
Notre engagement à protéger vos renseignements personnels



Assomption Vie

Notre engagement à protéger vos renseignements personnels

Ce document vous donne un aperçu de nos pratiques en matière de collecte, d'utilisation, de communication et de protection de vos renseignements personnels.

« **Renseignement personnel** » signifie tout renseignement permettant d'identifier une personne. Il peut s'agir d'une combinaison d'informations générales permettant d'identifier une personne. Il peut s'agir de votre nom, adresse et numéro de téléphone, de renseignements d'ordre financier, ou de renseignements au sujet de votre santé ou de vos habitudes de vie. Les renseignements personnels n'incluent pas les informations qui ne permettent pas de vous identifier ou qui ont été anonymisées.

« **Donnée** » signifie tout renseignement personnel au sujet d'un individu ainsi que toute information confidentielle au sujet d'une personne morale.

Notre engagement

La protection de vos renseignements personnels est au cœur de nos activités chez Assomption Vie. Notre engagement s'inspire de notre politique et de nos pratiques prudentes et responsables en matière de protection des renseignements personnels ainsi que des lois, règlements et normes applicables dans l'industrie de l'assurance vie. Chez Assomption Vie, nous favorisons l'émergence d'une culture de conformité axée sur la protection de l'intérêt du client.

L'engagement que nous prenons à votre égard s'applique du moment où nous recueillons des données à votre sujet. Par exemple, lorsque vous achetez nos produits et services ainsi que lorsque vous consultez nos sites Web ou nos comptes de médias sociaux.

Notre engagement vise toutes les formes de communication avec nous, que ce soit par la poste, par téléphone, par courriel ou par tout autre moyen électronique.

La collecte

Lorsque nous recueillons vos renseignements personnels, nous vous informons de la raison de la collecte et aussi de l'usage que nous en ferons. Nous misons sur la transparence afin de vous permettre de bien comprendre nos besoins en matière de collecte de vos renseignements personnels pour que vous puissiez nous donner un consentement éclairé. Nos formulaires contiennent les avis nécessaires ainsi que les consentements requis. Nos sites Web contiennent également les rubriques et liens utiles complémentaires dans le but de vous informer des conditions d'utilisation pertinentes.

Quel genre de renseignements recueillons-nous?

Nous ne recueillons que les données dont nous avons besoin à votre sujet. Le genre de renseignements personnels que nous demandons dépend du type de produit ou de service. Il peut s'agir d'un produit ou d'un service en assurance vie, d'une demande de contrat de rente en accumulation ou en paiement, d'un régime de retraite ou d'un prêt hypothécaire.

Parmi les renseignements personnels que nous demandons habituellement figurent :

- vos coordonnées de base, comme votre nom, adresse, numéros de téléphone, adresse courriel, date de naissance, état matrimonial, nationalité;
- renseignements sur vos bénéficiaires;
- le nom de votre employeur, votre métier ou profession;
- renseignements financiers comme vos données bancaires, votre revenu annuel, vos cotisations, votre profil d'investisseur, vos objectifs de retraite, vos sources de revenus et vos relevés bancaires;
- votre numéro d'assurance sociale (NAS) — (obligatoire à des fins fiscales pour les produits générant un revenu);
- vos antécédents en matière de crédit;
- renseignements médicaux et habitudes de vie, vos antécédents médicaux, diagnostics et pronostics (selon le type d'assurance que vous choisissez);
- toute information pertinente recueillie dans le cadre de sondages, d'interactions avec le service à la clientèle ou du dépôt d'une plainte.

Lorsque vous communiquez avec nous par téléphone ou lorsque nous communiquons avec vous par téléphone, nous prenons des mesures raisonnables pour vous identifier. Il est possible que l'appel soit enregistré.

Lorsque vous communiquez avec nous par tout autre moyen, nous prenons des mesures raisonnables pour nous assurer que la demande provient de vous.

Informations au sujet de vos personnes à charge

Nous pouvons également recueillir de l'information au sujet de votre conjoint, de vos enfants ou d'autres personnes à charge si vous souscrivez un régime d'assurance collective, ou un produit ou service qui rend nécessaire la collecte de leurs renseignements personnels. Par exemple, lorsque ceux-ci ont des droits ou sont couverts par un régime d'assurance ou de rente, ou encore, lorsqu'ils sont désignés comme bénéficiaires. Pour vos enfants mineurs, nous respectons les lois applicables en obtenant leurs renseignements personnels de vous ou du parent gardien. Nous obtenons le consentement de vos personnes à charge lorsque requis par les lois applicables.

Données numériques

Lorsque vous accédez à nos sites Web ou lorsque vous accédez à votre compte client sur le service en ligne d'Assomption Vie, ou lors de toute transaction en ligne, nous pouvons recueillir les informations suivantes à votre sujet :

- votre adresse IP, ainsi que l'emplacement géographique approximatif de votre connexion;
- à quelle fréquence vous visitez nos sites Web ou si vous êtes un nouveau visiteur;
- des renseignements sur votre appareil électronique (système d'exploitation, version de votre navigateur, etc.) ainsi que la source d'accès à nos sites Web;
- les pages, les liens et les vidéos que vous consultez ou auxquels vous accédez sur nos sites Web;
- le temps que vous passez sur nos sites Web;
- les recherches que vous avez effectuées sur nos sites Web; et
- les renseignements que vous avez fournis volontairement dans des sondages et formulaires remplis sur nos sites Web.

Les données que nous recueillons par l'utilisation de témoins (« cookies ») sont utilisées dans le but d'améliorer votre expérience numérique et d'évaluer l'efficacité des fonctionnalités de nos sites Web.

Un témoin est une information qu'un site Web envoie à votre ordinateur pour y être stockée dans un fichier. Lors de votre seconde visite sur notre site Web, nous pouvons utiliser l'information des témoins afin de rendre votre navigation plus conviviale. Un témoin ne nous révélera pas votre identité, à moins que vous ayez choisi de nous la fournir. Les témoins ne peuvent avoir accès à d'autres informations ou à d'autres fichiers de votre ordinateur.

Nous utilisons des témoins persistants, c'est-à-dire des fichiers qui demeurent dans la mémoire de votre appareil informatique lorsque vous fermez votre navigateur Web. Un témoin persistant peut être uniquement lu par le site Web qui a créé ce témoin lorsque vous visitez ce site de nouveau.

Les témoins persistants ont une durée prédéterminée et sont automatiquement supprimés de votre appareil lorsqu'ils arrivent à échéance. Vous pouvez également supprimer les témoins stockés en modifiant les préférences de votre navigateur Web. Toutefois, à moins que votre système ne dispose d'une fonction permettant de bloquer les témoins, un nouveau témoin sera créé la prochaine fois que vous visiterez notre site Web. Vous pouvez configurer votre navigateur Web afin d'être avisé lorsque votre ordinateur reçoit des témoins, ce qui vous permet de les accepter ou de les refuser. Vous devez activer cette fonction dans les options Internet de votre appareil informatique. Veuillez noter toutefois que le fait de bloquer les témoins peut entraîner un mauvais fonctionnement de certaines pages ou une perte d'efficacité du site Web.

Il se pourrait que nous transmettions à Google Analytics ou à d'autres agents d'analyse les données de consultation de notre site Web obtenues grâce aux témoins et à d'autres technologies du genre afin que soit analysée, en notre nom, l'activité de nos sites Web dans le but d'assurer une amélioration constante de leur contenu et des outils en ligne que nous avons élaborés pour nos clients et le grand public.

Si vous cliquez sur des liens sur nos sites Web qui vous dirigent vers des sites Web de tierces parties, sachez que nous ne pouvons pas garantir que ceux-ci respectent nos normes et engagements en matière de protection des renseignements personnels. Nous n'assumons ainsi aucune responsabilité en cas de non-respect des lois applicables par les tierces parties.

De qui pouvons-nous obtenir vos renseignements personnels?

Dans certains cas, comme lors de l'étude de votre dossier de demande d'un produit d'assurance ou lors d'une étude de réclamation, il se peut que nous devions demander, avec votre consentement, à d'autres sources indépendantes de nous transmettre, de vérifier ou de compléter les renseignements personnels dont nous avons besoin. Ces sources peuvent être :

- nos fournisseurs de services;
- représentants en assurance, agents, courtiers;
- autres compagnies d'assurances ou institutions financières;
- votre employeur, si vous participez à un régime d'assurance ou de rente collective;
- agences d'évaluation du crédit;
- force policière lors d'enquêtes ou pour obtenir une copie de votre casier judiciaire, lorsque requis;
- votre médecin ou autre professionnel de la santé;
- centre de santé, hôpital ou autres établissements de santé;
- organisme public ou privé qui offre des services de gestion, de paiement ou de remboursement de soins de santé;
- le Bureau de renseignements médicaux.

Pourquoi recueillons-nous vos renseignements personnels?

En général, nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels pour les fins suivantes :

- confirmer votre identité et constituer un dossier client;
- évaluer vos besoins, et déterminer votre éligibilité et assurabilité aux produits et services d'assurance ou de rente que vous avez demandés;
- évaluer votre dossier lors d'une demande de prêt hypothécaire;
- évaluer votre dossier de réclamation;
- améliorer votre expérience client et vous livrer des services personnalisés à la hauteur de vos attentes;
- définir vos besoins actuels et futurs, par exemple en effectuant des sondages auprès de nos clients et en menant toute autre forme d'analyse de marché;
- être en mesure de vous offrir les produits et services qui vous conviennent et répondre à toute demande de services;
- protéger la compagnie et vous-même en cas d'erreur, de fraude ou de déclaration trompeuse;
- tenir vos renseignements à jour;
- vous transmettre les relevés annuels et communiquer avec vous en temps opportun;
- enquêter sur toute plainte ou réclamation, et répondre à vos demandes de renseignements; et
- prendre toute mesure à des fins fiscales, etc.

Dans le but constant d'améliorer nos produits et services, nous pourrions utiliser vos données dépersonnalisées dans le but d'améliorer nos processus d'affaires, moderniser nos produits et services, en plus d'évaluer le comportement de nos clients lorsqu'ils utilisent nos sites Web et systèmes numériques.

Lorsque nous utilisons vos informations à des fins d'analyse, nous le faisons de manière respectueuse de vos droits et de vos intérêts. S'il n'est pas possible de dépersonnaliser ou d'anonymiser vos données dans le cadre de nos recherches et analyses internes, nous prenons les mesures nécessaires pour nous assurer que notre utilisation de vos données est équitable et la moins intrusive possible, en fonction de la sensibilité des informations utilisées. Plus le caractère de l'information utilisée est sensible, plus nous mettons en place des mesures rigoureuses pour qu'elle soit dépersonnalisée et protégée.

À qui communiquons-nous vos renseignements personnels?

Nous avons la responsabilité de protéger la confidentialité de vos données. Nos employés dont les tâches et fonctions leur donnent accès à vos renseignements personnels reçoivent une formation obligatoire sur la sécurité et la protection des renseignements personnels et doivent également s'engager à protéger la confidentialité de vos renseignements personnels.

Notre engagement s'étend également à nos fournisseurs de services à qui nous délégons certaines tâches administratives en raison de leur expertise. Nous concluons avec eux des ententes administratives afin qu'ils s'engagent à respecter des normes de prudence comparables en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique.

Nous avons également en place des ententes similaires avec nos réassureurs ainsi qu'avec nos représentants et cabinets en assurance dans le but d'exiger d'eux le respect des lois et des normes applicables.

Nous ne partageons avec nos représentants, nos réassureurs et nos fournisseurs de services que vos renseignements personnels dont ils ont besoin dans le cadre de la livraison de leurs services. Ces services peuvent comprendre :

- la gestion des systèmes informatiques, numériques ou infonuagiques (serveurs), services d'entreposage, de conservation et de destruction de données;
- services de soutien des technologies de l'information;
- services de sécurité informatique;
- services administratifs de tarification, de souscription, d'émission de produits;
- services d'étude de réclamation;
- services de réassurance;
- services médicaux, de soins dentaires, d'assistance-voyage;
- services d'étude de dossiers de conformité réglementaire ou de prévention de la fraude;
- services de promotion, de marketing, de sondage, d'études de marché; et
- services d'actuaire-conseils, d'évaluation actuarielle, d'analyse de risques, de gestion des litiges et juridiques;

Comment protégeons-nous vos renseignements personnels?

Chez Assomption Vie, la protection de vos données est une valeur importante. Pour cette raison, nous avons mis en place une série de mesures dans le but de protéger vos données contenues dans des espaces physiques, mais aussi celles contenues sur nos systèmes numériques. Nous suivons les normes applicables dans l'industrie de l'assurance et mettons constamment à jour notre programme et nos outils de sécurité pour protéger vos données. Ces mesures sont essentielles à la protection de vos données contre les risques de perte, de vol, d'accès non autorisé, de communication ou d'utilisation inappropriée.

Nous nous engageons à vous informer en cas d'incident de sécurité informatique ou en cas d'accès non autorisé à vos renseignements personnels, selon les exigences prescrites par les lois applicables.

Vous pouvez consulter notre rubrique *Conditions d'utilisation* accessible sur nos sites Web pour obtenir plus de renseignements au sujet des règles applicables en matière d'utilisation de nos sites Web dans le but de protéger vos données.

Votre consentement

Nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels seulement aux fins établies, en fonction des produits et services que nous offrons, et seulement avec votre consentement ou si la loi l'exige. Vous pouvez donner votre consentement explicite par écrit, verbalement, par voie électronique ou par l'entremise de votre représentant autorisé, tel qu'un tuteur légal, un mandataire ou un fondé de pouvoir. Votre consentement peut aussi être implicite. Par exemple, lorsque vous ou vos personnes à charge présentez une carte d'assurance-maladie à un prestataire de soins de santé (p. ex. un pharmacien), il est présumé que vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels pour les fins précises de traitement d'une demande de remboursement des frais médicaux.

Sous réserve de certaines restrictions légales ou contractuelles, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment. Toutefois, selon les circonstances, le refus de fournir certains renseignements personnels ou le retrait du consentement donné pourrait nous empêcher de vous offrir le produit ou le service demandé, ou encore nous empêcher d'évaluer votre demande de règlement ou votre réclamation.

Informations complémentaires à des fins de marketing

Nous pouvons demander des renseignements personnels complémentaires à votre sujet afin de mieux vous conseiller et vous renseigner sur d'autres produits et services qui pourraient vous intéresser. Si vous ne souhaitez pas recevoir des offres ou des informations supplémentaires, vous pouvez retirer votre consentement en tout temps en communiquant avec nous aux coordonnées apparaissant au bas de ce document.

Conservation de vos renseignements personnels

Nous conservons vos données dans le respect des délais prescrits par les lois applicables et en fonction de la durée nécessaire à nos besoins pour bien vous servir. Nous pouvons conserver vos données après la fin de notre relation avec vous pour répondre aux exigences réglementaires. Ces exigences concernent les délais de prescription, la fiscalité, l'emploi et d'autres lois applicables au Canada. Nous détruisons vos données lorsque la période de conservation expire.

Comment consulter ou rectifier vos renseignements personnels?

Vous avez le droit de consulter vos renseignements personnels, d'en vérifier l'exactitude et de nous informer de toute modification nécessaire. Pour avoir accès à votre dossier, vous devez soumettre une demande écrite à Assomption Vie.

Si, pour une raison quelconque, nous refusons votre demande d'accéder à vos renseignements personnels, veuillez-nous en faire part en utilisant les coordonnées du responsable de la conformité apparaissant à la dernière page de ce document.

Pour tout changement à vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec le service à la clientèle d'Assomption Vie. Pour ce faire, vous n'avez qu'à accéder à votre compte client sur notre site Web (<https://www.assomption.ca>) ou composer le numéro sans frais suivant : 1 800 455-7337.

Utilisation des médias sociaux

L'utilisation des médias sociaux par les consommateurs est de plus en plus fréquente. Assomption Vie est présente sur quelques-unes des plateformes numériques dans le but de promouvoir ses produits, ses services ainsi que ses activités et événements d'intérêt public. Les membres du public, y compris nos clients, peuvent ainsi rédiger des commentaires et diffuser des messages d'intérêts communs. Vous pouvez donc librement émettre des opinions et des commentaires. Vos messages sont appréciés.

Nous ne pouvons en revanche garantir la confidentialité des messages que vous publiez sur les médias sociaux à votre sujet. Pour cette raison, nous vous conseillons fortement de vous abstenir de publier des renseignements personnels à votre sujet sur ces plateformes. Par exemple, vous ne devriez pas faire connaître votre numéro de client chez Assomption Vie, ni votre numéro de police, ou tout renseignement au sujet de votre santé ou de votre réclamation, ou votre adresse électronique, votre numéro de téléphone, votre date de naissance ou votre adresse postale.

Même si certains médias sociaux permettent la publication d'un message en privé, nous ne pouvons pas en garantir la confidentialité puisque nous ne contrôlons pas les paramètres ni les contrôles de sécurité de ces plateformes ni dans quel pays seront conservées vos données diffusées sur ces plateformes. Pour cette raison, tout message que vous envoyez en privé ne devrait contenir aucun renseignement personnel sensible à votre sujet. Si vous avez besoin de communiquer avec nous sur des sujets sensibles ou en lien avec votre dossier client, nous vous invitons à le faire par l'utilisation de moyens de communication traditionnels, plus sécuritaires et confidentiels.

En affichant un commentaire public, vous reconnaissez que les renseignements qu'il contient ne sont pas confidentiels. Vous nous donnez ainsi le droit de les réutiliser ou de les partager de quelque façon que ce soit avec le public.

Lorsque vous publiez des messages sur nos comptes de médias sociaux, nous nous attendons à ce que vous respectiez les exigences suivantes :

- ne pas communiquer de renseignements au sujet d'autres personnes, y compris nos employés, représentants et fournisseurs de services, ou y faire référence publiquement, si ces renseignements n'ont pas été rendus publics volontairement par les personnes concernées;
- respecter les droits d'auteur;
- s'abstenir d'émettre des commentaires racistes, sexistes ou offensants;
- s'abstenir d'émettre des commentaires injurieux, haineux ou diffamatoires;
- s'abstenir de répandre des informations fausses ou d'encourager les gens à commettre des actes répréhensibles ou interdits par la loi; et
- s'abstenir de publier des liens qui dirigent les gens vers un site Web dont le contenu encourage ces derniers à agir à l'encontre des principes énumérés ci-dessus ou qui contient un virus.

Assomption Vie n'est pas responsable des dommages ou des pertes que pourraient subir des tiers en raison des messages que vous publiez sur les médias sociaux.

Questions ou préoccupations?

Pour toute question ou préoccupation, communiquez avec la personne responsable de la protection des renseignements personnels chez Assomption Vie à l'adresse suivante :

Agent principal de la conformité

Assomption Vie
C.P. 160 / 770, rue Main
Moncton (N.-B.) E1C 8L1
Tél. : 1 800 455-7337
Courriel : conformite@assomption.ca

Pour soumettre une plainte auprès de notre ombudsman, veuillez utiliser les coordonnées ci-dessous :

Ombudsman

Assomption Vie
C.P. 160 / 770, rue Main
Moncton (N.-B.) E1C 8L1
Tél. : 1 506 853-6040
Sans frais : 1 800 455-7337
Courriel : plaintes@assomption.ca

L'ombudsman examinera votre plainte liée à la protection des renseignements personnels. Il ou elle vous expliquera les étapes du processus ainsi que ses pratiques en matière de traitement des plaintes. Si vous n'êtes pas satisfait de sa décision à l'issue de son enquête, il ou elle vous présentera les options qui s'offrent à vous.

Plainte au Commissaire à la vie privée

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse d'Assomption Vie à une demande ou à une plainte en matière de protection des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le Commissaire à la vie privée selon votre province de résidence.

Si vous habitez dans une province canadienne ou un territoire (sauf au Québec, en Alberta ou en Colombie-Britannique), vous pouvez communiquer avec le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada aux coordonnées suivantes :

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

30, rue Victoria
Gatineau (Québec)
K1A 1H3
Sans frais : 1 800 282-1376
Tél. : 819 994-5444
ATS : 819 994-6591

Pour déposer une plainte : [Déposer une plainte concernant la protection de la vie privée visant une entreprise - Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#)

Québec

Pour les résidents du Québec, vous pouvez communiquer avec le Commissaire d'accès à l'information aux coordonnées suivantes :

Commission d'accès à l'information du Québec

Québec

Bureau 2.36
525, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Tél. : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

Sans frais : 1 888 528-7741

Courriel : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

Montréal

Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4
Tél. : 514 873-4196
Télécopieur : 514 844-6170

Pour déposer une plainte : <https://www.cai.gouv.qc.ca/citoyens/recours-devant-la-commission/pour-denoncer-une-pratique-ou-un-comportement-suspect/>

Alberta

Pour les résidents de l'Alberta, vous pouvez communiquer avec le Commissaire à la vie privée aux coordonnées suivantes :

Commissariat à la vie privée (Edmonton)

#410, 9925 - rue 109 NO
Edmonton (AB) T5K 2J8
Tél. : Bureau d'Edmonton : **780 422-6860**
Télécopieur : Bureau d'Edmonton : **780 422-5682**

Commissariat à la vie privée (Calgary)

Bureau 2460, 801 6^e Avenue SO
Calgary (AB) T2P 3W2
Tél. : Bureau de Calgary : **403 297-2728**
Télécopieur : Bureau de Calgary : **403 297-2711**

Sans frais : **1 888 878-4044**

Courriel : generalinfo@oipc.ab.ca

Pour déposer une plainte : <https://oipc.ab.ca/request-a-review-file-a-complaint/>

Colombie-Britannique

Pour les résidents de la Colombie-Britannique, vous pouvez communiquer avec le Commissaire à la vie privée aux coordonnées suivantes :

Commissariat à la vie privée (Colombie-Britannique)

C.P. 9038 Stn. Prov. Govt.
Victoria (C.-B.) V8W 9A4
4^e étage, 947, rue Fort, Victoria (C.-B.) V8V 3K3
Courriel : info@oipc.bc.ca

Tél. :

Victoria : 250 387-5629

Vancouver : 604 660-2421

Ailleurs en C.-B. : 800 663-7867

Télécopieur : 250 387-1696

Pour déposer une plainte : <https://www.oipc.bc.ca/for-the-public/how-do-i-make-a-complaint/>