

{Version et temps de lecture approximatif}

Normes en matière de protection des renseignements personnels

À la Canada Vie, nous sommes déterminés à protéger vos renseignements personnels et à respecter votre vie privée. Nous établissons toujours clairement de quelle façon et à quel moment nous recueillons, utilisons ou communiquons vos renseignements personnels. Nos Normes en matière de protection des renseignements personnels expliquent comment nous procédons et vous informent de vos droits en ce qui concerne vos renseignements personnels.

Les renseignements personnels sont des informations qui, seules ou combinées à d'autres, permettent de vous identifier. Ils comprennent par exemple le nom et l'adresse, ainsi que d'autres informations plus sensibles, comme des renseignements médicaux et financiers.

Dans cette page, nous utiliserons les mots « nous », « notre » et « nos » pour parler de nous (c'est-à-dire La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie et nos filiales canadiennes).

Les présentes Normes en matière de protection des renseignements personnels, ainsi que nos autres politiques et procédures publiques, vous sont toujours accessibles. Ces Normes peuvent être modifiées ou mises à jour de temps à autre, et ces changements seront intégrés à notre site Web et pourront être téléchargés. Consultez le site régulièrement pour vous tenir au courant des changements que nous apportons.

Apprenez-en plus sur : la façon dont nous :

- Collectons et protégeons vos renseignements personnels
- Utilisons vos renseignements personnels
- Communiquons vos renseignements personnels
- Gérons vos droits en ce qui concerne vos renseignements

Comment nous collectons et protégeons vos renseignements personnels

Nous recueillons vos renseignements personnels au moyen de propositions et d'autres formulaires que vous ou une personne ayant obtenu votre autorisation avez remplis. Nous pouvons recueillir ces

renseignements au moyen de propositions et de formulaires papier ou électroniques tout au long de notre relation avec vous.

Nous pouvons également recueillir vos renseignements auprès de tiers, comme votre répondant de régime, votre conseiller, vos fournisseurs de soins de santé, vos cliniques, d'autres compagnies d'assurance et le Bureau de renseignements médicaux (MIB).

Nous recueillerons seulement les renseignements dont nous avons vraiment besoin

Avant de recueillir vos renseignements personnels, nous vous dirons pourquoi nous en avons besoin. Nous ne les recueillons que lorsque cela est nécessaire, aux fins déterminées.

Nous créerons un dossier sécurisé et confidentiel contenant vos renseignements personnels, notamment vos renseignements financiers et médicaux. Le cas échéant, cela comprendra des renseignements sur votre conjoint ou vos personnes à charge et sur tout bénéficiaire désigné dont le nom nous aura été fourni. Nous vous demanderons de confirmer leur consentement afin que nous puissions recueillir et utiliser ces renseignements et communiquer avec vous à leur sujet.

Nous ne conserverons vos renseignements que pendant la période pour laquelle nous en aurons besoin ou conformément à nos politiques et aux lois applicables. S'il y a lieu, nous pouvons rendre anonymes vos renseignements personnels afin de les protéger et réduire au minimum la quantité de renseignements que nous conservons.

Types de renseignements personnels que nous recueillons à votre sujet

Selon le produit ou service, nous pouvons recueillir les types de renseignements suivants. Il ne s'agit que de quelques exemples :

- Renseignements d'identification – nom, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel, date de naissance ou permis de conduire
- Renseignements financiers – votre emploi et lieu de travail, votre revenu annuel, votre actif, votre passif, vos renseignements bancaires
- Renseignements sur la santé ou le style de vie – antécédents ou plans de voyage, dossier de conduite ou casier judiciaire
- Renseignements médicaux – nom du prestataire de soins de santé, vos antécédents médicaux personnels ou familiaux

Certains des renseignements que nous recueillons à votre sujet pourraient être plus sensibles, comme des renseignements médicaux et financiers.

Protection de vos renseignements personnels

Nous limitons l'accès à vos renseignements personnels aux personnes suivantes :

- Personnel de la Canada Vie
- Autres personnes autorisées qui ont besoin d'avoir accès à vos renseignements pour effectuer leur travail
- Personnes qui ont votre permission

Dans certains cas, nous sommes tenus de divulguer vos renseignements personnels à des autorités publiques ou à d'autres personnes autorisées en vertu des lois applicables au Canada ou à l'étranger.

Tous nos employés reçoivent une formation annuelle sur la sécurité de l'information, la protection des renseignements personnels et le code de conduite.

Nous avons des normes de sécurité pour protéger nos systèmes contre l'accès et l'utilisation non autorisés.

Comment nos fournisseurs de services protègent vos renseignements personnels

Les fournisseurs de services ne peuvent recueillir, utiliser ou communiquer vos renseignements personnels qu'aux fins que nous autorisons.

Nous veillons à ce que nos fournisseurs de services agissent d'une manière conforme à nos Normes en matière de protection des renseignements personnels et aux lois applicables.

Nos fournisseurs de services sont tenus de protéger leurs systèmes contre tout accès non autorisé et d'appliquer des normes de sécurité élevées au moins équivalentes aux nôtres.

Responsabilité à l'égard de la protection de vos renseignements personnels

Nous prenons la protection de vos renseignements personnels au sérieux. Nous utilisons des mesures de protection techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos renseignements personnels contre la perte et contre l'accès, l'utilisation ou la communication non autorisés.

Toutes les personnes qui travaillent à la Canada Vie, ainsi que les personnes et les entreprises qui agissent en notre nom, sont responsables de la protection de vos renseignements personnels.

Notre responsable de la protection des renseignements personnels supervise la conformité aux Normes en matière de protection des renseignements personnels.

Comment nous utilisons vos renseignements personnels

À moins que vous n'y ayez consenti, nous n'utiliserons ni ne divulguerons vos renseignements personnels à quiconque, sauf aux fins auxquelles ils ont été recueillis. Certaines exceptions s'appliquent toutefois, notamment les suivantes :

- Si nous devons protéger nos intérêts devant les tribunaux ou dans le cadre d'une situation liée à des activités criminelles ou frauduleuses ou à de fausses déclarations.
- Si la loi nous autorise ou nous contraint à fournir vos renseignements à des organismes chargés d'appliquer la loi ou à d'autres autorités au Canada et à l'étranger.

Les renseignements personnels peuvent être utilisés aux fins suivantes :

- La vérification de votre identité et de votre droit à des produits, à des services ou à une protection
- L'administration de vos produits ou de votre protection, y compris le paiement des demandes de règlement, le traitement des transactions et la transmission d'informations à votre intention sur les caractéristiques ou les avantages de vos produits et de vos services
- L'analyse et l'optimisation de notre service à la clientèle
- L'amélioration de votre expérience en vous fournissant des informations et des offres pertinentes

Utilisation de vos renseignements personnels aux fins d'analyse des données

Il se peut que nous utilisions vos renseignements personnels pour nous aider à prendre des décisions relatives aux produits et aux services. Pour ce faire, nous pourrions utiliser des données et des outils d'analyse comme l'intelligence artificielle (IA) et le traitement automatisé.

Lorsque nous utilisons vos renseignements personnels à ces fins, nous nous efforçons de les rendre anonymes dans la mesure du possible et nous avons mis en place d'autres processus pour protéger la confidentialité de ces renseignements. Notre objectif est de traiter vos renseignements personnels de manière respectueuse et d'utiliser les conclusions de toute analyse pour vous offrir de meilleurs produits et services.

Pour en savoir plus sur la façon dont nous utilisons vos renseignements personnels dans les processus automatisés, envoyez un courriel à notre responsable de la protection des renseignements personnels.

Utilisation de votre numéro d'assurance sociale (NAS)

Si nous avons recueilli votre NAS, nous l'utiliserons et le divulguerons à des fins de déclaration fiscale et pour répondre à d'autres exigences légales et réglementaires.

Nous nous en servons aussi à des fins de tenue de dossiers, par exemple pour établir un lien entre vous et vos produits et pour séparer vos renseignements de ceux d'autres personnes ayant des noms similaires au vôtre.

Si vous ne voulez pas que nous utilisions votre NAS à des fins autres que fiscales, communiquez avec nous.

Utilisation de vos renseignements personnels aux fins d'amélioration continue

Pour mieux vous servir, nous examinons et analysons l'information que vous nous fournissez. Il est important que notre relation soit bien gérée.

Nous pourrions vous demander votre aide pour améliorer le service à la clientèle et les processus d'affaires, notamment en vous demandant de donner vos commentaires ou de répondre à un sondage.

Comment nous communiquons vos renseignements personnels

Nous ne divulguons vos renseignements qu'à ceux qui en ont besoin pour administrer vos produits et vous fournir de l'information sur les produits et services que vous possédez déjà ou qui pourraient vous être offerts.

Par exemple, nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à :

- Votre conseiller et les personnes qui travaillent avec lui
- Tout prestataire de soins de santé, tout gestionnaire de régime (y compris leurs fournisseurs de services et conseillers), toute compagnie d'assurance ou de réassurance, les administrateurs des programmes d'État ou de tout autre programme d'avantages sociaux
- D'autres organisations avec lesquelles nous travaillons pour traiter les demandes de règlement ou gérer votre régime ou votre produit

Nous pouvons également communiquer vos renseignements à nos fournisseurs de services, notamment:

- Les fournisseurs d'examen paramédicaux
- Les laboratoires médicaux
- Bureau de renseignements médicaux (MIB)
- Les fournisseurs de protection spécialisée
- Les vérificateurs de demandes de règlement
- Les fournisseurs locaux d'examen médicaux indépendants
- Les gestionnaires de demandes de règlement électroniques pour médicaments
- Les fournisseurs d'assistance aux voyageurs
- Les fournisseurs de services technologiques

Nous ne vendrons jamais vos renseignements personnels à des tiers.

Communication de vos renseignements personnels à l'extérieur du Canada

Nous pourrions recueillir, utiliser et communiquer vos renseignements personnels à l'extérieur du Canada ou de la province où vous résidez dans le cadre d'affaires courantes. Nous le ferons afin que nous ou nos fournisseurs de services puissions administrer et gérer votre proposition et vos produits, vos services ou vos demandes de règlement.

Par exemple, nous pourrions recueillir ou transmettre des renseignements personnels à l'extérieur du Canada si :

- Vous êtes à l'extérieur du Canada et nous devons nous entretenir avec un prestataire de services situé dans la région où vous vous trouvez.
- Vous présentez une demande pour une protection assujettie à la sélection des risques médicaux et nous envoyons votre échantillon de sang à un laboratoire des États-Unis afin d'obtenir son aide relativement à la sélection des risques médicaux.
- Vous présentez une demande de règlement pour des frais engagés à l'extérieur de la province ou pendant un voyage à l'extérieur du Canada, et nous devons communiquer avec le prestataire de soins de santé afin d'obtenir des précisions au sujet de la demande de règlement.

Gestion de vos droits en ce qui concerne vos renseignements

Votre consentement

Vous consentez au fait que nous pourrions recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels uniquement aux fins énoncées dans ces normes, comme suite de votre approbation par ailleurs ou selon ce qu'exige ou permet la loi.

Nous vous demandons votre consentement par écrit, verbalement ou par voie électronique. Votre consentement peut également être implicite. Par exemple, nous pouvons utiliser vos renseignements personnels pour administrer vos produits.

Retrait de votre consentement

Votre consentement à l'utilisation de vos renseignements personnels est valable jusqu'à ce que vous le retiriez.

Vous pouvez retirer votre consentement pour des utilisations précises (sous réserve de restrictions légales et contractuelles) par l'intermédiaire de votre compte en ligne ou en écrivant à la Canada Vie.

Si vous retirez votre consentement, il peut arriver que nous ne soyons pas en mesure de vous fournir les produits ou services que vous avez demandés.

Vous souhaitez modifier ou demander l'accès à vos renseignements personnels?

Il est important que vos renseignements personnels soient exacts et à jour.

Nous comptons sur vous pour nous fournir des renseignements exacts et pour communiquer avec nous si vos renseignements personnels changent. Vous avez le droit de nous demander de modifier ou de corriger les renseignements que nous avons recueillis à votre sujet. Si vos renseignements personnels sont inexacts ou incomplets, nous les mettrons à jour ou les corrigerons le plus tôt possible.

Si vous souhaitez obtenir des précisions concernant vos renseignements personnels, notamment les renseignements que nous avons à votre sujet et la façon dont ils ont été utilisés et communiqués, veuillez nous contacter par écrit. Nous vous fournirons les renseignements demandés, sauf dans certains cas autorisés par la loi.

Vous avez des préoccupations, des questions ou des demandes?

Envoyez-nous un courriel à l'aide de notre formulaire accessible en ligne, ou écrivez à notre responsable de la protection des renseignements personnels pour toute préoccupation, demande de renseignements ou requête se rapportant à la protection des renseignements personnels.

La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie
255 avenue Dufferin
London ON
N6A 4K1

privacy@canadavie.com