

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ POUR LES CLIENTS

Nous nous engageons à maintenir la sécurité, la confidentialité et l'exactitude de tous les renseignements personnels sous notre contrôle. Dans le cadre de cet engagement, nous avons établi les **DIX PRINCIPES DE CONFIDENTIALITÉ** suivants qui régissent nos pratiques en matière de traitement des renseignements :

Principe 1 — Responsabilité

Nous sommes responsables des renseignements personnels sous notre contrôle et nous avons désigné une ou plusieurs personnes responsables de notre conformité aux principes de confidentialité.

Principe 2 — Détermination des fins de la collecte des renseignements personnels

Nous déterminons les fins auxquelles les renseignements personnels sont collectés au moment de la collecte ou avant celle-ci.

Principe 3 — Obtenir le consentement pour la collection, l'utilisation ou la divulgation des renseignements personnels

Nous obtenons le consentement du client pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels, à moins que le consentement ne soit pas requis par la loi.

Principe 4 — Limitation de la collecte de renseignements personnels

Nous limitons la collection des renseignements personnels à ceux nécessaires aux fins identifiées. Nous collectons les renseignements personnels de façon honnête et licite seulement.

Principe 5 — Limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation des renseignements personnels

Nous n'utilisons et ne divulguons pas les renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils sont collectés, à moins d'avoir le consentement de la personne concernée ou que la loi le permette. Nous conservons les renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire et conformément aux exigences légales.

Principe 6 — Exactitude des renseignements personnels

Les renseignements personnels sont conservés sous une forme aussi précise et à jour que nécessaire afin de répondre aux fins pour lesquelles ils sont utilisés. En cas d'erreurs matérielles relatives à l'exactitude ou l'exhaustivité, les renseignements peuvent être modifiés, le cas échéant, sur demande.

Principe 7 — Protection des renseignements personnels

Nous protégeons les renseignements personnels à l'aide de mesures de protection appropriées conformément aux exigences légales.

Principe 8 — Transparence concernant nos protocoles et nos pratiques

Nous mettons à la disposition de nos clients et employés des informations concernant les politiques et pratiques applicables à la gestion de leurs renseignements personnels.

Principe 9 — Accès des clients et des employés aux renseignements personnels

Les clients et employés seront informés, sur demande, de l'existence, l'utilisation et la divulgation de leurs renseignements personnels et y auront accès. Les clients et les employés peuvent vérifier que leurs renseignements sont exacts et complets et peuvent demander que leurs renseignements soient modifiés au besoin.

Principe 10 — Traitement des plaintes et suggestions des clients

Les clients et les employés peuvent adresser toute question ou demande en ce qui concerne nos pratiques relatives aux renseignements personnels ou nos principes de confidentialité à notre responsable de la confidentialité.

PRATIQUES RELATIVES AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Quels renseignements personnels sont collectés : Les renseignements personnels dont nous faisons la demande dépendent de la nature du service ou du produit demandé et se limitent aux renseignements nécessaires au processus de cette demande ou afin de fournir un meilleur service. Il s'agit des renseignements personnels contenus dans les demandes de protection d'assurance et des renseignements requis pour traiter les demandes de règlement effectuées par les détenteurs d'une police, chacun d'entre eux pouvant inclure des renseignements médicaux et financiers personnels. Nous recherchons un équilibre entre le besoin de la compagnie d'utiliser de tels renseignements à des fins commerciales légitimes et le droit à la vie privée des individus en ce qui concerne leurs renseignements personnels.

Comment les renseignements personnels sont-ils collectés : Les renseignements que nous collectons proviennent directement des clients ou indirectement d'une tierce partie. Si une tierce partie doit obtenir le consentement afin de divulguer des renseignements, un formulaire de divulgation des renseignements signé est obtenu auprès du client. Si les renseignements sont collectés par téléphone, l'appel pourrait être écouté ou enregistré. Les enregistrements des appels sont utilisés aux fins de contrôle de la qualité, de formation et pour établir un registre des renseignements que vous fournissez. Si vous n'êtes pas à l'aise avec l'enregistrement de vos appels téléphoniques, vous pouvez communiquer avec nous par écrit et préciser que vous souhaitez que notre réponse soit faite par écrit.

Comment les renseignements personnels sont-ils utilisés : Nous utilisons les renseignements personnels pour communiquer avec vous, vous procurer les produits et services dont vous avez fait la demande, et pour vous fournir de l'information concernant les produits et services supplémentaires étant susceptibles de vous intéresser.

Divulgence des renseignements personnels à des tierces parties : À l'exception des renseignements nécessaires afin de vous procurer nos produits et services, nous sommes tenus de maintenir la confidentialité de vos renseignements personnels en tout temps, sauf dans les circonstances suivantes :

- Lorsque nous avons l'autorisation par la partie en question
- Lorsqu'exigé ou autrement autorisé par la loi. Cela se produit lorsque les raisons médicales ou de sécurité rendent impossible ou peu réaliste l'obtention du consentement. Par exemple, lors d'une enquête relative à une potentielle infraction au contrat, de la détection d'une fraude ou à des fins d'application de la loi ou lorsque l'obtention du consentement serait inappropriée dû au fait que la personne est mineure, gravement malade ou autrement dans l'incapacité.
- Si nous avons besoin de partager des renseignements avec votre employeur, ceux-ci seront strictement limités aux renseignements relatifs à votre position et votre capacité à performer les tâches relatives à votre emploi. Aucun détail relatif au diagnostic, au traitement ou à la médication ne sera divulgué à votre employeur.

Protection des renseignements : Nous maintenons des normes de sécurité afin de s'assurer que tous les renseignements personnels sont protégés contre les accès non autorisés, la divulgation non autorisée, l'utilisation abusive ou les modifications inappropriées.

Accès et modification des renseignements : Tous les clients ont le droit d'accéder, de vérifier et de modifier leurs renseignements personnels en notre possession. Pour soumettre une demande d'accès aux renseignements personnels, les clients sont requis de contacter le Responsable de la confidentialité de l'entreprise.

Questions, préoccupations et plaintes : Pour les questions concernant notre protocole de confidentialité, les préoccupations ou les plaintes quant à la confidentialité et nos pratiques de traitement des renseignements personnels, nous conseillons à nos clients de contacter le Responsable de la confidentialité de l'entreprise. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous recevez, vous pouvez communiquer avec le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta.

Coordonnées

Responsable de la confidentialité
Corporation d'assurance First Canadian/ Corporation d'assurance Millennium
320 Sioux Road, Sherwood Park (Alberta) T8A 3X6
Téléphone : 780-467-9575 Télécopieur : 780-467-4016
Courriel : privacy@firstcanadian.ca

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta:

Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta. (Edmonton) Suite 410, 9925 109 Street NW Edmonton, AB T5K 2J8 Téléphone : (780) 422-6860 Télécopieur : (780) 422-5682 Sans Frais : (888) 878-4044 Courriel : generalinfo@oipc.ab.ca	Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta (Calgary) Suite 2460, 801 6 Avenue SW Calgary, AB, T2P 3W2 Téléphone : (403) 297-2728 Télécopieur : (403) 297-2711 Sans Frais : (888) 878-4044 Courriel : generalinfo@oipc.ab.ca
---	---