



Politique sur la protection des renseignements personnels

INTRODUCTION

La Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa (la « **Compagnie** ») s'engage à protéger les renseignements personnels de ses Clients. La Compagnie a établi la présente *Politique sur la protection des renseignements personnels* (la « **Politique** ») en vue de fournir des renseignements personnels dans le cadre de son approche en ce qui a trait à la gestion et au contrôle des renseignements personnels collectés dans le cadre de l'exercice de ses activités.

En conformité avec toutes les lois applicables relatives à la protection de la vie privée, incluant sans s'y limiter la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (« **LPRPDE** »), la *Personal Information Protection Act* de la Colombie-Britannique, la *Personal Information Protection Act* de l'Alberta et la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* du Québec (collectivement « **les lois relatives à la protection de la vie privée** »), la présente Politique porte sur deux thèmes généraux :

1. la manière selon laquelle Wawanesa recueille, utilise, divulgue et protège les renseignements personnels;
2. le droit pour les Clients d'avoir accès aux renseignements personnels à leur sujet et, le cas échéant, d'y faire apporter des corrections.

La Compagnie vise à maintenir un équilibre entre le droit à la protection de la vie privée que possèdent les Clients à l'égard de leurs renseignements personnels et le besoin de recueillir, d'utiliser ou divulguer des renseignements personnels dans le cadre de ses activités.

Les dix principes interdépendants définis dans la LPRPDE (les « **Principes relatifs à la protection de la vie privée** ») constituent le fondement de la présente Politique. Chacun de ces principes est accompagné d'un commentaire qui le décrit dans le détail. Dans la mesure où la présente Politique

- a. entre en conflit avec les lois relatives à la protection de la vie privée ou toute autre loi applicable, les dispositions desdites lois ont préséance; ou
- b. omet des droits ou obligations s'appliquant à la Compagnie ou ses Clients en vertu des lois relatives à la protection de la vie privée ou toute autre loi applicable, les dispositions desdites lois sont réputées être intégrées à la présente Politique.

DÉFINITIONS

Les définitions ci-après s'appliquent à la présente Politique.

« **Collecte** » : désigne le fait de recueillir, d'acquérir ou d'obtenir des renseignements personnels auprès de toute source, y compris les tierces parties, par quelque moyen que ce soit. La Compagnie, ses représentants et courtiers ou ses mandataires autorisés peuvent recueillir des renseignements personnels nécessaires à la poursuite des activités de la Compagnie.

Consentement : se définit comme l'acceptation libre de ce qui est fait ou proposé. Le consentement peut être explicite ou implicite. Le consentement est explicite s'il est exprimé clairement, verbalement ou par écrit. Un consentement explicite est sans équivoque et n'exige aucune inférence de la part de la Compagnie. Il y a consentement implicite lorsque le comportement ou l'inaction du Client permet raisonnablement de conclure au consentement. Pour plus de renseignements, se reporter au commentaire accompagnant le Troisième principe.

« **Client** » : définit toute personne au sujet de laquelle la Compagnie collecte des renseignements personnels en vue de poursuivre ses activités; s'applique aux assurés, anciens assurés, demandeurs de souscription ou d'indemnités, les personnes engagées dans une demande de règlement, les personnes bénéficiant d'une police d'assurance collective ou d'entreprise et les débiteurs d'hypothèque.

« **Renseignements personnels** » : correspondent à la définition donnée par les lois relatives à la protection de la vie privée et règlements connexes; comprennent le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, la date de naissance, la situation de famille, la profession, les dossiers médicaux et de santé, les avoirs, les dettes, le revenu, la cote de solvabilité, les antécédents en matière de crédit et de paiements, les renseignements bancaires, les antécédents en matière d'assurance et de réclamations, le dossier de conduite ainsi que les renseignements relatifs au fait si un crédit ou une assurance ont été prolongés ou refusés à la personne.

[Retour en haut](#)

1. PREMIER PRINCIPE : RESPONSABILITÉ

La Compagnie est responsable des renseignements personnels qui sont en sa possession et nommera un ou des responsables de la conformité aux Principes relatifs à la protection de la vie privée.

1.1 La personne ci-après a pour responsabilité de veiller à ce que la Compagnie soit en conformité avec la présente Politique :

Vice-président, chef du contentieux et secrétaire
Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa
900-191 Broadway
Winnipeg, Manitoba R3C 3P1

(la « Personne désignée »)

1.2 La responsabilité incombe exclusivement à la Personne désignée de veiller à ce que la Compagnie soit en conformité avec la présente Politique, même si d'autres personnes de la Compagnie peuvent avoir la responsabilité de la collecte et du traitement des renseignements personnels de manière quotidienne. En outre, d'autres personnes de la Compagnie peuvent être déléguées pour agir au nom de la Personne désignée.

1.3 La Compagnie est responsable des renseignements personnels qui sont en sa possession ou sous sa garde, incluant les renseignements qui ont été transférés à un fournisseur de services tiers aux fins de traitement ou de conservation. Dans de telles circonstances, la Compagnie fournira exclusivement les renseignements nécessaires à la prestation de tels services et utilisera des moyens contractuels ou autres afin d'assurer un niveau de protection comparable lorsque les renseignements sont traités ou conservés par le fournisseur de services tiers. Dans le cas où il se trouve sur un territoire de juridiction étrangère, le fournisseur de services tiers est lié par les lois du pays concerné qui peuvent exiger la divulgation de renseignements personnels aux tribunaux, aux organismes d'application de la loi ou aux autorités nationales de sécurité. Il est possible d'obtenir de l'information sur les politiques et pratiques de la Compagnie au sujet des fournisseurs de services situés à l'extérieur du Canada sur le site Web de la Compagnie ou en communiquant avec la Personne désignée.

1.4 La Compagnie a mis en place des politiques et des procédures, et veille à leur maintien, afin de donner effet aux Principes relatifs à la protection de la vie privée, y compris ce qui suit :

- a. des procédures ayant pour objet de protéger les renseignements personnels;
- b. des procédures ayant pour objet de recevoir les demandes et les réclamations et d'y donner suite.

De plus, la Compagnie

- a. a produit de l'information ayant pour objet d'expliquer les politiques et procédures de la Compagnie; et
- b. forme le personnel et lui fournit de l'information au sujet des politiques et procédures de la Compagnie.

[Retour en haut](#)

2. DEUXIÈME PRINCIPE : DÉTERMINATION DES FINALITÉS

La Compagnie détermine les finalités pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis, avant ou au moment de leur collecte.

2.1 La Compagnie recueille des renseignements personnels exclusivement aux fins suivantes :

- a. établir la communication avec les Clients et en assurer le suivi;
- b. souscrire les risques avec prudence;
- c. faire des enquêtes et régler des sinistres;
- d. détecter et prévenir la fraude;
- e. offrir des produits et services afin de répondre aux besoins des Clients;

- f. compiler des statistiques;
- g. se conformer à la loi;
- h. recevoir des acomptes de primes d'assurance, des contributions d'investissement, des remboursements de prêt sur police et des paiements hypothécaires;
- i. déposer des fonds dans les comptes de Clients;
- j. approuver et administrer des hypothèques;
- k. réaliser des affaires ou des activités permises par la législation fédérale, provinciale ou territoriale applicable.

La Compagnie adopte une approche globale à l'égard de ces finalités. En d'autres termes, la Compagnie ne recueille pas des renseignements personnels uniquement eu égard à une de ces finalités (par ex. souscrire une police). La Compagnie recueille plutôt des renseignements personnels pour l'ensemble de ces finalités de sorte que, dans les faits, tout Client peut s'attendre à ce que, même si la Compagnie peut initialement utiliser les données recueillies pour la souscription de polices, ces données peuvent être utilisées ultérieurement aux fins de réclamations, et inversement.

2.2 En recueillant des renseignements aux fins auxquelles fait référence le principe 2.1, la Compagnie comprend qu'elle ou ses mandataires peuvent recueillir uniquement les renseignements nécessaires pour répondre aux finalités déterminées.

2.3 Les finalités déterminées seront communiquées de manière orale ou écrite (c.-à-d. à l'aide d'un formulaire de demande, ou à l'aide de brochures ou de tout autre support adéquat).

2.4 Lorsque les renseignements personnels recueillis doivent être utilisés dans une finalité qui n'a pas été déterminée auparavant, elle doit alors être déterminée avant toute utilisation. À moins que cela ne soit requis par la loi, il faut obtenir le consentement du Client avant toute utilisation des renseignements à cette fin.

2.5 Les personnes recueillant les renseignements personnels au nom de la Compagnie sont en mesure d'expliquer aux Clients les finalités pour lesquelles les renseignements sont collectés.

[Retour en haut](#)

3. TROISIÈME PRINCIPE : CONSENTEMENT

Le Client doit donner son consentement et son autorisation en toute connaissance de cause pour permettre la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels, sauf dans des circonstances où cela serait jugé inapproprié.

3.1 Le Client doit donner « son consentement et son autorisation en toute connaissance de cause » pour permettre la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels. En conséquence, la Compagnie fera un effort raisonnable pour s'assurer que le Client est informé des finalités pour lesquelles les renseignements seront utilisés. Les finalités seront énoncées de façon à être raisonnablement comprises par le Client.

3.2 Le consentement est requis pour la collecte des renseignements personnels ainsi que leur utilisation ou divulgation ultérieure. Dans certaines circonstances, la Compagnie peut demander au Client son consentement en ce qui a trait à l'utilisation ou la divulgation de renseignements après leur collecte, mais avant leur utilisation (par exemple, lorsque la Compagnie veut utiliser des renseignements pour une fin non préalablement établie).

3.3 À titre de condition de la fourniture d'un produit ou d'un service, la Compagnie n'exigera pas d'un Client qu'il consente à la collecte, l'utilisation ou divulgation de renseignements au-delà des exigences pour répondre aux fins explicitement spécifiées et légitimes. La Compagnie peut refuser de traiter avec un Client qui refuse de donner son consentement à la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements pour répondre aux fins explicitement spécifiées et légitimes. Par exemple, la Compagnie fournit des produits d'assurance aux tarifs indiqués et selon certaines conditions en se fondant, entre autres, sur l'analyse des renseignements personnels d'une personne, notamment la date de naissance, l'état de santé et les produits d'assurance existants. Si elle ne dispose pas de ces renseignements, l'assureur vie ne peut pas déterminer les conditions de la couverture et, par conséquent, ne peut pas fournir l'assurance au Client. La Compagnie n'a pas recours à des subterfuges pour obtenir le consentement du Client.

3.4 Tout Client peut raisonnablement penser que la Compagnie utilisera les renseignements personnels afin de déterminer l'assurabilité du Client ou de régler une réclamation.

3.5 Lorsque la Compagnie demande au Client de donner son consentement de manière explicite, ce dernier peut le faire de différentes manières. Par exemple :

- a. Il est possible d'utiliser un formulaire de demande pour obtenir le consentement du Client, recueillir des renseignements personnels et l'informer de l'utilisation qui en sera faite. En remplissant et signant le formulaire, le Client donne son consentement à la collecte et à l'utilisation mentionnées des renseignements.
- b. Le Client peut cocher une case sur le formulaire pour demander que ses nom et adresse ne soient pas transmis à d'autres sociétés à des fins de marketing. Si le Client ne coche pas la case, on considère qu'il consent à la divulgation des renseignements à un tiers.
- c. Le consentement peut être donné verbalement lorsque les renseignements sont recueillis par téléphone.
- d. Le consentement peut être donné à la suite d'une entente.
- e. Le consentement peut être donné à la suite d'une action de la part du Client (par exemple, par l'utilisation, l'acquisition ou l'acceptation d'un produit ou service).

3.6 Le consentement peut être donné par un mandataire autorisé (par exemple, un tuteur légal ou une personne nommée par procuration). Le consentement peut être donné par une personne au nom d'une autre personne. Par exemple, lorsqu'une personne fait une demande d'assurance vie ou maladie en son propre nom et en celui de membres de la famille, elle consent à la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements à son sujet et à celui des personnes concernées même si ces dernières ne sont pas présentes au moment de déposer la demande. Une situation similaire se produit lorsqu'un employeur, au nom de ses employés, fait une demande d'assurance vie et maladie collective et que les employés bénéficient de prestations. L'employeur consent à la collecte, l'utilisation et la divulgation de

renseignements au sujet des employés, même si ces derniers ne sont pas présents pendant le processus de demande.

3.7 Les activités d'assurance vie présentent certaines caractéristiques uniques qui font que le consentement explicite est impossible à obtenir dans certaines circonstances. Par exemple,

- a. les polices d'assurance collective peuvent être administrées par des parties autres que la Compagnie (p. ex. l'employeur ou un tiers administrateur peut s'occuper de l'administration du régime, notamment la collecte des renseignements personnels nécessaires à cette administration. Dans cette situation, la Compagnie n'a pas de relations directes avec ses Clients et, par conséquent, est dans l'impossibilité d'obtenir leur consentement explicite).
- b. Le Client peut volontairement fournir des renseignements personnels à la Compagnie afin de mettre à jour les renseignements préalablement fournis. Si aucun consentement explicite n'est donné pour l'utilisation de ces nouveaux renseignements, le consentement sera tout de même considéré comme implicite si, au moment de la fourniture des renseignements précédents, un consentement explicite avait été donné.

En raison de ces contraintes, la Compagnie peut raisonnablement conclure qu'en traitant avec elle pour des questions relatives à l'assurance, les Clients consentent implicitement à la collecte, l'utilisation et la divulgation de leurs renseignements personnels aux fins définies (voir le [principe 2.1](#)).

3.8 Dans certaines circonstances particulières, les renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés ou divulgués sans que le client donne son consentement et son autorisation en toute connaissance de cause. Par exemple, pour des raisons juridiques, médicales ou de sécurité, il peut être impossible ou difficilement réalisable de demander aux Clients leur consentement. Lorsque la collecte de renseignements vise à détecter et prévenir la fraude ou sert à l'application de la loi, l'obtention du consentement du Client peut aller à l'encontre de la finalité recherchée. Il peut être impossible ou inapproprié de solliciter un consentement lorsque le Client est mineur, sérieusement malade ou frappé d'incapacité mentale. En outre, lorsqu'il n'y a pas de relations directes avec le Client, il se peut que la Compagnie ne soit pas toujours en mesure de solliciter son consentement.

3.9 Dans certaines situations, le consentement écrit du Client peut être sollicité pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels (par ex. des dossiers médicaux ou d'hospitalisation, d'emploi ou déclaration de revenus).

3.10 Le consentement est valide pendant la période de temps nécessaire à la réalisation des finalités déterminées. Le Client peut retirer son consentement en donnant un préavis raisonnable, sous réserve des restrictions légales et contractuelles, et de l'exigence que la Compagnie préserve l'intégrité des données et statistiques nécessaires à l'exercice de ses activités.

3.11 Toute restriction ou tout retrait du consentement du Client peut avoir pour conséquence que la Compagnie soit dans l'incapacité de fournir au Client le produit ou le service qui fait l'objet d'une demande, ou entraîner la résiliation de la police.

[Retour en haut](#)

4. QUATRIÈME PRINCIPE : LIMITATION DE LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS

La collecte de renseignements personnels doit se limiter aux renseignements personnels qui sont nécessaires aux fins déterminées par la Compagnie. La collecte de renseignements personnels doit s'effectuer par des moyens équitables et légitimes.

4.1 La Compagnie ne recueillera pas de renseignements personnels de façon arbitraire. La quantité et le type des renseignements recueillis se limiteront à ce qui est nécessaire pour réaliser les fins déterminées. La Compagnie recueille des renseignements personnels essentiellement auprès des Clients d'assurance, mais aussi auprès d'autres clients, y compris d'autres compagnies d'assurance générale, les courtiers et les réseaux d'information sur la souscription ou les règlements.

4.2 La Compagnie n'a pas recours à des subterfuges pour obtenir le consentement portant sur la collecte des renseignements. La Compagnie s'engage à ne pas tromper ni induire en erreur des particuliers à propos des motifs de la collecte de renseignements personnels.

[Retour en haut](#)

5. CINQUIÈME PRINCIPE : LIMITATION DE L'UTILISATION, DE LA DIVULGATION ET DE LA CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS

Les renseignements personnels ne seront pas utilisés ou divulgués à des fins autres que celles de la collecte, sauf si le Client y consent ou si la loi l'exige. Les renseignements personnels seront conservés aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des finalités déterminées.

5.1 Dans certaines situations propres à l'exercice de ses activités d'assurance vie, la Compagnie peut fournir des renseignements personnels à des tierces parties, dans le cadre de pratiques d'assurance prudentes. Voici quelques exemples de ces situations :

- a. **Partage des risques.** Dans le cadre du processus de traitement des souscriptions et des règlements, il se peut que la Compagnie ait à transmettre des renseignements personnels à d'autres compagnies d'assurances, y compris des compagnies de réassurance, qui partagent les risques. Cela peut comprendre des situations où le Client a fait des déclarations frauduleuses concernant une demande d'une police d'assurance ou son renouvellement.
- b. **Services d'information.** La Compagnie peut transmettre des renseignements personnels à des fournisseurs qui assurent des services de traitement et de conservation de renseignements, de programmation, d'impression, d'envoi et de distribution dans le cadre de ses activités.
- c. **Services d'assurance.** La Compagnie peut fournir des renseignements personnels à des entreprises qui offrent des biens et des services aux compagnies d'assurance, comme des sociétés paramédicales; des agences d'inspection ou d'enquête; des conseillers médicaux, psychiatriques ou dentaires; MIB Inc.; des spécialistes en réadaptation; des avocats; des rédacteurs-sinistres; des sociétés gérant des dossiers de conduite de véhicules automobiles.
- d. **Intermédiaires d'assurance.** La Compagnie peut transmettre des renseignements personnels à des intermédiaires d'assurance, comme des courtiers et des agents d'assurance, en vue d'offrir des services à ses Clients.

Dans ces situations, ne sont transmis aux tierces parties que les renseignements appropriés nécessaires à la réalisation des finalités.

5.2 Si la Compagnie utilise des renseignements personnels pour répondre à une nouvelle finalité, elle déterminera cette dernière.

5.3 La Compagnie a mis en place des politiques et des procédures, et veille à leur maintien, en ce qui a trait à la conservation des renseignements personnels, y compris des périodes de conservation minimales et maximales. Les renseignements personnels qui ont été utilisés en vue de prendre une décision au sujet d'un Client seront conservés pendant une période suffisante afin de permettre à ce dernier d'avoir accès aux renseignements une fois la décision prise. Les assureurs vie peuvent être assujettis aux exigences de la loi en ce qui a trait aux périodes de conservation.

5.4 Les renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires pour réaliser les finalités déterminées seront détruits, effacés ou rendus anonymes. La Compagnie a mis en place des lignes directrices et des procédures régissant la destruction des renseignements personnels et veillera à leur respect.

[Retour en haut](#)

6. SIXIÈME PRINCIPE : EXACTITUDE

Les renseignements personnels seront aussi exacts, complets et actualisés qu'il est nécessaire aux fins de leur utilisation.

6.1 L'étendue avec laquelle les renseignements personnels seront exacts, complets et à jour dépendra de l'utilisation de ces renseignements, en prenant en considération les intérêts du Client. Les renseignements seront suffisamment exacts, complets et à jour afin de minimiser la possibilité que des renseignements inadéquats puissent servir à prendre une décision au sujet du Client.

6.2 La Compagnie ne mettra pas à jour systématiquement les renseignements personnels, sauf si cela est nécessaire pour réaliser les finalités pour lesquelles ils ont été recueillis.

6.3 Les renseignements personnels utilisés de façon récurrente, y compris les renseignements communiqués à un tiers, seront exacts et actualisés, à moins que des limitations quant aux exigences d'exactitude ne soient clairement établies.

[Retour en haut](#)

7. SEPTIÈME PRINCIPE : MESURES DE SÉCURITÉ

Des mesures de sécurité appropriées à la nature des renseignements personnels devront être mises en œuvre pour assurer la protection de ceux-ci.

7.1 Les mesures de sécurité mises en œuvre par la Compagnie permettront d'assurer la protection des renseignements personnels contre la perte ou le vol, contre tout accès non autorisé à ceux-ci et contre

toute divulgation, copie, utilisation ou modification. La Compagnie protégera les renseignements personnels, quelle que soit leur présentation matérielle.

7.2 La nature des mesures de sécurité variera en fonction du degré de sensibilité des renseignements personnels recueillis, de la quantité, de la répartition et du format desdits renseignements ainsi que des méthodes de conservation. Les renseignements les plus sensibles seront protégés grâce à un niveau de protection plus élevé.

7.3 Les méthodes de protection comprennent ce qui suit :

- a. des moyens matériels, tels le verrouillage des classeurs et la restriction de l'accès aux bureaux;
- b. des mesures organisationnelles, comme des autorisations de sécurité et un accès sélectif selon le « besoin de savoir »;
- c. des mesures de protection technologiques, telles qu'un mot de passe, une technique de cryptage.

7.4 La Compagnie sensibilise le personnel à l'importance de protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels.

7.5 Au moment du retrait ou de la destruction des renseignements personnels, il faut veiller à empêcher les personnes non autorisées d'y avoir accès.

[Retour en haut](#)

8. HUITIÈME PRINCIPE : TRANSPARENCE

La Compagnie mettra à la disposition des Clients les renseignements propres à ses politiques et ses pratiques en matière de gestion des renseignements personnels.

8.1 La Compagnie fait preuve de transparence au sujet de ses politiques et pratiques relatives à la gestion des renseignements personnels. Tout Client doit pouvoir obtenir, sans efforts déraisonnables, des renseignements au sujet des politiques et des pratiques de la Compagnie. Ces renseignements seront fournis sous une forme généralement compréhensible.

8.2 Ces renseignements comprennent ce qui suit :

- a. les coordonnées d'une personne à laquelle il est possible de transmettre des plaintes ou des demandes de renseignements concernant :
 - i. la collecte des renseignements personnels par la Compagnie;
 - ii. la collecte, l'utilisation, la divulgation ou la conservation de renseignements personnels par des fournisseurs de services situés à l'extérieur du Canada pour le compte de la Compagnie;
- b. les moyens pour avoir accès aux renseignements personnels détenus par la Compagnie;
- c. une description du type de renseignements personnels détenus par la Compagnie, ainsi qu'un rapport général concernant leur utilisation;

- d. une copie de toute brochure ou de tout autre document expliquant les politiques, normes ou procédures qu'applique la Compagnie;
- e. une description des types de renseignements personnels mis à la disposition d'autres organisations apparentées.

8.3 La Compagnie peut communiquer de l'information au sujet de ses politiques et procédures de diverses façons. Par exemple, la Compagnie peut mettre à disposition des Clients des brochures dans ses établissements, leur envoyer des renseignements par la poste, offrir un accès en ligne ou établir un numéro de téléphone sans frais.

[Retour en haut](#)

9. NEUVIÈME PRINCIPE : ACCÈS DES CLIENTS À LEURS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Sur demande écrite, tout Client sera informé de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation des renseignements personnels le concernant et aura accès à ces renseignements. Le Client aura aussi la possibilité de contester l'exactitude et l'état complet des renseignements et pourra y faire apporter les corrections appropriées.

9.1 Sur demande écrite, la Compagnie informera le Client si elle détient des renseignements personnels à son sujet. La Compagnie permettra au Client d'accéder à ces renseignements; toutefois, la Compagnie peut choisir de communiquer les renseignements médicaux de nature délicate par l'entremise d'un médecin praticien. En outre, la Compagnie informera la personne intéressée de l'utilisation qu'elle a faite ou est en train de faire des renseignements la concernant et des tiers auxquels elle les a communiqués.

9.2 La Compagnie répondra à une demande de communication de renseignements d'un Client dans un délai raisonnable et à un coût minime sinon nul pour ce dernier. Les renseignements demandés seront fournis ou mis à disposition sous une forme généralement compréhensible.

9.3 Il se peut que l'on demande à un Client de donner suffisamment de renseignements pour permettre à la Compagnie d'expliquer l'existence, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels. Les renseignements fournis seront utilisés uniquement à cette fin.

9.4 En fournissant un compte rendu de la divulgation, la Compagnie fournira une liste des tierces parties auxquelles elle peut avoir communiqué des renseignements personnels au sujet d'un Client et s'efforcera d'être la plus précise que possible. Dans le cas où il n'est pas possible de fournir une liste des tierces parties auxquelles elle a réellement divulgué des renseignements sur un Client, la Compagnie fournira une liste de celles auxquelles elle peut avoir communiqué de tels renseignements.

9.5 Lorsqu'un Client démontre que des renseignements personnels sont inexacts ou incomplets, la Compagnie doit apporter les modifications nécessaires à ces renseignements. Selon la nature des renseignements contestés, la modification peut comporter la correction, l'élimination ou l'ajout de renseignements. Le cas échéant, les renseignements modifiés seront transmis aux tierces parties qui ont accès aux renseignements en cause.

9.6 Dans certaines situations, la Compagnie peut ne pas être en mesure de donner l'accès à tous les renseignements personnels qu'elle détient sur un Client. Les exceptions à l'exigence d'accès seront limitées et particulières. Les exceptions peuvent inclure des renseignements dont la transmission coûterait extrêmement cher, des renseignements qui contiennent des références à d'autres personnes, des renseignements que l'on ne peut divulguer pour des raisons juridiques ou de sécurité et des renseignements soumis au secret professionnel de l'avocat ou d'un litige.

Si la demande est refusée, le Client sera informé des raisons motivant le refus ainsi que ce qui suit :

- a. une invitation à envoyer une lettre au Président et chef de la direction de la Compagnie demandant que la décision soit reconsidérée;
- b. l'engagement de la Compagnie d'entamer immédiatement un dialogue avec le Client;
- c. l'engagement de la Compagnie à participer à un processus de médiation indépendante, dans le cas où les parties sont incapables de résoudre le différend.

9.7 Lorsqu'une contestation n'est pas résolue à la satisfaction du Client, la Compagnie consignera la teneur de la contestation non réglée. Le cas échéant, l'existence d'une contestation non résolue sera transmise aux tierces parties qui ont accès aux renseignements en cause.

[Retour en haut](#)

10. DIXIÈME PRINCIPE : POSSIBILITÉ DE PORTER PLAINTÉ

Tout Client peut contester la conformité de la Compagnie aux Principes relatifs à la protection de la vie privée.

10.1 La Personne désignée est responsable de la conformité de la Compagnie aux Principes relatifs à la protection de la vie privée.

10.2 La Compagnie a mis en place des procédures, et s'assure de leur respect, pour recevoir les plaintes ou les demandes de renseignements au sujet de ses politiques et pratiques en matière de traitement des renseignements personnels. La procédure à suivre pour déposer une plainte est disponible sur le site Web de la Compagnie et dans les établissements où elle exerce ses activités.

10.3 La Compagnie informera les Clients qui demandent des renseignements ou qui déposent une plainte de l'existence de procédures de plainte pertinentes. Il existe un ensemble de ces procédures. Par exemple, certains organismes de réglementation sont chargés de recevoir les plaintes portant sur les pratiques de traitement des renseignements personnels des compagnies qu'ils réglementent.

10.4 La Compagnie examinera toutes les plaintes. Si une plainte est jugée être fondée dans le cadre d'un processus d'examen interne ou externe, la Compagnie prendra les mesures appropriées, en modifiant ses politiques et pratiques, le cas échéant.

10.5 S'ils ne sont pas satisfaits de la manière selon laquelle leurs plaintes ont été traitées, les Clients de la Compagnie peuvent communiquer avec l'agent public approprié désigné par la législation provinciale en vigueur, et s'il n'y en a pas, avec le commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

[Retour en haut](#)

Related Links

- [Politique sur la protection des renseignements personnels](#)
- [Personal Information Protection Policy - Summary Information](#)
- [Politique relative aux fournisseurs de services situés à l'extérieur du Canada](#)
- [Conditions d'utilisation de ce site Web](#)

