

Normes en matière de protection des renseignements personnels

La Canada Vie suit les principes clés en matière de protection des renseignements personnels énoncés ci-après lorsqu'elle recueille, utilise ou communique vos renseignements personnels.



Responsabilité

À la Canada Vie, nous sommes responsables de tous les renseignements personnels dont nous avons la gestion, y compris les renseignements personnels qui sont communiqués à un prestataire de services. Nous avons élaboré les présentes Normes en matière de protection des renseignements personnels, ainsi que des politiques et des procédures, afin de protéger vos renseignements personnels.

Qui est responsable?

Nos administrateurs, dirigeants, employés, représentants détenteurs de permis et toute autre personne ou organisation agissant pour la Canada Vie ou en son nom sont responsables de la protection de vos renseignements personnels.

L'accès aux renseignements personnels est restreint à ceux qui en ont besoin pour vous fournir des services, à vous ou à l'organisation.

Notre chef de la conformité supervise la conformité en fonction de ces normes en matière de protection des renseignements personnels.

Protection des renseignements personnels par les prestataires de services

Nous veillons à ce que nos prestataires de services protègent adéquatement vos renseignements personnels, d'une façon qui est conforme à nos Normes en matière de protection des renseignements personnels et aux lois applicables.

Les prestataires de services ne peuvent recueillir, utiliser ou communiquer vos renseignements personnels que conformément aux fins autorisées.

Les renseignements personnels pourraient être communiqués à des responsables de l'application des lois et à d'autres autorités appropriées si cela est requis par la loi, que ce soit au Canada ou à l'étranger.



Détermination des fins de la collecte des renseignements

Nous déterminerons les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis avant la collecte de ces renseignements ou au moment de celle-ci.

Exemples de façons dont nous pourrions utiliser vos renseignements personnels

Les renseignements personnels que nous recueillons peuvent être utilisés aux fins suivantes :

- Déterminer votre admissibilité aux produits, aux services ou à la protection demandés.
- Fournir et administrer les produits ou la protection détenus auprès de nous, et en assurer le service. Nous nous en servons notamment pour mener des enquêtes et évaluer les demandes de règlement et verser des prestations, ainsi que pour créer et tenir à jour les dossiers sur notre relation d'affaires.
- Effectuer la gestion et l'analyse des données internes par la Canada Vie et ses sociétés affiliées.

Comment nous utilisons votre NAS

Nous recueillerons votre numéro d'assurance sociale (NAS) là où la loi l'exige pour les exigences relatives à la déclaration fiscale.

De plus, lorsque vous donnez votre consentement, nous pouvons également utiliser votre NAS à des fins d'identification et de tenue de dossiers, par exemple pour séparer vos renseignements de ceux d'autres clients et des personnes ayant des noms semblables au vôtre. Si vous avez consenti à l'utilisation du NAS aux fins d'identification et de tenue de dossiers, vous pouvez retirer ce consentement en tout temps.



Consentement

Nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels avec votre consentement aux fins déterminées, ou comme la loi le permet ou l'exige.

Consentement

Nous pouvons recueillir votre consentement de différentes façons. Il peut être exprimé par écrit ou être implicite, fourni verbalement, électroniquement ou par l'intermédiaire d'un représentant autorisé.

Sous réserve de restrictions légales ou contractuelles, votre consentement peut être retiré en tout temps; toutefois, le retrait de votre consentement peut avoir une incidence sur notre capacité de continuer à vous fournir les produits ou services que vous avez demandés.

Si vous l'avez déjà donné, vous pouvez retirer votre consentement à l'utilisation de votre NAS à des fins d'identification et de tenue de dossiers.

Vous pouvez retirer votre consentement à recevoir des renseignements sur d'autres produits et services offerts par la Canada Vie qui pourraient vous aider à planifier votre sécurité financière.



Limitation de la collecte

Nous ne pouvons recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées.

Renseignements personnels que nous recueillons à votre sujet

Selon le produit ou le service, les renseignements personnels que nous recueillons à votre sujet peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- Des renseignements d'identification, tels que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse courriel, la date de naissance, le permis de conduire, ou d'autres renseignements d'identification;
- Des renseignements financiers, tels que le lieu de travail, le revenu annuel, l'actif, le passif ou les renseignements bancaires;
- Des renseignements sur la santé ou le style de vie, tels que l'emploi, les antécédents ou les plans de voyage, le dossier de conduite ou le casier judiciaire;
- Des renseignements médicaux, tels que le nom du prestataire de soins de santé, les antécédents médicaux ou les antécédents médicaux familiaux.

Comment nous recueillons vos renseignements personnels

Les renseignements personnels que nous recueillons proviennent de propositions et d'autres formulaires recueillis directement auprès de vous ou par l'entremise de votre représentant autorisé. Nous pouvons également recueillir vos renseignements personnels auprès de prestataires de soins de santé, de cliniques, d'autres compagnies d'assurance et du MIB.



Utilisation, communication et conservation

À moins que vous n'y consentiez ou que la loi le permette ou l'exige, vos renseignements personnels ne seront pas utilisés ni communiqués à un tiers à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis.

Nous pourrions être tenus d'utiliser ou de communiquer vos renseignements personnels afin de protéger nos intérêts dans des poursuites au civil ou des poursuites liées à des activités criminelles ou frauduleuses ou à de fausses déclarations.

Nous ne conserverons les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les fins déterminées et conformément à nos politiques et aux lois applicables.

Comment nous communiquons vos renseignements personnels

Nous pouvons transmettre vos renseignements personnels à d'autres entreprises ou personnes pour évaluer une proposition ou une demande de règlement, ou en assurer le service. Nous communiquons les renseignements personnels uniquement à ceux qui en ont besoin.

Par exemple:

- Nos fournisseurs de services
- Les compagnies de réassurance avec lesquelles nous faisons affaire
- Votre conseiller et les personnes qui travaillent avec lui

Nous pouvons travailler avec des prestataires de services à l'extérieur du Canada. Vos renseignements personnels seront alors assujettis aux lois qui s'appliquent dans ces pays, y compris les lois sur l'accès à l'information.

Vos renseignements personnels ne seront pas utilisés pour les activités suivantes :

Par exemple:

- Marketing de la part de la Canada Vie : Vous ne recevrez aucun document de marketing ni de publicité de la Canada Vie à l'adresse électronique que vous nous avez donnée, sans votre consentement.
- Marketing de la part de tiers : Nous ne vendrons jamais vos renseignements personnels à des tiers.



Exactitude

Nous reconnaissons l'importance de nous assurer que vos renseignements personnels sont exacts et à jour.

Nous comptons sur vous pour nous fournir des renseignements exacts et pour communiquer avec nous au sujet de tout changement apporté à vos renseignements personnels. 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 apporterons les modifications nécessaires.



Mesures de protection

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.

Comment nous protégeons vos renseignements personnels

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. Nos prestataires de services sont tenus de protéger leurs

systèmes contre tout accès non autorisé et d'appliquer des normes de sécurité au moins équivalentes aux nôtres. Nos prestataires de services sont également tenus par contrat de protéger vos renseignements personnels et de les utiliser uniquement aux fins autorisées par la Canada Vie.



Transparence

Les présentes Normes en matière de protection des renseignements personnels, ainsi que d'autres politiques et procédures, vous sont toujours accessibles. Veuillez communiquer avec nous si vous ne pouvez pas accéder à notre site Web ou si vous avez besoin de documents dans un autre format.

Sur présentation d'une demande écrite, nous répondrons aux questions portant sur nos pratiques à l'égard de la gestion des renseignements personnels. Vous pouvez communiquer avec notre chef de la conformité pour toute demande de renseignements ou plainte.



Accès aux renseignements personnels

Sur présentation d'une demande écrite, nous vous fournirons des précisions concernant vos renseignements personnels, notamment sur les renseignements que nous avons à votre sujet et la façon dont ils ont été utilisés et communiqués. Dans les cas d'exception prévus par la loi, nous vous donnerons accès aux renseignements. Vous pouvez aussi nous demander de corriger certains de vos renseignements personnels. Si des renseignements personnels sont effectivement erronés, nous ferons les mises à jour nécessaires.

Accès à vos renseignements

Afin de protéger vos renseignements personnels, toutes les demandes d'accès doivent être faites par écrit.

Questions, demandes de renseignements ou requêtes

Toutes les questions, demandes de renseignements ou requêtes se rapportant à la protection des renseignements personnels doivent être faites par écrit au chef de la conformité et envoyées à l'adresse indiquée ci-dessous :

Chef de la conformité | Canada Vie | 100 rue Osborne Nord | Winnipeg MB | R3C 3A5

ChefVerificationConformite@canadavie.com