, nous ferons tout notre possible pour communiquer ces modifications à d'autres parties qui pourraient avoir involontairement reçu des informations incorrectes de notre part.

Pour effectuer un changement : Pour apporter une modification aux informations de contact personnelles contenues dans votre dossier, veuillez nous appeler au 1-418-905-0809 ou envoyer votre demande par e-mail à credit@solu-gestion.ca.

QUESTIONS ET PLAINTES : Si vous avez des questions concernant cette politique ou pour déposer une plainte, veuillez écrire à notre Responsable de la conformité à la confidentialité à l'adresse indiquée dans la section intitulée « Responsable de la conformité à la confidentialité ».

MISE À JOUR DE CETTE POLITIQUE : Toute modification apportée à notre politique de confidentialité et à nos pratiques de gestion des informations sera intégrée dans cette politique en

temps opportun. Nous pouvons ajouter, modifier ou supprimer des parties de cette politique lorsque nous jugeons cela approprié. Vous pouvez déterminer la dernière mise à jour de cette politique en contactant notre Responsable de la conformité à la confidentialité.