

Promesse de confidentialité du RAEO

Le RAEO respecte votre vie privée et s'efforce continuellement de la protéger. Les renseignements que vous nous fournissez restent chez nous. Protéger votre vie privée veut dire que nous traitons les renseignements que nous avons sur vous-même et sur les affaires que vous faites avec nous comme des données strictement confidentielles. Nous ne vendrons jamais ces renseignements à qui que ce soit.



Politique du RAEO sur la protection de la vie privée

Le RAEO s'est engagé à préserver le caractère confidentiel des renseignements personnels de ses clients et à les protéger. Notre politique repose sur les critères de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques. Le texte de la loi est disponible sur Internet à www.privcom.gc.ca.

Responsabilité – Nous sommes responsables de tous les renseignements personnels que le RAEO possède ou contrôle, notamment les renseignements personnels que nous transmettons à de tierces parties à des fins de traitement.

Précision de l'objet de la collecte de renseignements – Nous préciserons pourquoi nous recueillons des renseignements personnels soit au moment où nous les recueillons, soit avant. Nous recueillons des renseignements à des fins qu'une personne raisonnable jugerait appropriées. Nous aurons besoin de votre nom, de votre adresse et de votre numéro de téléphone, mais nous devons aussi, selon le cas :

- ▶ vérifier votre identité;
- ▶ comprendre vos besoins et déterminer votre admissibilité en ce qui concerne certains produits et services;
- ▶ recommander des produits et services qui combinent vos besoins;
- ▶ vous fournir régulièrement les services appropriés;
- ▶ rester en communication avec vous;
- ▶ répondre à vos questions;
- ▶ obtenir et renouveler une police d'assurance à votre intention;
- ▶ étudier et payer vos demandes de règlement;
- ▶ nous protéger - et vous protéger - contre les erreurs et les fraudes;
- ▶ nous conformer à diverses exigences juridiques.

Obtention de la permission – Nous obtiendrons la permission des personnes au moment de recueillir, d'utiliser ou de divulguer des renseignements personnels à leur égard ou avant. Une personne peut consentir à la cueillette, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels à son égard soit de façon expresse (verbalement ou par écrit), implicite ou par l'entremise d'un représentant autorisé. Une personne peut retirer en tout temps la permission qu'elle a donnée. Le cas échéant, nous lui expliquerons les conséquences du retrait de cette permission.

Limite de la collecte de renseignements personnels – Nous limiterons la cueillette de renseignements personnels à ceux qui sont nécessaires aux fins que nous aurons signalées. Nous recueillerons ces renseignements par des méthodes justes et légales. Il est possible que nous obtenions des renseignements lors de l'enregistrement de conversations téléphoniques fait uniquement à des fins de formation et de contrôle de la qualité. Nous vous en aviserons, le cas échéant.

Les données que nous recueillerons varieront en fonction des services demandés. Elles pourront comprendre les éléments suivants :

- ▶ nom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique;
- ▶ dossier de conduite;
- ▶ assurance et sinistres antérieurs;
- ▶ information détaillée sur les biens à assurer;
- ▶ renseignements médicaux;
- ▶ antécédents professionnels;
- ▶ coordonnées bancaires, cote de crédit, habitudes de paiement;
- ▶ numéros d'identification (y compris le numéro d'assurance sociale lorsque la loi l'exige).

Limite de l'utilisation, de la divulgation et du délai de conservation des renseignements personnels – Nous utiliserons et divulguerons les renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins qu'une personne ne nous donne la permission de les utiliser ou de les divulguer à d'autres fins. Nous conserverons les renseignements personnels juste assez longtemps pour l'usage auquel ils étaient destinés ou pendant le délai imposé par la loi.

Maintien de l'exactitude des renseignements personnels – Nous préserverons l'exactitude, l'intégralité, l'actualité et la pertinence des renseignements personnels que nous possédons ou contrôlons sur la base des informations les plus récentes dont le RAEO dispose. Une personne a le droit de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements personnels que nous possédons à son égard et de les faire corriger.

Protection de l'information – Nous protégerons les renseignements personnels au moyen de mesures appropriées selon la sensibilité de l'information. Nous nous assurerons que les renseignements personnels sous toutes leurs formes ne soient ni copiés, ni modifiés, ni divulgués, ni utilisés sans autorisation et qu'aucune personne non autorisée n'y ait accès.

Transparence – Nous ferons preuve de transparence à propos de nos pratiques de gestion des renseignements personnels. Nous aviserons les clients et le personnel des pratiques et politiques adoptées pour la gestion des renseignements personnels. Ces politiques seront claires et accessibles facilement sur notre site Web ou en communiquant avec le RAEO.

Accès aux renseignements personnels – Si une personne nous le demande, nous l'aviserons des renseignements personnels que nous détenons à son égard, de leur utilisation et de leur divulgation. Une personne a le droit de faire modifier ou corriger les renseignements personnels que nous détenons à son égard. Nous donnerons suite à toute demande d'accès à des renseignements personnels dans les 30 jours suivant la réception d'une telle demande, moyennant des frais minimums.

Questions et plaintes concernant la confidentialité des renseignements personnels – Une personne peut contester les pratiques de gestion de l'information du RAEO et son observation de la législation sur la protection de la vie privée. Les plaintes et les questions doivent être adressées au responsable de la protection de la vie privée.

Pour communiquer avec le responsable de la protection de la vie privée, écrire au :

Responsable de la protection de la vie privée
RAEO
125, promenade Northfield Ouest
CP 218
Waterloo ON N2J 3Z9
1-800-267-6847

Nous sommes conscients de l'importance de préserver la confidentialité de vos renseignements et nous sommes déterminés à protéger votre vie privée en tout temps.