

Politique sur la protection des renseignements personnels



UV
ASSURANCE

Table des matières

But de la politique	3
Étendue	3
Renseignements personnels	3
Fins de la collecte de renseignements	4
Consentement	4
Limitation de la collecte, de l'utilisation et de la communication	5
Conservation	6
Utilisation des renseignements personnels à des fins promotionnelles	6
Exactitude et responsabilité	7
Mesures de sécurité	7
Demande d'accès à l'information et rectification	7
Incident de sécurité	8
Évaluation préliminaire	8
Limiter l'atteinte à la vie privée	9
Évaluation approfondie et changements	9
Limite de responsabilité	9
Transparence, préoccupation et plaintes	9

1. But de la politique

À L'Union-Vie, compagnie mutuelle d'assurance (ci-après « UV Assurance »), nous nous sommes engagés à protéger la vie privée de nos clients, employés et mandataires, ainsi qu'à assurer la confidentialité des renseignements personnels qui nous sont confiés dans le cadre de nos activités.

Notre Politique de protection des renseignements personnels répond non seulement aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹ (ci-après « LPRPSP »), mais décrit également nos normes de collecte, d'utilisation, de communication et de conservation à l'égard de vos renseignements personnels. La présente politique explique également la façon dont nous protégeons vos renseignements personnels et votre droit d'accès à ces derniers.

Ce document est mis à jour de façon continue pour nous assurer que vous soyez au courant des modifications apportées à nos pratiques en matière de confidentialité, ainsi que pour unifier ces pratiques et nous conformer aux lois applicables. Nous vous invitons à consulter régulièrement cette politique afin de prendre connaissance des mises à jour.

2. Étendue

En s'inspirant des meilleures pratiques de l'industrie, UV Assurance affirme son engagement à se conformer aux lois et règlements qui encadrent la protection de la vie privée et à protéger l'ensemble des renseignements confidentiels qu'elle détient. Tous les employés de UV Assurance qui collectent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels sont tenus de respecter la présente politique.

La responsabilité de UV Assurance à l'égard de la protection des renseignements personnels s'étend également à ses mandataires, fournisseurs de services et partenaires qui offrent le même niveau élevé de protection à vos renseignements personnels.

3. Renseignements personnels

Les renseignements personnels sont ceux qui portent sur une personne physique et permettent de l'identifier, tels que des informations sur la situation financière, le mode de vie ou la santé². Ils sont confidentiels, c'est-à-dire qu'ils ne peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée.

Les renseignements personnels doivent être protégés peu importe la nature de leur support et quelle que soit leur forme : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

¹ *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ, c. P-39.1.

² Article 1, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

4. Fins de la collecte de renseignements

UV Assurance doit recueillir des renseignements vous concernant afin de vous fournir des services de haute qualité. La nature et la sensibilité des renseignements que nous recueillons à votre sujet varient en fonction des services que nous vous fournissons et des exigences légales auxquelles nous devons nous conformer (par exemple, votre numéro d'assurance sociale si un produit choisi génère un revenu de placement)³.

Les fins pour lesquelles nous recueillons des renseignements sont habituellement pour vous fournir les produits ou services que vous nous avez demandés, confirmer votre identité, prévenir la fraude ou régler les questions concernant la relation qui nous unit.

Les fins pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels sont déterminées avant la collecte ou au moment de celle-ci. Par exemple, des renseignements sont recueillis lorsque vous soumettez une proposition, ouvrez un compte ou présentez une demande d'indemnisation.

5. Consentement

Lorsque nous recueillons des renseignements personnels à votre sujet, nous obtenons votre consentement afin de les utiliser aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. UV Assurance doit obtenir votre consentement pour utiliser vos renseignements à d'autres fins ou pour recueillir des renseignements supplémentaires à votre sujet.

En règle générale, nous demandons votre consentement explicite par écrit pour recueillir, utiliser ou communiquer vos renseignements personnels. Lorsqu'il s'agit de renseignements moins sensibles, nous pouvons, dans certaines circonstances, accepter votre consentement verbal. À l'occasion, nous pouvons, selon vos actions ou inactions, présumer que vous nous avez donné votre consentement implicite.

Le consentement doit être donné par vous ou par une personne dûment autorisée tels un tuteur ou un mandataire.

Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps, sous réserve des restrictions légales ou contractuelles. Par exemple, votre droit de retirer votre consentement est nécessairement limité si nous avons besoin de renseignements pour vous consentir un prêt sur la valeur d'une police délivrée par nous. Nous vous informerons des conséquences d'un tel retrait de consentement, y compris de la possibilité pour nous de ne pas être en mesure de fournir un produit ou de traiter votre demande. Si vous choisissez de retirer votre consentement, nous l'inscrivons à nos dossiers. Par ailleurs, nous veillons à ce que les dossiers que nous détenons soient à jour et exacts au moment où ils sont utilisés⁴.

Dans certaines situations, nous devons ou avons l'obligation de recueillir, d'utiliser ou de divulguer des renseignements personnels sans votre consentement. Cela se produit lorsque, pour des raisons juridiques, médicales ou de sécurité, il est impossible ou difficile d'obtenir un consentement⁵. Lorsque des renseignements sont recueillis pour enquêter sur une possible rupture de contrat, pour la prévention ou la détection de la fraude, ou pour l'application de la loi, le fait d'obtenir le consentement pourrait nuire au but de la collecte de renseignements. Dans certains cas, obtenir le consentement peut être impossible ou inopportun si vous êtes mineur, gravement malade ou inapte.

³ Article 4, LPRPSP, RLRQ, c. P-39.1.

⁴ Article 11, LPRPSP, RLRQ, P-39.1.

⁵ Articles 18 à 23, LPRPSP, RLRQ, P-39.1.

6. Limitation de la collecte, de l'utilisation et de la communication

Nous limitons la collecte de vos renseignements personnels à ce qui est nécessaire aux fins qui vous ont été expliquées⁶. Nous recueillons les renseignements personnels directement de vous, à moins que vous n'ayez consenti à ce que nous recueillions ces renseignements auprès de tiers ou que la loi nous y autorise.

Nous utilisons vos renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Cela signifie que nous ne pouvons pas utiliser vos renseignements personnels à toute autre fin sans votre consentement, à l'exception des mesures prévues par la loi.

Lorsque nécessaire, exclusivement avec votre consentement ou si la loi le permet, nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à certains intervenants autorisés pour la bonne gestion de votre contrat ou pour respecter des exigences réglementaires et/ou légales, dont :

- Votre représentant en assurance;
- Tout réassureur concerné;
- Les fournisseurs de services et les mandataires qui en ont besoin pour exécuter leur contrat ou leur mandat et pour assurer l'administration adéquate de nos produits⁷;
- Les autorités légales ou judiciaires, lorsque requis par la loi, par exemple en cas de fraude ou d'activités criminelles.

Malgré ce qui précède, vos renseignements personnels ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées à y accéder et pour qui cela est nécessaire dans l'exercice de leurs fonctions.

Vous avez le droit de connaître, sur demande, à qui vos renseignements ont été communiqués. Ce n'est qu'exceptionnellement et conformément à la loi que nous refuserons de divulguer cette information. Nous tenons des registres exacts des personnes auxquelles nous avons communiqué vos renseignements et les circonstances pour lesquelles vos renseignements ont été communiqués.

Nous pouvons, dans certaines circonstances, utiliser des fournisseurs de services à l'extérieur du Canada, y compris des États-Unis. Nous avons la responsabilité de nous assurer que le fournisseur de services se conforme à notre politique de protection des renseignements personnels et de veiller à ce que leur niveau de protection soit comparable au nôtre.

⁶ Article 5, LPRPSP, RLRQ, P-39.1.

⁷ Ces fournisseurs de services ou mandataires s'engagent à respecter la législation concernant la protection des renseignements personnels avant que tout renseignement personnel leur soit transmis.

7. Conservation

Nous conservons vos renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Nous devons détruire ces renseignements conformément à la loi⁸. En tout temps, les employés prennent les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels recueillis, utilisés, communiqués, conservés, ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.

Lorsque nous détruisons vos renseignements personnels, nous prenons les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et veiller à ce qu'aucune personne non autorisée ne puisse y avoir accès pendant le processus de destruction.

8. Utilisation des renseignements personnels à des fins promotionnelles

Afin de vous offrir de temps à autre des produits et des services qui pourraient répondre à vos besoins, de vous communiquer des offres et des conseils privilégiés et pour mieux vous servir, UV Assurance peut utiliser les coordonnées que vous avez fournies (ex. : nom, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel, etc.) pour prendre contact avec vous et peut également partager une liste des coordonnées de ses clients aux autres compagnies composant UV Assurance. Vous pouvez en tout temps vous désister en communiquant avec nous. Cela n'inclut pas les communications au sujet du produit que vous détenez et des communications administratives nécessaires à la bonne gestion de votre dossier.

Pour satisfaire aux exigences légales, nous devons obtenir votre consentement afin que les compagnies composant UV Assurance puissent utiliser et partager entre elles vos renseignements personnels à des fins promotionnelles, et ce, à la hauteur de vos attentes.

Vos renseignements seront utilisés dans le but de vous faire profiter d'une expérience personnalisée et de vous transmettre de temps à autre de l'information, des offres et des conseils adaptés en fonction de votre situation personnelle et de vos intérêts. UV Assurance ne partagera pas vos renseignements avec d'autres compagnies, à moins d'avoir obtenu votre consentement au préalable ou si la loi le permet.

Nous n'utiliserons jamais des renseignements personnels sensibles à des fins promotionnelles sans avoir obtenu préalablement votre consentement spécifique à cet effet.

Vous pouvez en tout temps nous demander de ne pas utiliser ou partager vos renseignements personnels entre les compagnies composant UV Assurance à des fins promotionnelles en faisant parvenir une demande écrite au responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse et aux coordonnées indiquées à la fin du présent document.

Si vous ne consentez pas à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels, il est possible que nous ne puissions pas vous fournir les produits et services demandés à la hauteur de vos attentes.

Prenez note que nous ne vendons pas nos listes de clients à des tiers.

⁸ Article 10 et 12, LPRPSP, RLRQ, P-39.1.

9. Exactitude et responsabilité

Nous mettons tout en œuvre pour nous assurer que vos renseignements personnels sont aussi exacts et complets que l'exigent les fins auxquelles ils sont recueillis, utilisés ou communiqués.

Nous sommes responsables des renseignements personnels que nous avons en notre possession ou qui sont sous notre garde, y compris les renseignements que nous confions à des tiers aux fins de traitement. Nous exigeons de ces tiers qu'ils conservent ces renseignements selon des normes strictes de confidentialité et de sécurité.

Nous adhérons aux principes énoncés par la loi et aux règles que nous avons mises en place pour la protection de votre vie privée.

Ces règles sont énoncées dans la présente politique de protection des renseignements personnels, le Code d'éthique UV Assurance (qui s'applique aux administrateurs, dirigeants et employés) de même que les lignes directrices de l'industrie des assurances et les autres lois applicables. Notre personnel est renseigné et adéquatement formé sur nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

10. Mesures de sécurité

Nous avons mis en place et continuons à élaborer des mesures de sécurité rigoureuses afin que vos renseignements personnels demeurent strictement confidentiels et soient protégés contre la perte ou le vol et contre toute consultation, communication, copie, utilisation ou modification non autorisée.

Ces mesures de sécurité comprennent :

- Des mesures organisationnelles (ex. : recours aux attestations de sécurité et accès restreint à ce qui est nécessaire);
- Des mesures physiques (ex. : accès par gestion électronique aux bureaux pour les employés, sauvegarde et archivage des données au moyen d'un système externe, etc.);
- Des mesures technologiques (ex. : utilisation de mots de passe et de chiffrement, changement fréquent de mots de passe, utilisation de pare-feu et opérateurs à accès segmenté, etc.).

Nous vous recommandons d'utiliser des mots de passe uniques et forts pour vos comptes en ligne et de ne divulguer vos mots de passe à personne.

11. Demande d'accès à l'information et rectification

Vous avez le droit de savoir si nous détenons des renseignements personnels à votre sujet et de consulter ces renseignements. Vous avez également le droit de demander la façon dont nous avons recueilli vos renseignements personnels, comment nous les avons utilisés et à qui ils auraient pu être communiqués.

Ces renseignements vous seront fournis dans un délai raisonnable à partir du jour où nous aurons reçu votre demande écrite.

Dans certains cas précis, nous pouvons refuser de vous fournir les renseignements demandés. Les exceptions à votre droit d'accès se traduisent notamment par le fait que :

- Il serait extrêmement coûteux de fournir les renseignements demandés;
- Ces renseignements font référence à d'autres personnes;
- Ces renseignements ne peuvent être divulgués pour des raisons légales, de sécurité ou de propriété commerciale;
- Ces renseignements ont été obtenus dans le cadre d'une enquête sur une possible rupture de contrat ou pour prévenir ou détecter une fraude;
- Ces renseignements sont protégés par le privilège du secret professionnel de l'avocat ou le privilège relatif à un litige.

Lorsque nous détenons des renseignements médicaux vous concernant, il est possible que nous refusions de vous les communiquer directement et demandions qu'ils soient transmis à un professionnel de la santé que vous aurez désigné pour vous les communiquer.

Vous pouvez vérifier l'exactitude et l'intégralité de vos renseignements personnels et, le cas échéant, en demander la rectification. Nous répondrons à toute demande de rectification dans un délai raisonnable. Toute demande d'accès à l'information doit être transmise à l'adresse se trouvant à la fin du présent document.

12. Incident de sécurité

Un incident de sécurité est une communication non autorisée ou une perte de renseignements personnels, ou un accès non autorisé à ceux-ci, par suite d'une atteinte aux mesures de sécurité de UV Assurance. Par exemple, l'incident peut provenir d'une simple erreur ou négligence humaine, ou il peut s'agir d'un manquement dans la mise en œuvre et l'application des mesures de sécurité.

Un incident opérationnel se définit comme étant un événement qui engendre ou qui est susceptible d'engendrer une perturbation, un ralentissement ou une interruption des activités critiques de UV Assurance et qui pourrait occasionner des pertes financières ou une atteinte à la réputation.

Cela dit, un incident de sécurité à l'égard de la protection des renseignements personnels qui occasionnerait des pertes financières ou une atteinte à la réputation de UV Assurance est considéré comme un incident opérationnel.

Advenant un incident de sécurité, UV Assurance s'assure de respecter une série d'étapes afin de protéger les renseignements personnels de sa clientèle et de limiter les conséquences.

Évaluation préliminaire

Le département de la conformité remplit (pour usage interne) un rapport de déclaration d'un incident de sécurité portant atteinte à des renseignements personnels.

À la suite de ce rapport, une évaluation est effectuée par la haute direction afin de déterminer si la nature de l'incident nécessite une déclaration auprès de l'organisme provincial ou fédéral responsable de la protection de la vie privée. Lorsque UV Assurance détermine qu'un incident de sécurité répond à la définition d'un incident opérationnel mentionnée ci-haut, elle avise l'Autorité des marchés financiers le plus rapidement possible, ou au plus tard, 24 heures après avoir déterminé que l'incident est dit « opérationnel ».

Limiter l'atteinte à la vie privée

Suivant l'évaluation préliminaire, l'ensemble de l'organisation prend des mesures immédiates afin de limiter les conséquences d'une perte ou d'un vol de renseignements personnels en s'assurant de mettre fin à la pratique non conforme, le cas échéant.

Évaluation approfondie et changements

À cette étape, la situation est étudiée davantage, afin que les normes, politiques ou directives internes en place au moment de l'incident soient répertoriées et examinées. Le but est de vérifier si elles ont été suivies par les personnes impliquées et d'identifier les raisons pour lesquelles elles n'ont pas été suivies, le cas échéant. S'il s'agit d'une erreur de procédure ou d'une défaillance opérationnelle, elles seront consignées au dossier et les processus seront adaptés pour éviter qu'un tel incident ne survienne à nouveau.

Enfin, des recommandations relatives aux solutions à moyen et long terme sont formulées et un suivi est effectué.

Soyez assurés que chez UV Assurance, nous prenons très au sérieux la protection des renseignements personnels de notre clientèle et n'hésitons pas à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour y parvenir.

13. Limite de responsabilité

L'utilisation des technologies telles que l'Internet comporte des risques importants. De ce fait, il est impossible de garantir que les renseignements personnels que vous fournissez soient complètement à l'abri. Toutefois, soyez assurés que UV Assurance met en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition afin de protéger vos données.

Par conséquent, vous reconnaissez que UV Assurance et ses fournisseurs ne sauraient être tenus responsables des dommages ou préjudices pouvant découler ou résulter, directement ou indirectement, d'une violation de la confidentialité des données et/ou renseignements transmis par Internet à UV Assurance.

14. Transparence, préoccupation et plaintes

Nos employés peuvent répondre à vos questions et préoccupations en ce qui concerne la protection de vos renseignements personnels. Pour consulter votre dossier, pour formuler une plainte quant au non-respect des procédures de traitement des renseignements personnels ou pour obtenir davantage d'information au sujet de la Politique de protection des renseignements personnels, veuillez communiquer avec nous.

Pour nous joindre



1990 rue Jean-Berchmans-Michaud
Drummondville (Québec) J2C 7G7
Tél. : (819) 478-1315
Sans frais : 1 800 567-0988