

Avis mondial de confidentialité de Convera

Dernière actualisation : 25 août 2025

Convera et ses filiales et sociétés affiliées (« Convera » ou « nous ») se soucient de votre vie privée et s'engagent à traiter vos renseignements personnels conformément aux pratiques équitables en matière de renseignements ainsi qu'aux lois applicables relatives à la protection des données afin de mieux vous servir. Le présent Avis mondial de confidentialité (« Avis ») décrit la manière dont Convera collecte, utilise, stocke, protège, divulgue et partage vos renseignements personnels lorsque vous utilisez ou interagissez avec nos services, ainsi que vos droits et choix concernant la manière dont vos renseignements sont collectés et utilisés.

Les renseignements contenus dans le présent Avis continueront de s'appliquer même après la résiliation de votre contrat avec nous pour des produits et services de paiement ou autres. Si nous vous avons fourni des informations distinctes ou supplémentaires sur la manière dont nous collectons et utilisons vos renseignements personnels pour un produit ou un service particulier, ces dispositions s'appliquent également. Nous pouvons aussi modifier le présent Avis mondial de confidentialité si nécessaire pour certains produits et services et pour nous conformer aux lois ou réglementations locales en vigueur dans le monde entier, par exemple en fournissant des renseignements supplémentaires dans certains pays. Le présent Avis mondial de confidentialité est intégré par référence dans les conditions générales de Convera. Si vous interagissez avec nous dans un autre contexte, par exemple en tant qu'employé, sous-traitant ou candidat à un poste, des conditions distinctes peuvent s'appliquer à cette interaction.

Termes définis

Dans la présente politique, les termes « Convera », « nous », « notre » ou « nos » désignent l'entité Convera responsable de la collecte, de l'utilisation et du traitement des renseignements personnels comme décrit dans le présent document. Selon votre juridiction, l'entité Convera spécifique responsable de vos renseignements personnels peut varier. Pour obtenir une liste des entités locales de Convera, veuillez consulter l'annexe « [Entités juridiques de Convera](#) ».

Le terme « Services » désigne les produits, services et applications que nous fournissons conformément à nos Conditions générales et Addendas, les sites Web (« Sites ») tels que [convera.com](#), ainsi que les autres applications Convera, y compris les applications mobiles et les services en ligne.

Les « Renseignements personnels » ou « données personnelles » désignent tous les renseignements ou données relatifs à une personne identifiée ou identifiable. Ceux-ci n'incluent pas les données anonymes qui ne peuvent être reliées à une personne en particulier.

Bien que les lois sur la protection des données ne couvrent généralement pas les renseignements liés uniquement aux personnes morales (telles que les entreprises ou autres organisations), elles s'appliquent en revanche aux renseignements personnels concernant les personnes physiques associées à ces entités. Selon le contexte, « vous » ou « votre » désigne vous ou toute personne qui vous est liée, à savoir tout représentant et toute autre personne liée (y compris les signataires, les administrateurs, les bénéficiaires effectifs finaux, les utilisateurs autorisés, les membres de votre personnel) ou toute personne quant à laquelle nous recevons des renseignements personnels afin de fournir les services.

1. Renseignements personnels que nous recueillons

Nous recueillons des renseignements personnels vous concernant lorsque vous utilisez nos services ou interagissez avec ceux-ci, et nous pouvons les utiliser conjointement avec d'autres renseignements recueillis ou générés au cours de notre

relation avec vous à partir de diverses sources décrites ci-dessous. Les renseignements personnels que nous recueillons dépendent du contexte de la relation commerciale ainsi que de votre interaction avec Convera.

Nous collectons différents types de renseignements personnels vous concernant, notamment :

- Identifiants et renseignements sur le compte, par exemple votre nom, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, date de naissance et nationalité, nom d'utilisateur et mot de passe, ainsi que les données d'authentification de l'utilisateur;
- Renseignements sur l'affiliation d'une personne physique à une personne morale, tels que le rôle de cette personne physique et si elle est un bénéficiaire effectif, une personne contrôlante, un signataire autorisé ou un utilisateur autorisé;
- Renseignements relatifs aux opérations de paiement, notamment les renseignements sur les payeurs, les expéditeurs et les bénéficiaires pour lesquels un paiement ou un remboursement est effectué, le compte bancaire, le numéro d'acheminement (routing), le montant et la devise, ainsi que d'autres renseignements financiers;
- Données relatives aux relations avec la clientèle, données relatives aux paiements et aux transactions commerciales, et autres données financières (par exemple, données relatives à la solvabilité), données figurant dans la documentation pertinente relative à la clientèle (par exemple, registre des conseils) et autres données comparables;
- Données que nous collectons afin de respecter nos obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et nos obligations de production de rapports (y compris les déclarations fiscales, les évaluations des risques, la prévention de la fraude, la vérification d'identité et les contrôles de sanctions).

En fonction de votre relation avec nous et dans la mesure permise par la loi applicable, Convera peut collecter et traiter des numéros d'identification délivrés par le gouvernement, tels que le numéro d'identification national (par exemple, le numéro de sécurité sociale, le numéro d'identification fiscale ou le numéro de passeport), le numéro d'identification régional ou local (par exemple, le permis de conduire ou tout autre numéro d'identification délivré par le gouvernement), des informations de crédit, une copie de votre carte d'identité délivrée par le gouvernement à des fins de vérification d'identité et de contrôle de vos renseignements personnels par rapport aux listes de personnes politiquement exposées (« PEP ») et aux listes de personnes ou d'entités soumises à des sanctions, ainsi que des renseignements biométriques (par exemple, lorsque vous consentez à l'expérience utilisateur par le biais de Touch ID/Fingerprint, de la biométrie faciale et de la détection de vivacité pour vérifier votre identité auprès de Convera);

- Autres données de conformité, telles que les registres tenus pour démontrer la conformité aux lois applicables, les registres liés aux préférences des clients, tels que vos choix d'adhésion ou de désadhésion à des programmes marketing, et les registres concernant les demandes relatives aux droits des personnes concernées;
- Renseignements liés à l'entreprise qui nous aident à vous fournir nos services, par exemple la façon dont vous utilisez nos services, vos interactions et communications avec nous pendant la durée de la relation (telles que les commandes, les demandes d'assistance, les enregistrements ou les renseignements provenant d'appels, de vidéos et de clavardages et d'autres correspondances avec nos équipes), les renseignements bancaires et de crédit, les recommandations et les autorisations de contact ou les choix en matière de marketing;
- Données relatives au marketing, aux produits ou aux ventes, telles que les détails des services que vous recevez;
- Renseignements déduits et dérivés en analysant nos renseignements relationnels et transactionnels (par exemple, nous pouvons générer des attributs et/ou des notations à des fins de marketing, de sécurité, de gestion des risques ou de lutte contre la fraude).
- Renseignements techniques, y compris l'hôte à partir duquel vous accédez à Internet, votre adresse IP ou l'identifiant publicitaire de votre appareil, votre géolocalisation si elle est activée, des renseignements sur votre appareil (tels que les propriétés de l'appareil, les paramètres, les applications, les applications mobiles, le navigateur et le logiciel du système d'exploitation, votre profil social et les renseignements sur le réseau, la date et l'heure auxquelles vous accédez à nos sites Web et l'adresse du site à partir duquel vous avez accédé à notre site Web lorsque vous nous rendez visite. Nous recueillons des renseignements personnels relatifs à vos activités en ligne, comme décrit dans la section intitulée « [Technologies Internet](#) ».

Pour fournir des instructions relatives aux opérations de change et aux paiements, ou pour utiliser d'autres services de change ou de paiement, vous devez fournir certains renseignements requis par Convera afin d'exécuter la transaction et nous permettre de nous conformer à nos obligations légales associées à nos services de change et de transfert d'argent. Le défaut de transmettre certains de vos renseignements personnels peut affecter notre capacité à vous fournir nos services. Cela peut inclure des renseignements sur le type d'identification utilisé pour envoyer ou recevoir une transaction (lorsque la loi l'exige), y compris l'identification ou une copie du document d'identification, l'activité transactionnelle, le compte bancaire et les informations de paiement.

2. Sources des renseignements personnels

Nous pouvons collecter des renseignements personnels vous concernant à partir de diverses sources, en fonction de notre relation et de nos interactions avec vous. Ces sources peuvent inclure :

- **Données que vous nous fournissez**

Ces données comprennent celles que vous fournissez lorsque vous vous inscrivez à nos services, en remplissant des formulaires ou en communiquant avec nous, que ce soit en personne, par téléphone, par courriel, par clavardage, en ligne ou autrement, ou par le biais de vos interactions avec les sociétés affiliées et les partenaires de Convera et d'autres services et applications en ligne que nous offrons (dont certains peuvent être gérés par des tiers pour le compte de Convera). Si vous partagez les renseignements personnels d'autres personnes à des fins commerciales, comme les données appartenant à des membres de votre personnel ou à d'autres personnes liées, vous confirmez que ces personnes ont été informées de l'utilisation de leurs renseignements personnels par Convera, conformément au présent Avis. Vous confirmez également avoir obtenu tous les consentements nécessaires, conformément aux lois et réglementations qui vous sont applicables.

- **Données que nous collectons ou générons à votre sujet**

Ces données comprennent celles que nous collectons dans votre compte, dans les formulaires de transaction, dans le cadre du processus de maintenance et de mise à niveau de nos services, ou par des moyens automatisés tels que les protocoles de communication, les communications par courriel, l'enregistrement des appels avec nos représentants ou notre centre d'appels, les témoins ou technologies Internet similaires, votre utilisation des réseaux sociaux et votre intérêt pour les publicités Convera placées sur des sites tiers.

- **Données que nous obtenons auprès d'autres sources**

Nous pouvons également collecter des renseignements personnels auprès d'autres sources, telles que votre institution financière, y compris les banques et les institutions financières non bancaires comme les sociétés de traitement des cartes, les établissements de monnaie électronique et les prestataires de services de paiement, ainsi que nos fournisseurs, partenaires commerciaux, sociétés de vérification d'identité, sociétés de gestion des paiements et des risques de fraude, organismes chargés de l'application de la loi, agrégateurs de données et sources de données commerciales et publiques.

3. Comment nous utilisons les renseignements personnels que nous recueillons

3.1 Fondement juridique

Convera ne peut utiliser vos données personnelles que lorsque la loi nous y autorise. Dans la plupart des situations, notre base juridique sera l'une des suivantes :

- **Nécessité du contrat :** Nous utilisons vos renseignements personnels pour vous fournir nos services lorsque le traitement des données personnelles est nécessaire pour exécuter ou conclure notre accord avec vous (par exemple, si le traitement est nécessaire pour effectuer des opérations de change et des services de paiement).
- **Obligation légale :** Nous utilisons vos renseignements personnels à des fins légales et de conformité lorsque nous avons l'obligation légale de traiter vos données afin de nous conformer aux lois et règlements (par exemple, pour déclarer les détails des transactions de paiement aux organismes de réglementation nationaux et étrangers, y compris vos renseignements personnels, lorsque cette déclaration est exigée par la loi, ou pour collecter des documents d'identité

afin de nous conformer aux obligations légales et réglementaires liées à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, la détection, la prévention et la poursuite des fraudes et des vols, ainsi que la prévention de l'utilisation illégitime ou interdite de nos services ou d'autres activités illégales ou répréhensibles). Cette obligation peut également inclure l'utilisation de vos renseignements personnels pour valider et authentifier votre identité, ainsi que le recours à des tiers pour nous assister dans cette démarche. Elle peut également inclure l'établissement, l'exercice ou la défense des droits et revendications juridiques de Convera et d'autres parties, ainsi que la surveillance et le signalement des problèmes de conformité.

- Intérêts légitimes** : Nous utilisons vos renseignements personnels à des fins commerciales légitimes (ou dans l'intérêt légitime d'une ou plusieurs de nos sociétés affiliées) lorsque nous disposons d'une raison légitime de traiter vos données personnelles qui soit raisonnable au regard de vos droits et intérêts (par exemple, pour comprendre comment nos services sont utilisés et les améliorer, ainsi que pour mesurer le retour sur investissement marketing et la satisfaction à l'égard de la marque). Cette utilisation peut inclure le recours à vos renseignements afin de mener des études de marché et comprendre, puis améliorer votre expérience client. Nous pouvons également utiliser vos renseignements personnels afin de fournir des services à la clientèle et contribuer à protéger la sécurité et l'intégrité de notre technologie, de nos systèmes et de nos services.
- Consentement** : Nous pouvons traiter vos renseignements personnels sur la base de votre consentement. Cela inclut le consentement à recevoir des communications marketing, ou lorsque la loi applicable l'exige. Si nous sollicitons votre consentement, nous vous informerons des finalités pour lesquelles vos renseignements seront traités. Lorsque le consentement préalable n'est pas requis en vertu de la loi applicable, nous pouvons vous envoyer des communications marketing sans votre consentement explicite, mais nous vous offrons toujours la possibilité de vous désabonner de ces communications si vous le souhaitez.
- Intérêt public substantiel** : Lorsque nous traitons des données sensibles ou des catégories particulières de données (révélant ou concernant la santé, l'origine ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses, l'orientation sexuelle ou d'autres caractéristiques protégées d'une personne) et que ce traitement est substantiellement dans l'intérêt public (par exemple, pour soutenir des clients vulnérables).

Nous vous informerons lorsque des renseignements supplémentaires seront nécessaires pour fournir les services que vous requérez ou lorsque la loi l'exige.

Même si vous nous demandez de ne pas utiliser vos données personnelles, nous pouvons continuer à les utiliser dans les cas suivants : (a) la loi nous y oblige; (b) nous devons les traiter aux fins de l'exécution d'un contrat; (c) nous avons un intérêt public de procéder ainsi; ou (d) nous disposons d'une raison commerciale légitime (qui peut, dans des circonstances exceptionnelles, supplanter votre intérêt à ce que nous ne traitions plus vos renseignements personnels).

3.2 Finalités quant auxquelles nous utiliserons vos renseignements personnels

Convera utilise les renseignements personnels qu'elle recueille à diverses fins, tel qu'énoncé dans le présent Avis de confidentialité.

À quelles finalité utilisons-nous vos renseignements personnels	Le fondement juridique pour procéder ainsi
Pour déterminer si vous êtes admissible à vous prévaloir de nos services <ul style="list-style-type: none"> Afin de vérifier votre identité, et contrôler puis actualiser l'exactitude de vos renseignements, y compris en les vérifiant auprès de tiers et ce, dans le but de remplir nos obligations légales en matière de vérification « Know Your Business »/« Know Your Customer » (KYB/KYC), ce qui inclut la réalisation d'une diligence raisonnable renforcée lorsqu'applicable ainsi que le contrôle de vos renseignements par rapport aux listes de personnes politiquement exposées (« PEP »), aux listes de sanctions et autres listes. Dans certains pays, lors de nos processus KYB/KYC, nous extrayons des renseignements issus d'un scannage facial (appelés « renseignements 	Obligations légales Intérêts légitimes. Il est dans notre intérêt légitime d'assurer l'adéquation de nos clients. Intérêt public substantiel (si nous traitons des renseignements personnels sensibles afin de respecter les

<p>biométriques » ou « données biométriques ») à partir d'un égoportrait ou d'une vidéo que vous fournissez afin de les comparer à la photo figurant sur vos documents d'identité. Si tel est le cas, nous vous fournirons des avis supplémentaires et obtiendrons votre consentement lorsque la loi l'exige.</p>	<p>exigences légales qui nous sont applicables).</p> <p>Consentement (pour les données biométriques)</p>
<p>Prestation de services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour gérer la relation commerciale, vous fournir des services ou fournir des services à un client de Convera, y compris nos sites et autres applications, plateformes et services en ligne Convera; pour effectuer la comptabilité, le rapprochement, la gestion des fournisseurs, les opérations informatiques et la gestion des infrastructures, la gestion des stocks/actifs et les analyses; pour vous aider à bénéficier d'une expérience personnalisée et à effectuer des transactions; et pour l'enregistrement et l'accès aux informations du compte. • Dans certains pays, nous pouvons être légalement tenus de vous fournir certaines caractéristiques et fonctionnalités du service. 	<p>Nécessité du contrat</p> <p>Obligations légales</p>
<p>Sécurité, détection et prévention des fraudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour promouvoir la sécurité, réduire les risques financiers et lutter contre la fraude dans l'ensemble de nos services; et remplir d'autres objectifs auxquels vous pourriez raisonnablement vous attendre, ou autrement autorisés ou requis par la loi. Dans certaines situations, cela peut inclure la collecte de données biométriques. • Nous pouvons utiliser l'intelligence artificielle (« IA »), y compris les modèles d'apprentissage automatique (ML) et l'IA générative (« GenAI ») afin d'améliorer l'efficacité et l'efficacité de nos processus de prévention de la criminalité financière et de la fraude. Vous trouverez davantage d'informations dans la section « Systèmes d'IA ». <p>Afin de garantir l'efficacité de nos mesures anti-fraude, nous ne pouvons pas toujours divulguer tous les détails concernant la manière dont nous prévenons la fraude.</p>	<p>Nécessité du contrat</p> <p>Obligation légale</p> <p>Intérêts légitimes. Il est dans notre intérêt légitime de détecter, prévenir et enquêter sur les fraudes, le blanchiment d'argent et autres crimes afin de protéger notre entreprise et nos clients.</p> <p>Consentement (pour les données biométriques)</p>
<p>Conformité aux obligations légales et réglementaires, protection de notre activité et application de nos droits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour remplir nos obligations légales au regard des réglementations applicables en matière de lutte contre le blanchiment d'argent; • Pour surveiller les paiements que nous traitons puis signaler les transactions suspectes; • Pour se conformer à d'autres exigences légales et/ou réglementaires, y compris pour répondre aux requêtes des autorités publiques et gouvernementales, éventuellement en dehors de votre pays de résidence, sur démonstration de leur autorité légale; • Pour prévenir, détecter ou protéger contre toute fraude réelle ou présumée, toute transaction non autorisée, toute réclamation, toute responsabilité et tout crime financier ou autre, y compris en menant ou en coopérant à des enquêtes sur des fraudes ou autres activités illégales lorsque nous estimons qu'il est raisonnable et approprié de procéder ainsi; • Pour mesurer, détecter et prévenir les risques financiers, réputationnels, juridiques, de conformité ou commerciaux. Cela englobe les risques de crédit, les risques opérationnels et les risques liés aux assurances; • Pour faire respecter notre accord avec vous et protéger nos droits : cela inclut la vérification des informations que vous nous fournissez, le suivi des instructions que vous nous envoyez, la prise de mesures pour recouvrer les montants qui nous sont dus, y compris par le biais de demandes d'indemnisation et ce, afin de nous 	<p>Obligations légales</p> <p>Intérêts légitimes. Il est dans notre intérêt légitime de protéger notre entreprise, nos clients et nos employés contre tout préjudice.</p>

<p>permettre de recouvrer ou de limiter les dommages que nous pourrions subir et permettre à un tiers ou à une institution financière ayant envoyé des paiements par erreur de récupérer les paiements que vous auriez reçus par mégarde ou à la suite d'une fraude; pour enquêter, gérer et résoudre les plaintes, prévenir, enquêter et gérer les incidents, traiter et résoudre les litiges juridiques ou pour les enquêtes réglementaires; et en cas de restructuration d'entreprises ou d'autres fusions ou acquisitions.</p>	
<p>Maintenir et améliorer nos services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour fournir des services d'assistance, par exemple en réponse à vos demandes, questions ou préoccupations, et communiquer avec vous à des fins liées au service. • Pour vous reconnaître et vous permettre de maintenir votre connexion pendant votre visite sans avoir à saisir à nouveau votre mot de passe; • Pour vous informer des actualisations des services, des maintenances programmées, des alertes de sécurité, et nous pouvons également organiser des sessions de formation, des webinaires et des événements; • À des fins d'analyse, d'amélioration et de recherche : pour effectuer des analyses visant à mieux comprendre nos clients, leur utilisation de nos services et l'amélioration de leur expérience; pour comprendre, suivre et améliorer la manière dont nous commercialisons et vendons nos services, y compris les tests de services, l'assurance qualité et les analyses; et pour identifier d'autres améliorations possibles des produits et services (y compris la rentabilité); • À des fins opérationnelles internes, de planification, d'audit, de dépannage, d'analyse de données, de tests, de recherches, de statistiques et d'enquêtes; • Nous pouvons recourir à l'intelligence artificielle (« IA »), y compris les modèles d'apprentissage automatique (« ML ») et l'IA générative (« GenAI ») pour améliorer l'efficacité et l'efficience de nos services. Vous trouverez davantage d'informations dans la section « Systèmes d'IA ». 	<p>Intérêts légitimes. Il est dans notre intérêt légitime de maintenir, développer et améliorer nos services afin de mieux servir nos clients.</p>
<p>Les données en tant que produit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque nous collectons des données à d'autres fins, par exemple pour la fourniture de services, nous pouvons partager ces données ou les résultats d'analyses avec des tiers, y compris d'autres entités Convera, lorsque cela correspond à notre intérêt légitime. Les données peuvent être présentées sous forme de livres blancs de recherche, de renseignements spécifiques aux clients ou d'autres analyses de données destinées aux clients. • Nous pouvons créer des données anonymes, dépersonnalisées ou agrégées à partir des données personnelles que nous collectons. Nous transformons les données personnelles en données anonymes, dépersonnalisées ou agrégées en excluant les renseignements qui permettent d'identifier les personnes, et nous utilisons ces données anonymes à des fins commerciales légitimes. 	<p>Intérêts légitimes. Il est dans notre intérêt légitime d'analyser, de comprendre et de créer de la valeur et des informations à partir des données liées à nos services.</p>
<p>Marketing et analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicité : pour fournir des renseignements spécifiques à vos centres d'intérêt sur des sites Web et des applications n'appartenant pas à Convera. • Analyse des promotions : pour mieux comprendre l'efficacité de nos campagnes promotionnelles et savoir si vous avez donné suite à nos messages promotionnels. • Analyse du trafic Web : pour déterminer si vous êtes arrivé sur Convera à partir d'une bannière publicitaire ou d'un affilié. • Nous pouvons également recueillir des données analytiques relatives à la navigation sur notre site Web ainsi qu'à l'accès à nos ressources marketing et promotionnelles à l'aide de technologies conformes aux normes de l'industrie afin de nous aider à analyser et à améliorer nos ressources marketing. 	<p>Intérêts légitimes. Il est dans notre intérêt légitime d'informer nos clients des produits et services susceptibles de les intéresser, de personnaliser nos communications marketing et d'évaluer l'efficacité de nos publicités.</p>

	Consentement lorsque nous sommes tenus par la loi de solliciter votre consentement.
Comprendre si vous avez besoin d'une assistance spécifique <ul style="list-style-type: none"> Dans certains pays, nous sommes légalement tenus d'identifier et d'aider de manière proactive les clients vulnérables qui pourraient avoir besoin d'une assistance supplémentaire; par exemple si vous avez subi un deuil ou si vous rencontrez des difficultés financières. 	<p>Intérêt public substantiel (si nous traitons vos renseignements personnels sensibles afin de respecter les exigences légales qui nous sont applicables).</p> <p>Consentement (lorsque la loi nous oblige à obtenir votre consentement).</p>

3.3 Profilage et prise de décision automatisée

Lorsque nous vous fournissons nos services, en vue de conclure un contrat avec vous, y compris lorsque nous vous accordons une marge de crédit, nous pouvons prendre des décisions vous concernant par des moyens automatisés. Par exemple, nous utilisons des technologies nous aidant à effectuer des vérifications liées à nos activités, notamment des processus de vérification d'identité et de diligence raisonnable, des contrôles par rapport aux listes de personnes politiquement exposées, aux listes de sanctions et à d'autres listes, le cas échéant, afin d'identifier et d'atténuer les risques liés à des activités telles que le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Nous pouvons également analyser et évaluer vos données de manière automatisée afin de créer des profils clients et prévoir les développements. Ces informations peuvent notamment être utilisées à des fins de vérification commerciale, de conseil ou de services financiers afin de vous proposer des offres et des informations que nous ou nos filiales pouvons mettre à votre disposition, et pour nous aider à identifier le niveau de risque lié à l'activité d'un client ou d'un compte (par exemple, pour des raisons de crédit, de fraude ou de criminalité financière).

Nous pouvons également utiliser, selon les besoins, des modèles et des algorithmes basés sur des systèmes d'intelligence artificielle et d'apprentissage automatique (collectivement dénommés « systèmes d'IA ») pour analyser et extraire des informations, automatiser ou exécuter des tâches, et générer de nouveaux contenus, y compris des contenus en langage humain.

Vous avez le droit d'obtenir certaines informations sur la manière dont nous prenons ces décisions; vous pouvez également avoir le droit de demander une intervention humaine et d'exprimer votre opinion sur toute décision individuelle automatisée lorsque la loi exige que vous ayez la possibilité d'exprimer votre opinion. Veuillez consulter la section « [Vos droits](#) » ci-dessous pour plus d'informations.

3.4 Enregistrement des communications

Nous pouvons enregistrer et conserver une trace des conversations que vous échangez avec nous, y compris les appels téléphoniques, les réunions en face à face, les lettres, courriels, clavardages en direct, appels vidéo et tout autre type de messagerie, y compris par des moyens automatisés, notamment en utilisant des systèmes tiers, afin de nous conformer à nos obligations en matière de conservation des données, d'être en mesure de reconstituer toute transaction avec nos clients et d'utiliser ces enregistrements pour vérifier les instructions que vous nous avez données, évaluer, analyser et améliorer nos services, former et encadrer les membres de notre personnel, gérer les risques ou prévenir et détecter les fraudes et autres délits.

Nous vous permettons d'exercer vos droits en tant que personne concernée dans le cadre de la législation applicable relative à ces enregistrements, comme indiqué dans le présent Avis. Si vous sollicitez une copie de l'enregistrement, Convera peut vous fournir une copie expurgée de l'enregistrement ou une transcription (expurgée) de l'enregistrement, le cas échéant, et dans la mesure où la législation applicable le permet.

3.5 Technologies Internet

Nous utilisons des technologies Internet telles que les témoins, les balises, les pixels et les pixels espions sur nos sites, dans les applications mobiles ou lorsque vous visitez un site Web tiers pour lequel Convera fournit des services en ligne à diverses fins, y compris, mais sans s'y limiter, celles identifiées dans la section intitulée « Fins pour lesquelles nous utiliserons vos renseignements personnels ».

Convera a intégré une fonctionnalité permettant à l'utilisateur de gérer les cookies sur nos sites Web. Nous ne lisons ou n'écrivons les cookies que selon votre niveau de préférence. Pour davantage d'informations sur l'utilisation des cookies par Convera, veuillez consulter notre site Web.

3.6 Systèmes d'intelligence artificielle (IA)

Convera peut utiliser des technologies telles que l'intelligence artificielle (« IA »), l'intelligence artificielle générative (« GenAI ») et l'apprentissage automatique (« ML ») (collectivement dénommées « systèmes d'IA ») permettant aux systèmes informatiques d'automatiser ou d'effectuer des tâches susceptibles de traiter vos renseignements personnels conformément aux finalités décrites dans l'Avis mondial de confidentialité. Ces technologies et outils nous aident, ainsi que nos prestataires de services, dans nos activités commerciales internes et nous permettent d'améliorer notre productivité, de renforcer nos systèmes de sécurité, de gestion des risques ou de conformité, et de favoriser la génération de revenus grâce à une prise de décision fondée sur des informations pertinentes.

Comment nous utilisons les systèmes d'IA : Convera s'engage à utiliser de manière éthique les renseignements personnels contenus dans les systèmes d'IA et a élaboré des processus et des mesures de supervision pour le développement et l'utilisation de ces systèmes, notamment une structure de gouvernance et une politique en matière d'IA. La politique d'IA de Convera établit les exigences relatives à l'utilisation, au développement et au déploiement responsables des systèmes d'IA au sein de Convera et fournit un cadre visant à garantir la conformité aux normes légales et réglementaires applicables tout en favorisant l'adoption et l'innovation des technologies d'IA. Cela comprend l'évaluation de la technologie ou de l'outil d'intelligence artificielle ou d'apprentissage automatique afin de déterminer s'ils sont appropriés, de la sensibilité des renseignements personnels traités, de l'impact sur les droits et libertés des individus et du risque de partialité s'ils sont utilisés pour aider à la prise de décision. Les résultats sont également généralement soumis à un examen humain et sont révisés puis modifiés par une personne afin d'en garantir l'exactitude et l'exhaustivité. Notre utilisation des systèmes d'IA n'entraîne généralement pas de décisions automatisées produisant des effets juridiques ou similaires importants. Si notre utilisation des systèmes d'IA a un effet significatif sur une personne, nous fournissons une notification spécifique et obtenons son consentement lorsque cela est requis par les lois applicables en matière de protection des données.

Les exemples énumérés ci-dessous ne sont pas exhaustifs et sont soumis au respect de la loi applicable et dans la mesure permise par celle-ci :

- **Améliorer la productivité.** Les solutions d'IA peuvent générer des gains d'efficacité substantiels dans l'ensemble des processus de l'entreprise. Ces solutions comprennent :
 - Outils SaaS (Software as a Service) de productivité bureautique utilisant l'IA générative pour la recherche, l'analyse de documents et l'assistance, y compris les données contenues dans le présent document, afin de concourir à la rédaction, la traduction, la génération de contenu et la fourniture d'informations facilitant et améliorant l'efficacité et la productivité de nos services;

- Réunions vocales/vidéo Outils SaaS de productivité qui utilisent l'IA générative pour la prise de notes, la transcription et/ou la synthèse d'appels vocaux et vidéo, pouvant inclure des renseignements personnels, afin d'améliorer les performances et l'efficacité des ventes, des opérations et du contrôle de la conformité;
- Outils de gestion technologique utilisant l'IA/ML afin de rationaliser les flux de travail, automatiser les tâches répétitives dans les processus de développement de produits et de gestion technologique;
- Applications d'assistance à la clientèle utilisant l'IA/ML afin d'améliorer le traitement et l'efficacité des réponses aux requêtes et aux cas d'assistance à la clientèle, puis de soutenir la prise de décision.
- **Renforcer nos mesures de protection en matière de conformité, de risque et de sécurité.** L'utilisation actuelle par Convera de systèmes ou d'outils de gestion des risques, de conformité et/ou de sécurité peut être améliorée grâce à l'utilisation de l'IA afin de renforcer nos mesures de protection, en particulier dans les cas de la surveillance des risques, de la conformité, de la fraude et des transactions, ainsi que pour améliorer la sécurité des systèmes et des actifs informatiques de Convera.
- **Créer de la valeur par des recommandations pour nos clients.** En tirant parti des solutions d'IA afin d'améliorer nos produits et services. Grâce à des recommandations basées sur l'intelligence artificielle, Convera est en mesure de proposer des solutions sur mesure qui répondent mieux aux besoins des clients et permettent de générer de meilleurs résultats.

3.7 Marketing

Convera vous informera également, selon vos préférences, des offres, promotions et actualisations concernant nos produits et services. Il peut s'agir d'offres par courriel, téléphone, courrier postal, réseaux sociaux et autres canaux de communication ou numériques.

Vous pouvez à tout moment vous désabonner des communications marketing. Si vous ne souhaitez plus recevoir de communications marketing de notre part à l'avenir, vous pouvez vous désabonner en suivant les instructions fournies dans la communication électronique correspondante ou en nous contactant comme décrit dans la section « [Contactez-nous](#) ».

Veuillez noter que si vous choisissez de ne plus recevoir de communications marketing de notre part, nous pourrions toujours vous envoyer des communications importantes relatives au service, à l'administration ou aux transactions.

4. Renseignements provenant des enfants

Convera ne fournit pas ses services ou produits aux enfants de moins de 18 ans. Convera ne collecte pas ni ne conserve sciemment des informations provenant de personnes âgées de moins de 18 ans, sauf à des fins légales ou de conformité.

5. Sites Web externes

Le site Web de Convera peut contenir des liens vers ou provenant de sites Web tiers. Convera n'a pas examiné, ne contrôle pas et n'est pas responsable du contenu ou des pratiques de confidentialité des sites Web liés à notre site Web ou accessibles à partir de celui-ci. Convera n'assume aucune responsabilité quant à ces sites, leur contenu ou leurs politiques de confidentialité. Convera ne cautionne pas les sites Web tiers et n'offre aucune garantie quant aux informations, logiciels ou autres produits ou matériels que vous pourriez y trouver, ni quant aux résultats pouvant être obtenus en les utilisant.

Pour plus d'informations sur la responsabilité concernant les sites Web externes, veuillez consulter les conditions d'utilisation de notre site Web.

6. Avec qui Convera partage-t-elle vos renseignements personnels

À toutes fins mentionnées dans le présent Avis, Convera peut divulguer les renseignements personnels applicables, y compris, mais sans s'y limiter, vos : nom, coordonnées, numéro d'identification national, numéro d'identification client, adresse, détails de transactions, habitudes et informations bancaires et ce, aux types d'organisations ou de parties suivantes :

- **Sociétés et filiales du groupe Convera**, y compris celles répertoriées dans la section intitulée « Entités juridiques de Convera » qui peuvent contribuer à vous fournir nos services, à améliorer nos opérations et à soutenir des fonctions commerciales telles que le service client, la technologie, le marketing, la prévention de la fraude et la conformité.
- **Prestataires de services et partenaires** tiers de confiance (dont certains peuvent agir en tant que contrôleurs de données indépendants et distincts qui déterminent pourquoi et comment ils traiteront vos données), tels que :
 - entités locales agréées qui soutiennent Convera, sont partenaires de Convera ou bénéficient des services de Convera;
 - partenaires commerciaux, qui peuvent inclure des banques et autres institutions financières avec lesquelles nous travaillons pour dispenser nos services et faciliter nos transactions de paiement ou les services spécifiques que vous avez sollicités;
 - fournisseurs de stockage infonuagique et autres prestataires de services technologiques fournissant l'hébergement, les services informatiques, les systèmes d'exploitation et les plateformes, la maintenance et l'assistance technique afin d'assurer le fonctionnement optimal de nos plateformes et services;
 - fournisseurs, prestataires de services de paiement et de traitement des données sous contrat pour fournir des services commerciaux et à la clientèle;
 - fournisseurs et responsables du traitement des données sous contrat afin de nous aider à valider l'exactitude des renseignements que vous nous avez fournis et à authentifier votre identité;
 - agences de prévention de la fraude et fournisseurs de services de prévention de la fraude et d'analyse de données pour gérer les risques liés à la sécurité, à la fraude et à l'identité;
 - service à la clientèle, annonceurs et réseaux publicitaires, sur la base de votre consentement le cas échéant, y compris pour la réalisation de sondages marketing, publicitaires, satisfaction client et d'études de marché pour notre compte;
 - prestataires de services tiers indépendants et organismes de services professionnels tels que conseillers juridiques, services comptables ou auditeurs indépendants.
- **Tiers autorisés et utilisateurs** : les tiers et les utilisateurs autorisés à accéder à votre compte et/ou aux informations relatives à votre compte afin de vous fournir des services tels que les prestataires de services d'informations sur les comptes, les prestataires de services d'initiation de paiement et les utilisateurs autorisés.
- **Transferts commerciaux** : nous pouvons transmettre les renseignements personnels que nous détenons dans le cadre d'une vente ou d'un transfert de tout ou partie de notre entreprise.
- **Organismes de réglementation, agences chargées de l'application de la loi et autorités publiques**, y compris les tribunaux judiciaires et administratifs : nous pouvons également divulguer vos renseignements personnels à l'échelle mondiale, conformément aux lois et réglementations applicables, aux autorités réglementaires et financières, aux agences de notation de crédit, aux organismes chargés de l'application de la loi, aux tribunaux, aux gouvernements ou aux agences gouvernementales, afin de respecter nos obligations légales et de conformité ou de faire valoir ou défendre les droits et intérêts de Convera ou d'autres parties.

7. Transferts internationaux de données

Convera dispose de filiales et de prestataires de services dans le monde entier. Convera peut transférer vos renseignements personnels à des tiers situés dans des pays autres que celui, la région ou la province où ils ont été recueillis, y compris, mais sans s'y limiter, les États-Unis, dans la mesure où cela est autorisé ou requis par les lois applicables, les autorités réglementaires, ainsi que par les agences gouvernementales et chargées de l'application de la loi.

Nous pouvons transférer et stocker des informations aux États-Unis ou dans une région, tel que requis par la législation locale, et les traiter afin de remplir notre contrat ainsi que les obligations légales et de conformité s'appliquant à nos services. Nous stockons également les renseignements personnels que nous recueillons à l'aide de fournisseurs de stockage infonuagique

et d'autres fournisseurs de services technologiques situés aux États-Unis, dans l'Union européenne et dans d'autres centres de données locaux, le cas échéant. Afin de faciliter nos opérations mondiales, les renseignements peuvent être consultés par notre personnel (y compris celui de nos partenaires externes) dans d'autres juridictions. De plus, lorsque vous envoyez ou recevez des fonds à destination ou en provenance d'un autre pays, nous serons également tenus de partager certains renseignements personnels avec ce pays, conformément à la loi. En vous prévalant des services de Convera, vous reconnaissez que de tels transferts de renseignements à l'extérieur de votre pays ou province de résidence peuvent se produire. Si vous résidez dans l'EEE, au Royaume-Uni ou au Québec, cela signifie que vos renseignements personnels peuvent être transférés en dehors de l'EEE, du Royaume-Uni ou du Québec, y compris à des prestataires de services situés en dehors de votre pays ou province de résidence.

Lors du transfert de renseignements personnels vers d'autres pays, nous prenons des mesures afin de nous conformer aux lois sur la protection des données applicables à ces transferts. En particulier, lorsqu'un transfert est effectué vers un pays dont les réglementations en matière de protection des données n'offrent pas un niveau de protection équivalent à celui de votre pays, nous adoptons toutes les mesures raisonnablement requises pour garantir que vos renseignements personnels soient traités de manière sécurisée et conformément au présent Avis.

Lorsqu'un mécanisme de transfert de données est imposé par la loi applicable, nous :

- transférons vers des pays ou vers des destinataires reconnus comme offrant un niveau de protection adéquat des renseignements personnels selon la loi applicable;
- concluons avec l'importateur de données les clauses contractuelles types de l'UE approuvées par la Commission européenne et l'Addenda britannique sur les transferts internationaux de données publié par le Bureau du commissaire à l'information;
- nous recourons à d'autres méthodes légales telles que le mécanisme de transfert ou la dérogation dont nous disposons en vertu de la loi applicable.

De plus amples renseignements sur les tiers auxquels nous pouvons transférer des renseignements personnels, leur localisation et les dispositions contractuelles mises en place pour se conformer aux lois applicables en matière de protection des données peuvent vous être fournis si vous en faites la demande comme indiqué dans la section « [Contactez-nous](#) ».

8. Comment nous protégeons vos renseignements personnels

Nous prenons très au sérieux la protection de vos renseignements personnels et nous nous efforçons d'utiliser des mesures de protection organisationnelles, techniques et administratives conformes aux lois et règlements gouvernementaux applicables afin de sécuriser vos renseignements personnels. Nous nous efforçons également de limiter l'accès aux renseignements personnels seulement à nos employés, partenaires et représentants qui ont besoin de les connaître, et nous sensibilisons et formons en permanence nos employés à l'importance de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels des clients.

Nous faisons régulièrement l'objet d'audits visant à confirmer que nous demeurons conformes à nos certifications de sécurité. Au cours de ces audits, notre sécurité est validée par des auditeurs externes. Pour en savoir plus, consultez la section [Conformité et aspects juridiques](#) sur notre site Web.

Malgré nos efforts, et comme vous le savez probablement, la transmission de renseignements par Internet n'est pas entièrement sécurisée. Bien que nous fassions tout notre possible pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons garantir la sécurité de vos données au cours leur transmission. Il est possible que des tiers interceptent ou aient accès illégalement à des transmissions qui nous sont envoyées, ou vous demandent à tort de leur divulguer des renseignements personnels en se faisant passer pour Convera.

Veuillez nous contacter immédiatement conformément à la section « [Contactez-nous](#) » si vous avez des raisons de croire que vos renseignements personnels détenus par Convera pourraient être compromis.

9. Conservation des données

Les renseignements personnels seront conservés conformément aux délais prévus par les règlements qui nous sont applicables.

Nous conserverons les renseignements personnels aussi longtemps que vous entretiendrez une relation avec nous et utiliserez nos services. Nous continuerons à conserver les renseignements après la fin de notre relation ou après que vous aurez cessé d'utiliser nos services, par exemple pour répondre à des demandes de renseignements ou à des plaintes, et conformément aux lois et règlements. En règle générale, nous ne conservons vos renseignements personnels que pendant la durée nécessaire à la réalisation des objectifs pour lesquels ils ont été obtenus, sauf si nous avons l'obligation légale ou réglementaire de les conserver pendant une période plus longue ou si leur conservation est recommandée relativement à la situation juridique de Convera (par exemple, en ce qui concerne les délais de prescription applicables, les litiges ou les enquêtes réglementaires).

Plus précisément, nous sommes soumis à diverses obligations de conservation et de documentation qui s'appliquent, entre autres, aux services de paiement et aux transactions financières, y compris celles prévues par les lois sur la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et d'autres lois qui nous sont applicables. Les délais de conservation prévus par ces lois varient entre cinq et dix ans après la fin de la relation avec le client ou de la dernière transaction effectuée. Enfin, la durée de conservation sera également déterminée par les délais de prescription légaux qui peuvent correspondre, par exemple, à ceux prévus par le code civil, le code de commerce ou d'autres lois applicables en matière de prescription.

Lorsque nous n'aurons plus besoin de ces renseignements, nous les détruirons de manière sécurisée ou les rendrons totalement anonymes, conformément à nos politiques internes.

10. Vos droits

En fonction des lois applicables dans la juridiction où vous résidez ou êtes situé, vous pouvez bénéficier des droits suivants :

- le droit de savoir si nous traitons vos renseignements personnels et, sous réserve des lois applicables et de certaines limitations et exemptions, de requérir une copie de vos renseignements gratuitement. Cela peut inclure le droit de requérir une copie structurée et lisible par machine de certains renseignements que vous nous avez fournis. Nous pouvons vous facturer des frais raisonnables afin de vous fournir lesdits renseignements, ou ne pas donner suite à votre demande si celle-ci est manifestement infondée ou excessive.
- le droit de nous demander de corriger vos renseignements incomplets, inexacts ou obsolètes.
- le droit de nous demander de supprimer certains renseignements vous concernant, de limiter certaines utilisations de ceux-ci et de vous opposer à certaines de leurs utilisations.
- le droit de vous opposer à une décision automatisée si celle-ci produit des effets juridiques ou vous affecte significativement.
- le droit de nous faire cesser de vous envoyer des communications marketing.
- Dans la mesure où nous traitons des renseignements personnels sur la base de votre consentement, vous pouvez retirer votre consentement conformément à la législation applicable.

Des droits supplémentaires peuvent être octroyés par le biais d'avis de confidentialité supplémentaires dans certains pays. Veuillez vous reporter à notre section intitulée « [Dispositions spécifiques](#) ».

Vous pouvez également avoir le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle ou d'un organisme de réglementation compétent en matière de protection des données concernant notre traitement des renseignements personnels. Lorsque nous recevons une demande, nous pouvons vous solliciter des renseignements personnels supplémentaires afin de vérifier votre identité. Dans certaines situations, nous pouvons refuser d'agir ou imposer des restrictions à vos droits, dans la mesure où la loi applicable le permet.

Pour exercer ces droits, veuillez consulter notre site Web, soumettre une requête via le [Privacy Webform](#) ou contacter Convera via la section intitulée « [Contactez-nous](#) ».

Nous nous efforçons de répondre à votre demande dans un délai de 30 jours, mais ce délai peut varier en fonction des lois et réglementations applicables à votre demande et nous pouvons être amenés à le prolonger dans certaines circonstances. Nous nous conformerons à votre requête dans la mesure requise par la loi applicable.

11. Contactez-nous

Si vous avez une question ou une réclamation concernant la manière dont nous traitons vos renseignements personnels, ou si vous souhaitez exercer l'un des droits décrits ci-dessus, n'hésitez pas à nous contacter. Veuillez procéder par écrit à privacymatters@convera.com ou soumettre une requête en remplissant ce formulaire en ligne : [Privacy Webform](#). Nous examinerons votre requête et vous répondrons généralement par écrit dans les 30 jours suivant sa réception.

Convera a nommé un délégué à la protection des données chargé de conseiller et contrôler le respect de la législation applicable en matière de protection des données, et dispose également d'un bureau dédié à la protection de la vie privée pouvant vous assister en cas de questions. Si vous souhaitez contacter spécifiquement le délégué à la protection des données, veuillez l'indiquer dans votre requête ou dans votre courriel.

Pour nous contacter par courrier recommandé, veuillez vous référer aux coordonnées figurant dans l'annexe « Entités juridiques Convera », à l'attention du service chargé de la confidentialité. Pour nous contacter via un numéro gratuit ou local, veuillez vous reporter à la section Contact de notre site Web.

12. Modifications apportées au présent Avis

Convera se réserve le droit de modifier le présent Avis mondial de confidentialité. Les avis mis à jour seront publiés sur notre site Web lors de modifications et pourront inclure des informations relatives aux activités de traitement supplémentaires que nous avons l'intention de réaliser à l'avenir. Si nous apportons des modifications au présent Avis, nous vous en informerons en publiant l'Avis révisé avec une nouvelle date de « dernière mise à jour » indiquée en haut de l'Avis. Toute modification au présent Avis entrera en vigueur dès sa publication, sauf indication contraire. Nous vous incitons donc à consulter régulièrement le présent Avis mondial de confidentialité lorsque vous utilisez nos services afin de demeurer informé de nos pratiques en matière de renseignements et des choix qui s'offrent à vous.

Annexe I – Entités juridiques de Convera

PAYS	ENTITÉ	AUTORITÉ DE PROTECTION DES DONNÉES
Australie	Convera Australia Pty Ltd Niveau 12 1 Margaret Street, Sydney NSW, Nouvelle-Galles du Sud, 2000 Australie	Bureau du commissaire à l'information de l'Australie (OAIC) (www.oaic.gov.au/)
Canada	Convera Canada ULC 1500-100 rue Yonge, Toronto, Ontario, M5C2W1, Canada	Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) (www.priv.gc.ca/fr/)
Hong Kong	Convera Hong Kong Ltd Unité 2210-18, Tour 1, Millennium City 1, 388 Kwun Tong Road, Kwun Tong, Kowloon, Hong Kong	Bureau du Commissariat à l'information sur la protection de la vie privée, Hong-Kong (PDPC) (https://www.pcpd.org.hk/)
Japon	Convera Japan KK a/s Kusunoki, Iwasaki et Sawano, Holland Hills Mori Tower 11F 5-11-1, Toranomon, Minato-ku, Tokyo 105-0001, Japon	Commission de la protection des renseignements personnels (CPP) (www.ppc.go.jp/en/index.html)
Luxembourg	Convera Europe Financial S.A. Bâtiment OBH, 6b rue du Fort Niedergrunewald, L-2226 Luxembourg Convera Europe S.A Bâtiment OBH, 6b rue du Fort Niedergrunewald, L-2226 Luxembourg	Commission nationale de la protection des données – Luxembourg (CNPd) (https://cnpd.public.lu/en.html)
Malte	Convera Malta Financial Limited Centre d'affaires W, niveau 5, Triq Dun Karm, Birkirkara By-Pass, Birkirkara, BKR 9033, Malte	Commissaire à la protection de l'information et des données (IDPC) (https://idpc.org.mt/)
Singapour	Convera Singapore Financial Pte Ltd 77 Robinson Road, #35-01 Robinson 77 Singapour, 068896 Convera Singapore Pte Ltd 77 Robinson Road, #35-01 Robinson 77 Singapour, 068896	Commission de la protection des données personnelles (PDPC) (www.pdpc.gov.sg/)
Suisse	Convera Switzerland Limited, London (UK), Zurich Branch Werdstrasse 2, P.O. Box 2063, 8021 Zurich, Suisse	Préposé fédéral à la protection des données et à l'information (FDPIC) (https://www.edoeb.admin.ch/en)
Royaume-Uni	Convera UK Financial Limited Alphabeta Building, 3e étage, 14-18 Finsbury Square, Londres, EC2A 1AH, Royaume-Uni Convera UK Limited Alphabeta Building, 3e étage, 14-18 Finsbury Square, Londres, EC2A 1AH, Royaume-Uni	Commissariat à l'information (ICO) (www.ico.org.uk)
États-Unis	Convera USA, LLC The Corporation Trust Company, Corporation Trust Center, 1209, rue Orange Adresse postale : 7979, avenue Tufts E., Suite 400 Denver, CO 80237	

