

# Politique de confidentialité de Assurant Vie du Canada

## Notre engagement à protéger vos renseignements personnels

À Assurant Vie du Canada, nous nous engageons à vous offrir un excellent service à la clientèle. Nous faisons de notre mieux pour traiter avec vous de manière équitable et respectueuse.

La protection de votre vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels sont la pierre angulaire de notre relation avec vous et de votre confiance en nous. Votre confiance est notre plus important atout.

La présente Politique de confidentialité vous informe sur nos pratiques qui contribuent à la protection et à la sécurité de vos renseignements personnels.

Le terme « renseignements personnels » signifie les détails individuels et particuliers vous concernant que vous nous fournissez ou que nous obtenons par l'intermédiaire des produits et services que vous utilisez.

Nous pouvons modifier la présente Politique de confidentialité en tout temps. En cas de modification, nous afficherons la Politique révisée sur notre site Web.

## Collecte et utilisation des renseignements personnels

Au moment de la collecte de vos renseignements personnels, ou avant, nous vous expliquerons la façon dont nous prévoyons utiliser votre information et vous demanderons le consentement pour le faire. Nous limiterons la collecte à l'information prévue pour les fins expliquées. Nous obtiendrons aussi votre consentement au préalable si nous prévoyons utiliser votre information à d'autres fins et avant que nous ne recueillions des renseignements de tierces parties.

Vous pouvez refuser de donner ou retirer votre consentement à l'utilisation de votre information. En pareil cas, nous respecterons et enregistrons votre choix. Si votre choix a une influence sur notre capacité de vous servir à titre de client, nous vous en informerons.

Nous vous demandons vos renseignements personnels pour établir votre dossier et pour vous servir à titre de client.

### *Les renseignements que nous pourrions recueillir et la source de ces renseignements*

1. Les renseignements que vous nous communiquez, ou qui nous sont communiqués en votre nom, sur des formulaires de demande ou tout autre type de formulaire que vous nous soumettez, tels que votre nom, adresse, âge, numéro d'assurance sociale, numéro de téléphone et renseignements d'emploi.
2. Les renseignements concernant vos transactions avec nos compagnies ou avec d'autres parties non affiliées, tels que votre nom, adresse, numéro de téléphone, âge, utilisation de cartes de crédit, protection d'assurance, historique des transactions et historique des demandes de règlement.
3. Les renseignements qui nous sont communiqués par des fournisseurs de soins de santé, tels que des médecins et des hôpitaux, concernant votre état de santé actuel ou

antérieur. Nous recueillons des renseignements relatifs à la santé pour établir l'admissibilité à une protection, pour traiter les demandes de règlement, pour éviter les fraudes, et ce dans la mesure où cela est autorisé par vous, ou lorsque la loi l'autorise ou l'exige. Veuillez noter que nous ne recueillons des renseignements relatifs à la santé que pour administrer un produit ou un service lié à la santé, telle qu'une assurance vie ou une assurance invalidité, que vous avez demandé.

4. Les renseignements que vous nous communiquez lorsque vous vous inscrivez à un produit ou à un service, en faites la demande ou présentez une demande de règlement à partir d'un de nos sites Web, tels que votre nom, adresse, numéro de contrat, émetteur de carte de crédit, numéro de compte, numéro d'identification personnel, contrat de service et renseignements sur la demande de règlement.
5. Les renseignements qui nous sont communiqués par suite de votre utilisation de nos sites Web, tels qu'un numéro de séance et un nom d'utilisateur. En passant en revue l'avis juridique, les modalités ou l'entente d'utilisation du site Web, ou des liens étant nommés de façon similaire sur nos sites Web auxquels vous vous rendez, vous pourriez prendre connaissance des fichiers témoins que nous utilisons et des renseignements additionnels quelconques que nous pourrions obtenir de vous à partir du site en question.

## **Partage des renseignements personnels**

Avec votre consentement, nous pourrions partager votre information avec des tierces parties à des fins que nous vous expliquerons au préalable. De plus, nous pourrions partager votre information dans les cas suivants :

1. *Lorsque cela est exigé ou permis par la loi* – Nous pourrions divulguer des renseignements personnels lorsque ces renseignements pourraient nous aider à recouvrer une dette que vous nous devez ou lorsque nous sommes obligés à fournir des renseignements par suite d'une assignation de témoin ou d'une ordonnance d'un tribunal ou dans la cadre d'une enquête judiciaire.
2. *Transfert d'une entreprise* – Si nous examinons la possibilité de vendre, ou vendons concrètement, des unités opérationnelles de notre entreprise, nous pourrions divulguer des renseignements personnels à des tierces parties impliquées dans la vente éventuelle ou réelle.
3. *Aux fins de la commercialisation* – Nous pourrions partager des renseignements au sujet de nos clients avec des personnes ou organisations à l'intérieur ou à l'extérieur de notre famille d'entreprises qui se chargent de la prestation de services de commercialisation pour nous ou avec qui nous avons conclu des ententes de commercialisation conjointes.
4. *Aux fins du service à la clientèle* – Nous donnons des renseignements limités, selon les besoins, à nos fournisseurs, partenaires, sociétés affiliées et agents qui vous offrent des produits et services en notre nom ou qui prennent en charge des services de soutien en notre nom. Tous nos fournisseurs, partenaires, sociétés affiliées et agents, dans le cadre des ententes qu'ils ont conclues avec nous, s'engagent à respecter nos normes de protection de la vie privée et à protéger votre confidentialité dans une manière qui conforme à la présente Politique de confidentialité, et ne peuvent pas utiliser votre information à des fins non autorisées. Nous avons le droit de vérifier si ces fournisseurs, partenaires, sociétés affiliées, et agents respectent nos normes. Certains de ces fournisseurs, partenaires, sociétés affiliées, et agents se trouvent à l'extérieur du Canada et sont assujettis aux exigences juridiques d'autres territoires, telles que des exigences

réglementaires concernant la divulgation de renseignements personnels à des autorités publiques dans ces autres pays.

## **Protection des renseignements personnels**

Nous limitons l'accès à votre information à nos employés autorisés et aux employés autorisés de nos sociétés membres et de nos fournisseurs de services que nous jugeons avoir un besoin commercial légitime pour accéder à cette information relativement aux produits ou services que vous nous avez demandés ou que vous détenez auprès de nous.

Nous maintenons des contrôles de protection physiques et électroniques ainsi que des garanties de procédure.

Nous avons des programmes de formation et de communication pour renseigner nos employés sur la signification et les exigences de nos normes strictes concernant la sécurité et la confidentialité des données.

Tous nos fournisseurs et fournisseurs de service, dans le cadre des ententes qu'ils ont conclues avec nous, sont tenus de respecter le caractère confidentiel de l'information et ne peuvent pas utiliser votre information pour des fins non autorisées.

Lorsque votre information n'est plus nécessaire aux fins qui vous ont été expliquées et une fois que les périodes de conservation applicables à nos documents de société sont expirées, nous avons des procédures en pratique pour détruire, supprimer, effacer vos renseignements personnels ou pour les transformer en une forme anonyme.

Votre information pourrait être traitée et stockée aux États-Unis et accessible aux autorités américaines selon les lois applicables.

## **Communication électronique et utilisation de sites Web**

### ***Courriel et communication par l'intermédiaire de notre site Web***

Nous reconnaissons que l'envoi de courriels non chiffrés n'est pas sécuritaire. Le contenu d'un courriel peut être obtenu ou consulté par d'autres parties en cours d'envoi vers nous sans que vous en ayez connaissance et sans votre consentement. Nous vous conseillons vivement de ne pas inclure des renseignements sensibles ou privés dans un courriel non chiffré. Veuillez nous contacter pour vous renseigner sur les options qui s'offrent à vous pour communiquer avec nous de façon sécuritaire.

Nous prenons des mesures pour protéger vos renseignements personnels à l'aide de contrôles de sécurité appropriés en fonction de la sensibilité des renseignements que vous nous fournissez ou auxquels vous accédez par l'intermédiaire de nos sites Web. Toutefois, puisque la sécurité de la transmission de données par Internet ne peut être garantie, vous agissez à vos propres risques lorsque vous nous soumettez des renseignements personnels ou lorsque vous accédez électroniquement à des renseignements personnels, et nous ne garantissons pas la sécurité de l'information transmise.

### ***Fichiers témoins***

Des fichiers témoins persistants peuvent être utilisés sur nos sites Web. Les fichiers témoins sont des éléments d'information ou de données envoyés à votre navigateur Web d'un serveur Web et qui sont stockés sur le disque dur de votre ordinateur à des fins de tenue de dossiers ou de

personnalisation de certains éléments de votre session sur notre site Web. Les renseignements fournis grâce aux fichiers témoins sont généralement compilés de façon globale. Si vous préférez de ne pas accepter les fichiers témoins, la section d'aide de la barre d'outils dans la majorité des navigateurs Web vous indiquera la façon d'éviter d'accepter de nouveaux fichiers témoins, d'être informé par le navigateur lors de la réception d'un nouveau fichier témoin ou de désactiver complètement les fichiers témoins. Toutefois, la désactivation des fichiers témoins pourrait empêcher le bon fonctionnement de certaines sections du site Web ou pourrait vous empêcher de profiter pleinement de toutes les fonctionnalités de notre site Web.

### ***Liens vers d'autres sites Web***

Nos sites Web pourraient contenir des liens vers d'autres sites Web qui ont des pratiques et politiques d'accès à l'information qui diffèrent des nôtres. Nous ne saurions être tenus responsables des pratiques de confidentialité, de sécurité ou d'information de ces autres sites Web. Si vous utilisez des liens quelconques, nous vous encourageons à vous renseigner sur les pratiques de confidentialité et de sécurité des sites Web correspondants.

### **Votre droit d'accès à vos renseignements personnels**

Si vous souhaitez accéder à vos renseignements personnels, il suffit d'envoyer une demande écrite à l'adresse du responsable en chef indiquée à la fin de la présente Politique de confidentialité. Si vous nous le demandez, nous pourrions vous aider à présenter votre demande. Nous communiquerons avec vous à l'avance s'il y aurait des frais minimes à payer pour la recherche et la récupération de vos renseignements personnels. Nous répondrons à votre demande écrite dans les 30 jours.

Nous ne serons pas en mesure de fournir des renseignements extraits de nos dossiers si ces renseignements font référence à d'autres personnes, font l'objet d'un privilège juridique, contiennent des renseignements confidentiels de nature exclusive appartenant à Assurant Vie du Canada ou sont des renseignements qui ne peuvent être divulgués à d'autres parties pour des raisons juridiques.

Si vous avez des questions concernant les décisions prises à votre sujet, nous vous fournirons les raisons justificatives de ces décisions. Si nous avons dû nous fier à des renseignements fournis par une tierce partie, nous vous fournirons son nom et son adresse.

### ***Exactitude de vos renseignements personnels***

Nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour conserver votre information, précise et actuelle.

Veillez nous tenir au courant de tout changement relatif à vos renseignements personnels, tel qu'un changement de nom, d'adresse ou de numéro de téléphone. Si vous décelez une erreur dans les renseignements que nous possédons, veuillez nous en aviser : nous apporterons les corrections à votre dossier et le mettrons à jour. Pour des renseignements qui demeurent en litige, nous noterons votre litige à votre dossier.

### **Communiquez avec nous – Réponses à vos demandes de renseignements**

Nous nous engageons à répondre à vos demandes de renseignements concernant la protection de la vie privée en temps opportun, de façon équitable et respectueuse.

#### **Étape 1 : Questions, plaintes et mises à jour de votre information**

Si vous avez une question ou une plainte concernant nos pratiques de protection de la vie privée ou la présente Politique de confidentialité, ou si vous souhaitez mettre à jour votre nom, adresse, numéro de carte de crédit, numéro de téléphone ou autre information inscrite à votre dossier, veuillez communiquer avec nos représentants du service à la clientèle aux coordonnées suivantes :

Assurant Vie du Canada  
Service des règlements et du service à la clientèle  
1145 Nicholson Road, Unit #2  
Newmarket, ON  
L3Y 7V1

1-888-977-3752 (service en français et en anglais)

Si vous avez une plainte concernant la protection de la vie privée que nous n'avons pas réglée à votre entière satisfaction, vous aurez l'option d'acheminer votre demande à notre responsable en chef de la protection vie privée à l'adresse indiquée à l'étape 2.

### **Étape 2 : Plaintes et accès à votre information**

Si vous n'êtes pas satisfait de la résolution de votre plainte à l'étape 1, ou si vous souhaitez présenter une demande d'accès à votre information, veuillez communiquer avec notre responsable en chef de la protection de la vie privée par écrit. Dans votre demande écrite, veuillez indiquer votre nom, adresse, numéro de téléphone et numéro de compte ainsi que tout autre détail pertinent concernant votre plainte ou demande d'accès qui pourrait être utile dans la présentation de votre situation particulière. Vous pouvez communiquer avec notre responsable en chef de la protection de la vie privée aux coordonnées suivantes :

Assurant Solutions  
5000, rue Yonge  
Bureau 2000  
Toronto (Ontario)  
M2N 7E9

À l'attention de : Responsable en chef de la protection de la vie privée

### **Étape 3 : Ressources additionnelles**

Si votre plainte ou demande d'accès à votre information n'est toujours pas réglée après avoir communiqué avec notre responsable en chef de la protection de la vie privée, vous aurez recours à la ressource externe suivante :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada  
30, rue Victoria  
Gatineau (Québec)  
K1A 1H3

Demandes de renseignements : 1-800-282-1376

[www.priv.gc.ca](http://www.priv.gc.ca)