

En règle générale, nous ne recueillons ni ne communiquons vos renseignements personnels sans votre consentement, sauf là où la loi l'exige ou l'autorise. Nous devons parfois communiquer des renseignements vous concernant à un organisme de réglementation en matière d'assurance, un organisme gouvernemental, un organisme d'application de la loi ou, si un tribunal nous l'ordonne, à une tierce partie.

Dans le cadre normal de nos activités, nous pouvons partager certains de vos renseignements personnels à l'intérieur de notre entreprise commerciale et avec d'autres fournisseurs de services qui agissent en notre nom pour vous offrir des produits et services. Le cas échéant, nous ne donnons à ces fournisseurs que l'information dont ils ont besoin pour exécuter leurs services. À noter que nos fournisseurs de service sont tenus de protéger les renseignements reçus d'une manière conforme à nos politiques et pratiques de confidentialité.

Il est possible que certaines de ces opérations amènent que des renseignements personnels recueillis par notre Compagnie soient conservés ou traités à l'extérieur du Canada. Si notre fournisseur de services est situé dans un territoire étranger, il est lié par les lois dudit territoire et peut divulguer des renseignements personnels conformément à ces lois.

Des industries et organismes professionnels pourraient aussi nous demander des données-clients cumulatives pour effectuer des recherches. À noter que ces études évaluent des conditions ou tendances du marché mais elles n'identifient jamais les individus.

Nous n'obtiendrons pas de consentement supplémentaire avant de fournir vos renseignements personnels dans une de ces circonstances. Toutefois, si nous fournissons vos renseignements à une tierce partie, nous prendrons note de toutes les fois où des renseignements sont communiqués, y compris les renseignements divulgués. Nous exigerons autant que possible que quiconque reçoit vos renseignements personnels se conforme à des normes de confidentialité comparables aux nôtres.

### **Précision de vos renseignements personnels**

Nous ferons notre possible pour garder vos renseignements personnels exacts, complets et à jour. Cependant, certaines circonstances pourraient nécessiter la mise à jour de vos données. Si vous désirez actualiser ou corriger les renseignements personnels que nous détenons sur vous, il vous suffit de nous appeler en composant le numéro de téléphone indiqué à la fin de ce dépliant.

### **Accès à vos renseignements personnels**

Pour avoir accès aux renseignements que nous détenons à votre sujet, veuillez nous faire parvenir une demande par écrit. Dans la plupart des cas, ces renseignements vous seront transmis gratuitement le plus rapidement possible. Quant aux renseignements qui nous demanderaient plus de recherche,

nous vous les fournirons dans les 30 jours suivant votre demande. Nous pourrions toutefois vous facturer les frais associés à une telle demande.

### **Retrait du consentement**

Vous pouvez toujours retirer votre consentement en nous téléphonant au 1 888 234-4466. En effet, vous pouvez refuser que l'on recueille, utilise ou communique vos renseignements personnels. Vous pouvez également refuser que l'on continue de les recueillir, les utiliser ou les communiquer. Le cas échéant, nous pourrions vous demander de remplir un formulaire pour documenter votre demande.

Tout refus ou retrait de consentement est assujéti aux exigences juridiques et contractuelles. De plus, il ne s'applique pas aux renseignements personnels utilisés pour l'établissement ou le renouvellement de la police, la sélection des risques et l'administration des demandes de règlement de vos polices actuelles. Un tel refus ou retrait peut également affecter notre capacité de vous fournir des services. Lorsque des lois fédérales et provinciales nous obligent à recueillir certains renseignements personnels et à les communiquer à des organismes gouvernementaux, nous continuerons à nous conformer à cette exigence.

### **Si vous avez des questions ou des inquiétudes**

Nous espérons que notre Politique de confidentialité vous rassure à l'effet que notre Compagnie s'occupe bien de protéger votre vie privée et vos renseignements personnels.

Si vous avez des questions concernant cette brochure ou si vous désirez d'autres renseignements sur nos politiques et pratiques de confidentialité, communiquez avec nous au numéro sans frais :

**1 888 234-4466**

Si vous préférez communiquer avec nous par écrit ou si vous ne désirez pas que l'on vous informe de nos nouveaux programmes et services, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :

**Responsable des renseignements personnels  
Compagnie d'assurance Combined d'Amérique  
Combined Insurance Company of America**

**P.O. Box 3720, MIP, Markham (Ontario) L3R 0X5**

**Une compagnie de Chubb**

Cette information se trouve également sur notre site Web à cette adresse :

[www.combined.ca](http://www.combined.ca)



294445 (R02/2020)



**ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE**

**Maladie**

**Accident**

**Invalidité**

**Vie**

[combined.ca](http://combined.ca)

## **Votre vie privée est importante pour nous**

La législation canadienne relative à la protection de la vie privée, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2001. Depuis 2004, cette législation s'applique à toutes les entreprises qui recueillent, utilisent ou divulguent des renseignements personnels. *Renseignement personnel* s'entend d'une information qui vous concerne et qui peut servir à vous identifier. Selon votre province de résidence, vous pouvez disposer de droits semblables en vertu d'une loi provinciale similaire.

Notre Compagnie s'est engagée à protéger votre vie privée et vos renseignements personnels. Pour y parvenir, nous avons adopté dix principes de confidentialité qui régissent nos actions concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels sur nos clients.

Nos dix principes de confidentialité s'inspirent du *Code type sur la protection des renseignements personnels* de l'Association canadienne de normalisation et de la loi canadienne sur le respect de la vie privée.

## **Les 10 principes de confidentialité**

### **Principe 1 - Responsabilité**

Nous acceptons la responsabilité de maintenir et de protéger les renseignements personnels que nous détenons. Pour assumer cette responsabilité, nous avons désigné un responsable des renseignements personnels chargé d'assurer le respect des dix principes de confidentialité.

### **Principe 2 - Détermination des fins de la collecte des renseignements**

Nous avons déterminé les fins pour lesquelles les renseignements personnels de nos clients sont recueillis avant ou au moment de la collecte.

### **Principe 3 - Consentement**

Nous obtenons votre consentement avant de recueillir, d'utiliser ou de communiquer vos renseignements personnels, sauf là où la loi l'exige ou l'autorise.

### **Principe 4 - Limitation de la collecte**

Nous recueillons vos renseignements personnels seulement s'ils contribuent aux fins déterminées.

### **Principe 5 - Utilisation, communication et conservation**

Nous utilisons ou communiquons vos renseignements personnels seulement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que vous ne consentiez à d'autres fins ou que la loi ne l'exige ou l'autorise. Nous conservons vos renseignements personnels seulement le temps nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.

### **Principe 6 - Exactitude**

Nous faisons des efforts raisonnables pour garder les renseignements personnels aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins pour lesquelles ils sont recueillis.

### **Principe 7 - Mesures de sécurité**

Nous protégeons vos renseignements personnels contre la perte, le vol et l'accès non autorisé.

### **Principe 8 - Transparence**

Notre Compagnie mettra à la disposition de ses clients les renseignements sur la gestion et le traitement des renseignements personnels. Cette politique fait partie de notre engagement.

### **Principe 9 - Accès aux renseignements personnels**

Si vous nous le demandez, nous vous informerons si nous détenons des renseignements personnels à votre sujet et comment nous les utilisons. Et nous vous donnerons un accès raisonnable à ces renseignements. Le cas échéant, et si vous démontrez qu'ils sont inexacts ou incomplets, vous aurez la possibilité d'y faire apporter les corrections appropriées.

### **Principe 10 - Plaintes et suggestions des clients**

Les clients peuvent faire parvenir toute question ou demande de renseignements concernant nos politiques et pratiques à notre responsable des renseignements personnels.

*Les sections suivantes décrivent nos pratiques de confidentialité et expliquent comment nous recueillons, utilisons et divulguons vos renseignements personnels.*

### **Le genre de renseignements personnels que nous recueillons**

Nous recueillons et conservons des renseignements qui vous concernent directement. Ces renseignements peuvent inclure votre ...

- Nom
- Adresse postale
- Adresse électronique
- Numéros de téléphone (personnel et au travail)
- Numéro d'assurance sociale
- Date de naissance
- Noms et âges du conjoint et des enfants
- Renseignements sur le bénéficiaire
- Emploi ou profession
- Employeur
- Revenu annuel
- Autre information financière de base
- Renseignements sur l'état de santé
- Autres couvertures d'assurance

## **Comment utilisons-nous vos renseignements personnels?**

Vous pouvez vous fier que nous recueillons et partageons vos renseignements personnels uniquement si nous les jugeons nécessaires pour vous fournir le meilleur soutien, service et choix de produits. Nous recueillons et utilisons vos renseignements personnels uniquement aux fins suivantes :

- Pour cerner vos besoins en matière de produits et services;
- Pour s'assurer que nos produits et services répondent à vos besoins;
- Pour déterminer votre admissibilité à nos produits et services;
- Pour répondre à vos besoins courants de produits et services;
- Pour gérer les produits et services (examiner et statuer sur les demandes de règlement, produire des relevés de compte, modifier la couverture, etc.);
- Pour effectuer les vérifications internes, externes et réglementaires;
- Pour remplir nos responsabilités légales et réglementaires.

Nous obtiendrons votre consentement avant d'utiliser vos renseignements personnels à toute autre fin.

### **Où obtenons-nous vos renseignements personnels?**

Nous recueillons la plupart des renseignements directement de vous. En effet, la proposition d'assurance et d'autres formulaires-types de l'industrie nous fournissent généralement les données nécessaires. Nous pouvons également recueillir d'autres renseignements personnels par le biais d'appels téléphoniques, de lettres, courriels ou autres formes de correspondance avec vous.

Cependant, il faut parfois obtenir des renseignements supplémentaires. Par exemple, nous pouvons demander à votre médecin de nous fournir plus de détails sur vos antécédents médicaux. Nous pouvons aussi vérifier des renseignements ou en obtenir de nouveaux auprès d'un bureau de crédit.

### **Qui a accès à vos renseignements personnels?**

Nous utilisons des mesures de protection matérielles, électroniques et administratives pour protéger vos renseignements personnels. De plus, nous en limitons l'accès aux employés et agents qui utilisent vos renseignements pour réaliser les activités auxquelles vous avez consenties. Par exemple, un tarificateur devra avoir accès à vos renseignements personnels pour évaluer votre proposition; un expert en sinistres, pour régler votre demande de règlement et un représentant, pour répondre à vos questions et vous proposer d'autres types de couverture susceptibles de vous intéresser.