

Procédure de la conservation et de la destruction des dossiers clients

Les renseignements et données électroniques comprennent notamment les courriels, les versions préliminaires de documents se trouvant sur un serveur ou un système de gestion des documents, les images de documents ou les documents numérisés, les télécopies (lorsqu'il n'existe pas de copie papier), la messagerie vocale, les métadonnées ainsi que les autres renseignements ou données relatifs à une affaire qui sont sauvegardés et entreposés en format électronique.

Entreposage des dossiers conservés

Les dossiers sont entreposés dans les bureaux de Dumont Hypothèques dans des classeurs verrouillés ou dans un nuage sécurisé. Peu importe l'endroit, les représentants doivent s'assurer de protéger la confidentialité. Les installations d'entreposage doivent être sécuritaires afin de préserver la confidentialité et de protéger les dossiers contre tout dommage ou perte. Si les dossiers sont stockés électroniquement, les représentants pourraient envisager de crypter les dossiers qui se retrouvent à l'intérieur d'un nuage sécurisé.

Préserver la confidentialité

Les représentants sont dans l'obligation de préserver la confidentialité. Ces derniers doivent s'assurer qu'ils protègent la confidentialité lorsqu'ils se départissent des dossiers. Si des documents en papier sont déchiquetés, les représentants doivent veiller à assurer la confidentialité tant pendant le processus de destruction que lors de leur mise au rebut.

Destruction de documents et de renseignements

Lors de la destruction d'un dossier, le représentant ou la représentante devraient s'assurer que tout le contenu du dossier est détruit. Cela comprend tant les documents papier et électroniques que les renseignements électroniques contenus dans des documents électroniques comme les métadonnées.

Conserver un registre de destruction

Les représentants devraient garder un registre de tous les dossiers détruits ou remis au client conformément à la politique de destruction. Ce registre devrait à tout le moins contenir le nom et l'adresse du client, le numéro de dossier, une brève description de la nature de l'affaire, la date de fermeture du dossier, sa date de destruction ou la date de la remise au client ainsi que le nom du représentant qui a autorisé la destruction ou la remise au client. Cette façon de faire aidera les représentants à se défendre en cas d'allégations voulant que le dossier ait été détruit à l'aveuglette.