

# Politique de protection des renseignements personnels d'ARC Régimes Collectifs Inc.

La cueillette, l'utilisation et la communication de renseignements personnels sont essentiels dans la conduite de nos affaires en tant que cabinet de courtage en services financiers et à titre de fournisseurs de services de tiers-parti administrative. Chez ARC Régimes collectifs inc. (ci-dessous appelé « ARC »), nous attachons une grande importance à la protection de ces renseignements personnels qui nous sont confiés et au respect de la vie privée. Nous prenons cette responsabilité très au sérieux et pour ce faire, nous respectons les **dix principes de confidentialité** fondés sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du gouvernement fédéral. Outre la Politique de protection des renseignements personnels, nous avons notre [Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne](#). Les versions les plus à jour se trouvent sur notre Site.

## 1. Responsabilité

Nous assumons la responsabilité des renseignements personnels qui nous sont confiés, y compris les renseignements obtenus d'un tiers ou transférés à un tiers à des fins de traitement, et avons désigné une personne pour veiller au respect de la présente politique ainsi qu'aux lois, règlements et lignes directrices applicables en matière de protection de la vie privée. Travaillant de concert avec des personnes responsables de certains secteurs d'activités connaissant particulièrement les besoins de leur secteur en matière de protection des renseignements personnels, elle s'assure que l'accès aux renseignements personnels est restreint à ceux qui en ont besoin pour vous fournir des services, à vous ou à l'organisation. Elle s'assure également que ces derniers, administrateurs, dirigeants, employés, représentants détenteurs de permis et toute autre personne ou organisation agissant pour ARC ou en son nom, sont responsables de la protection de vos renseignements personnels. Nous veillons à ce que les fournisseurs avec lesquels nous faisons affaire et qui doivent recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels ne le font qu'aux fins autorisées et d'une façon conforme aux Normes et Lois applicables, au Canada ou à l'étranger.

## 2. Détermination des fins de la collecte des renseignements

Nous précisons l'usage que nous comptons faire des renseignements personnels, au moment de leur collecte ou avant. Cette précision pourra être communiquée par écrit ou verbalement, selon la manière dont les renseignements sont recueillis. Les personnes qui recueillent les renseignements personnels doivent être en mesure d'expliquer les motifs pour lesquels les renseignements sont sollicités. Nous cueillerons, utiliserons et divulguons uniquement les renseignements dont nous avons besoin aux fins précisées au moment de la collecte. À titre de courtier et d'administrateur de régimes d'assurance collective ou de retraite, nous utilisons les renseignements personnels afin de :

- Communiquer avec vous;
- Confirmer votre identité et la mise à jour de vos informations;
- Déterminer l'admissibilité aux produits, aux services ou à la protection demandés;
- Fournir et administrer les produits ou la protection détenus auprès de nous, et en assurer le service. Nous nous en servons notamment pour mener des enquêtes et évaluer les demandes de règlement et verser des prestations, ainsi que pour créer et tenir à jour les dossiers sur notre relation d'affaires;
- Effectuer la gestion et l'analyse des données internes;
- Comprendre les besoins de nos clients et faire des recommandations de services et produits;
- Si vos informations sont recueillies par téléphone, l'appel peut être enregistré ou surveillé pour les fins suivantes :
  - Établir un registre des informations que vous fournissez;
  - Recevoir ou vérifier des instructions reçues par vous;
  - Maintenir des niveaux de service de qualité;
  - Former les nos employés.

### 3. Consentement

Nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels avec votre consentement aux fins déterminées, ou comme la loi le permet ou l'exige. Nous pouvons recueillir votre consentement de différentes façons. Il peut être exprimé par écrit ou être implicite, fourni verbalement, électroniquement ou par l'intermédiaire d'un représentant autorisé. Un consentement peut être implicitement accordé dans les cas où les renseignements sont peu confidentiels et que le consentement à leur collecte, utilisation ou divulgation peut raisonnablement être sous-entendu. Votre consentement est également implicite ou déduit de certaines actions. Par exemple, si vous présentez votre carte d'avantages sociaux à une pharmacie au lieu de payer directement l'ordonnance, cela signifie que vous consentez à ce que la pharmacie nous fournisse vos informations personnelles pour payer la réclamation.

Dans certains cas restreints, des renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés ou divulgués à l'insu de la personne ou sans son consentement. Par exemple, pour des raisons juridiques, médicales ou sécuritaires, il peut être impossible ou impraticable d'obtenir un consentement. Lorsque des renseignements sont recueillis dans le cadre d'une enquête sur une violation éventuelle de contrat, à des fins de prévention ou de détection de fraudes ou de répression criminelle, la sollicitation du consentement peut aller à l'encontre de l'objectif visé par la collecte des renseignements.

Sous réserve de restrictions légales ou contractuelles, votre consentement peut être retiré en tout temps; toutefois, le retrait de votre consentement peut avoir une incidence sur notre capacité de continuer à vous fournir les produits ou services que vous avez demandés. Nous expliquerons à la personne les conséquences que risque d'avoir le retrait de son consentement, comme par exemple la résiliation de son contrat, la cessation de ses avantages ou l'incapacité de traiter ses demandes de règlement.

Vous pouvez retirer votre consentement à recevoir des renseignements sur d'autres produits et services offerts par ARC.

### 4. Limites applicables à la collecte des renseignements personnels

Nous recueillerons les renseignements personnels avec discernement. La quantité et la nature des renseignements recueillis se limiteront aux seuls renseignements jugés raisonnablement nécessaires aux fins précisées. Les renseignements personnels que nous recueillons proviennent de propositions et d'autres formulaires recueillis directement auprès de participants, ou par l'entremise d'un Employeur ou d'un représentant autorisé. Nous pouvons également recueillir vos renseignements personnels auprès de prestataires de soins de santé, de cliniques, ou de compagnies d'assurance.

Les renseignements personnels que nous recueillons à votre sujet peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter :

- Des renseignements d'identification, tels que le nom, l'état matrimonial, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse courriel, la date de naissance, ou d'autres renseignements d'identification;
- Des renseignements financiers, tels que le lieu de travail, le poste occupé, le revenu annuel et les renseignements bancaires;
- Des renseignements médicaux, tels que le nom du prestataire de soins de santé, les antécédents médicaux ou les antécédents médicaux familiaux.

Les renseignements personnels ne comprennent pas le nom, le titre, l'adresse professionnelle, le numéro de téléphone professionnel, le numéro de télécopieur professionnel ou l'adresse électronique professionnelle d'un employé.

Nous recueillons vos renseignements personnels de différentes façons :

- Une demande d'adhésion complétée et signée;
- Une demande de réclamation soumise via l'application mobile ou le portail de l'employé;
- Lors de nos communications avec vous, par écrit ou par téléphone;
- D'autres sources pouvant inclure sans s'y limiter :
  - Votre conseiller ou représentant autorisé;
  - L'employeur d'un assuré;
  - Les fournisseurs de service avec lesquels nous travaillons pour émettre et gérer nos produits et services, que ce soit maintenant ou à l'avenir

- De sources publiques comme une agence gouvernementale ou un site Internet

Si vous ne souhaitez pas que vos appels soient enregistrés, vous pouvez communiquer avec nous par écrit à la place. Vous pouvez également demander que nous vous répondions par écrit uniquement.

## **5. Limites applicables à l'utilisation, à la divulgation et à la conservation des renseignements personnels**

Nous utiliserons ou divulguerons les renseignements personnels aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que la personne ne consente à ce qu'ils soient utilisés ou divulgués à d'autres fins. Les renseignements personnels seront conservés uniquement pour la durée nécessaire aux fins précisées. Nous ne vendrons jamais vos renseignements personnels à des tiers.

Nous pouvons transmettre vos renseignements personnels à une autre entreprise pour évaluer une demande de règlement, ou en assurer le service. Nous communiquons les renseignements personnels uniquement à ceux qui en ont besoin, comme les fournisseurs de service que nous utilisons. Par exemple :

- Nos fournisseurs de services;
- Les compagnies d'assurance avec lesquelles vous détenez des protections;
- Les fournisseurs qui ont besoin de ces informations pour nous fournir leurs services ou produits. Des exemples de services comprennent: le stockage de données, les compagnies d'assurance, les institutions financières, les sociétés affiliées et d'autres organisations de santé avec lesquelles nous travaillons;
- Les personnes, les organisations et les organismes d'enquête qui travaillent pour prévenir, détecter ou enquêter sur les soupçons de fraude, de violation d'un accord ou de violation de la loi;
- Toute entité en cas de fusion ou de changement de contrôle d'ARC Régimes collectifs inc., en tout ou en partie, et uniquement si les parties concluent un accord selon lequel la collecte, l'utilisation et la divulgation des informations sont limitées aux objectifs de transaction commerciale.

Nous pouvons travailler avec des prestataires de services à l'extérieur du Canada. Vos renseignements personnels seront alors assujettis aux lois qui s'appliquent dans ces pays, y compris les lois sur l'accès à l'information.

## **6. Exactitude des renseignements personnels**

L'utilisation des renseignements déterminera dans quelle mesure il importe de mettre à jour les renseignements personnels, tout en tenant compte des intérêts de la personne. Les renseignements seront suffisamment exacts, complets et à jour pour réduire au minimum les risques qu'une décision se rapportant à une personne soit fondée sur des renseignements inappropriés. Vous avez le droit de nous demander de modifier ou de corriger les renseignements que nous avons recueillis à votre sujet. Si vos renseignements personnels sont inexacts ou incomplets, nous apporterons les modifications nécessaires. Selon la nature des renseignements contestés, la modification pourra prendre la forme d'une correction, d'un ajout ou d'une suppression de renseignements.

## **7. Protection des renseignements personnels**

Les renseignements personnels seront protégés par des mesures de sécurité proportionnelles à leur degré de confidentialité. Des moyens techniques et organisationnels sont mis en œuvre pour la protection contre l'accès, le vol, la reproduction, l'utilisation ou la communication inappropriés, par exemple :

- Physiquement, en construisant des mesures de sécurité et des barrières physiques
- Sur le plan organisationnel, par nos politiques, pratiques et niveaux d'accès (autorisations de sécurité et limitation de l'accès sur la base du besoin d'en connaître)
- Technologiquement, en utilisant des mots de passe, un chiffrement, des pare-feux, un antivirus et un logiciel d'anonymisation

L'ensemble du personnel est formé régulièrement sur les règles à respecter et est tenu de signer un code de conduite. Nos fournisseurs de services sont également tenus de protéger leurs systèmes contre tout accès non autorisé et d'appliquer des normes de sécurité.

## **8. Accessibilité à l'information sur les pratiques et politiques**

Nous mettrons à la disposition immédiate des particuliers des renseignements précis sur ses politiques et pratiques reliées à la gestion des renseignements personnels. Sur présentation d'une demande écrite, nous répondrons aux questions portant sur

nos pratiques à l'égard de la gestion des renseignements personnels. Vous pouvez communiquer avec notre chef de la conformité pour toute demande de renseignements ou plainte.

## **9. Accessibilité aux renseignements personnels**

Sur demande, nous vous confirmerons si des renseignements personnels sont détenus ou non à votre sujet, comment pouvoir y accéder, et vous fournir une description des usages auxquels ils sont réservés, y compris la divulgation à des tiers (le cas échéant).

## **10. Règlement des plaintes**

Une personne peut protester contre tout manquement à la présente politique auprès de notre responsable de la conformité. Nous ferons connaître aux personnes qui présentent une demande de renseignements ou qui déposent une plainte le protocole de traitement des plaintes applicable. Toute plainte sera étudiée avec rigueur selon la politique de traitement des plaintes et les mesures appropriées seront prises si nous jugeons que la plainte est fondée, par exemple, apporter des modifications à cette politique ou procédures.

Toutes les questions, demandes de renseignements ou requêtes se rapportant à la protection des renseignements personnels doivent être faites par écrit à l'agent de la conformité et envoyées à l'adresse indiquée ci-dessous :

Responsable de la conformité  
ARC Régimes collectifs inc.  
261, rue Saint-Jacques, 3<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2M 1Y6