

La sécurité de votre entreprise en tête

une compagnie appartenant à Northbridge Financial

La protection de vos renseignements personnels, ça nous concerne.

La Federated, compagnie d'assurance du Canada¹ s'engage à protéger vos renseignements personnels, que vous soyez ou non un client de la Federated et peu importe la façon dont nous avons obtenu ces renseignements. Dix principes relatifs à la protection de la vie privée orientent la manière dont nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels et dont nous répondons de vos renseignements personnels.

Voici les dix principes relatifs à la protection de la vie privée et notre engagement à leur égard :

1. **Responsabilité** : *Une organisation est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit désigner un ou des responsables qui devront s'assurer du respect des principes énoncés ci-dessous.*

La Federated a désigné son directeur du Bureau de la protection de la vie privée comme étant le responsable tenu de s'assurer que les renseignements personnels ne sont utilisés qu'à des fins appropriées et approuvées. Sous la direction de ce dirigeant, des représentants de différents secteurs d'affaires ont travaillé ensemble pour élaborer et mettre en place des politiques et des procédures conçues pour nous assurer que nous respectons ces dix principes.

2. **Détermination des fins de la collecte des renseignements** : *Les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis doivent être déterminées par l'organisation avant la collecte ou au moment de celle-ci.*

La Federated déterminera les fins auxquelles des renseignements personnels seront recueillis, avant la collecte ou au moment de celle-ci.

3. **Consentement** : *Toute personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent et y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.*

¹ Les principes et les politiques indiquées dans ce document s'appliquent également à l'information rassemblée, employée, et révélée par notre compagnie d'agence, Contact+, Réseau d'Assurances Ltée, par lequel la Federated offre des produits de la vie et d'accidents et de maladie.

Sous réserve des exceptions expressément indiquées, la Federated ne recueillera, n'utilisera ou ne communiquera des renseignements personnels qu'après en avoir informé la personne et obtenu son consentement.

*4. **Limitation de la collecte** : L'organisation ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et doit procéder de façon honnête et licite.*

La Federated ne recueillera que les renseignements personnels qui sont nécessaires à la réalisation des fins déterminées identifiées au moment de la collecte. Les renseignements personnels seront recueillis d'une façon ouverte et non trompeuse qui respecte les attentes de la personne. En outre, toute collecte sera effectuée conformément à toutes les exigences juridiques applicables.

*5. **Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation** : Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. On ne doit conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.*

La Federated n'utilisera ni ne communiquera des renseignements personnels à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis, sauf si la personne y consent ou si la loi l'exige. Les renseignements personnels seront conservés tant et aussi longtemps qu'il est nécessaire pour réaliser ces fins déterminées et satisfaire aux exigences juridiques et réglementaires. Dans certains cas particuliers, les renseignements personnels pourront être archivés, utilisés et communiqués pour réaliser des fins continues telles que l'évaluation des risques et la répression des fraudes.

*6. **Exactitude** : Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.*

La Federated veillera à ce que les renseignements personnels soient aussi exacts, complets et à jour qu'il est nécessaire pour réaliser les fins déterminées. Dans certains cas, des renseignements archivés pourront être utilisés; ceux-ci demeureront inchangés et seront conservés indéfiniment.

*7. **Mesures de sécurité** : Les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.*

Les renseignements personnels sont protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité. Une entente sur la protection de la vie privée régit la conduite de chaque employé en ce qui a trait aux renseignements personnels; l'accès aux renseignements personnels est limité à ce qui est nécessaire à la réalisation des fins déterminées; et les systèmes d'information sont protégés au moyen de mesures de sécurité reconnues dans l'industrie.

*8. **Transparence** : Une organisation doit faire en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne.*

Nos politiques et nos pratiques relatives à l'utilisation et à la gestion de vos renseignements personnels sont facilement accessibles au public, soit électroniquement sur notre site web, soit sous forme d'un document papier fourni sur demande.

*9. **Accès aux renseignements personnels** : Une organisation doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. Il sera aussi possible de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et d'y faire apporter les corrections appropriées.*

Lorsque le directeur du Bureau de la protection de la vie privée reçoit une demande écrite, il informe la personne par écrit de l'étendue des renseignements personnels qui sont gérés par les Compagnies, de l'utilisation qui en est faite et des tiers auxquels ils sont communiqués. Si la personne en fait la demande, elle peut également accéder à ces renseignements, en contester l'exactitude et l'intégralité et y faire apporter les corrections appropriées.

*10. **Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes** : Toute personne doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec le ou les responsables désignés tenus de les faire respecter au sein de l'organisation concernée.*

Toutes les questions relatives à notre conformité à ces dix principes doivent être adressées à notre directeur de la conformité, qui procédera à une enquête, recommandera et mettra en place toute mesure corrective requise, et informera la personne des résultats de l'enquête.

Ces principes sont exposés plus en détail dans notre « Code de pratiques équitables en matière de traitement de l'information ». Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous reporter aux coordonnées de la personne-ressource à la fin du présent document.

Collecte, utilisation et communication de renseignements personnels vous concernant

Le respect de votre vie privée est aussi important pour la Federated que pour vous. C'est pourquoi, de façon générale, nous ne recueillons des renseignements personnels vous concernant que pour vous fournir de l'assurance ainsi que des produits et services financiers. Pour ce faire, nous utilisons et communiquons vos renseignements personnels pour :

- ◆ établir et maintenir la communication avec vous;
- ◆ évaluer votre assurabilité et souscrire des risques avec prudence;

- ◆ tarifier les produits et services à notre avantage mutuel;
- ◆ administrer vos polices d'assurance;
- ◆ instruire les sinistres, statuer sur les demandes de règlement et régler les sinistres;
- ◆ déceler, prévenir et empêcher les fraudes;
- ◆ offrir et fournir des produits et services qui répondent à vos besoins;
- ◆ compiler des statistiques;
- ◆ réaliser toute autre fin requise ou autorisée par la loi.

Il s'agit là de nos « Fins déterminées ». Chez Federated, nous abordons les Fins déterminées globalement, en ce sens que nous ne recueillons pas des renseignements personnels pour une seule de ces Fins déterminées, mais plutôt pour l'ensemble de celles-ci. Par exemple, bien que vous vous attendiez probablement à ce nous utilisions initialement vos renseignements personnels pour évaluer votre assurabilité et souscrire votre police, nous pouvons aussi les utiliser dans le cadre de demandes de règlement et vice-versa. Si nous avons obtenu votre numéro d'assurance sociale, nous ne l'utilisons et le communiquons qu'à des fins d'imposition et d'identification des clients, tel qu'il est requis en vertu de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*.

Nous recueillons des renseignements à votre sujet tant de façon directe qu'indirecte. Outre les renseignements que vous nous fournissez dans votre formulaire de proposition, nous recueillons également les renseignements requis auprès de différentes sources telles que les autres institutions financières, les fournisseurs de soins de santé, les agences gouvernementales, les anciens employeurs et les employeurs actuels, les organismes sectoriels tels que le Bureau d'assurance du Canada, et les fournisseurs de solutions de gestion des risques. Soyez assuré que seuls les renseignements personnels nécessaires à la réalisation de nos Fins déterminées sont recueillis. Le genre de renseignements personnels que nous recueillons, utilisons et communiquons à votre sujet dépendent de la nature de notre relation avec vous et peuvent comprendre l'information suivante :

- ◆ nom, adresse et numéro de téléphone;
- ◆ adresse électronique et numéro de télécopieur;
- ◆ date et lieu de naissance;
- ◆ sexe;
- ◆ citoyenneté;
- ◆ situation de famille et état matrimonial;
- ◆ style de vie;
- ◆ emploi, employeur et numéro d'assurance sociale (NAS);
- ◆ scolarité;
- ◆ renseignements contenus dans les dossiers médicaux et de santé;
- ◆ information financière telle que l'actif, le passif et les revenus;
- ◆ information sur le crédit;
- ◆ dossier d'assurance antérieur, notamment les propositions d'assurance passées et l'historique des demandes de règlement;
- ◆ type et numéro de police;
- ◆ numéro de permis de conduire et dossier de conduite;

- ◆ information détaillée sur le véhicule automobile, y compris le numéro d'identification du véhicule (NIV);
- ◆ information sur le bénéficiaire, notamment les créanciers hypothécaires et les titulaires de privilège;
- ◆ information sur les personnes autres que vous qui seraient couvertes par notre police en tant qu'Assurés désignés supplémentaires et sur votre lien de parenté avec ces personnes;
- ◆ information bancaire et relative aux cartes de crédit;
- ◆ affiliations.

Lorsque vous fournissez des renseignements personnels de cette nature à la Federated, nous supposons que vous le faites en sachant et en comprenant que ces renseignements ne sont recueillis, utilisés et communiqués que pour les Fins déterminées. Nous pouvons aussi, dans le cadre de l'évaluation de votre proposition et de la prestation de produits et services qui vous sont destinés, communiquer vos renseignements personnels à leurs agents, à leurs sociétés affiliées, à leurs partenaires approuvés, à leurs filiales, à leurs réassureurs, à leurs agences de notation et à leurs administrateurs autorisés. Il est également à noter que les renseignements personnels recueillis par la Federated peuvent être utilisés ou communiqués même si la protection d'assurance est refusée ou devient caduque.

Votre approbation

Étant donné la nature de l'industrie de l'assurance, votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels peut être tacite dans certaines circonstances. Toutefois, lorsque ce sera possible, nous obtiendrons votre consentement écrit avant de traiter vos renseignements personnels. Par exemple, il arrive que nous fournissions de l'assurance ou que nous apportions des modifications à des polices existantes par téléphone, dans un bref délai ou avec peu de documents écrits. Dans de tels cas, il est impossible d'obtenir votre consentement écrit exprès. Les cas où le consentement est donné par une personne au nom d'une autre personne en sont d'autres exemples. Ainsi, quand une personne présente une proposition d'assurance automobile pour elle-même et sa famille, le proposant consent à ce que des renseignements personnels sur lui-même et sur les membres de sa famille soient recueillis, utilisés et communiqués, même si les membres de sa famille ne sont pas présents lors du processus de proposition. Lorsque vous vous adressez à nous pour des questions relatives à l'assurance, nous déduisons que vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions et communiquions tous les renseignements personnels vous concernant qui sont nécessaires à la réalisation des Fins déterminées.

Vous pouvez retirer votre consentement, sous réserve d'obligations juridiques ou contractuelles et sur préavis raisonnable; cela pourrait toutefois limiter notre capacité à vous fournir un produit ou service. Si vous désirez retirer votre consentement à ce que vos renseignements soient recueillis, utilisés ou communiqués pour la réalisation de toute Fin déterminée, vous devez d'abord communiquer avec notre Bureau de la protection de la vie privée pour connaître les implications d'un tel retrait et, si vous décidez d'aller de l'avant, pour donner l'avis requis.

Protection de vos renseignements personnels

Vos renseignements personnels sont conservés à titre essentiellement confidentiel. Nous appliquons des mesures de sécurité physiques, électroniques et procédurales pour protéger vos renseignements personnels contre un accès non autorisé. Ces moyens comprennent l'examen de nos politiques et de nos pratiques, la surveillance de nos réseaux informatiques, la mise à l'essai de l'efficacité de nos mesures de sécurité et la surveillance de notre conformité aux lois applicables afin de nous aider à nous assurer que vos renseignements personnels sont protégés et en sécurité. Nous limitons l'accès à vos renseignements personnels aux employés qui, selon nous, doivent les connaître pour vous fournir des produits ou des services. En outre, tous nos employés sont liés par une Politique de confidentialité.

Il existe des situations propres à l'industrie de l'assurance dans le cadre desquelles nous divulguons des renseignements personnels lorsque l'exigent les pratiques d'assurance prudentes. Par exemple, lors du processus d'évaluation des risques, il se peut que nous transférons des renseignements personnels à d'autres compagnies d'assurance, notamment à des compagnies de réassurance qui partagent le risque. De plus, des renseignements personnels peuvent être communiqués à des fournisseurs de services d'information approuvés dans l'industrie à des fins de souscription, de gestion des demandes de règlement, de classification et de tarification. Nous pouvons aussi divulguer des renseignements personnels à des entreprises (p. ex. experts en sinistres, estimateurs et ateliers de réparation) qui fournissent des biens et services aux compagnies d'assurance et à leurs clients. Nous pouvons également communiquer des renseignements personnels à des organismes de réglementation tel qu'il est exigé par la loi. Nous ne communiquerons à ces fournisseurs que les renseignements nécessaires à la prestation de ces services, et il est convenu que lesdits fournisseurs doivent protéger la confidentialité des renseignements. Ces entreprises sont tenues de respecter les mêmes exigences juridiques que la Federated à l'égard de vos renseignements personnels.

Accès à vos renseignements personnels

Vous avez le droit de connaître la nature des renseignements que nous conservons à votre sujet et l'utilisation que nous en faisons, de recevoir copie des documents contenant ces renseignements, et de faire corriger toute erreur. Pour exercer ces droits, veuillez vous adresser à notre Bureau de la protection de la vie privée, dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous. Nous vous répondrons dans les trente (30) jours suivant la réception de votre demande ou nous vous aviserons si nous avons besoin d'une période plus longue. Il est toutefois à noter que dans certains cas, la loi nous interdit de donner suite à votre demande ou nous permet de refuser votre demande si l'information est commercialement sensible ou se rapporte aux renseignements personnels d'une autre personne; dans ce cas, nous vous aviserons du motif du refus, sous réserve de toute restriction juridique. Nous pouvons aussi vous facturer les frais d'accès à vos renseignements personnels si les coûts engagés pour cet accès sont prohibitifs, auquel cas nous vous aviserons d'abord du coût approximatif et confirmerons avec vous que vous voulez toujours faire votre demande d'accès.

Nous modifierons également les renseignements personnels qui se révèlent inexacts ou incomplets et déploierons des efforts raisonnables pour que les autres parties auxquelles nous avons fourni vos renseignements personnels soient informées des corrections requises. Il n'y a aucuns frais liés à la vérification ou à la modification de vos renseignements.

Renseignements supplémentaires et personne-ressource

Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur nos pratiques équitables en matière de traitement de l'information auprès de notre Bureau de la protection de la vie privée (1800 361 0790) ou sur notre site web, à l'adresse www.Federated.ca. Vous pouvez aussi communiquer avec nous à l'adresse suivante :

Bureau de la protection de la vie privée
La Federated, Compagnie d'assurance du Canada
C.P. 5800
Winnipeg (Manitoba)
R3C 3C9

Bien que nous mettions tout en œuvre pour répondre à vos questions et résoudre toute question à votre satisfaction, si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre demande ou de votre plainte, vous pouvez contester notre décision en vous adressant au Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, à l'adresse suivante :

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada
112, rue Kent
Ottawa (Ontario)
K1A 1H3

Sans frais : 1 800 282-1376
Télécopieur : (613) 947-6850
info@privcom.gc.ca