Table des matières

Introduction
La protection de la vie privée au Canada
Définition des renseignements personnels
Politique sur la protection des renseignements personnels : les dix principes
Responsabilité
Détermination des fins de la collecte des renseignements
Consentement
Limitation de la collecte
Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation
Exactitude
Mesures de sécurité
Transparence
Accès à l'information
Possibilité de porter plainte à l'égard de l'inobservation des principes

Annexe
Commissaire fédéral à la protection de la vie privée
Comment joindre le responsable de la protection des renseignements personnels d'Aviva

Introduction

Chez Aviva, nous nous engageons à protéger et à maintenir la confidentialité des renseignements personnels de nos assurés et de nos partenaires. Notre politique sur la protection des renseignements personnels établit les principes régissant la collecte, la protection, l'utilisation et la communication des renseignements personnels. Tous les employés doivent se conformer à cette politique dans l'exécution de leurs activités quotidiennes pour le compte de la Compagnie.

Aviva et ses représentants recueillent des renseignements personnels aux fins d'établir et de maintenir des communications avec les clients, d'évaluer les propositions, notamment en ce qui concerne l'appréciation et la tarification des risques, de vérifier les renseignements, d'enquêter sur les demandes d'indemnité et de les régler, de détecter et de réprimer les fraudes, d'analyser les résultats financiers et d'observer les lois.

Aviva indique à ses clients, avant la collecte ou au moment de celle-ci, la raison pour laquelle elle recueille les renseignements personnels. En retour, nos clients doivent consentir implicitement ou explicitement à la collecte. Nous nous engageons à ce que les renseignements personnels recueillis sur nos clients ne soient utilisés qu'aux fins auxquelles ils étaient destinés.

Nous prenons très au sérieux notre engagement envers la protection des renseignements personnels. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le présent site Web.

Robin Spencer
Président et chef de la direction

La protection de la vie privée au Canada

Législation fédérale : Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques

La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) fixe des normes et des règles régissant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels par les organismes du secteur privé.

Cette loi a des incidences sur la façon dont les entreprises privées, les organismes fédéraux, les sociétés sans but lucratif et les associations traitent les renseignements personnels qui leur sont communiqués. De plus, elle énonce clairement un code de bonnes pratiques en matière de protection des renseignements personnels, qui vise à assurer que les renseignements personnels concernant les Canadiens seront traités avec respect et en toute confidentialité.

La formulation de la LPRPDE s'inspire des dix principes énoncés dans le Code type sur la protection des renseignements personnels de L'Association canadienne de normalisation. Ces principes, qui ont été reconnus comme norme canadienne en 1996, définissent la façon dont les organisations doivent recueillir, utiliser et communiquer les renseignements personnels. Ils définissent également le droit des particuliers à accéder aux renseignements détenus sur eux par des tiers et de les faire modifier s'il y a lieu.

La loi fédérale a été mise en application en trois étapes. Le 1er janvier 2001, date fixée pour la première étape, la loi a été appliquée aux organisations sous réglementation fédérale, notamment les banques et les sociétés de transport aérien canadiennes, ainsi qu'aux organisations qui recueillent, utilisent ou diffusent des renseignements personnels moyennant rémunération au niveau interprovincial ou international. Le 1er janvier 2002, la loi a été étendue de manière à s'appliquer aux renseignements sur la santé. Le 1er janvier 2004, les dispositions de cette loi ont été appliquées à la plupart des sociétés et organismes, sans égard à leur taille, qui recueillent, utilisent ou diffusent des renseignements personnels dans le cadre d'activités commerciales.

La protection de la vie privée au Canada

Législation provinciale

C'est au Québec qu'a été promulguée la première loi exhaustive en Amérique du Nord portant sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* établit des pratiques équitables en matière de renseignements pour les entreprises qui exercent leurs activités au Québec.

Le 1er janvier 2004, l'Alberta et la Colombie-Britannique ont promulgué leurs propres lois sur la protection des renseignements personnels; la *Personal Information Protection Act of British Columbia* et la *Personal Information Protection Act of Alberta*.

Au fur et à mesure que les autres provinces édictent des lois similaires, les entreprises exerçant leurs activités commerciales dans ces territoires devront se conformer à la loi qui s'applique dans leur province au lieu de la LPRPDE. Cependant la LPRPDE continuera de régir les échanges transfrontaliers, interprovinciaux et internationaux.

Définition des renseignements personnels

On entend par « renseignement personnel » tout renseignement concernant un individu identifiable, à l'exclusion du nom et du titre d'un employé d'une société ou d'un organisme et des adresse et numéro de téléphone de son lieu de travail. Cette définition très large englobe la plupart des types de renseignements recueillis, notamment ceux sur la race ainsi que les antécédents médicaux, judiciaires, professionnels et financiers. La Loi s'applique exclusivement aux renseignements recueillis, utilisés ou communiqués au cours d'échanges commerciaux.

Entrent notamment dans cette définition l'adresse, le numéro de téléphone, la date de naissance, la situation de famille, l'état matrimonial, la profession, les dossiers médicaux et sur la santé, l'actif et le passif, le revenu, la cote de solvabilité, les dossiers de crédit et de paiement ainsi que les antécédents d'assurance y compris les sinistres antérieurs, le dossier de conduite automobile, le numéro de police et le numéro d'identification du véhicule.

Toutefois, les renseignements personnels ne comprennent pas certaines sources d'information publique telles que :

- les renseignements personnels constitués des nom, adresse et numéro de téléphone d'un abonné inscrit dans un annuaire téléphonique accessible au public, lorsque l'abonné a la possibilité de s'opposer à la publication de ces renseignements dans cet annuaire;

- les renseignements personnels comprenant les nom, titre, adresse et numéro de téléphone d'une personne inscrite dans un répertoire, une liste ou une annonce professionnels ou commerciaux accessibles au public, lorsque la collecte, l'utilisation et la communication de ces renseignements personnels se rapportent directement à la fin pour laquelle ceux-ci sont publiés dans ce répertoire, cette liste ou cette annonce;

- les renseignements personnels publiés dans un document enregistré constitué en vertu de pouvoirs légaux et auquel l'accès du public est autorisé par la loi, lorsque la collecte, l'utilisation et la communication de ces renseignements personnels se rapportent directement à la fin pour laquelle ceux-ci sont publiés dans ce document enregistré;

- les renseignements personnels publiés dans un enregistrement ou un document d'un organisme judiciaire ou quasi judiciaire, lorsque cet enregistrement ou document est accessible au public et que la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels qui y figurent se rapportent directement à la fin pour laquelle ceux-ci sont publiés; et

- les renseignements personnels qui figurent dans toute publication, notamment un magazine, un livre ou un journal, sous forme électronique ou imprimée, lorsque cette publication est accessible au public et que la personne concernée a fourni elle-même les renseignements en question.

Politique d'Aviva sur la protection des renseignements personnels : les dix principes

Notre présente politique de protection de la vie privée a pour objet d'assurer la protection des renseignements personnels concernant les clients d'Aviva. Sont visés les renseignements personnels conservés au sein d'Aviva ainsi que ceux fournis à des tiers dans l'exercice des activités commerciales. Pour atteindre cet objectif, Aviva respecte les principes suivants.

- Aviva est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit désigner une ou des personnes qui devront s'assurer du respect de la Politique et des pratiques sur les renseignements personnels énoncées par Aviva. [Principe un]

- Aviva doit préciser aux personnes concernées les fins pour lesquelles les renseignements personnels sont recueillis avant la collecte ou au moment de celle-ci. [Principe deux]

- Aviva ne doit recueillir, utiliser ou communiquer de renseignements personnels qu'au su et avec le consentement de la personne concernée, à moins que le consentement ne soit pas requis dans certaines circonstances particulières. [Principe trois]

- Aviva ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et doit procéder de façon honnête et licite. [Principe quatre]

- Aviva ne doit pas utiliser ou communiquer de renseignements personnels à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. Aviva ne doit conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des finalités déterminées. [Principe cinq]

- Aviva doit s'assurer que les renseignements personnels sont aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés. [Principe six]

- Aviva doit protéger les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité et empêcher toute activité non autorisée relativement à ces renseignements. [Principe sept]

- Aviva doit faire en sorte que des renseignements précis sur sa politique, ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels et sa procédure de traitement des plaintes soient facilement accessibles à toute personne qui en fait la demande. [Principe huit]

- Aviva doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels concernant ce dernier, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter, sauf si la loi l'interdit. Aviva doit par ailleurs apporter aux renseignements personnels les modifications jugées nécessaires pour les tenir à jour. [Principe neuf]

- Aviva doit fournir le moyen de porter plainte à l'égard de l'inobservation des principes énoncés ci-dessus auprès du responsable de la protection des renseignements personnels. [Principe dix]

PRINCIPE UN : Responsabilité

Aviva est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit désigner une personne qui devra s'assurer du respect de la politique et des pratiques sur la protection des renseignements personnels énoncées par Aviva.

Nous sommes responsables de tous les renseignements personnels dont nous avons la gestion, qu'ils nous soient fournis directement par vous-même ou par un tiers, ou que nous les fournissions à un tiers aux fins de traitement.

Nous avons établi des politiques et des pratiques afin de respecter notre politique de protection des renseignements personnels et nous avons désigné un responsable de la protection des renseignements personnels qui veillera à ce que notre société se conforme à la Loi.

Veuillez cliquer ici pour communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels si vous avez des questions ou des commentaires sur la protection de la vie privée.

PRINCIPE DEUX : Détermination des fins de la collecte des renseignements

Aviva doit préciser aux personnes concernées les fins pour lesquelles les renseignements personnels sont recueillis avant la collecte ou au moment de celle-ci.

Lorsque vous présentez une demande à l'égard d'un produit ou d'un service, Aviva utilisera vos renseignements personnels aux fins suivantes seulement :

- Communiquer avec vous
- Évaluer les propositions, notamment en ce qui concerne l'appréciation et la tarification des risques
- Vérifier vos renseignements auprès des organismes gouvernementaux, des courtiers, des agents, des assureurs, d'autres agences d'évaluation du crédit et bureaux de crédit
- Enquêter sur les sinistres et les régler
- Détecter et prévenir les fraudes
- Analyser les résultats fonctionnels, compiler les statistiques et diriger des études et des activités de modélisation relatives à la commercialisation et à l'appréciation des risques
- Prendre les mesures requises ou autorisées par la loi

À moins d'indication contraire, Aviva peut également offrir des produits et services qui répondent à vos besoins. Si nous avons besoin de renseignements personnels pour toute autre raison, Aviva vous demandera votre consentement avant de les utiliser.

PRINCIPE TROIS : Consentement

Aviva ne doit recueillir, utiliser ou communiquer de renseignements personnels qu'au su et avec le consentement de la personne concernée, à moins que le consentement ne soit pas requis dans certaines circonstances particulières.

Généralités

Lorsque nous établissons un contrat d'assurance, il est entendu que non seulement vous fournissez votre consentement, mais que vous avez également obtenu le consentement de toutes les personnes mentionnées dans votre contrat d'assurance à l'égard de la collecte, de l'utilisation et de la communication de leurs renseignements personnels aux fins susmentionnées.

Obtention du consentement

Vous pouvez consentir à la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels expressément ou implicitement.

Le consentement explicite peut être donné de vive voix ou par écrit. Le client donne son consentement par un acquiescement ou un acte entraînant l'acquisition ou l'acceptation d'un produit ou service. À titre d'exemple, le consentement explicite verbal peut être donné par téléphone et le consentement explicite écrit, par la signature d'un formulaire ou d'une entente pouvant avoir trait aux renseignements personnels. Le consentement exprès peut être donné en cliquant sur le bouton Accepter d'un écran d'ordinateur. Dans le cas d'un consentement explicite verbal, Aviva documentera ou enregistrera la conversation, y compris le nom de l'interlocuteur, la date et le détail de la conversation, sur support papier ou électronique versé au dossier de police ou de demande d'indemnité pertinent pour qu'il soit facile de retrouver le document et de le consulter au besoin.

Le consentement sera réputé avoir été donné par vous et accepté par nous, lorsque vous recevez notre avis sur la protection des renseignements personnels avec votre contrat et que vous ne nous informez pas que vous refusez d'y consentir en tout ou en partie.

On peut conclure au consentement implicite du seul fait du lien qui existe entre les parties ou de la nature des échanges entre elles. À titre d'exemple, lorsque vous fournissez des renseignements personnels à un agent ou à un courtier d'assurance en vue de la souscription d'une assurance, il est raisonnable de présumer qu'il y a consentement implicite à la communication de ces renseignements à l'assureur pour les fins de l'assurance envisagée.

Si les renseignements personnels sont de nature hautement délicate – s'il s'agit, par exemple, de rapports médicaux ou de documents financiers tels qu'une déclaration de revenus –, nous obtiendrons votre consentement écrit exprès avant d'utiliser cette information.

Qualité pour donner le consentement

Le consentement peut être donné par la personne concernée ou par son représentant autorisé (par exemple le détenteur d'une procuration, un tuteur ou un curateur). Aviva contrôlera la validité de l'autorisation en vérifiant l'identité du représentant, le motif de la représentation et, le cas échéant, le pouvoir de représentation donné par la personne concernée.

Cas où le consentement n'est pas requis :

Dans bien des circonstances, il n'est pas nécessaire d'informer la personne concernée ni d'obtenir son consentement en vertu de la loi régissant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels, notamment :

- lorsque cette pratique pourrait compromettre la disponibilité ou l'exactitude de renseignements personnels relatifs à la violation d'un contrat ou à l'inobservation de toute loi, y compris la détection et la répression de la fraude;
- en raison de conformité à des assignations à comparaître, à des mandats de perquisition et à d'autres ordonnances d'un tribunal ou d'un gouvernement;
- pour la communication de renseignements sur les clients aux avocats retenus par Aviva conformément à son obligation contractuelle de défendre l'assuré en cas de poursuite judiciaire;
- dans des circonstances exceptionnelles où Aviva peut, en vertu d'un devoir public, communiquer des renseignements personnels aux autorités compétentes dans des affaires d'un intérêt général considérable;
- lorsque la personne concernée est un mineur ou une personne gravement malade ou souffrant d'incapacité mentale, et que l'obtention du consentement est impossible ou inopportune;
- lorsque les renseignements personnels sont accessibles au public et qu'ils sont précisés dans les règlements; et
- lorsque la loi l'exige.

Retrait du consentement

Sous réserve de certaines restrictions juridiques et contractuelles applicables et d'un préavis raisonnable, vous pouvez en tout temps refuser que l'on recueille, utilise ou communique vos renseignements personnels ou retirer votre consentement à cet égard. Vous devriez cependant savoir qu'en l'absence de votre consentement, il pourrait nous être plus difficile de répondre à vos besoins d'assurance.

PRINCIPE QUATRE : Limitation de la collecte

Aviva ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées susmentionnées et doit procéder de façon honnête et licite.

Nous ne recueillons que les renseignements dont nous avons besoin pour faire affaire avec vous. Nous procéderons de façon honnête, équitable et licite.

PRINCIPE CINQ : Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Aviva ne doit pas utiliser ou communiquer de renseignements personnels à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. Aviva ne doit conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des finalités déterminées.

Généralités

Il existe certaines situations propres aux activités des assureurs de dommages où nous utilisons, communiquons et conservons des renseignements personnels dans le cadre de pratiques d'assurance prudentes. À titre d'exemple :

- Partage du risque : transmission de renseignements personnels à d'autres assureurs ou réassureurs;
- Services de renseignements : communication à des fins de production, de règlement des sinistres, de classification et de tarification;
- Services d'assurance : communication à des fournisseurs de biens et services d'Aviva tels que les entreprises de traitement des données, les entreprises de prévention des sinistres et les experts en sinistres; et
- Intermédiaires d'assurances : communication aux courtiers et agents.

Nous n'utiliserons ni ne communiquerons vos renseignements personnels à des fins autres que celles qui ont été mentionnées précédemment, à moins que vous n'y consentiez ou que la loi ne l'exige. Nous conserverons vos renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.

Communication au sein d'Aviva

Seuls les employés ayant un motif d'affaires légitime auront accès à vos renseignements personnels et devront assurer la sécurité des renseignements en leur possession.

Communication aux tiers : courtiers, agents et experts en sinistres

Les tiers, notamment les courtiers, les agents, les enquêteurs privés et les experts en sinistres, sont également soumis à la Loi. Seules les personnes physiques ou morales qui sont autorisées, pour les besoins de l'exécution de travaux aux fins déterminées en vertu du Principe deux, peuvent se voir communiquer des renseignements personnels.

Durée de conservation

La durée de conservation des renseignements personnels est conforme à notre politique de conservation, qui est elle-même soumise aux exigences des lois provinciales et fédérales.

Vos renseignements personnels seront conservés par Aviva aussi longtemps qu'il est nécessaire pour vous servir ou pour satisfaire à des exigences légales. Dès la fin de la période de conservation maximale, on doit détruire, effacer ou dépersonnaliser les renseignements personnels, ou les éliminer des systèmes d'exploitation pour les archiver dans un lieu sécurisé à accès restreint.

Les renseignements personnels qui servent toujours aux fins précisées peuvent être conservés indéfiniment à condition d'être archivés à l'extérieur du lieu d'exploitation, dans un lieu à accès restreint.

PRINCIPE SIX : Exactitude

Aviva doit s'assurer que les renseignements personnels sont aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.

Nous veillerons à ce que vos renseignements personnels soient suffisamment exacts, complets et à jour pour réduire au minimum la possibilité que des renseignements erronés soient utilisés pour prendre une décision à votre sujet.

Si Aviva croit que vos renseignements personnels ne sont pas manifestement exacts, complets et à jour, et qu'ils sont nécessaires pour les besoins de l'entreprise, nous prendrons contact avec vous pour vérifier les renseignements actuellement au dossier et effectuer toutes modifications qui s'imposeraient.

Si nous ne pouvons pas vérifier vos renseignements personnels ou si nous ne pouvons pas vous joindre, rien ne sera fait autre que de consigner ces limitations à votre dossier.

PRINCIPE SEPT : Mesures de sécurité

Aviva doit protéger les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité et empêcher toute activité non autorisée relativement à ces renseignements.

Responsabilité des mesures de protection :

Il incombe à Aviva de protéger vos renseignements personnels contre la perte ou le vol, ainsi que contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisées. Aviva doit protéger vos renseignements personnels quelle que soit la forme sous laquelle ils sont conservés. Les moyens de protection varient selon le degré de sensibilité, la quantité, la distribution, la forme et la méthode de conservation de vos renseignements personnels.

Méthodes de protection

Les moyens de protection varient selon le degré de sensibilité, la quantité, la distribution, la forme et la méthode de conservation des renseignements personnels. En général, les règles suivantes sont observées.

- Les renseignements personnels ne sont jamais laissés sans surveillance.
- L'accès aux renseignements personnels est réservé uniquement aux personnes pouvant justifier d'un motif d'affaires légitime.
- Les renseignements personnels ne sont pas photocopiés, modifiés, communiqués ou détruits sans le consentement exprès de l'employé responsable.
- Lorsque des renseignements sont fournis à un tiers, seuls les renseignements nécessaires d'un dossier sensible, et non le dossier intégral, sont communiqués.
- Aucune personne non escortée n'a accès aux étages où sont conservés des renseignements sensibles.
- Les mots de passe sont changés périodiquement et ne sont dévoilés en aucun cas à qui que ce soit.
- Les renseignements sensibles sont conservés à part et seules les personnes dûment autorisées y ont accès.
- Le courrier reçu après les heures d'affaires est sécurisé dans la zone du courrier et des approvisionnements.
- Les renseignements sensibles sont transmis à des tiers par des moyens protégés.

- Les renseignements hors place sont stockés dans un lieu protégé.

Les employés d'Aviva doivent faire preuve de vigilance dans la protection des renseignements personnels. Un soin tout particulier est apporté aux renseignements personnels sensibles suivants :

- dossiers médicaux ou hospitaliers;
- dossiers d'emploi;
- déclarations de revenu;
- casiers judiciaires; et
- dossiers financiers.

Renseignements reçus de tiers

Les employés d'Aviva exercent la même vigilance à l'égard des renseignements personnels reçus de l'extérieur d'Aviva et adhérent à toute norme supérieure fixée par le tiers lorsqu'ils s'y sont engagés par contrat.

Destruction des renseignements

Tous les renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires aux fins précisées et qui ont été conservés pendant la durée minimale prescrite seront détruits, effacés, dépersonnalisés ou archivés dans le lieu sécurisé à accès restreint prévu à cet effet.

PRINCIPE HUIT : Transparence

Aviva doit faire en sorte que des renseignements précis sur sa politique et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne qui en fait la demande.

Sur demande, Aviva fournira une explication de sa politique en matière de gestion des renseignements personnels. Vous pouvez communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels pour toute demande de renseignements ou plainte, ou pour obtenir des renseignements additionnels.

PRINCIPE NEUF : Accès à l'information

Aviva doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels la concernant, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter, sauf si la loi l'interdit. Aviva doit par ailleurs apporter aux renseignements personnels les modifications jugées nécessaires pour les tenir à jour.

Les demandes d'accès aux renseignements doivent être présentées par écrit, soit par télécopieur, par courrier électronique ou par lettre. Nous répondons à toutes les demandes dans un délai de 30 jours.

Il est important de vérifier que l'auteur de la demande est bien la personne en question. C'est pourquoi nous exigeons que toutes les demandes soient présentées par écrit et que nos réponses, par écrit également, soient expédiées à l'adresse figurant dans notre dossier. Toute

autre procédure exige la validation obligatoire de l'identité du demandeur et des éléments de l'adresse.

Aviva aidera toute personne qui a besoin d'assistance lors de la préparation de la demande.

Les renseignements demandés doivent être fournis sous une forme intelligible et avec les explications appropriées des abréviations ou des codes. Sur demande, Aviva autorisera l'accès aux renseignements personnels sous une autre forme pour les personnes ayant une déficience sensorielle, si la conversion vers un autre format est raisonnable et nécessaire.

Délai de réponse aux demandes d'accès

La réponse doit être fournie dans les 30 jours qui suivent la réception de la demande. Toutefois, si une prorogation est exigée, un avis de prorogation jusqu'à concurrence de 30 jours additionnels vous sera envoyé dans les 30 jours suivant la réception de la demande, précisant les motifs de la prorogation, le nouveau délai et vous informant de votre droit de déposer une plainte auprès du commissaire fédéral à la protection de la vie privée ou, s'il y a lieu, du commissaire provincial à la protection de la vie privée.

Refus d'acquiescer à une demande d'accès

Si la demande est refusée, nous fournissons une explication. La personne sera informée de son droit de contester le rejet de sa demande en s'adressant au responsable de la protection des renseignements personnels au sein d'Aviva et grâce à la Procédure de traitement des plaintes [voir le Principe dix, Possibilité de porter plainte], ou en s'adressant au commissaire provincial ou fédéral.

Voici quelques raisons valables pour lesquelles l'accès peut être refusé :

- coût prohibitif;
- renseignements personnels inextricablement liés à des informations concernant d'autres personnes;
- raisons d'ordre juridique, de sécurité ou liées à des secrets commerciaux exclusifs;
- renseignements personnels dont la communication peut mettre en danger la vie ou la sécurité d'une autre personne.

Modifications

Si vous pouvez démontrer que des renseignements personnels à votre sujet sont inexacts ou incomplets, Aviva apportera les modifications nécessaires (corrections, suppressions, ajouts) à ces renseignements. S'il y a lieu, l'information modifiée sera communiquée à des tiers ayant accès à l'information en question.

Conservation des dossiers

Les modifications ainsi effectuées sont dûment enregistrées et assorties d'une explication si besoin est.

Lorsqu'une contestation n'est pas réglée à la satisfaction de la personne concernée, Aviva consignera la teneur de la contestation non réglée. S'il y a lieu, l'existence de la contestation non réglée doit être communiquée à des tiers ayant accès à l'information en question.

On doit conserver suffisamment longtemps les renseignements personnels ayant fait l'objet d'une demande ou qui ont servi à prendre une décision au sujet d'une personne pour permettre à l'intéressé d'exercer les recours qui lui sont ouverts en vertu des lois sur la protection de la vie privée.

Frais de communication

Nous pourrions imposer des frais pour vous donner accès à l'information, mais seulement après vous avoir informé du coût approximatif.

PRINCIPE DIX : Possibilité de porter plainte à l'égard de l'inobservation des principes

Aviva doit fournir le moyen de porter plainte à l'égard de l'inobservation des principes énoncés ci-dessus auprès du responsable de la protection des renseignements personnels.

Réception et enregistrement de la plainte ou de la demande de renseignements

Si vous croyez que nous ne nous conformons pas aux principes exposés dans notre Code de protection des renseignements personnels, vous pouvez en tout temps communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels par écrit.

Dans le cas d'une demande de renseignements ou d'une plainte portant sur la protection de la vie privée reçue par téléphone : on doit inviter la personne à envoyer sa demande de renseignements ou sa plainte par écrit au responsable de la protection des renseignements personnels et fournir l'adresse de celui-ci;

Le responsable de la protection des renseignements personnels ou son délégué doit prendre acte des demandes de renseignements et des plaintes et en coordonner le suivi, et s'assurer que les réponses satisfont aux exigences de la protection de la vie privée et sont données en temps opportun.

Enquêtes

Toutes les plaintes font l'objet d'une enquête. Si nous croyons que la plainte est fondée, Aviva tente d'y apporter une réponse. Si nécessaire, nous modifions nos politiques et pratiques pour veiller à ce que la situation ne se reproduise pas.

L'enquête comporte un examen des faits permettant d'analyser votre plainte par divers moyens :

- consultation du dossier de l'intéressé (information tant dans la base de données que sur papier);
- référence au guide « Politique et pratiques sur les renseignements personnels »;

- discussion avec les membres du personnel qui ont traité avec l'intéressé ou travaillé avec le dossier; et
- consultation de toute autre source de documentation susceptible de fournir des renseignements pertinents.

Accusé de réception et réponse

Lorsqu'il est impossible de répondre à une demande de renseignements ou de résoudre une plainte dans l'immédiat, nous vous informerons que votre demande ou votre plainte est en cours d'examen et de la date approximative de la réponse. Si vous avez des questions sur notre politique ou sur le traitement de vos renseignements personnels et que nous n'avons pas été en mesure d'y apporter une réponse, vous serez informé de communiquer avec le commissaire fédéral à la protection de la vie privée ou, s'il y a lieu, le commissaire provincial à la protection de la vie privée. Notre responsable de la protection des renseignements personnels fournira les renseignements contractuels sur demande.

Suivi

Le responsable de la protection des renseignements personnels ou son délégué communiquera avec vous, lorsqu'il est nécessaire et approprié, pour s'assurer que la question a été résolue de façon satisfaisante.

Si la solution de la contestation entraîne la nécessité pour Aviva de modifier ses politiques et ses pratiques, le responsable de la protection des renseignements personnels ou son délégué doit veiller à ce que les modifications voulues soient effectuées.

Surveillance des procédures de traitement des plaintes

Le responsable de la protection des renseignements personnels ou son délégué révisera périodiquement le processus de plainte pour s'assurer qu'un mécanisme équitable, approprié et prompt est en place.

Mises à jour de notre politique

Aviva est toujours à la recherche d'occasions pour améliorer ou mettre à jour ses communications avec ses clients, pour rationaliser ses activités tout en se conformant à la loi. Par conséquent, notre politique sur la protection de la vie privée n'est pas forcément un document statique. Ainsi, Aviva se réserve le droit de modifier à l'occasion sa politique sur la protection des renseignements personnels. Le cas échéant, les changements entreront en vigueur 10 jours après la publication du changement sur le présent site web. Pour avoir l'information la plus à jour, visitez régulièrement le présent site web ou communiquez avec notre responsable de la protection des renseignements personnels.

Date d'affichage de la politique : 15 janvier 2005.

ANNEXE

Commissaire fédéral à la protection de la vie privée

Le commissaire à la protection de la vie privée est investi des pouvoirs suivants :

- droit de vérifier les pratiques de gestion des renseignements d'une organisation lorsque des motifs raisonnables portent à croire que celle-ci contrevient aux dispositions touchant la protection de la vie privée;
- droit de faire enquête sur les plaintes déposées pour inobservation d'une disposition de l'annexe 1 (Code type de la CSA) ou du corps de la loi.
- droit de publier sur chaque affaire un rapport contenant des conclusions et des recommandations;
- imposition d'une amende maximale de 100 000 $, en vertu de la Loi, pour entrave à une enquête ou à une vérification du commissaire, destruction de dossiers avant le règlement de l'affaire, ou congédiement ou mesures disciplinaires frappant un employé par suite de la dénonciation d'une infraction.

Comment joindre le responsable de la protection des renseignements personnels d'Aviva

Par écrit :

Responsable de la protection des renseignements personnels
Aviva Canada Inc.
2206 Eglinton Avenue East
Scarborough, ON, M1L 4S8

Par téléphone/télécopieur :

Tél. : 1-800-387-4518 x54171 or 416-701-4171
Téléc. : 416-755-4075

Par courriel :

CAPrivacyOfficer@avivacanada.com

Filiales d'Aviva Canada Inc. :

- Aviva, Compagnie d'Assurance du Canada
- Compagnie d'Assurance Traders Générale
- Compagnie d'Assurance Scottish & York limitée
- S&Y Compagnie d'Assurance

- Compagnie d’assurance Elite
- Pilot Insurance Company
- OIS Ontario Insurance Service Limited
- Services d’Assurance Youville inc.
- Insurance Agent Service Inc.