

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 membres 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.priv.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 ne recueillons des renseignements qu'à des fins raisonnables comme il est décrit dans la présente politique de même qu'aux fins décrites dans les conditions générales de tout produit, service, programme, concours, événement ou de toute activité promotionnelle. Nous aurons besoin du nom, de l'adresse, de l'adresse électronique et du numéro de téléphone du membre, mais nous devons 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;
- vous renseigner sur de nouveaux produits, services et avantages;
- fournir régulièrement aux gens les services appropriés, rester en communication avec eux et répondre à leurs questions;
- former les employés et effectuer une surveillance aux fins d'assurance de la qualité;
- 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 pour recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels, sauf si pour des raisons juridiques, médicales ou de sécurité il nous est impossible d'obtenir cette permission. Une personne peut consentir à la cueillette, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels la concernant de façon expresse (verbalement, par écrit ou sous forme électronique) ou implicite, selon les circonstances et selon la sensibilité de l'information.

Lorsque nous produisons un aperçu ou lorsque nous établissons une police d'assurance, nous convenons qu'en plus d'obtenir la permission de la personne assurée, nous avons obtenu également la permission de toutes les personnes nommées dans la police d'assurance à la cueillette, à l'utilisation et à la divulgation de leurs renseignements personnels, aux fins précisées ci-dessus.

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. Si nous obtenons les renseignements d'un membre par téléphone, l'appel peut être enregistré pour les motifs suivants :

- sauvegarder les renseignements fournis;
- vérifier les directives;
- maintenir un service de qualité;
- faciliter la formation du personnel.

Les renseignements que nous recueillons sur nos membres varient selon les demandes et le service fourni et peuvent être recueillis verbalement, électroniquement ou par écrit. Voici des exemples de types de renseignements que nous pourrions recueillir, directement ou indirectement, mais sans s'y limiter :

- nom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique;
- date de naissance, sexe et état civil;
- 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 aux fins de déclaration financière ou de déclaration de revenus).

Dans la plupart des cas, nous obtiendrons les renseignements directement de la personne visée ou de son représentant autorisé. Dans certains cas, et avec la permission de la personne concernée, nous pourrions demander à une source indépendante de vérifier les renseignements ou de fournir des renseignements supplémentaires. Ces sources pourraient inclure nos fournisseurs de services, d'autres compagnies d'assurance ou institutions financières, les employeurs, les administrateurs de prestations ou les agences de notation du crédit. Dans le cas de renseignements médicaux, les sources peuvent comprendre les médecins, les autres fournisseurs de services ou établissements de santé. Dans certaines circonstances, nous pourrions recueillir des renseignements personnels de sources publiques comme l'Internet ou des fournisseurs de services tiers.

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 à des tiers, dans certaines circonstances :

- à des employés, agents et représentants qui ont besoin de ces renseignements pour accomplir leurs tâches;
- à des fournisseurs de services qui ont besoin de ces renseignements pour accomplir les tâches que nous leur avons confiées, pour régler les problèmes de la personne concernée et pour s'acquitter de leurs obligations envers nous;
- à des personnes ou organismes qu'une personne autorise à voir ses renseignements personnels;
- à des personnes ou organismes que la loi autorise à voir ces renseignements;
- pour se conformer à des lois ou règlements ou à un bref d'assignation ou à une ordonnance d'un tribunal;
- pour mener une enquête ou prévenir la fraude;
- pour assurer la sécurité des employés, des membres ou autres tierces parties.

Dans certains cas, les fournisseurs de services peuvent être situés dans d'autres provinces ou dans des territoires de compétence à l'extérieur du Canada et les renseignements personnels peuvent être assujettis aux lois de ces territoires. 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 pouvons, lorsqu'il n'est pas interdit par la loi, consolider et communiquer des renseignements personnels des membres au sein du Groupe RAEO afin de mieux gérer nos affaires et les relations que nous avons avec nos membres aux fins décrites dans la présente politique. Nous ne communiquerons jamais de renseignements personnels sensibles, comme des renseignements sur la santé et des renseignements médicaux, et nous ne les utiliserons jamais à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis.

Dans le cadre d'une opération commerciale, y compris l'achat ou la vente, la fusion, ou un mécanisme de financement relié à l'actif du RAEO on peut être obligé de communiquer des renseignements personnels des membres avec les tiers en cause afin d'exécuter une telle opération.

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 dont nous avons la garde au moyen de mesures appropriées selon la sensibilité de l'information. Nous avons recours à des moyens physiques, organisationnels et technologiques de protection raisonnables et à une formation appropriée des employés afin d'empêcher le vol, l'utilisation malveillante, la modification ou l'accès non autorisé ou la communication de renseignements personnels sous notre contrôle.

Tout courriel non protégé peut être intercepté, perdu ou modifié. Nous n'assumons aucune responsabilité pour les dommages reliés à des courriels que les membres nous envoient ou que nous leur envoyons à leur demande.

Transparence — Nous ferons preuve de transparence à propos de nos pratiques de gestion des renseignements personnels et, si on nous le demande, nous fournirons de renseignements précis sur nos pratiques de 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 de renseignements dans les délais prescrits par la législation relative à la protection de la vie privée de chaque province. Il est important que nous vérifiions que la personne qui demande les renseignements est en fait la personne à qui appartiennent ces renseignements. C'est la raison pour laquelle nous exigeons que toutes les demandes soient faites par écrit et que nos réponses, par écrit, soient envoyées à l'adresse que nous avons au dossier. L'accès à l'information sera donné à un coût minimal.

Il nous est impossible 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, en donnant accès aux renseignements, on pourrait raisonnablement s'attendre à ce que la vie ou la sécurité de l'autre personne soit menacée;
- si donner accès s'avérerait très dispendieux
- 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 nos pratiques de gestion de l'information et notre 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/directeur de la protection des données confidentielles 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 écoutera la personne ayant des préoccupations, déterminera la nature du problème et lui offrira des solutions. Si on n'arrive pas à résoudre le problème, on demandera à la personne de communiquer avec le responsable de la protection de la vie privée/le directeur de la protection des données confidentielles 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 du RAEO
 CP 218
 Waterloo ON N2J 3Z9
 1-800-267-6847

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.