

Politique de confidentialité



Table des matières

- 1. But de la politique 3
- 2. Étendue 3
- 3. Renseignements personnels 4
- 4. Finalités des renseignements personnels collectés 4
- 5. Moyens utilisés pour collecter vos renseignements personnels 5
- 6. Consentement 5
- 7. Limitation de la collecte, de l'utilisation et de la communication 6
- 8. Conservation 7
- 9. Exactitude et responsabilité..... 7
- 10. Mesures de sécurité 7
- 11. Vos droits à l'égard de vos renseignements personnels..... 8
- 12. Limite de responsabilité..... 8
- 13. Transparence, préoccupations 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 protection et la confidentialité des renseignements personnels qui nous sont confiés dans le cadre de nos activités.

Notre Politique de confidentialité répond non seulement aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹ ainsi que la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*², mais décrit également nos normes de collecte, de traitement, d'utilisation, de communication, de conservation et destruction à l'égard de vos renseignements personnels. La présente politique explique également la façon dont nous protégeons vos renseignements personnels et la procédure à suivre pour exercer vos droits d'accès et de rectification.

Ce document est mis à jour de façon continue et à tout moment 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 demeurer informé de la manière dont nous traitons vos renseignements personnels.

En nous communiquant des renseignements personnels (par l'intermédiaire de notre site Web www.uvassurance.ca, nos interfaces numériques incluant les portails ainsi que toute plateforme transactionnelle, par courriel, en personne ou par téléphone), vous acceptez que ceux-ci soient traités conformément à ce qui est indiqué dans la présente politique, et vous autorisez UV Assurance et ses mandataires, fournisseurs ou partenaire d'affaires à traiter vos renseignements personnels aux fins énoncées ci-dessous.

2. Étendue

En s'inspirant des meilleures pratiques de l'industrie, UV Assurance – incluant ses filiales – 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 et ses filiales 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 avec qui UV Assurance peut partager certains renseignements personnels pour l'exercice d'un mandat ou l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise.

Ces derniers doivent offrir le même niveau élevé de protection aux renseignements personnels communiqués. UV Assurance limite les renseignements personnels qu'elle fournit à ces tiers aux seuls renseignements qui sont raisonnablement nécessaires pour leur permettre de s'acquitter de leurs fonctions, et les mandats et contrats écrits conclus avec ces tiers exigent d'eux qu'ils prennent des mesures raisonnables et conformes à la loi pour assurer la confidentialité de ces renseignements.

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

² *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.R.C. (1985), ch. P-21.

3. Renseignements personnels

Les renseignements personnels sont ceux qui concernent une personne physique et permettent directement ou indirectement de l'identifier. Ces renseignements sont confidentiels, c'est-à-dire qu'ils ne peuvent être communiqués à des tiers sans le consentement de la personne concernée sauf exceptions prévues expressément par la loi.

Les renseignements personnels doivent être protégés que leur conservation soit assurée par l'entreprise ou par un tiers, peu importe la nature de leur support et quelle que soit leur forme : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

4. Finalités des renseignements personnels collectés

UV Assurance doit recueillir des renseignements personnels vous concernant afin de vous fournir des services de haute qualité que vous nous avez demandés ainsi que pour :

- Vous identifier;
- Évaluer vos demandes et votre admissibilité à nos produits et services;
- Estimer les risques d'assurance;
- Établir la prime;
- Traiter vos réclamations;
- Satisfaire aux exigences légales, prévenir la fraude ou régler les questions concernant la relation qui nous unit;
- Obtenir votre opinion en lien avec nos produits et services;
- Vous proposer des offres et des conseils personnalisés sur nos produits ou nos services (voir votre droit de retrait de consentement) selon vos préférences et conformément aux règles relatives aux communications électroniques et téléphoniques; et
- Mener des études et des recherches incluant la conception et l'application de modèles statistiques dont certains peuvent permettre de créer ou d'inférer de nouvelles informations à votre sujet.

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.

Voici quelques exemples de renseignements personnels que nous pourrions collecter dans le cadre de la réalisation de nos prestations de services et de nos activités :

- Nom, adresse, courriel et numéro de téléphone;
- Âge, sexe, état matrimonial, situation familiale;
- Numéros d'identification comme votre numéro de permis de conduire ou votre numéro d'assurance sociale;
- Historique de détention de vos protections d'assurance, de transactions et d'utilisation des services;
- Renseignements financiers, tels votre lieu de travail, vos sources de revenus, votre dossier de crédit, votre actif et votre passif; et
- Renseignements médicaux, au besoin, pour certains de nos produits d'assurance.

Les fins pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels sont déterminées avant la collecte ou au moment de celle-ci.

Les appels au service à la clientèle peuvent être écoutés et enregistrés pour des besoins d'exactitude, de formation ou pour assurer la qualité du service.

5. Moyens utilisés pour collecter vos renseignements personnels

Nous collectons vos renseignements personnels de plusieurs façons :

- Par votre conseiller en sécurité financière qui les collecte pour notre compte;
- Directement au cours de la fourniture des produits ou des prestations de services que nous vous rendons;
- Par l'intermédiaire de nos formulaires figurant sur notre site web (www.uvassurance.ca) et nos interfaces numériques, notamment :
 - Lors de vos demandes (réclamations et prestations) au titre des assurances souscrites;
 - Lors de vos déclarations (formulaires administratifs); et
 - Lors de vos demandes d'admissibilité à un produit d'assurance (questionnaires).

6. Consentement

Lorsque nous recueillons des renseignements personnels à votre sujet conformément à la présente politique, nous obtenons votre consentement manifeste, libre et éclairé 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, pour les communiquer à des tiers autres que les exceptions prévues par la loi ou pour recueillir des renseignements supplémentaires à votre sujet.

Ce consentement peut être recueilli par écrit, verbalement, par voie électronique ou par l'entremise d'un représentant autorisé, comme votre conseiller en sécurité financière. 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 les services demandés ou que la gestion de votre dossier s'en trouve compromise.

Le consentement doit être donné par vous ou par une personne dûment autorisée tels un tuteur ou un mandataire. Vous pouvez retirer votre consentement à la communication et/ou à l'utilisation de vos renseignements personnels en tout temps, sous réserve des restrictions légales ou contractuelles. 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.

7. 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 expliquées. 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 tiers autorisés, dont certains peuvent être situés à l'extérieur du Québec et du Canada, pour la bonne gestion de votre contrat ou pour respecter des exigences réglementaires et/ou légales.

Un tiers est une personne externe, qui n'est pas partie à la relation entre UV Assurance et vous. Ces tiers peuvent inclure :

- Le MIB (organisme sans but lucratif qui effectue un échange de renseignements au nom de ses compagnies membres);
- Votre représentant en assurance et ses employés ainsi que toute agence avec lesquels nous faisons affaire et qui disposent du droit de superviser, directement ou indirectement, votre conseiller et ses employés;
- D'autres institutions financières, comme la vôtre, des assureurs et des réassureurs;
- Toute personne ou organisme à qui vous donnez votre consentement;
- Tout médecin, professionnel de la santé ou autre praticien;
- Tout hôpital, laboratoire, clinique médicale ou organisme paramédical;
- Les agents de renseignements personnels
- Votre employeur ou ex-employeur;
- Des ministères, organismes gouvernementaux ou autorités réglementaires;
- 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 produits;
- Les autorités légales ou judiciaires, lorsque requis par la loi (par exemple, en cas de fraude ou d'activités criminelles); et
- Toute personne autorisée par la loi.

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 le nom des tiers à qui vos renseignements ont été communiqués pour poursuivre les fins indiquées. Ce n'est qu'exceptionnellement et conformément à la loi que nous refuserons de divulguer cette information.

Nous pouvons, dans certaines circonstances, utiliser des fournisseurs de services à l'extérieur du Québec. Nous avons la responsabilité de nous assurer que les renseignements personnels transmis bénéficieraient alors d'une protection adéquate, notamment au regard des principes de protection des renseignements personnels généralement reconnus.

8. Conservation

Nous conservons vos renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis et pour toutes utilisations secondaires autorisées.

Une fois les fins accomplies, nous cesserons donc d'utiliser vos renseignements personnels et nous les détruirons.

Lorsque des renseignements personnels auront été utilisés pour prendre une décision vous concernant, ils seront conservés pendant une durée d'un an minimum à compter de la date de la fin du service ou du produit.

Il est possible que nous procédions à une dépersonnalisation des renseignements personnels aux fins d'une utilisation secondaire autorisée par la loi. Ce processus consiste à supprimer le lien entre les renseignements ainsi que votre identité afin de la protéger une fois que les fins pour lesquelles les renseignements ont été conservés sont atteintes.

9. Exactitude et responsabilité

Nous mettons tout en œuvre pour nous assurer que vos renseignements personnels sont à jour et exacts au moment où ils sont recueillis, utilisés ou communiqués.

Nous nous fions à nos clients qui utilisent nos services et produits pour obtenir de leur part des renseignements exacts et pour nous informer quand des mises à jour à ces renseignements personnels sont requises.

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 confidentialité de même que les lignes directrices de l'industrie des assurances et des 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 reconnaissons que la sécurité de l'information fait partie intégrante de la confidentialité des renseignements personnels.

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, équipe de cybersécurité, politiques, directives et formation axée sur la conformité);
- 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.).

Tous les membres de UV Assurance et les fournisseurs de services tiers dont nous pouvons retenir les services et qui traitent des renseignements personnels pour notre compte sont aussi tenus par contrat de respecter la confidentialité des renseignements personnels.

11. Vos droits à l'égard de vos renseignements personnels

Conformément aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels, une personne dispose des droits suivants :

- **Droit d'accès** : le droit d'avoir confirmation de l'existence d'un traitement de renseignements personnels la concernant et le droit d'obtenir communication de ces renseignements personnels;
- **Droit de rectification** : le droit de demander de faire rectifier tout renseignement personnel incomplet, inexact ou ambigu que nous détenons;
- **Droit de retrait du consentement** : le droit de retirer son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements personnels recueillis;
- **Droit à l'information** : le droit d'être informée d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé qui utilise des renseignements personnels;
- **Droit à l'information** : le droit d'être informé au préalable du recours à une technologie permettant d'identifier la personne, de la localiser ou d'effectuer un profilage de celle-ci et des moyens offerts pour activer les fonctions permettant de l'identifier, de la localiser ou d'effectuer un profilage;
- **Droit à la portabilité** : le droit d'accéder à un renseignement personnel informatisé dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

Une demande d'accès ou de rectification est adressée au responsable de la protection des renseignements personnels de UV Assurance dont les coordonnées sont indiquées ci-après (voir à la section 13 « Transparence, préoccupations et plaintes »).

Le responsable de la protection des renseignements personnels répondra par écrit à la demande d'accès ou de rectification avec diligence et au plus tard dans les trente (30) jours de la date de réception de la demande.

Tout refus de UV Assurance d'acquiescer à une demande sera motivé par écrit et indiquera la disposition de la loi sur laquelle notre refus s'appuie ainsi que les recours offerts pour contester et le délai dans lequel ils doivent être exercés. UV Assurance s'engage également à vous prêter assistance pour vous aider à comprendre le refus.

12. 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.

Nous tenons à vous informer que l'utilisation du courriel comme moyen de communication pour transmettre un document ou du texte ne garantit pas la protection ni la confidentialité des renseignements contenus dans le courriel.

13. Transparence, préoccupations et plaintes

Si vous avez des questions et préoccupations en ce qui concerne la présente politique de confidentialité ou la manière dont nous traitons vos renseignements personnels, ou encore pour exercer vos droits ou formuler une plainte, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels par courriel et par la poste aux coordonnées suivantes :

Responsable de la protection des renseignements personnels

responsablePRP@uvassurance.ca

1990 rue Jean-Berchmans-Michaud

Drummondville (QC) J2C 7G7

Téléphone : 819 478-1315

Sans frais : 1 800 567-0988

Télécopieur : 819 474-1990

Si vous communiquez avec nous pour exercer l'un des droits susmentionnés à la section 11, nous répondrons à votre demande gratuitement, et ce, dans un délai raisonnable.



1990 rue Jean-Berchmans-Michaud

Drummondville (Québec) J2C 7G7

Tél. : (819) 478-1315

Sans frais : 1 800 567-0988