

Promesse de confidentialité du RAEO

Au RAEO, le respect de votre vie privée et la protection de vos renseignements personnels sont des éléments importants de nos pratiques commerciales. Nous vous sommes reconnaissants de la confiance que vous nous accordez et nous nous faisons un devoir de protéger votre vie privée.



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 transmettent 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 du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone, mais nous devrons aussi, selon le cas :

- ▶ vérifier l'identité;
- ▶ comprendre les besoins et déterminer l'admissibilité en ce qui concerne certains produits, services et avantages;
- ▶ recommander des produits, des services et des assurances qui combler les besoins;
- ▶ renseigner les gens sur de nouveaux produits, services et avantages;
- ▶ fournir régulièrement aux gens les services appropriés, rester en communication avec eux et répondre à leurs questions;
- ▶ obtenir et renouveler une police d'assurance;
- ▶ fournir des recommandations et des services de réadaptation;
- ▶ établir des factures et effectuer les opérations comptables en rapport avec nos produits, nos services et nos garanties;
- ▶ faire des recherches et des analyses statistiques;
- ▶ étudier et évaluer les sinistres, ainsi que négocier et payer les règlements;
- ▶ protéger les gens - et nous protéger - contre les erreurs et les fraudes;
- ▶ nous conformer à diverses exigences juridiques.

Obtention de la permission – Nous obtiendrons la permission requise pour recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels, sauf si pour des raisons juridiques, médicales ou de sécurité il nous est impossible ou impraticable d'obtenir cette permission. Une personne peut consentir à la cueillette, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels à son égard de façon expresse (verbalement ou par écrit) ou implicite, selon les circonstances et selon la sensibilité de l'information. 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 pour offrir convenablement des produits, des services et des garanties et pour nous conformer aux exigences prévues par les lois et les règlements. Nous recueillerons ces renseignements par des méthodes justes et légales. Il peut nous arriver de recueillir des renseignements lors de l'enregistrement de conversations téléphoniques. Si c'est le cas, nous vous en aviserons à l'avance et nous vous expliquerons le but de l'enregistrement (p. ex. contrôle de la qualité et formation).

Les données que nous recueillons varient en fonction du service que l'on demande. Elles pourront comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- ▶ nom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique;
- ▶ date de naissance, sexe, état civil et renseignements familiaux;
- ▶ dossier de conduite, numéro de permis de conduire, données sur le véhicule et titre de propriété;
- ▶ assurance et sinistres antérieurs;
- ▶ information détaillée sur les biens à assurer;
- ▶ détails sur une blessure ou un sinistre;

- ▶ renseignements médicaux;
- ▶ emploi et revenu;
- ▶ coordonnées bancaires et cote de crédit;
- ▶ 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. Des renseignements peuvent être communiqués aux organismes, aux agents et aux représentants autorisés qui nous fournissent divers services. Nous pourrions communiquer des renseignements personnels aux organismes et aux personnes suivantes :

- ▶ des employés, agents et représentants qui ont besoin de ces renseignements pour accomplir leurs tâches;
- ▶ les fournisseurs de services qui ont besoin de ces renseignements pour accomplir les tâches que nous leur avons confiées et pour s'acquitter de leurs obligations envers nous;
- ▶ les personnes ou organismes qu'une personne autorise à voir ses renseignements personnels;
- ▶ les personnes ou organismes que la loi autorise à voir ces renseignements.

Lorsque nous donnons des renseignements à nos fournisseurs de services, nous exigeons qu'ils les protègent d'une manière qui soit compatible avec notre politique et nos pratiques de protection de la vie privée. Nous ne vendons pas de renseignements personnels à d'autres organismes et nous ne communiquons pas de renseignements médicaux sans l'autorisation expresse de la personne visée.

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 nous disposons. 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 modifier. Selon la nature des renseignements contestés, les modifications peuvent exiger la correction, l'élimination ou l'ajout de renseignements. Au besoin, les renseignements modifiés sont communiqués aux tiers qui ont accès aux renseignements visés.

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.

Tout courriel non protégé peut être intercepté, perdu ou modifié. Le RAEO n'assume aucune responsabilité pour les dommages liés à des courriels que les membres nous envoient ou que le RAEO leur envoie à leur demande.

Transparence – Nous ferons preuve de transparence à propos de nos pratiques de gestion des renseignements personnels. Si on nous le demande, nous aviserons les gens et le personnel des pratiques et politiques adoptées pour la gestion des renseignements personnels.

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. Le RAEO est dans l'impossibilité de donner accès aux renseignements dans les circonstances suivantes :

- ▶ si donner accès aux renseignements entraînerait vraisemblablement la divulgation de renseignements à propos d'une tierce partie; toutefois, si les renseignements à propos de la tierce partie peuvent être éliminés, il est possible de donner accès au reste du dossier;
- ▶ si les renseignements sont assujettis au secret professionnel;
- ▶ si donner accès aux renseignements entraînerait la divulgation de renseignements commerciaux confidentiels;
- ▶ si les renseignements ont trait à la violation réelle ou possible des termes d'une police ou d'un autre contrat, ou encore à une infraction à la loi canadienne;
- ▶ si les renseignements ont été recueillis dans le cadre d'un processus officiel de règlement de conflit.

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 portant sur les renseignements personnels doivent être adressées au responsable de la protection de la vie privée du RAEO en suivant la procédure relative aux plaintes.

Procédure relative aux plaintes concernant la protection de la vie privée – Si une personne désire exprimer ses préoccupations ou formuler une plainte, l'employé du RAEO l'écouterait, déterminerait la nature du problème et lui offrirait des solutions. Si on n'arrive pas à résoudre le problème, on demanderait à la personne de communiquer avec le responsable de la protection de la vie privée du RAEO par téléphone ou par écrit.

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
www.raeo.com

Selon la nature de la demande ou de la plainte, le responsable de la protection de la vie privée :

- ▶ accusera réception de la demande;
- ▶ enquêtera sur le problème;
- ▶ fournira rapidement une réponse;
- ▶ répondra à toute question portant sur les politiques en matière de protection de la vie privée;
- ▶ fera le nécessaire pour modifier les pratiques du RAEO entourant le traitement des renseignements personnels s'il y a lieu.

Sécurité du site Web – Nous suivons la circulation sur notre site afin d'en améliorer la conception au profit de notre clientèle. Nous ne vendons pas, n'échangeons pas et ne louons pas les renseignements personnels à des tiers. Nous pouvons divulguer à des tierces parties fiables des renseignements statistiques sur l'utilisation générale de notre site et sur notre site dans son ensemble, mais nous n'incluons jamais de renseignements personnels permettant d'identifier une personne.

Comme beaucoup d'autres sites, nous employons des « témoins ». Les témoins sont de petits fichiers sur les ordinateurs personnels dans lesquels le navigateur stocke certains renseignements. Lorsqu'une personne se rend sur un site Web, son ordinateur enregistre des informations dans le témoin relié à ce site afin que l'utilisateur n'ait pas à refaire ses choix chaque fois qu'il se rend sur ce même site. Les témoins n'ont pas la capacité de récupérer des renseignements personnels qui se trouvent sur l'ordinateur (p. ex., nom, âge, adresse, adresse électronique, etc.)

L'information que nous recueillons (adresse électronique par exemple) est protégée contre tout accès non autorisé grâce à une technologie de pointe. Nous conservons les renseignements personnels dans un endroit sécurisé de notre réseau, et non sur notre site Web, afin d'en assurer la protection.

Sécurité – Nous tenons à ce que les renseignements que l'on nous fournit soient bien protégés. Nous faisons appel à la technologie en matière de sécurité pour éviter toute perte, abus ou altération des renseignements dont nous avons le contrôle.

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. Si vous avez des questions à propos de notre politique sur la protection de la vie privée, veuillez communiquer avec le responsable de la protection de la vie privée du RAEO au 1-800-267-6847.