

Politique de protection des renseignements personnels de de l'Empire Vie

La protection des renseignements personnels fait partie intégrante des habitudes de travail préconisées par L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie (« Empire Vie » ou « la société »). Nous attachons une grande importance à la protection des renseignements personnels, comme en témoigne notre présente politique dans laquelle nous indiquons les moyens que nous mettons en œuvre pour recueillir et gérer les renseignements personnels de nos clients, de nos fournisseurs et des membres de notre personnel, tout en protégeant leur vie privée.

Que faut-il entendre par « renseignements personnels »?

Dans le présent document, nous entendons par « renseignement personnel » tout renseignement factuel ou subjectif se rapportant à une personne identifiable. Nous pouvons recueillir des renseignements personnels auprès d'une variété de personnes avec qui notre société fait affaire, notamment des personnes assurées individuellement ou collectivement, des bénéficiaires, des employés, des fournisseurs et des courtiers.

Nous pouvons recueillir les renseignements personnels de différentes manières, notamment sous forme écrite (par ex., correspondance et notes de service), ou encore sous forme de communications et de dossiers électroniques, de photographies ou d'enregistrements vidéo ou audio.

Les renseignements personnels peuvent notamment inclure le nom, l'âge, le sexe, l'état de santé, les caractéristiques personnelles ou la situation personnelle et financière d'une personne. Ils peuvent également comprendre des éléments tels que des numéros d'identification (par ex., numéro d'assurance sociale ou numéro d'employé), des renseignements portant sur des comptes bancaires ou sur le revenu, des dossiers d'emploi, des dossiers de crédit et des renseignements médicaux.

Le nom, le titre ainsi que l'adresse, le numéro de téléphone ou l'adresse de courriel au travail d'un employé d'une entreprise ne sont pas considérés comme étant des renseignements personnels.

À l'Empire Vie, nous suivons les dix principes ci-dessous en matière de protection des renseignements personnels :

1. Responsabilité
2. Détermination des fins de la collecte des renseignements
3. Consentement
4. Limites de la collecte
5. Limites de l'utilisation, de la communication et de la conservation
6. Exactitude
7. Mesures de sécurité
8. Transparence
9. Accès aux renseignements personnels
10. Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes

Principe 1 : Responsabilité

L'Empire Vie est responsable des renseignements personnels qui lui sont confiés et a désigné une ou plusieurs personnes pour veiller au respect de la présente politique.

L'Empire Vie, les membres de son personnel et ses fournisseurs assument la responsabilité de tous les renseignements personnels en leur possession ou sous leur contrôle, y compris les renseignements obtenus d'un tiers ou transférés à un tiers à des fins de traitement.

Un chef de la protection des renseignements personnels a été désigné pour veiller à la conformité de l'Empire Vie à la présente politique ainsi qu'aux lois, aux règlements et aux lignes directrices applicables en matière de protection des renseignements personnels. S'il y a lieu, il est possible de déléguer les responsabilités du chef de la protection des renseignements personnels à une ou plusieurs personnes d'un secteur particulier de la société connaissant bien la nature des renseignements personnels recueillis au sein de ce secteur ainsi que les besoins particuliers que pourrait avoir ce secteur en matière de protection des renseignements personnels.

Principe 2 : Détermination des fins de la collecte des renseignements

L'Empire Vie précisera l'usage qu'elle compte faire des renseignements personnels, au moment de leur collecte ou avant.

L'Empire Vie a recours à divers moyens pour recueillir les renseignements personnels, par exemple, par l'intermédiaire d'une proposition ou d'une demande de règlement, dans le cadre d'un entretien personnel ou par toute autre méthode. Au moment de la collecte des renseignements, ou avant, l'Empire Vie indiquera l'usage qu'elle compte en faire. Cette précision pourra être communiquée par écrit ou verbalement, selon la manière dont les renseignements sont recueillis.

Les personnes qui recueillent les renseignements personnels doivent être en mesure d'expliquer les motifs pour lesquels les renseignements sont recueillis.

L'Empire Vie recueillera, utilisera et communiquera uniquement les renseignements dont elle a besoin aux fins précisées au moment de la collecte.

Avant d'utiliser des renseignements personnels à des fins non prévues à l'origine, la société communiquera avec la personne concernée pour lui expliquer le nouvel usage qu'elle compte faire des renseignements et obtenir son consentement préalable, à moins que ce nouvel usage ne soit prescrit par la loi.

Principe 3 : Consentement

L'Empire Vie doit obtenir de la personne sa connaissance et son consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels, sauf lorsque ce consentement est inapproprié.

Généralement, l'Empire Vie obtiendra le consentement à l'utilisation ou à la communication des renseignements personnels au moment de leur collecte. Parfois, le consentement sera obtenu après la collecte des renseignements, mais avant leur utilisation (par ex., lorsque la société désire utiliser des renseignements à des fins qui n'ont pas été précisées à l'origine).

L'Empire Vie peut solliciter le consentement de diverses façons, selon les circonstances et la nature des renseignements à recueillir. La société sollicitera le plus souvent un consentement exprès si la confidentialité des renseignements personnels ne fait aucun doute (par ex., les renseignements d'ordre médical ou portant sur le revenu).

Parfois, le consentement pourra être obtenu auprès d'un(e) représentant(e) autorisé(e), par exemple un tuteur légal ou une personne disposant d'une procuration.

Un consentement peut être implicitement accordé dans les cas où les renseignements sont peu confidentiels et que le consentement à leur collecte, utilisation ou communication peut raisonnablement être sous-entendu.

Dans certains cas restreints, des renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés ou divulgués à l'insu de la personne et sans son consentement. Par exemple, pour des raisons juridiques, médicales ou sécuritaires qui peuvent rendre impossible ou impraticable l'obtention du consentement. Lorsque des renseignements sont recueillis dans le cadre d'une enquête sur une violation éventuelle de contrat, à des fins de prévention ou de détection de fraudes ou de répression criminelle, la sollicitation du consentement peut aller à l'encontre de l'objectif visé par la collecte des renseignements. De même, il peut être impossible ou inapproprié de solliciter le consentement d'une personne d'âge mineur, gravement malade ou autrement inapte.

Une personne peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve de certaines restrictions juridiques ou contractuelles et d'un préavis raisonnable. L'Empire Vie expliquera à la personne les conséquences possibles du retrait de son consentement, comme par exemple la résiliation de son contrat, la cessation de ses avantages ou l'incapacité de traiter ses demandes de règlement.

Principe 4 : Limites de la collecte

La collecte se limitera aux seuls renseignements personnels jugés raisonnablement nécessaires aux fins précisées par l'Empire Vie. Seuls des moyens équitables et légaux seront utilisés pour recueillir les renseignements.

La société recueillera les renseignements personnels avec discernement. La quantité et la nature des renseignements recueillis se limiteront aux seuls renseignements jugés raisonnablement nécessaires aux fins précisées.

Les renseignements seront recueillis conformément à l'obligation de la société de préciser l'usage prévu des renseignements et d'obtenir le consentement de la personne à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels.

Principe 5 : Limites de l'utilisation, de la communication et de la conservation

L'Empire Vie utilisera ou communiquera les renseignements personnels aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que la personne ne consente à ce qu'ils soient utilisés ou communiqués pour d'autres fins ou conformément aux exceptions décrites ci-dessus. Les renseignements personnels seront conservés uniquement pendant la durée nécessaire aux fins précisées.

Les renseignements personnels utilisés dans le but de rendre une décision concernant une personne seront conservés suffisamment longtemps pour qu'elle puisse y avoir accès après que la décision a été rendue.

Les renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis doivent être détruits conformément à la politique et aux procédures de l'Empire Vie en matière de conservation et de destruction des dossiers.

Principe 6 : Exactitude

Les renseignements personnels seront aussi exacts, complets et à jour que nécessaire aux fins pour lesquelles ils sont destinés.

L'utilisation des renseignements déterminera l'étendue de la mise à jour des renseignements personnels, tout en tenant compte des intérêts de la personne. Les renseignements seront suffisamment exacts, complets et à jour pour réduire au minimum les risques qu'une décision se rapportant à une personne soit fondée sur des renseignements inappropriés.

L'Empire Vie ne mettra pas régulièrement à jour les renseignements personnels, à moins que ne l'exigent les fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

Principe 7 : Mesures de sécurité

Les renseignements personnels seront protégés par des mesures de sécurité appropriées selon leur niveau de sensibilité.

L'Empire Vie a mis en place des mesures de sécurité ainsi que des séances de formation appropriées afin de protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol et contre l'accès, la communication, la reproduction, l'utilisation ou la modification non autorisés.

Les mesures de sécurité dépendent de la nature des renseignements recueillis de même que du support sur lequel ils sont conservés. Les méthodes de protection comprennent notamment des mesures de sécurité matérielles, organisationnelles et technologiques destinées à restreindre l'accès aux renseignements aux seules personnes autorisées, à assurer l'intégrité des renseignements et à les protéger contre l'utilisation et la communication non autorisées.

Les méthodes de protection comprennent également les mesures visant à s'assurer que tous les tiers avec qui nous signons des ententes et qui peuvent être appelés à manipuler les renseignements personnels disposent de mesures de sécurité comparables.

Principe 8 : Transparence

L'Empire Vie mettra à la disposition immédiate des particuliers des renseignements précis sur ses politiques et pratiques relatives à la gestion des renseignements personnels.

Les renseignements ainsi mis à la disposition des particuliers comprendront :

- le nom ou le titre, ainsi que l'adresse, des personnes responsables des pratiques et des politiques de la société et auxquelles les plaintes ou les demandes de renseignements peuvent être transmises;
- les moyens d'accéder aux renseignements personnels détenus par la société;
- une description du type de renseignements personnels détenus par la société ainsi qu'un aperçu général de leur utilisation;
- un exemplaire de la présente politique et de tout autre document d'information expliquant ou approfondissant cette politique; et
- la nature des renseignements personnels mis à la disposition d'organisations affiliées ou de filiales.

Principe 9 : Accès aux renseignements personnels

Si une personne en fait la demande, l'Empire Vie l'informerá de l'existence, de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels qui la concernent et lui donnera accès à ceux-ci. Une personne pourra contester l'exactitude et l'exhaustivité de ces renseignements et demander que des modifications y soient apportées au besoin.

Sur demande, l'Empire Vie indiquera à la personne si des renseignements personnels sont détenus ou non à son sujet, permettra à la personne d'accéder aux renseignements et lui fournira une description des usages auxquels ils sont réservés, y compris toute communication à des tiers. Dans le cas de renseignements médicaux confidentiels, l'Empire Vie peut choisir de les mettre à la disposition de la personne par l'entremise d'un médecin praticien désigné par la personne.

Dans certaines situations, l'Empire Vie peut ne pas être en mesure d'accorder l'accès à la totalité des renseignements personnels qu'elle détient au sujet d'une personne. Les exceptions aux besoins d'accès à des renseignements seront limitées et spécifiques, et les raisons justifiant le refus de cet accès seront fournies sur demande. Parmi les renseignements visés par ces exceptions, notons les renseignements qui seraient beaucoup trop coûteux à fournir, les renseignements faisant référence à d'autres personnes, les renseignements qui ne peuvent être divulgués pour des raisons juridiques, de sécurité ou d'intérêt commercial, les renseignements qui ont été obtenus dans le cadre d'une enquête judiciaire sur une violation éventuelle de contrat ou sur une fraude ainsi que les renseignements subordonnés au secret professionnel.

L'Empire Vie répondra aux demandes de la personne dans des délais raisonnables et en contrepartie de frais minimes, voire nuls. Les renseignements demandés seront fournis dans une forme généralement compréhensible. Par exemple, lorsque des abréviations ou des codes seront utilisés, une explication sera fournie sur demande. Si la personne demande une copie de tout document se trouvant dans un dossier de l'Empire Vie, des frais raisonnables pourront être exigés pour la duplication de celui-ci.

Si une personne parvient à démontrer que des renseignements personnels sont inexacts ou incomplets, l'Empire Vie apportera les modifications nécessaires. Selon la nature des renseignements contestés, la modification pourra prendre la forme d'une correction, d'un ajout ou d'une suppression de renseignements.

Si une plainte n'est pas réglée à la satisfaction de la personne, le fondement de la plainte sera consigné. La personne pourra également verser au dossier une déclaration résumant sa position, de même que les documents sur lesquels elle appuie cette position.

Principe 10 : Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes

Une personne peut protester contre tout manquement à la présente politique auprès du chef de la protection des renseignements personnels de l'Empire Vie.

L'Empire Vie fera connaître aux personnes qui présentent une demande de renseignements ou qui déposent une plainte le protocole de traitement des plaintes applicable.

L'Empire Vie fera enquête sur toutes les plaintes et y donnera suite conformément au protocole de traitement des plaintes applicable du service. Si la société juge que la plainte est fondée, l'Empire Vie prendra des mesures appropriées. Par exemple, elle pourra modifier ses politiques et ses procédures, s'il y a lieu.