

Please see pages 5-8 for English.

Renseignements supplémentaires : Protection de la vie privée au Québec

Sterling Backcheck est un « agent de renseignements personnels » en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. En tant que tel, Sterling Backcheck détient des renseignements personnels sur autrui, qu'il communique à ses cocontractants des rapports de crédit au sujet du caractère, de la réputation et de la solvabilité des personnes concernées par ces renseignements personnels et qu'il reçoit communication de ses cocontractants de renseignements personnels sur autrui.

Le Vice-président et chef de la protection de la vie privée est la personne responsable de la protection des renseignements personnels au sein de Sterling Backcheck. Son adresse courriel est privacy@sterlingbackcheck.ca.

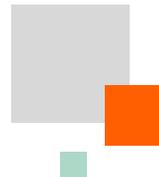
Pour de plus amples renseignements sur les mesures prises pour assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels détenus par Sterling Backcheck, consulter <https://privacy.sterlingcheck.com>.

Règles de conduite pour garantir les droits d'information, d'accès, de rectification et de suppression

La loi du Québec octroie aux personnes physiques certains droits en matière de protection de la vie privée, notamment : le droit de s'informer quant à l'existence et au traitement de leurs renseignements personnels ; le droit d'accéder à leurs renseignements personnels ; le droit de rectifier leurs renseignements personnels ; et, dans certains cas, le droit d'exiger que leurs renseignements personnels soient supprimés. Une personne physique peut sans frais exercer ses droits.

Afin de faire valoir leurs droits, les personnes physiques ou ayant le pouvoir juridique d'agir au nom d'une personne physique peuvent présenter une demande écrite à Sterling Backcheck. Sterling Backcheck fera des efforts raisonnables pour s'assurer que les personnes ayant un handicap, une barrière linguistique ou un autre obstacle entravant la communication puissent exercer leurs droits. Bien qu'une requête écrite puisse être présentée à Sterling Backcheck par la poste, il est recommandé de contacter Sterling Backcheck par courriel à privacy@sterlingcheck.com pour obtenir une réponse plus rapidement.

Sterling Backcheck répondra aux requêtes en moins de trente jours, sauf en circonstances extraordinaires dans lesquelles la loi admet un délai plus long.



Si Sterling Backcheck n'est pas en mesure de satisfaire à une requête, la personne concernée en sera informée de la raison et de ses recours. Une requête pourrait être rejetée dans les scénarios suivants :

- la requête pourrait entraver une enquête criminelle ou judiciaire ;
- la requête pourrait influencer un procès en cours ;
- la requête pourrait compromettre les renseignements personnels d'une autre personne ;
- toute autre situation dans laquelle la loi permet ou exige que la requête soit rejetée.

Droit à l'accès :

À la réception d'une demande d'accès, Sterling Backcheck recherchera le renseignement personnel requis dans ses dossiers et en transmettra une copie à la personne concernée. L'information sera présentée de manière intelligible en format écrit. Un format électronique structuré d'usage courant pourrait être employé si la personne concernée en fait la demande.

Si la personne concernée exige qu'un renseignement personnel soit communiqué à une autre partie ayant l'autorisation de collecter ce renseignement, Sterling Backcheck évaluera la requête pour déterminer s'il est possible d'y satisfaire de manière licite. Dans l'affirmative, Sterling Backcheck accédera à la requête.

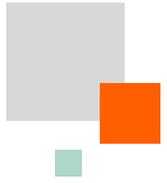
Droit à la rectification :

La nature précise du renseignement contesté et le résultat voulu par la personne concernée devront être décrits à Sterling Backcheck. Si la personne concernée souhaite modifier un renseignement personnel qu'elle a elle-même fourni, la rectification sera effectuée selon ses instructions. Si la personne concernée affirme qu'un renseignement personnel ayant été collecté par un tiers est inexact ou incomplet, un dossier sera ouvert en lien avec le litige et une nouvelle enquête sera entreprise. En cas d'erreur, les rectifications requises seront apportées au dossier. Sterling Backcheck informera la personne concernée et, le cas échéant, les tiers ayant reçu les renseignements personnels dont il est question du résultat de la nouvelle enquête.

La personne concernée pourra ajouter un commentaire ou une explication à ses renseignements personnels et supprimer cet ajout par la suite.

Droit à la suppression :

À la réception d'une demande de suppression, Sterling Backcheck analysera la nature des informations conservées dans ses dossiers et des informations dont la suppression est exigée pour déterminer s'il lui est possible d'accéder à la demande. Si les informations visées ont été collectées pour le compte d'un client, Sterling Backcheck l'avisera de la demande. Sterling Backcheck pourrait être incapable de satisfaire à une demande pour des raisons



juridiques ou contractuelles. En pareil cas, la personne concernée sera informée du motif du refus et de ses recours. Si un renseignement a été collecté de manière illicite, Sterling Backcheck le supprimera.

Modalités d'opérations pour assurer que les renseignements personnels sont exacts et à jour

Programme de contrôle de la qualité

Appuyé par des analystes de la qualité, notre Service de contrôle de la qualité examine soigneusement un échantillon représentatif de rapports de vérification des antécédents, lesquels incluent nos principaux services. Ce contrôle a pour but de faire en sorte que toutes les activités liées à la vérification répondent aux critères rigoureux que Sterling a établis, notamment en ce qui concerne le respect des instructions du client, l'inclusion des documents justificatifs requis en matière de conformité et de protection de la vie privée, l'application des processus standardisés, la validation des résultats, la clarté et le traitement des transactions dans leur intégralité. Les erreurs sont rapidement corrigées et la personne responsable reçoit une rétroaction immédiate. Des rapports de contrôle de la qualité sont régulièrement transmis aux équipes chargées du traitement des commandes, selon la hiérarchie prédéfinie, pour faire en sorte que les erreurs soient signalées et les interventions requises aient lieu.

L'échantillon statistiquement valable a un niveau de confiance de 95 % et une marge d'erreur de 5 %.

Principales caractéristiques de la méthode d'échantillonnage

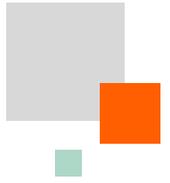
Un échantillon aléatoire stratifié est sélectionné (niveau de confiance de 95 % et marge d'erreur de plus ou moins 5 %). Nos méthodes font en sorte que notre échantillon :

- constitue un échantillon de base suffisant selon les critères de l'échantillonnage scientifique ;
- est pertinent et stratifié selon l'importance et le volume de transactions ;
- est représentatif et inclut toutes les catégories de transactions et leur résultat.
- Dans le cadre du contrôle de la qualité, des transactions sont sélectionnées selon une méthode d'échantillonnage aléatoire stratifié.

Détails du mécanisme d'échantillonnage au cas où des précisions seraient requises

Niveau de confiance

« Niveau de confiance » s'entend du degré de certitude avec lequel un échantillon peut être jugé représentatif. Le nombre minimum de commandes devant être sélectionnées à titre d'échantillon est calculé en fonction du volume global de commandes pendant une période donnée.



Si le volume mensuel est de 1000 commandes et le niveau de confiance de 95 %, 278 commandes devront être évaluées pour faire en sorte que le résultat du contrôle de la qualité soit représentatif.

Marge d'erreur

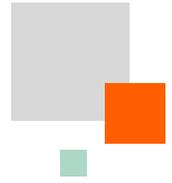
La marge d'erreur exprime la probabilité qu'une erreur aléatoire d'échantillonnage se produise lors du calcul d'un paramètre (ici, le taux de précision).

En reprenant l'exemple ci-dessus, supposons que le taux de précision des 278 commandes évaluées atteigne 99,25 %. Avec une marge d'erreur de 5 %, la taille de l'échantillon devrait être calculée de sorte à garantir un taux de précision entre 99,20 % et 99,30 %, reflétant une déviation de 0,05 de la valeur absolue des seuils opposés.

Le niveau de confiance est la probabilité que la marge d'erreur associée au taux de précision permette d'évaluer le rendement réel des processus.

Les éléments clés du programme de contrôle de la qualité sont les suivants :

- **Personnel** : nos spécialistes indépendants du contrôle de la qualité sont des experts en méthodologie.
- **Méthodologie** : Sterling emploie des méthodes scientifiques de contrôle de la qualité et base ses évaluations sur un échantillon stratifié statistiquement valable qui inclut une surveillance à distance.
- **Encadrement** : nos méthodes d'évaluation de la qualité portent sur la conformité à la réglementation, la conformité aux politiques et aux procédures et l'expérience client. Les erreurs peuvent être jugées critiques, graves, non critiques ou non graves. La rétroaction en temps réel des spécialistes du contrôle de la qualité et des superviseurs est prise en considération pour identifier les principaux enjeux liés à la conformité et à l'expérience client, qui sont intégrés aux rapports et aux commentaires transmis aux conseillers.



Additional information: Privacy Protection in Quebec

Sterling Backcheck is a “Personal Information Agent” as defined in the *Act respecting the protection of personal information in the private sector*. As such, Sterling Backcheck holds personal information about others, which it communicates to its clients in the form of credit reports about the character, reputation, and solvency of the individual subjects of these reports, and it receives communications about individuals from other third parties.

The Vice President and Global Head of Privacy is the responsible person for privacy protection at Sterling Backcheck. That person can be reached at privacy@sterlingcheck.com.

For more information about the measures taken to ensure privacy and information security at Sterling Backcheck, please see <https://privacy.sterlingcheck.com>.

Rules of Conduct to Guarantee Information, Access, Correction and Deletion Rights

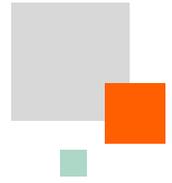
Individuals have certain privacy rights under Quebec law. These rights include the right to be informed of the existence and handling of their personal information, the right to access to their personal information, the right to correct their personal information, and in some cases, the right to obtain deletion of their personal information. There is no charge to an individual to exercise any of these rights.

Individuals, or someone with legal authority to act on their behalf, wishing to exercise any of these rights must make a written request to Sterling Backcheck. On request, Sterling Backcheck will make every reasonable effort to ensure that individuals with disabilities and language or other communication barriers can exercise these rights. Written requests may be made to any Sterling Backcheck email or postal address, but for the most efficient response, individuals are encouraged to contact privacy@sterlingcheck.com.

Except in extraordinary circumstances when a longer timeline is permitted by law, Sterling Backcheck will respond to these requests within thirty days.

If Sterling Backcheck cannot fulfil the request, the individual will be informed of the reason for the refusal and their recourse. A request may be refused if:

- fulfilling the request could hinder an investigation into a crime or statutory offence;
- fulfilling the request could impact a legal proceeding;
- fulfilling the request could compromise someone else’s privacy; or
- any other situation where refusal is permitted or required by law.



Access

Upon receipt of a request for access to information, Sterling Backcheck will locate the personal information held on file and provide the individual with a copy of it. This information will be provided in a written, intelligible format, and in a commonly-used structured technological format if requested by the individual.

If the individual requests this information be disclosed to another person or body authorized to collect such information, Sterling Backcheck will analyze the request on a case-by-case basis, determine if and how it can be accommodated in accordance with the law, and if so, fulfill the request.

Dispute/Correction

Sterling Backcheck will require the specific information in dispute and the individual's desired outcome. If the individual wishes to correct personal information which they have provided themselves, then the correction will be carried out as requested. In the case that an individual believes personal information collected from a third party is inaccurate or incomplete, a dispute case will be opened and a reinvestigation will be initiated. If the information is determined to be inaccurate, the individuals' record will be updated with the new information. Sterling Backcheck will notify the individual and, if applicable, third parties which have received the personal information, of the results of the reinvestigation.

Individuals may provide a comment or explanation to accompany their personal information, which they may subsequently remove upon request.

Deletion

Upon receipt of a request for deletion, Sterling Backcheck will determine what information is being held and what information the individual would like to remove. We will analyze the request to determine what information can be deleted and, if it has been collected on behalf of one of our clients, inform our client of the request. Sterling Backcheck may not be able to accommodate the request, due to legal or contractual obligations, but individuals will be informed of the specific reason for the refusal and their recourse. If the information has been collected unlawfully, Sterling Backcheck will delete it.

Operational procedures to ensure that personal information is accurate and up to date

Our Quality Assurance team supported by Quality Assurance Analysts (QA's) carefully reviews a statistically significant sample size of completed background reports across key products. This process ensures that all screening actions meet the strict quality guidelines established by Sterling, such as adherence to the client's specifications, inclusion of supporting privacy and compliance documentation, applying the standardized process consistently, validation of accuracy of results, clarity and completeness of transactions processed. In the event of a quality error, immediate feedback is provided to those responsible and defects are quickly

corrected. Additionally, regular quality reporting is shared with the fulfillment teams with a defined governance structure to ensure timely reporting, sharing and action of any identified errors.

The statistically significant sample size is calculated at a 95% confidence level with a 5% margin of error.

Key Traits of Sampling methodology used at Sterling

Statistical random stratified sampling usually calculated at 95% confidence level, +/- 5% margin of error. Our Sampling methodology ensures

- It is sufficient – determined based on scientific sampling (called as base sample).
- It is relevant – stratified based on criticality and / or volume contribution of transactions
- It is representative – ensures coverage of all types of transactions including outcome of transactions
- Random stratified sampling method is used for selection of transactions for purpose of quality audits

Details of sampling mechanism in Case Additional Information is Needed

Confidence Level

A confidence level is the assurance for the minimum samples that need to be pulled for the population of orders processed for the period to ensure the sample is representative of the population.

For Example: If the volume in a month is 1000 orders with a confidence Level of 95% , we would require to evaluate 278 orders to ensure the quality performance is reflective of the population of orders.

Margin of Error

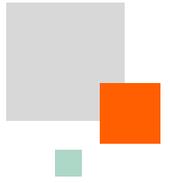
Expresses the amount of random sampling error in the estimation of a parameter in our case Accuracy performance.

For the above example with 278 orders audited if the resulting accuracy was reported as 99.25%. The margin of error of 5% builds up the sample size to ensure that the reflected accuracy of the process ranges between 99.20% to 99.30% which is an addition of 0.05 to the absolute scores on both sides of the scale.

Thus, the confidence level is the probability that a margin of error around the reported accuracy score would report the true performance of the process

Key elements of quality program are as below:

- People: Dedicated and independent team of Quality Assurance Coaches (QA) are deployed who are process subject matter experts.



- Methodology: Sterling follows a scientific methodology for quality monitoring based on statistically valid stratified sample that includes remote monitoring.
- Framework: Our Quality measurement methodology captures regulatory compliance, conformance to policy and procedural standards and customer experience categorized into fatal or critical and non-fatal or non-critical errors. Real time feedback from QA and supervisors is covered to identify key focus areas across both compliance and customer impact that are incorporated in communication and feedback of the results at the associate level.