



# Politique de confidentialité

## Notre engagement à la confidentialité Compagnie d'assurance Combined d'Amérique

### **Votre vie privée est importante pour nous**

La législation canadienne relative à la protection de la vie privée, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2001. Depuis 2004, elle s'applique à toutes les entreprises qui collectent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels, c'est-à-dire des renseignements pouvant servir à vous identifier. Selon votre province de résidence, vous pouvez disposer de droits semblables en vertu d'une loi provinciale similaire.

Chez la Compagnie d'assurance Combined d'Amérique (Combined Assurances), nous nous engageons à protéger votre vie privée et vos renseignements personnels. C'est pourquoi nous avons formulé dix principes de confidentialité pour réglementer nos collectes de renseignements personnels sur nos clients ainsi que l'utilisation et la communication de ces renseignements.

Ces dix principes de confidentialité s'inspirent du *Code type sur la protection des renseignements personnels* de l'Association canadienne de normalisation, ainsi que de la loi canadienne sur la protection des renseignements personnels

## **Les dix principes de confidentialité de la Compagnie d'assurance Combined d'Amérique**

### **Principe 1 - Responsabilité**

Combined Assurances accepte de gérer et de protéger les renseignements personnels en sa possession. Afin d'endosser cette responsabilité, Combined Assurances a nommé un responsable des renseignements personnels chargé d'assurer le respect des dix principes de confidentialité.

### **Principe 2 –Détermination des fins de la collecte des renseignements**

Nous déterminerons les fins pour lesquelles les renseignements personnels de nos clients sont recueillis avant ou au moment de la collecte.

### **Principe 3 - Consentement**

Nous obtiendrons votre consentement avant de collecter, d'utiliser ou de communiquer vos renseignements personnels, sauf lorsque la loi l'exige ou le permet.

#### **Principe 4 – Limitation de la collecte**

Nous ne collecterons pas de renseignements personnels des clients autres que ceux pour lesquels nous avons déterminé la fin.

#### **Principe 5 – Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation**

Nous utiliserons ou communiquerons vos renseignements personnels seulement aux fins pour lesquelles ils ont été collectés, à moins que vous ne nous donniez votre consentement, ou que la loi ne l'exige ou ne le permette. Nous ne conserverons vos renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.

#### **Principe 6 – Exactitude**

Les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet seront aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins pour lesquelles ils sont utilisés.

#### **Principe 7 – Mesures de sécurité**

Nous protégerons vos renseignements personnels contre la perte, le vol et l'accès non autorisé.

#### **Principe 8 - Transparence**

Combined Assurances mettra à la disposition de ses clients les renseignements sur la gestion et sur le traitement des renseignements personnels qu'elle détient. Cette politique fait partie de notre engagement.

#### **Principe 9 – Accès aux renseignements personnels**

Si vous en faites la demande, nous vous dirons si nous détenons des renseignements personnels à votre sujet et comment nous les utilisons. Nous vous donnerons également un accès raisonnable à ces renseignements. Si vous pouvez prouver qu'ils sont inexacts ou incomplets, vous aurez l'occasion de les corriger ou de les modifier.

#### **Principe 10 – Plaintes et suggestions des clients**

Les clients peuvent soumettre toute question ou demande de renseignements relative à nos pratiques de confidentialité au responsable des renseignements personnels de Combined Assurances.

*Les informations qui suivent décrivent nos pratiques de confidentialité relatives aux renseignements personnels et expliquent comment nous collectons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels.*

#### **Le genre de renseignements personnels que nous collectons**

Chez Combined Assurances, nous collectons et conservons des renseignements sur votre personne. Le genre de renseignements personnels que nous collectons et conservons peut inclure :

- Nom
- Adresse postale

- Courriel
- Numéros de téléphone personnel et professionnel
- Numéro d'assurance sociale
- Date de naissance
- Noms et âges du conjoint et des enfants
- Renseignements sur le bénéficiaire
- Profession
- Employeur
- Revenu annuel
- Autres renseignements financiers d'ordre général
- Renseignements sur l'état de santé
- Renseignements relatifs aux autres protections d'assurance

### **Comment utilisons-nous vos renseignements personnels?**

Vous pouvez être rassuré que nous collectons et partageons vos renseignements personnels uniquement dans la mesure où ils nous permettent de vous fournir un soutien, des services et des produits de la meilleure qualité possible. Nous collecterons et utiliserons vos renseignements personnels uniquement aux fins suivantes :

- cerner vos besoins en matière de produits et services;
- assurer que nos produits et services répondent à vos besoins;
- déterminer votre admissibilité à nos produits et services;
- satisfaire à vos besoins continus en matière de produits et services;
- administrer les produits et services (enquêter et statuer sur une demande de règlement, produire des rapports de facturation, modifier votre couverture, etc.);
- effectuer des vérifications internes, externes et réglementaires;
- exercer nos responsabilités juridiques et réglementaires.

Nous obtiendrons votre consentement avant d'utiliser vos renseignements personnels à toute autre fin.

### **Où obtenons-nous vos renseignements personnels?**

Nous obtenons la plupart de vos renseignements personnels directement de vous. Habituellement, la proposition d'assurance et les autres formulaires-types de l'industrie nous fournissent les renseignements dont nous avons besoin. Nous pouvons également recueillir d'autres renseignements personnels vous concernant par le biais d'appels téléphoniques, de lettres, de courriels ou d'autres formes de correspondance que nous avons échangée avec vous.

Il arrive parfois que nous ayons besoin de renseignements supplémentaires. Nous pourrions par exemple demander à votre médecin de nous fournir plus de détails sur vos antécédents médicaux. Nous pouvons aussi vérifier certains renseignements que nous détenons à votre sujet ou obtenir un complément d'information d'une agence d'évaluation du crédit.

## **Qui a accès à vos renseignements personnels?**

Nous utilisons des mesures de protection physiques, électroniques et administratives pour protéger vos renseignements personnels. De plus, nous en limitons l'accès aux employés et agents ayant besoin de ces renseignements pour réaliser les activités auxquelles vous avez consenties. Par exemple, un tarificateur devra avoir accès à vos renseignements personnels pour évaluer votre proposition; un expert en sinistres, pour régler votre sinistre et un représentant, pour répondre à vos questions et vous proposer d'autres types de couverture susceptibles de vous intéresser.

En règle générale, Combined Assurances ne collectera pas et ne communiquera pas vos renseignements personnels sans avoir d'abord obtenu votre consentement, à moins que cela ne soit requis ou permis par la loi. Il peut arriver que nous ayons à communiquer des renseignements vous concernant à un organisme de réglementation du secteur des assurances, un organisme gouvernemental, un organisme d'application de la loi ou, si un tribunal nous l'ordonne, à une tierce partie.

Dans le cadre normal de nos activités, il est possible que nous partagions certains de vos renseignements personnels à l'intérieur de notre entreprise commerciale et avec d'autres fournisseurs de services qui agissent en notre nom pour vous offrir des produits et services. Le cas échéant, nous leurs donnons seulement l'information nécessaire pour que ces fournisseurs exécutent leurs services. À noter que ces fournisseurs sont tenus de protéger les renseignements reçus d'une manière qui est conforme à notre politique de confidentialité et à nos pratiques de sécurité.

Il est possible que certaines de ces opérations amènent que des renseignements personnels recueillis par Combined Assurances soit conservés ou traités à l'extérieur du Canada. Si notre fournisseur de services est situé dans un territoire étranger, il est lié par les lois dudit territoire et peut divulguer des renseignements personnels conformément à ces lois.

Certains organismes professionnels et d'autres de l'industrie peuvent également nous demander des renseignements généraux sur les clients afin d'effectuer des études sur les conditions et les tendances des marchés. Toutefois, ces études n'identifient jamais les individus.

Nous n'obtiendrons pas de vous un consentement supplémentaire avant de fournir vos renseignements personnels dans une de ces circonstances. Toutefois, si nous fournissons vos renseignements à une tierce partie, nous prendrons note de toutes les fois où des renseignements sont communiqués, y compris les renseignements divulgués. Nous exigerons autant que possible que quiconque reçoit vos renseignements personnels se conforme à des normes de confidentialité comparables aux nôtres.

## **Précision de vos renseignements personnels**

Nous ferons notre possible pour garder vos renseignements personnels exacts, à jour et complets. Cependant, certaines circonstances pourraient nécessiter la mise à jour de

vos renseignements. Si vous désirez actualiser ou corriger les renseignements personnels que nous détenons sur vous, il vous suffit de communiquer avec nous en composant le numéro de téléphone indiqué ci-dessous.

### **Accès à vos renseignements personnels**

Si vous désirez prendre connaissance des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, vous n'avez qu'à nous téléphoner au 1-888-234-4466. Dans la plupart des cas, ces renseignements vous seront transmis gratuitement le plus rapidement possible. Quant aux renseignements qui demanderaient plus de recherche de notre part, nous vous les fournirons dans les 30 jours suivant votre demande. Nous pourrions toutefois vous facturer les frais associés à une telle demande.

### **Retrait du consentement**

Pour retirer votre consentement à n'importe quel moment, vous n'avez qu'à nous appeler au 1-888-234-4466. Vous pouvez refuser de nous permettre de collecter, d'utiliser ou de communiquer vos renseignements personnels. Vous pouvez également retirer votre consentement en ce qui concerne notre collecte, utilisation ou communication continues. Nous pourrions vous demander de remplir un formulaire attestant une telle demande.

Tout refus ou retrait de consentement est assujéti aux exigences juridiques et contractuelles. Le retrait de consentement ne s'applique pas aux renseignements personnels utilisés pour l'établissement ou le renouvellement de la police, la sélection des risques et l'administration des demandes de règlement de vos polices actuelles. Un tel déni peut également affecter notre capacité de vous fournir des services. Des lois fédérales et provinciales peuvent nous astreindre à collecter certains renseignements personnels et à les communiquer à des organismes gouvernementaux. Nous continuerons à nous conformer à cette exigence.

### **Si vous avez des questions ou préoccupations**

Nous espérons que notre politique de confidentialité vous rassurera que Combined Assurances s'est engagée à protéger vos renseignements personnels. Si vous avez des questions concernant ces principes ou si vous désirez d'autres renseignements sur nos politiques de protection de la vie privée, communiquez avec nous au numéro sans frais :

**1-888-234-4466**

Si vous préférez communiquer avec nous par écrit ou si vous préférez qu'on ne vous informe pas des nouveaux programmes et services de Combined Assurances, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :

**Compagnie d'assurance Combined d'Amérique**  
**À l'attention du responsable des renseignements personnels**  
**7300, avenue Warden, bureau 300**  
**Markham, Ontario L3R 0X3**