

Corporation d'assurance First Canadian - Politique de protection de la vie privée

Dernière mise à jour : 22 janvier 2026

La présente politique de protection de la vie privée (la « politique ») explique comment First Canadian collecte, utilise, divulgue, protège et conserve les renseignements personnels dans le cadre de nos services d'avantages sociaux, incluant notre application mobile destinée aux souscripteurs et notre portail de demandes de règlement Web, ainsi que notre portail destiné aux employeurs / administrateurs de plan (collectivement, les « services »). La présente politique est rédigée dans un langage clair et simple et est mise à la disposition des souscripteurs de plan et des autres personnes qui utilisent les services, incluant celles résidant au Québec.

Dans la présente politique, les termes « First Canadian », « nous » et « notre » désignent la Corporation d'assurance First Canadian et, le cas échéant, d'autres entreprises affiliées à First Canadian qui fournissent ou soutiennent l'administration d'avantages sociaux. Selon la conception du plan, certaines prestations peuvent être souscrites ou administrées en coordination avec des tiers engagés par First Canadian pour fournir les services.

À quoi s'applique la présente politique

La présente politique s'applique aux renseignements personnels que nous traitons lorsque vous souscrivez à un plan d'avantages sociaux, utilisez l'application pour les souscripteurs ou le portail de demandes de règlement, mettez à jour votre profil, soumettez et gérez des demandes de règlement, communiquez avec nous ou interagissez de toute autre manière avec les services.

La présente politique ne s'applique pas aux sites Web ou aux plateformes tiers auxquels vous pouvez accéder par l'intermédiaire des services. Par exemple, lorsque les services permettent un accès unique à GreenShield+ pour certaines fonctionnalités, votre utilisation de GreenShield+ est régie par les pratiques et les modalités de confidentialité de GreenShield.

Les renseignements personnels que nous collectons

Nous collectons les renseignements personnels qui sont raisonnablement nécessaires pour administrer les plans d'avantages sociaux et fournir les services. Selon la façon dont vous utilisez les services et ce que comprend votre plan, cela peut inclure des renseignements d'identification et de contact, tels que votre nom, votre sexe, votre date de naissance, votre adresse courriel, votre numéro de téléphone et vos préférences en matière de communication (incluant vos préférences en matière de SMS), ainsi que des renseignements sur votre plan et votre admissibilité.

Nous collectons également les renseignements que vous fournissez sur les personnes à votre charge et les autres personnes liées à votre protection, telles que le nom et la date de naissance des personnes à votre charge, ainsi que les renseignements nécessaires pour enregistrer les désignations de bénéficiaires, le cas échéant.

Lorsque vous choisissez le virement automatique pour le versement des demandes de règlement ou des prestations, nous collectons et utilisons vos renseignements bancaires afin d'effectuer des virements électroniques.

Lorsque vous utilisez les services, il se peut que nous collections également des renseignements relatifs à votre compte et à la sécurité afin d'authentifier et de protéger l'accès, telles que vos identifiants de connexion, vos paramètres d'authentification multifactorielle et les questions de sécurité utilisées pour la récupération de votre compte.

Lorsque vous soumettez des demandes de règlement, nous collectons des renseignements sur ces demandes et les pièces justificatives, qui peuvent inclure des renseignements médicaux ou dentaires, ainsi que d'autres renseignements sensibles nécessaires à l'évaluation, au traitement et à la gestion des demandes. Les demandes sont traitées dans le cadre de nos ententes de traitement des demandes, qui peuvent inclure des administrateurs de demandes tiers et des systèmes connexes utilisés pour échanger les données et les résultats des demandes.

Corporation d'assurance First Canadian - Politique de protection de la vie privée

Comment nous utilisons vos renseignements personnels

Nous utilisons vos renseignements personnels pour gérer votre protection d'avantages sociaux et vous fournir les services. Cela inclut l'utilisation de vos renseignements pour vous enregistrer et confirmer votre admissibilité, pour gérer votre protection et vos soldes, pour vous permettre de gérer votre profil, vos personnes à charge, vos représentants autorisés, vos bénéficiaires et vos coordonnées bancaires, et pour gérer et communiquer avec vous au sujet de vos prestations et de vos demandes de règlement.

Nous utilisons les renseignements personnels pour évaluer, traiter, examiner et gérer les demandes de règlement, ainsi que pour communiquer avec vous au sujet de l'état et des résultats de vos demandes.

Nous utilisons les renseignements personnels pour protéger la sécurité et l'intégrité des services, notamment pour vérifier l'identité, prévenir la fraude et les abus, et tenir à jour les registres d'audit et de sécurité.

Consentement et autorité légale pour la collecte, l'utilisation et la divulgation

Nous obtenons le consentement pour la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels conformément aux lois applicables en matière de protection de la vie privée, incluant les renseignements sensibles telles que les renseignements relatifs à la santé. En vertu de la loi fédérale canadienne sur la protection de la vie privée dans le secteur privé, un consentement valable exige que les personnes reçoivent des renseignements clairs sur l'utilisation que fait une organisation de leurs renseignements.

Vous pouvez retirer votre consentement, sous réserve de restrictions légales ou contractuelles et d'un préavis raisonnable. Le retrait de votre consentement peut affecter notre capacité à gérer votre protection, à traiter vos demandes de règlement ou à vous donner accès à tout ou partie des services.

Comment nous divulguons les renseignements personnels

Nous divulguons des renseignements personnels selon le principe du besoin de savoir afin de faciliter l'administration du plan et la prestation des services.

Nous pouvons divulguer des renseignements personnels à des administrateurs tiers, des prestataires de services et des fournisseurs qui rendent des services en notre nom, tels que le traitement et le règlement des demandes, l'hébergement technologique, le soutien aux clients, la transmission de communications et l'échange sécurisé de données (incluant les fournisseurs de services de communication qui envoient des courriels et des SMS en notre nom). Par exemple, notre flux de travail comprend des intégrations qui échangent des données et des résultats relatifs aux demandes de règlement par le biais de processus et de systèmes sécurisés utilisés pour le classement et le transfert.

Nous pouvons divulguer des renseignements personnels à des professionnels de santé, des établissements ou d'autres entités concernées lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour l'évaluation des demandes de règlement, les enquêtes ou l'administration du plan, et dans la mesure où la loi le permet ou l'exige.

Nous pouvons également divulguer des renseignements personnels pour nous conformer à des exigences légales, pour répondre à des demandes légitimes, pour protéger nos droits et la sécurité des services, ou dans le cadre d'une transaction commerciale (telle qu'une fusion, une acquisition ou une réorganisation), sous réserve de la législation applicable.

Corporation d'assurance First Canadian - Politique de protection de la vie privée

Prestataires de services, hébergement de données et considérations transfrontalières

Nous pouvons utiliser HubSpot comme outil de gestion des clients et de prise en charge / de gestion des demandes dans le cadre de nos activités. Les conditions contractuelles de HubSpot prévoient que les données personnelles peuvent être consultées et traitées à l'échelle mondiale, incluant le traitement aux États-Unis et dans d'autres juridictions où HubSpot et ses sous-traitants opèrent.

L'approche régionale de HubSpot en matière d'hébergement de données comporte également des exceptions importantes, notamment le fait que si le lieu d'hébergement des données n'est pas spécifié dans le bon de commande applicable, les données des clients sont hébergées aux États-Unis et certaines catégories d'accès et de traitement peuvent avoir lieu en dehors du « lieu » sélectionné (notamment pour le soutien, la sécurité, les intégrations et certaines données d'utilisation).

Nous pouvons utiliser Twilio pour envoyer des SMS et pour prendre en charge la livraison des messages et l'enregistrement associé. Selon la configuration, Twilio peut traiter et stocker les données de messagerie (incluant le contenu des messages et les métadonnées associées) dans la région où la charge de travail de messagerie est traitée. Par défaut, certaines charges de travail peuvent être traitées aux États-Unis, sauf si une autre région est sélectionnée et mise en œuvre. La documentation de Twilio indique également que le corps et les enregistrements des messages SMS/MMS peuvent être conservés dans les systèmes Twilio jusqu'à ce que le client les supprime. Par conséquent, nos pratiques de configuration et de conservation sont donc conçues pour minimiser le contenu des messages et les données conservées en externe.

Lorsque nous faisons appel à des prestataires de services susceptibles de traiter des données en dehors du Canada, nous prenons des mesures raisonnables pour exiger des garanties contractuelles et organisationnelles appropriées et pour nous assurer que les transferts sont effectués conformément aux lois applicables en matière de protection de la vie privée. Nous nous efforçons également, lorsque cela est possible et approprié pour nos activités, de limiter l'utilisation et le traitement des données aux juridictions canadiennes. Bien que nous préférions limiter l'utilisation et le traitement des données au Canada, certains prestataires de services (et leurs sous-traitants) peuvent fournir un soutien ou effectuer un traitement à partir d'autres juridictions, en fonction de la configuration du service et du modèle de soutien.

Communications avec vous

Nous communiquons avec les souscripteurs de plans par courriel, SMS et/ou communications dans l'application au sujet de la souscription, de l'administration du plan, de la sécurité et de l'état des demandes de règlement. Lorsque vous fournissez un numéro de téléphone mobile et que vous vous abonnez (ou que vous donnez votre consentement lorsque la loi l'exige), nous pouvons vous envoyer des messages liés au service, tels que des codes de vérification, des alertes de sécurité et des notifications administratives. Vous pouvez vous désabonner des notifications par SMS à tout moment en suivant les instructions incluses dans le message (par exemple, en répondant STOP lorsque cela est possible) ou en ajustant vos préférences dans les services, sous réserve de certains messages essentiels requis pour la sécurité du compte ou la prestation du service.

Conservation

Nous conservons les renseignements personnels uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des objectifs décrits dans la présente politique et au respect des exigences légales, réglementaires, fiscales et d'archivage applicables, incluant les exigences relatives aux délais de limitation et aux conservations légales. Lorsque les renseignements ne sont plus nécessaires, nous les détruisons, les supprimons ou les anonymisons de manière sécurisée, conformément à la législation applicable et à nos pratiques internes en matière de conservation.

Corporation d'assurance First Canadian - Politique de protection de la vie privée

Mesures de protection

Nous mettons en œuvre des mesures de protection administratives, techniques et physiques conçues pour protéger les renseignements personnels contre la perte, le vol, l'accès non autorisé, la divulgation, la copie, l'utilisation ou la modification. Ces mesures de protection comprennent des contrôles d'accès et des mesures de protection des comptes, telles que des options d'authentification multifactorielle et des contrôles de récupération de compte au sein des services. Nous concevons des notifications afin de minimiser les contenus sensibles. Par exemple, nous n'incluons pas de renseignements détaillés sur la santé ou les demandes de règlement dans les messages SMS.

Vos droits en matière de protection de la vie privée

Sous réserve de la législation applicable, vous pouvez demander à accéder aux renseignements personnels contenus dans votre dossier et à les corriger. Vous pouvez également demander des renseignements sur la manière dont vos renseignements personnels ont été utilisés et à qui ils ont été divulgués, conformément à la législation applicable. Vous pouvez retirer votre consentement comme décrit ci-dessus.

Si vous estimez que nous n'avons pas traité vos renseignements personnels de manière appropriée, vous pouvez communiquer avec nous à l'aide des coordonnées ci-dessous.

Renseignements supplémentaires pour les résidents du Québec

Si vous résidez au Québec, nous traiterons vos renseignements personnels conformément à la loi du Québec sur la protection de la vie privée, incluant les exigences en matière de transparence et l'obligation de mettre à disposition une politique de confidentialité lorsque des renseignements personnels sont collectés par des moyens technologiques.

Le cas échéant, nous fournirons des avis spécifiques au Québec et obtiendrons le consentement de la manière requise par la loi du Québec, incluant lorsque les renseignements personnels sont sensibles. Nous répondrons également aux demandes relatives aux droits conformément à la loi québécoise et aux délais applicables.

Renseignements sur les enfants et les personnes à charge

Lorsque les services collectent des renseignements sur des personnes à charge, il incombe au souscripteur du plan de s'assurer qu'il est autorisé à fournir ces renseignements aux fins de l'administration du plan et du traitement des demandes de règlement. Si nous avons besoin d'une autorisation ou de documents supplémentaires pour gérer les prestations d'une personne à charge, nous vous les demanderons.

Modifications apportées à la présente politique

Nous pouvons mettre à jour la présente politique de temps en temps. Si nous apportons des modifications importantes, nous vous en informerons par les moyens appropriés, notamment en publiant une version mise à jour de la politique et/ou en informant les utilisateurs par le biais des services, selon le cas.

Contactez-nous

Si vous avez des questions concernant la présente politique, si vous souhaitez exercer vos droits ou si vous souhaitez faire une demande ou une plainte relative à la protection de la vie privée, vous pouvez communiquer avec le responsable de la protection de la vie privée de First Canadian à privacy@firstcanadian.ca.