

Politique sur la protection des renseignements personnels



Politique sur la protection des renseignements personnels

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	3
2. CHAMP D'APPLICATION.....	3
3. POLITIQUE.....	5
3.1 Obligation en matière de responsabilité	5
3.2 Obligation de déterminer les fins de la collecte	7
3.3 Obligation d'obtenir un consentement	9
3.4 Obligation de limiter la collecte	10
3.5 Obligation de limiter l'utilisation, la communication et la conservation des renseignements.....	10
3.6 Obligation en matière d'exactitude	11
3.7 Obligation de mettre en place des mesures de sécurité adéquates.....	11
3.8 Obligation en matière de transparence.....	12
3.9 Obligation de donner accès aux renseignements personnels.....	13
3.10 La possibilité de porter plainte	13
3.11 Fournisseurs de services.....	14
3.12 Bris.....	15
3.13 Rapport.....	15
4. RESPONSABILITÉS.....	16
4.1 Équipe de direction	16
4.2 Agent principal de la conformité	16
4.3 Directeur de service	17
4.4 Employé et administrateur	17

1. INTRODUCTION

1.1. Le maintien et le développement de la relation de confiance avec le public, les clients, les employés, les représentants et les administrateurs de la compagnie est une valeur corporative importante de Dumont Hypothèques. En ce sens, la protection des renseignements personnels fait partie intégrante du maintien et du développement de cette relation de confiance.

1.2. La présente politique respecte les exigences énoncées dans la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (Canada), le Code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation, les lois provinciales relatives à la protection de la vie privée ainsi que le Code de déontologie de Dumont Hypothèques.

2. CHAMP D'APPLICATION

2.1. La présente politique s'applique à l'administration des renseignements personnels dans toutes ses formes -- orales, écrites ou électroniques. Les renseignements personnels correspondent, entre autres, aux informations suivantes lorsqu'associées à un individu identifiable.

2.1.1. Renseignements financiers

2.1.2. Renseignements médicaux

2.1.3. Renseignements professionnels :

- Numéro d'employé
- Niveau d'éducation
- Antécédents professionnels
- Évaluation de rendement

2.1.4. Autres renseignements de type personnel :

- État matrimonial
- Religion
- Âge
- Race, origine ethnique, couleur
- Casier judiciaire
- Adresse personnelle
- Documents contenant des opinions sur la personne
- Toute correspondance de nature privée ou confidentielle

2.2. Les administrateurs, les dirigeants ainsi que tous les employés doivent se conformer à la politique. Le respect de la politique est obligatoire. Une violation à la politique peut entraîner des mesures disciplinaires allant jusqu'au congédiement, dans le cas des employés, et jusqu'à la révocation, dans le cas des administrateurs.

2.3. Pour les fins de la présente politique, un « employé » signifie : la personne embauchée par Dumont Hypothèques et qui est au travail à plein temps, à temps partiel, sur une base temporaire, ou aux termes d'un contrat d'emploi ou de services, et qui est inscrite sur le livre de paie ou dont les services sont payés par Dumont Hypothèques soit directement, soit par l'entremise d'un tiers. Le stagiaire embauché pour une période déterminée pour un stage rémunéré ou non rémunéré est considéré un employé de Dumont Hypothèques aux fins de la présente politique.

2.4. Pour les fins de la présente politique, un « représentant » signifie toute personne qui a soumis une demande de code d'agent ou qui a obtenu un code d'agent pour vendre un produit Dumont Hypothèques.

3. POLITIQUE

La politique sur la protection des renseignements personnels de Dumont Hypothèques repose sur dix principes :

- La responsabilité
- La détermination des fins de la collecte des renseignements
- Le consentement
- La limitation de la collecte
- La limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation
- L'exactitude
- Les mesures de sécurité
- La transparence
- L'accès aux renseignements personnels
- La possibilité de porter plainte

3.1 Obligation en matière de responsabilité

3.1.1. Dumont Hypothèques est responsable de protéger les renseignements personnels de ses employés, ses représentants et ses clients qui sont en sa possession ou sous son contrôle et agit en tant que gardienne et utilisatrice de ces informations. Cette obligation s'étend aussi à la protection des renseignements personnels du public en général.

3.1.2. L'Agent principal de la conformité a été désigné par la Direction pour voir au respect des principes de la présente politique en :

- Assurant la mise en place de la présente politique et sa révision périodique;

- Assurant l'élaboration et la livraison d'un programme de formation visant à informer les employés du contenu de la politique et des procédures correspondantes;
- Assurant la rédaction de documents à l'intention des clients, des employés, des administrateurs et du public en général, expliquant l'engagement de Dumont Hypothèques à l'égard de la protection des renseignements personnels;
- Agissant en tant que personne ressource pour répondre à toute demande sur le sujet;
- Adoptant des mesures adéquates au sein des services pour se conformer à la présente politique;
- Assurant la vérification périodique des procédures et pratiques associées aux principes de cette politique. Les mandats de vérification peuvent être exécutés par le service de la vérification interne ou par le service de la conformité.
- Assurant la communication de tout risque significatif au responsable de la gestion de risque (CRO) et au PDG en matière de renseignements personnels.

3.1.3. Le nom du responsable et les informations pour le contacter sont facilement accessibles au public.

3.1.4. Cette politique représente les principes auxquels Dumont Hypothèques adhère. Il est attendu des différents responsables de service que les pratiques et procédures sous leur supervision respectent ces principes.

3.2 Obligation de déterminer les fins de la collecte

3.2.1. Lorsque des renseignements personnels doivent être recueillis, les raisons de cette collecte doivent être déterminées et précisées à la personne au moment de la collecte.

3.2.2. Si les renseignements sont utilisés à une fin qui n'a pas été spécifiée lors de la collecte, un nouveau consentement doit être obtenu.

3.2.3. Dumont Hypothèques recueille des informations sur certaines catégories de personnes; le tableau suivant résume la source des informations qui peuvent être recueillies par Dumont Hypothèques selon le type de personne.

		Client	Employé	Représentant en assurance	Membre du conseil d'administration de Dumont Hypothèques
Sources des renseignements	Représentants en assurances	✓			
	Professionnels en santé	✓	✓		
	Hôpitaux, cliniques et autres établissements à caractère médical et paramédical	✓			
	Autres compagnies d'assurances	✓		✓	
	Institutions financières	✓	✓	✓	✓
	MIB, Inc. (Bureau des renseignements médicaux)	✓			
	Bureaux de crédit	✓	✓	✓	✓
	Forces policières	✓	✓		✓
	Employeurs ou anciens employeurs ou autre personne habilitée à fournir des références sur la personne	✓	✓	✓	✓
	Institutions d'enseignement	✓	✓		
	Divers services gouvernementaux	✓			
	Enquêteurs privés	✓			

3.2.4. Dumont Hypothèques recueille également certaines informations électroniques des membres du public et des clients lorsque ces derniers accèdent à son site Web. Bien que ces informations ne permettent généralement pas d'identifier le nom de la personne, Dumont Hypothèques souhaite, par souci de transparence, informer ses clients et le public en général de ses règles en matière de collecte et d'utilisation de ces types de renseignements.

3.2.5. De façon générale, la collecte de renseignements personnels est nécessaire pour répondre à des objectifs comme :

- Établir l'admissibilité aux produits;
- Effectuer la sélection et la tarification du risque;
- Effectuer le règlement des réclamations;
- Communiquer avec les réassureurs;
- Communiquer avec MIB, Inc. (le Bureau des renseignements médicaux);
- Confirmer l'identité et constituer un dossier client;
- Retenir les services d'un employé, d'un administrateur ou d'un représentant en assurance;
- Livrer des services aux employés;
- Aux fins prescrites par les lois;
- À des fins fiscales.

3.3 Obligation d'obtenir un consentement

3.3.1. Toute personne doit être informée et consentir à toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent.

3.3.2. Il faut obtenir le consentement de la personne concernée avant de recueillir des renseignements personnels à son sujet et avant d'utiliser ou de communiquer à un tiers les renseignements recueillis.

3.3.3. Afin d'assurer la validité de ce consentement, il faut que les fins de la collecte aient été exposées à la personne conformément au principe précédent.

3.3.4. Une personne peut refuser ou retirer son consentement à l'utilisation de ses renseignements personnels en tout temps. Dumont Hypothèques informera la personne des conséquences potentielles d'un tel retrait.

3.3.5. Un consentement écrit est généralement requis lorsque les renseignements recueillis sont sensibles. Un consentement verbal dans le cas des renseignements moins sensibles est suffisant. Une note devrait être ajoutée au dossier lorsque le consentement est recueilli de façon verbale.

3.3.6. Les renseignements personnels détenus par Dumont Hypothèques ne sont pas utilisés sans consentement sauf pour des raisons d'ordre juridique, d'urgence médicale ou pour des raisons de sécurité.

3.4 Obligation de limiter la collecte

3.4.1. Dumont Hypothèques ne recueille que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées.

3.5 Obligation de limiter l'utilisation, la communication et la conservation des renseignements

3.5.1. Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués 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.

3.5.2. Dumont Hypothèques ne conserve les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées ou selon les exigences de la loi.

3.5.3. Des procédures de conservation et de destruction des documents sont établies afin de déterminer la durée de conservation des renseignements personnels.

3.5.4. Les méthodes de communication des informations personnelles (électroniques ou physiques) doivent présenter un degré de sécurité suffisant pour assurer un degré de protection adéquat contre les brèches selon la nature des renseignements communiqués.

3.5.5. Lorsque des renseignements personnels de nos clients pourraient sortir des frontières du Canada, certaines provinces exigent que nous en avisions nos clients. Si l'entreprise considère utiliser un fournisseur de service et que les renseignements de nos clients et employés doivent sortir du pays, il faut que l'Agent principal de la conformité en soit avisé afin de déterminer les actions à prendre.

3.6 Obligation en matière d'exactitude

3.6.1. Les renseignements personnels sont aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins pour lesquelles ils sont utilisés.

3.6.2. Les personnes concernées peuvent demander que les renseignements à leur sujet soient mis à jour.

3.7 Obligation de mettre en place des mesures de sécurité adéquates

3.7.1. Le degré de protection accordé aux divers renseignements personnels doit être adéquat selon le niveau de sensibilité des renseignements concernés; ceci est valide autant pour les renseignements conservés de manière électronique que papier.

3.7.2. Les renseignements personnels sont protégés contre la perte, le vol ainsi que la consultation, la communication, la copie (électronique ou papier), l'utilisation ou la modification non autorisée.

3.7.3. L'entreprise Cubik Marketing Inc. est responsable de s'assurer que nos systèmes informatiques aient en place des contrôles adéquats afin d'assurer l'intégrité, la sécurité et une protection contre les usages non autorisés des informations contenues sur nos systèmes informatiques.

3.7.4. Des sessions de sensibilisation et de formation du personnel sur les mesures de sécurité sont tenues périodiquement.

3.8 Obligation en matière de transparence

3.8.1. Dumont Hypothèques renseigne les personnes concernées sur ses politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels lorsqu'elles en font la demande et en les affichant sur son site Web.

3.8.2. Les informations fournies doivent être compréhensibles et comprendre, entre autres, ce qui suit :

- Le nom, la fonction et l'adresse du responsable de la présente politique de Dumont Hypothèques (l'Agent principal de la conformité);
- La démarche à entreprendre pour demander accès aux renseignements personnels que possède Dumont Hypothèques;
- La description du genre de renseignements personnels que Dumont Hypothèques recueille, y compris une explication générale de l'usage auquel ils sont destinés;
- Une copie de tout document d'information expliquant la politique sur la protection des renseignements personnels;

- La nature des renseignements personnels communiqués à des tiers.

3.9 Obligation de donner accès aux renseignements personnels

3.9.1. De façon générale et dans les limites permises par la loi, toute personne a un droit d'accès à ses renseignements personnels détenus par Dumont Hypothèques. Une demande d'accès doit être formulée par écrit. Dumont Hypothèques a mis en place des procédures adéquates visant à donner suite à toute demande à cet effet dans les délais raisonnables. Dumont Hypothèques n'est pas tenue de communiquer à l'intéressé des renseignements personnels dans les circonstances suivantes :

- Si donner accès aux renseignements entraînerait vraisemblablement la divulgation de renseignements à propos d'une tierce partie;
- Si les renseignements sont assujettis au secret professionnel;
- Si les renseignements ont trait à la violation réelle ou possible des termes d'un contrat d'assurance, ou encore à une infraction à une loi;
- Si les renseignements ont été recueillis dans le cadre d'un processus officiel de règlement de conflit.

3.10 La possibilité de porter plainte

3.10.1 Dumont Hypothèques informe le public, ses clients, ses employés, ses représentants et ses administrateurs des procédures à suivre pour déposer une plainte.

3.10.2 Dumont Hypothèques donne suite à chaque plainte et y répond dans les trente (30) jours ouvrables à partir du moment où le dossier est complet. Si la plainte est jugée justifiée, Dumont Hypothèques prend les

mesures nécessaires pour résoudre le problème, y compris, si nécessaire, la modification de ses politiques et pratiques. Toute plainte écrite touchant la protection des renseignements personnels doit être acheminée à l'Agent principal de la conformité.

3.10.3 Toute personne insatisfaite qui veut déposer une plainte en matière de protection des renseignements personnels peut communiquer avec :

Agent principal de la conformité
Infoprimes(Groupe Robillard CGL)

Simon Neveu
461 Chemin Joliette, Suite 100
St-Félix de Valois, Qc J0K 2M0
sneveu@assurancesrobillard.com
[450-889-5557](tel:450-889-5557) ou [1-866-420-5035](tel:1-866-420-5035)

3.10.4 Tout individu qui juge que ses renseignements personnels n'ont pas été protégés en conformité avec les lois applicables ou la politique de Dumont Hypothèques peut également communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
30, rue Victoria Gatineau (Québec) K1A 1H3
Par courriel : notification@priv.gc.ca;
Par téléphone : 1-819-994-5444
sans frais : 1-800-282-1376 3.11

3.11 Fournisseurs de services

3.11.1. Dumont Hypothèques a recours à des fournisseurs de services et des sous-traitants pour mener à bien ses activités. Lorsque Dumont Hypothèques donne accès aux renseignements personnels de ses clients ou employés à ces fournisseurs, elle doit s'assurer d'avoir en place des avis et des consentements adéquats de ses clients. Les avis et

consentements doivent être adaptés lorsque nos fournisseurs de services se trouvent à l'extérieur du Canada. Infoprimes doit également se satisfaire que ses fournisseurs de services possèdent des contrôles adéquats en matière de protection des renseignements personnels. Les ententes conclues avec nos fournisseurs de services devraient contenir des clauses adaptées aux risques en cause.

3.12 Bris

3.12.1. En cas de bris, Dumont Hypothèques doit rapidement informer les personnes en cause du bris selon les règles applicables. Lorsqu'un bris survient et qu'il existe un risque potentiel que l'identité de nos clients, représentants ou employés soit volée, Dumont Hypothèques doit prendre des mesures nécessaires pour mitiger ce risque en plus d'alerter le Commissariat à la vie privée lorsqu'il s'agit d'un bris important.

3.12.2. Si nous avons des raisons de croire que des informations personnelles ont été perdues, il faut en aviser sans tarder l'Agent principal de la conformité afin que des mesures soient prises. Tout employé est ainsi responsable d'aviser son superviseur, qui est chargé d'informer sur-le-champ l'Agent principal de la conformité.

3.13 Rapport

3.13.1. L'Agent principal de la conformité fait enquête lorsqu'il reçoit une plainte ou qu'il est informé d'un bris. Il fait rapport au vice-président de la ligne d'affaire visée ainsi qu'au PDG et au comité de vérification du Conseil d'administration.

4. RESPONSABILITÉS

4.1 Équipe de direction

4.1.1. Adopte la présente politique;

4.1.2. S'assure de se conformer à la politique sur la protection des renseignements personnels;

4.1.3. Renforce régulièrement l'importance d'avoir en place les contrôles adéquats dans le but de donner effet à la politique et les procédures en place;

4.1.4. Désigne une personne responsable de la politique en matière de protection des renseignements personnels (l'Agent principal de la conformité).

4.2 Agent principal de la conformité

4.2.1. S'assure du respect des principes de la politique et des procédures;

4.2.2. Intervient à l'égard de toute question au sujet de la protection des renseignements personnels au sein de Dumont Hypothèques;

4.2.3. Reçoit les plaintes, les étudie, effectue une enquête, formule toute recommandation souhaitable, prépare un rapport et le soumet aux personnes concernées;

4.2.4. En cas de bris, il effectue une enquête, s'assure des suivis nécessaires et formule toute recommandation souhaitable. Il prépare un rapport et le soumet aux personnes concernées;

4.2.5. Fait le suivi de toute recommandation et soumet son rapport de suivi au vice-président de la ligne d'affaire visée ainsi qu'au PDG et au comité de vérification du Conseil d'administration;

4.2.6. S'assure que la présente politique est mise à jour périodiquement.

4.3 Directeur de service

4.3.1. S'assure du respect des principes de cette politique pour son service;

4.3.2. S'assure que les employés de son service reçoivent la formation nécessaire afin de se conformer à cette politique et aux procédures qui en découlent;

4.3.3. Approuve les procédures pour son service afin de respecter les principes de cette politique.

4.4 Employé et administrateur

4.4.1. Se conforme à la présente politique;

4.4.2. Informe son directeur s'il y a infraction à la politique ou aux procédures en matière de vie privée.