

Code de protection des renseignements personnels

Le *Code de protection des renseignements personnels de la Société mutuelle d'assurance ABC* est basé sur les dix principes suivants adoptés par *la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPE)*

Principe # 1: Notre responsabilité pour la cueillette, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels

En tant que client de la *Société mutuelle d'assurance ABC*, vous avez le droit de vous attendre à ce que votre assureur protège les renseignements personnels qu'il recueille et utilise. Le mot "client" signifie un assuré actuel ou passé, un applicant pour de l'assurance, une personne qui effectue une réclamation en vertu d'une de nos polices d'assurance ainsi qu'un individu assuré par une police d'assurance groupe ou par une police d'assurance commerciale.

Nous sommes responsables de maintenir et de protéger vos renseignements personnels durant la période où ils sont sous notre contrôle. Ceci inclut les renseignements personnels qui doivent être divulgués à une tierce partie pour traitement informatique ou pour toute autre fonction administrative.

Pour assurer la protection de vos renseignements personnels, nous avons établi des politiques et des procédures pour se conformer à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Nous avons désigné un agent de la protection de la vie privée qui est responsable du respect par notre société des dix principes établis par l'Association canadienne de normes.

Si vous avez des questions ou désirez des informations additionnelles sur la façon dont vos renseignements personnels sont conservés, ou sur la façon que nous utilisons pour les divulguer à d'autres, notre agent de la protection de la vie privée est là pour vous aider et vous expliquer nos politiques.

Principe # 2: L'identification du but de la cueillette, de l'utilisation ou de la communication de renseignements personnels

Avant ou pendant la cueillette de vos renseignements, nous vous expliquerons l'utilisation faite de ces renseignements. La *Société mutuelle d'assurance ABC* recueille les renseignements personnels seulement pour les fins suivantes:

- a) pour desservir notre clientèle;
- b) pour nous aider à mieux comprendre les besoins de nos clients;
- c) pour développer, améliorer, mettre en marché, ou pour fournir des produits et services d'assurance;
- d) pour nous permettre de souscrire votre police d'assurance et établir une prime juste et équitable;
- e) pour nous fournir les renseignements dont nous avons besoin pour régler une réclamation rapidement et équitablement;

- f) pour rencontrer les exigences légales et réglementaires en vertu de la Loi sur les assurances et toute autre loi.

À moins que la loi nous y oblige, la *Société mutuelle d'assurance ABC* n'utilise pas ou ne divulgue pas de renseignements personnels sans vous aviser de la nouvelle utilisation et sans obtenir votre consentement. Si vous avez des questions à ce sujet, notre agent de la protection de la vie privée sera heureux de vous donner les renseignements que vous désirez.

Principe # 3: L'obtention de votre consentement pour la cueillette, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels

La *Société mutuelle d'assurance ABC* déploiera un effort raisonnable pour s'assurer que ses clients comprennent et consentent à la façon dont leurs renseignements personnels seront utilisés par la compagnie.

Nous obtiendrons votre consentement si nous devons employer vos renseignements personnels à toute autre fin et avant de recueillir des renseignements personnels d'une tierce partie telles d'autres assureurs ou compagnies offrant des services aux assureurs.

Dans certaines circonstances, cependant, les renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés ou communiqués sans la connaissance ou le consentement d'un individu. Par exemple, pour des raisons légales, médicales ou de sécurité qui pourraient rendre impossible ou irréalisable l'obtention d'un consentement.

La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques reconnaît que lorsque des renseignements sont recueillis pour la détection et la prévention de la fraude ou pour l'application de la loi, obtenir le consentement d'un individu pourrait aller à l'encontre du but même pour lequel les renseignements sont recueillis. La demande d'un consentement peut être impossible ou inadéquat quand l'individu est un mineur, sérieusement malade, ou souffre d'une incapacité mentale.

En obtenant votre consentement, nous déploierons toujours des efforts raisonnables pour s'assurer que vous êtes avisés des raisons pour lesquelles vos renseignements personnels recueillis seront utilisés ou communiqués.

Principe # 4: Limite de notre cueillette de renseignements personnels

Nous limitons la cueillette de renseignements personnels à ceux nécessaires pour les raisons identifiées. Typiquement, ce sont les renseignements requis pour nous permettre de souscrire votre police d'assurance et appliquer une prime juste et équitable. Nous pouvons avoir besoin de collecter des renseignements personnels d'autres sources incluant les bureaux de crédits.

Dans certaines circonstances nous devons recueillir des renseignements pour nous aider à régler ou à étudier une réclamation. Cela peut impliquer l'utilisation d'experts en sinistres ou d'enquêteurs indépendants autorisés et licenciés. Nous recueillons toujours les renseignements personnels de façon juste et légale.

Principe # 5: Limite de l'emploi, de la communication et du maintien des renseignements personnels

Les renseignements personnels ne seront pas utilisés ou divulgués pour d'autres raisons que celles pour lesquelles ils ont été utilisés, à moins d'avoir votre consentement ou que ce soit prescrit par la loi. Vos renseignements personnels seront maintenus seulement aussi longtemps qu'ils seront nécessaires pour accomplir ces objectifs.

La *Société mutuelle d'assurances ABC* peut divulguer les renseignements personnels d'un client aux organismes suivants:

- a) Une autre Société d'assurance pour la dispensation raisonnable de services en assurance. Ceci peut inclure une autre compagnie d'assurance qui souscrit une part du risque assuré par notre police d'assurance.
- b) Une autre personne ou Société dans le cadre des affaires de l'assureur. Ceci peut inclure une compagnie de réassurance, sujet à l'acceptation par cette dernière de gérer les renseignements personnels en respectant ces principes de protection des renseignements personnels;
- c) Une personne ou une Société qui nous fournit des services de traitement des réclamations. Ceci peut inclure des ajusteurs/régulateurs indépendants, des enquêteurs, des experts en feu ou autres sinistres ou des ingénieurs.
- d) Un spécialiste en médecine ou en réadaptation ou une clinique d'évaluation qui nous fournit une opinion sur nos droits et pouvoirs en vertu de la Loi sur les assurances.
- e) Une compagnie ou un individu employé par la *Société mutuelle d'assurance ABC* pour exécuter, en notre nom, des fonctions informatiques, comptables, actuarielles ou statistiques;
- f) Une personne ou une Société oeuvrant dans le développement, le perfectionnement, le marketing ou la distribution de nos produits et services. Cela peut inclure des courtiers ou des agents d'assurance.
- g) Un agent utilisé par la *Société mutuelle d'assurance ABC* pour évaluer votre solvabilité ou pour recouvrer un compte non réglé. On y inclut des personnes en charge d'accorder du crédit et des agences d'enquête.
- h) Un service public ou un agent d'un service public, si les renseignements sont exigés pour se conformer à une loi ou à un règlement provincial ou fédéral.
- i) Une agence responsable de l'application de la loi, si notre client consent à ce que nous communiquions ses renseignements personnels ou si la loi exige qu'on communique ces renseignements personnels ou en cas d'urgence.

La *Société mutuelle d'assurance ABC* ne communique pas ou ne vend pas ses listes de clients à toute Société qui voudrait les utiliser à des fins de marketing ou de sollicitation. Seuls nos employés qui ont besoin de ces renseignements y ont accès.

Nous maintenons les renseignements personnels que le temps nécessaire ou approprié pour les raisons identifiées ou selon les exigences de la loi. Les renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires ou appropriés pour les fins identifiées ou qui ne sont plus exigés par la loi sont détruits, effacés ou rendus anonymes.

Principe # 6: Maintenir vos renseignements personnels à jour

La *Société mutuelle d'assurance ABC* s'assure que les renseignements personnels sur ses clients sont aussi précis, complets, et à jour que nécessaire en fonction des fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

Cela peut exiger que nous communiquions avec votre courtier d'assurance pour confirmer ou mettre à jour les renseignements personnels nécessaires à la souscription d'assurance. En plus, la Loi sur les assurances et ses clauses et les conditions de votre police d'assurance peuvent exiger que vous nous informiez de tout changement important à vos renseignements personnels.

Si vous avez des questions au sujet de l'exactitude et de l'état complet de vos renseignements personnels que nous avons recueillis ou maintenons, n'hésitez pas à communiquer avec notre agent de la protection de la vie privée. Si vous devez mettre à jour un ou plusieurs de vos renseignements personnels, s.v.p. communiquez avec votre courtier ou agent.

Principe # 7: La sauvegarde de vos renseignements personnels

La *Société mutuelle d'assurance ABC* a mise en place des mesures afin de protéger vos renseignements personnels au moyen de sauvegardes de sécurité conséquentes à la sensibilité des renseignements que nous maintenons.

Plus spécifiquement, nous avons mis en place des mesures de sécurité rigoureuses pour protéger vos renseignements personnels contre des risques tels que la perte ou le vol, les pirates informatiques, l'accès non autorisé, la divulgation, la reproduction, l'emploi, la modification ou la destruction de vos renseignements.

La *Société mutuelle d'assurance ABC* protège vos renseignements personnels indépendamment du format utilisé pour les maintenir. Nous protégeons également les renseignements personnels que nous communiquons à une tierce partie grâce à des accords contractuels exigeant la protection des renseignements et la détermination des fins pour lesquelles ils doivent être utilisés.

Tous les employés qui ont accès à vos renseignements personnels doivent, en vertu de leur contrat d'employé, respecter la confidentialité de vos renseignements personnels.

Principe # 8: Ouverture en ce qui concerne nos pratiques de protection des renseignements personnels

La *Société mutuelle d'assurance ABC* a adopté une politique d'ouverture en ce qui concerne les procédures utilisées pour gérer vos renseignements personnels. Aussi nous mettons à la disposition de nos clients des informations spécifiques sur nos politiques et pratiques concernant la gestion de vos renseignements personnels.

Nous faisons preuve de notre ouverture en vous fournissant l'information suivante:

- a) le titre et l'adresse de l'agent de la protection de la vie privée responsable de notre conformité à la Loi;
- b) le nom de l'individu à qui des requêtes ou plaintes peuvent être acheminées;
- c) les moyens d'accéder à vos renseignements personnels qui sont en la possession de notre société;
- d) une description du type des renseignements personnels que la société mutuelle d'assurance ABC a en sa possession, incluant une description de leur utilisation.

La *Société mutuelle d'assurance ABC* rend cette information disponible pour aider ses clients à effectuer des choix concernant l'emploi de leurs renseignements personnels.

Principe # 9: Accès des clients à leurs renseignements personnels

La *Société mutuelle d'assurance ABC* informe ses clients de l'existence, de l'emploi et de la communication de leurs renseignements personnels sur demande et permet l'accès à ces renseignements. Nos clients peuvent mettre en question ou corriger l'exactitude et l'état complet de leurs renseignements personnels et les modifier si nécessaire.

Quand une demande est faite par écrit, nous vous informons dans les plus brefs délais, de l'existence, de l'emploi et de la communication de vos renseignements personnels et nous vous donnons accès à vos renseignements. Afin de sauvegarder vos renseignements personnels, nous pouvons exiger de vous des renseignements pour vous identifier avant de vous donner accès à votre dossier.

Dans certaines situations exceptionnelles, nous pouvons être dans l'impossibilité de vous fournir l'accès à tous vos renseignements personnels que nous avons en notre possession. Les exceptions peuvent inclure les renseignements qui sont trop coûteux à fournir, les renseignements qui contiennent des références à d'autres individus, les renseignements qui ne peuvent être divulgués pour raison légale, de sécurité ou pour raison de propriété industrielle commerciale, les renseignements qui sont privilégiés par la relation avocat-client ou qui sont impliqués dans un litige, ainsi que, dans certaines circonstances, les renseignements de nature médicale. Si c'est le cas, la Société mutuelle d'assurance ABC expliquera ses raisons pour nier l'accès.

Les clients peuvent obtenir l'information ou demander l'accès à leur dossier individuel en communiquant avec notre agent de la protection de la vie privée à l'adresse ci-dessous.

Principe # 10: Vérification de la conformité

Nos clients ont le droit de vérifier la conformité par la *Société mutuelle d'assurance ABC* aux principes ci-dessus en communiquant avec l'agent de la protection de la vie privée.

La *Société mutuelle d'assurance ABC* maintient des procédures strictes pour répondre à toutes les requêtes ou plaintes de ses clients au sujet de l'emploi que nous faisons des renseignements personnels. Nous informons nos clients de nos pratiques utilisées pour la protection de leurs renseignements personnels et, au besoin, des procédures à suivre pour effectuer une plainte.

Notre agent de la protection de la vie privée étudiera toutes les plaintes en rapport à la conformité de notre société à la Loi. Si une plainte s'avère justifiée, nous prendrons les mesures appropriées pour résoudre la plainte incluant la mise en place de changements possibles à nos politiques et procédures.

Dans des circonstances exceptionnelles, l'agent de la protection de la vie privée peut demander une opinion juridique externe avant de fournir une réponse finale à certaines plaintes.

Pour plus d'information

Pour plus d'information, veuillez communiquer directement avec notre agent de la protection de la vie privée par le truchement de notre site Web. (Adresse, téléphone, télécopieur, courriel)

Note : Notre compagnie a également une brochure expliquant notre politique de confidentialité. Pour en obtenir une copie, veuillez contacter notre agent de protection de la vie privée.

Copyright 2003, Canadian Association of Mutual Insurance Companies (CAMIC)
Association canadienne des compagnies d'assurance mutuelles (ACCAM)