

**American, compagnie d'assurance-vie  
et d'assurance-maladie**

**et**

**Compagnie d'assurance Triton**

**Énoncé de confidentialité des  
renseignements personnels**

**(Juillet 2018)**

## INTRODUCTION

La Compagnie d'assurance Triton et American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie (les « assureurs » ou, selon le contexte, « nous » ou « notre » désignent ces compagnies collectivement dans le présent Énoncé de confidentialité des renseignements personnels) sont des sociétés affiliées. Les assureurs offrent des produits et des services d'assurance-crédit collective aux clients du prêteur à l'échelle du Canada. « Prêteur » désigne le prêteur auprès duquel vous avez contracté un prêt couvert par Notre programme d'assurance, et « vous » ainsi que « votre » désignent un client individuel des assureurs et/ou de votre Prêteur.

**NOTRE AVIS DE CONFIDENTIALITÉ :** Notre objectif est de garder votre confiance en ce qui a trait au respect de vos renseignements personnels.

**Des choix s'offrent à vous :** À titre de client des assureurs, vous pouvez faire des choix en ce qui a trait au partage de vos renseignements personnels. À cet égard, nous vous encourageons à prendre des décisions qui nous permettront de vous fournir des produits et des services de qualité qui sauront répondre à vos besoins et à vos objectifs financiers.

**Protection des renseignements personnels :** La protection de vos renseignements personnels est notre priorité. Nous l'assurons à l'aide de mesures physiques, électroniques et procédurales qui respectent les lois en vigueur. Nous formons nos employés en matière de traitement approprié des renseignements personnels. Lorsque nous avons recours aux services d'autres entreprises, nous exigeons qu'elles limitent leur utilisation aux services contractés avec elles et qu'elles protègent la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels qui leur sont communiqués.

**DISPOSITION GÉNÉRALE :** Lorsque vous lisez cet Énoncé de confidentialité des renseignements personnels (« Énoncé de confidentialité »), n'oubliez pas que cet Énoncé de confidentialité ne s'applique qu'à la Compagnie d'assurance Triton et AHLIC (American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie).

Nous avons nommé un agent à la confidentialité pour les assureurs afin de veiller à notre conformité aux lois applicables, de recevoir les questions et plaintes de nos clients et d'y répondre, et de traiter les demandes de consultation et de rectification des dossiers de renseignements personnels.

**CHANGEMENTS À CET ÉNONCÉ DE CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :** Tous les changements à cet Énoncé de confidentialité et à nos pratiques de traitement des renseignements seront intégrés dans l'Énoncé de confidentialité en temps opportun. Nous pourrions ajouter, modifier ou retirer des éléments du présent Énoncé de confidentialité lorsque nous estimons qu'il est approprié de le faire. Vous pourrez déterminer quand l'Énoncé de confidentialité a été mis à jour pour la dernière fois en vous reportant à la date de la dernière version qui est affichée à la page titre de ce document.

**Catégories de renseignements personnels que nous recueillons et conservons :** Voici des exemples de ces renseignements personnels :

- les renseignements que vous nous fournissez sur les formulaires de demande d'assurance, de demande de règlement d'assurance et tout autre formulaire, tels que vos nom, sexe, date de

naissance, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel, profession, employeur, détails de votre emploi;

- les renseignements que vous nous donnez volontairement quand nous effectuons un relevé de vos préférences, besoins ou intérêts;
- les renseignements que nous recevons du Prêteur concernant le crédit que vous avez obtenu de votre Prêteur;
- les renseignements sur vos transactions avec nous ou votre Prêteur, tels les numéros de compte, les soldes de compte, la succursale de votre Prêteur qui assure le service du crédit que vous avez obtenu de votre Prêteur, le dossier de versement et les activités sur le compte;
- les renseignements que nous recevons de votre employeur;
- les renseignements que nous recevons de vous ou de tiers (incluant les hôpitaux, cliniques et autres établissements médicaux, médecins et autres fournisseurs de soins) au sujet de votre santé, notamment des détails sur vos conditions médicales, diagnostics et traitements; les coordonnées des médecins et les registres de vos visites;
- les renseignements pertinents qui ont trait à votre crédit, à votre assurance et à tous autres produits ou services que vous demandez de temps à autre; et
- les renseignements fournis par votre employeur, votre médecin et votre Prêteur qui sont nécessaires pour traiter votre demande ou votre demande d'indemnité.

De temps à autre, nous recueillons également des renseignements supplémentaires à votre sujet concernant l'état actuel de votre compte et/ou de votre assurance auprès de votre Prêteur et généralement aux fins de gérer l'assurance liée à votre compte. Lorsque votre Prêteur nous fournit votre numéro d'assurance sociale et confirme que vous y avez consenti, nous pourrions utiliser ce numéro à des fins d'identification, notamment pour nous assurer que votre demande correspond exactement à nos registres en place. Si nécessaire, nous partagerons votre numéro d'assurance sociale avec votre employeur actuel ou avec Service Canada afin de vérifier vos renseignements sur l'emploi.

Afin d'évaluer, de juger, et de traiter toute demande d'indemnité d'assurance que vous nous soumettez ainsi que d'enquêter sur celle-ci, nous pourrions également recueillir des renseignements supplémentaires à votre sujet, à partir des sources suivantes :

- médecins et autres praticiens et fournisseurs du domaine médical et de la santé;
- hôpitaux, cliniques et autres installations médicales;
- Commissions des accidents du travail des provinces et territoires;
- Emploi et Développement social Canada;
- employeurs;
- votre Prêteur;
- experts en sinistres, enquêteurs, inspecteurs policiers; et
- nos affiliés.

Sauf tel que mentionné ci-dessus dans le cas des renseignements médicaux, nous ne recueillons aucun renseignement sensible de nos affiliés ou de tiers, tels que les détails sur vos achats de biens ou services ou des renseignements sur vos préférences, besoins ou

intérêts en matière de consommation dans les situations où une personne raisonnable en serait offusquée ou gênée.

Nous avons établi des politiques et des procédures relatives à la conservation et à la destruction des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet.

**Fins pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels :** Nous pouvons utiliser les renseignements personnels que nous recueillons aux fins suivantes :

1. vérifier votre identité;
2. dans le cas du numéro d'assurance sociale, à des fins d'identification ou pour vérifier votre emploi uniquement;
3. déterminer votre admissibilité à recevoir un produit d'assurance ou tout autre service;
4. évaluer et juger votre demande, nos risques d'assurance et toutes demandes d'indemnité que vous nous soumettez et faire enquête sur ceux-ci;
5. gérer et traiter les produits d'assurance que nous vous fournissons;
6. répondre à vos questions concernant les demandes d'assurance, les produits d'assurance et tout autre service;
7. respecter les exigences juridiques, réglementaires, de sécurité et de traitement, y compris les exigences fédérales et provinciales canadiennes ainsi que les exigences étrangères applicables à notre entreprise ou à l'un de nos fournisseurs de services ou affiliés;
8. comprendre vos besoins afin de vous offrir des produits et des services qui y répondent;
9. permettre à nos affiliés et à certaines entreprises de promouvoir leurs produits et leurs services auprès de vous; et à toute autre fin mentionnée dans le présent Énoncé de confidentialité ou que nous vous indiquerons de temps à autre ou à toute autre fin permise par la loi.

Vous pouvez refuser votre consentement au point 9 ci-dessus ou le retirer, tel qu'expliqué dans l'Énoncé de confidentialité. Nous pouvons aussi utiliser ou divulguer vos renseignements personnels à d'autres fins, avec votre consentement, et de toute autre manière permise par la loi ou exigée par la loi (voir la section Consentement ci-dessous).

**Divulgarion de vos renseignements personnels :** À l'instar de nombreuses entreprises, nous réduisons nos coûts en confiant des mandats de routine à des fournisseurs de services. Nous pouvons leur fournir vos renseignements personnels. Ces fournisseurs de services doivent alors signer une entente de confidentialité et ne peuvent utiliser les renseignements qui leur sont divulgués qu'aux fins précisées dans l'entente. Ils doivent ensuite les rendre aux assureurs ou les détruire, sans en conserver de copie. Ces renseignements peuvent être divulgués aux fournisseurs de services aux fins suivantes :

- préparer ou imprimer des relevés, et offrir d'autres services de gestion;
- fournir des services de traitement de données et de recherche de marketing;
- procéder à la souscription d'assurance et la prestation de fonctions et services afférents;
- se conformer à des exigences statutaires, réglementaires ou de conformité, dont les exigences fédérales et provinciales au Canada et les exigences de sources étrangères qui s'appliquent à nous ou à l'un ou l'autre de nos affiliés ou fournisseurs de services;

- vous distribuer des renseignements et/ou des offres promotionnelles qui ont trait aux produits et services que vous obtenez de nous;
- gérer vos indemnités d'assurance et les services d'administration des réclamations;
- recouvrer les créances sur les comptes que vous nous devez;
- aider les tiers ou les instances d'investigation à prévenir la fraude, le blanchiment d'argent ou toute autre activité criminelle; et
- toute autre activité qui a trait au service ou à la gestion des produits et services que vous obtenez de nous, ou autrement autorisée ou exigée par la loi.

Certains de nos fournisseurs de services (y compris nos affiliés agissant à ce titre) qui traitent ou gèrent des renseignements personnels en notre nom se trouvent à l'extérieur du Canada. En conséquence, vos renseignements personnels peuvent être transmis, stockés ou traités à l'extérieur du Canada aux fins décrites dans l'Énoncé de confidentialité. Les mesures contractuelles et autres que nous prenons afin de protéger vos renseignements personnels sont assujetties aux exigences statutaires des juridictions étrangères où ils peuvent être transmis, stockés ou traités (par exemple, l'obligation statutaire de divulguer des renseignements personnels aux autorités gouvernementales dans ces juridictions étrangères).

Vos renseignements personnels peuvent être divulgués à des personnes ou entités qui sont indiquées dans Fins pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels ci-dessus afin d'obtenir les renseignements requis, et ils peuvent être divulgués à d'autres fins à nos affiliés et à votre conseiller mentionné dans nos registres.

**Affiliés avec lesquels nous pourrions partager des renseignements personnels :**

Les assureurs et leurs affiliés partagent entre eux des « listes de marketing », c'est-à-dire des listes des clients qui répondent à certains critères généraux non sensibles. Ces renseignements peuvent inclure votre nom, adresse, catégorie de revenu, sexe, préférence linguistique, préférences, besoins ou intérêts. Ce partage vise à aider les affiliés à vous offrir des produits et services qui pourraient vous intéresser. Nous ne partageons pas des renseignements financiers ou médicaux spécifiques ou d'autres renseignements sensibles avec nos affiliés, sauf lorsque nos affiliés agissent comme nos fournisseurs de services, lorsque la loi nous y autorise ou lorsque vous y consentez. Si vous préférez que nous ne partagions pas avec nos affiliés les listes de marketing sur lesquelles paraissent des renseignements à votre sujet et votre nom, vous pouvez communiquer avec nous par écrit à l'adresse appropriée ou au numéro de téléphone mentionné dans Comment communiquer avec les assureurs concernant une plainte en matière de confidentialité ou une autre requête en nous allouant un délai raisonnable pour retirer votre nom et les renseignements visés.

Certains de nos affiliés décrits ci-dessus peuvent être situés à l'extérieur du Canada. Les renseignements personnels divulgués à ces affiliés seront alors assujettis aux lois des juridictions étrangères où sont situés ces affiliés.

**Tiers avec lesquels nous pourrions partager des renseignements personnels :** De temps à autre, il est possible que nous divulguions des renseignements personnels, par l'entremise de listes de marketing, à des sociétés ou organismes choisis afin qu'ils vous offrent directement des biens et services qui pourraient vous intéresser. Ces listes de marketing contiennent des renseignements très généraux et non sensibles, tels que votre nom, adresse et numéro

de téléphone, et des catégories de biens et services qui correspondent à vos préférences et intérêts. En aucun cas, nous ne divulguons des renseignements sensibles à votre sujet, y compris vos données financières et cotes de crédit spécifiques, sans votre consentement explicite préalable. Il sera aussi formellement interdit à ces sociétés et organismes choisis de divulguer ces renseignements à des tiers ou de les utiliser à d'autres fins sans obtenir votre consentement explicite au préalable.

Si vous voulez être exclu des listes de marketing que nous pourrions partager avec des tiers, vous pouvez vous en retirer en tout temps en communiquant avec nous à l'adresse appropriée ou au numéro de téléphone mentionné dans Comment communiquer avec les assureurs concernant une plainte en matière de confidentialité ou une autre requête en nous allouant un délai raisonnable pour nous conformer à votre décision.

**Transactions commerciales :** De temps à autre, nous pourrions participer ou proposer de participer à certaines transactions commerciales qui amèneraient d'autres participants à consulter vos renseignements personnels. Nous pourrions utiliser ceux-ci et les divulguer à des tiers prenant part à certaines transactions commerciales ainsi qu'à leurs conseillers professionnels, qui sont tenus à une obligation de confidentialité, dans le cadre de transactions telles que le financement proposé ou effectif, la titrisation, l'assurance, la vente, l'aliénation ou la cession par d'autres moyens de la totalité ou d'une partie de ses biens ou éléments d'actif, afin d'évaluer et/ou d'effectuer ces transactions commerciales proposées. Il peut s'agir de :

- permettre à ces parties de déterminer si elles doivent aller de l'avant avec la transaction commerciale proposée;
- remplir des engagements ou obligations en matière d'inspection, de rapport ou de vérification auprès de ces tiers; et
- permettre à ces parties d'utiliser et de divulguer vos renseignements personnels sensiblement aux mêmes fins que celles décrites dans l'Énoncé de confidentialité.

**Consentement :** Selon la nature et la sensibilité de vos renseignements personnels, votre consentement à leur collecte, leur utilisation ou leur divulgation peut être explicite (donné verbalement, par écrit ou par voie électronique) ou implicite (par exemple si vous utilisez ou gardez un de nos produits ou services ou si vous ne répondez pas à notre offre de retirer vos renseignements personnels de notre liste de marketing, nous supposons que nous bénéficions de votre consentement). Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps pourvu que vous nous avisiez dans un délai raisonnable. Pour retirer votre consentement, veuillez communiquer avec nous à l'adresse ou au numéro de téléphone mentionnés dans Comment communiquer avec les assureurs concernant une plainte en matière de confidentialité ou une autre requête ci-dessous.

Le retrait ou le refus de votre consentement est assujéti à des restrictions juridiques ou contractuelles. Nous pouvons recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels sans votre consentement, pour des fins juridiques, de sécurité ou certaines opérations de traitement lorsque la loi nous y autorise. Par exemple, votre consentement n'est pas requis quand nous divulguons vos renseignements personnels à des organismes d'enquête ou des institutions gouvernementales afin de signaler tout soupçon de fraude, de blanchiment d'argent ou de toute autre activité criminelle en lien avec ces renseignements, et une fois votre demande approuvée, vous ne pouvez retirer votre consentement à la collecte, au traitement et à l'inscription des renseignements nécessaires à la gestion de votre compte. Lorsque la loi le permet ou l'exige, nous pourrions recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements

personnels sans votre consentement, par exemple pour recouvrer une créance. Veuillez prendre note que si vous retirez votre consentement, nous pourrions être dans l'impossibilité de vous fournir certains produits et services.

N'oubliez pas que vos conversations téléphoniques avec nos représentants pourraient être écoutées et/ou enregistrées à des fins de contrôle de la qualité, de formation interne et de tenue de registres. De plus, veuillez noter que nous, nos affiliés et les tiers avec qui nous partageons vos renseignements personnels, conformément au présent Énoncé de confidentialité, pourrions vous contacter par téléphone, au numéro que vous nous avez confié.

**Comment consulter votre dossier :** Nous ouvrirons et conserverons un dossier de renseignements personnels pour chaque demandeur et client. Il vous incombera de nous informer de tout changement qui pourrait modifier la situation de vos comptes ou services avec nous. Votre dossier sera conservé par nous et pourra être consulté chez les assureurs. Seuls nos employés, agents et mandataires qui doivent avoir accès à votre dossier dans le cadre de leurs tâches pourront y accéder. Vous avez le droit de consulter votre dossier et de faire rectifier tout renseignement personnel qui est périmé, incomplet ou inexact. Nous voulons garder ce processus aussi simple que possible. Vous pouvez vous procurer le formulaire Demande d'accès par le client à ses renseignements personnels en communiquant avec nous, à l'adresse ou au numéro de téléphone paraissant dans Comment communiquer avec les assureurs concernant une plainte en matière de confidentialité ou une autre requête ci-dessous. Il nous incombera de valider l'identité de quiconque présente une telle demande afin de nous assurer de ne pas fournir vos renseignements personnels à une personne qui n'a pas le droit de les consulter. Nous pourrions exiger des frais administratifs pour vous permettre d'accéder à votre dossier conformément à votre demande. Nous donnerons suite à votre demande d'accès ou de rectification dans les 30 jours suivant la réception de votre demande, à moins qu'un délai plus long ne soit nécessaire dans la mesure permise par la loi.

Veuillez prendre note que, dans certaines circonstances, nous ne pourrions vous permettre de consulter des volets spécifiques de renseignements personnels à votre dossier. Par exemple, nous ne pourrions vous autoriser à consulter les renseignements suivants :

- renseignements contenant des renvois à d'autres personnes;
- renseignements contenant nos renseignements exclusifs ou confidentiels;
- renseignements qui ont été détruits; ou
- renseignements qu'il serait trop cher d'obtenir, par exemple des renseignements qui sont périmés et archivés.

**Comment protéger vos renseignements personnels :** Les renseignements personnels en notre possession peuvent être conservés en format électronique ou sur support papier dans nos bureaux ou dans les installations d'un fournisseur tiers. Ils peuvent aussi être conservés dans des installations hors site sécurisées.

Nous maintenons des politiques, procédures, lignes directrices et sauvegardes en place au sein des assureurs afin de nous assurer que vos renseignements personnels sont protégés. Nous avons aussi instauré des mesures de sûreté, dont des mots de passe, un accès restreint à nos bureaux et registres, un accès physique sécurisé et le chiffrement des dossiers, afin de protéger vos renseignements personnels contre l'accès non autorisé, le vol ou l'utilisation malveillante. Tout employé de l'assureur qui accède à ces renseignements est responsable d'assurer la confidentialité de tout renseignement auquel il ou elle aura eu accès. À titre de condition

d'emploi, chaque employé doit signer un code de conduite, qui contient des dispositions exhaustives en matière de protection de vos renseignements personnels.

Tous les renseignements personnels recueillis seront utilisés aux fins énumérées lors de la collecte et conservés aussi longtemps que requis pour fournir le service ou conformément aux exigences de la loi.

**Comment communiquer avec les assureurs concernant une plainte en matière de confidentialité ou une autre requête :**

Pour déposer une plainte en lien avec la confidentialité des renseignements personnels, soumettre une demande de retrait ou demander un accès à vos renseignements personnels, pour signaler une information personnelle incorrecte, ou obtenir de l'information sur nos politiques et pratiques impliquant notre usage de tiers et sociétés affiliées avec lesquelles nous partageons vos renseignements personnels, veuillez nous contacter par la poste ou par téléphone:

Compagnie d'assurance Triton  
American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie  
380-1420 Wellington Street  
London, Ontario N6A 3N7  
À l'attention de : Agent à la confidentialité  
Téléphone : 1 800 285-8623

Nous ferons enquête sur toutes les plaintes et y donnerons généralement suite dans les 30 jours suivant leur réception. Si nous concluons qu'une plainte est fondée, nous prendrons toutes les mesures appropriées et modifierons nos politiques et nos procédures, au besoin.