

Politique sur la protection des renseignements personnels

Le Groupe ENCON inc. (« ENCON »), chef de file du secteur de la gestion d'assurance au Canada, développe et administre des programmes d'assurance et les offre à des particuliers, des professionnels, des organismes et des employeurs, par le biais de son réseau d'agents et de courtiers autorisés.

La protection des renseignements personnels et de la vie privée de ses clients constitue pour ENCON un élément essentiel de la relation établie avec ceux-ci.

Pourquoi ENCON recueille-t-elle des renseignements personnels?

Pour être en mesure de gérer les besoins de ses clients en matière d'assurance, ENCON doit recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels portant sur ceux-ci. Ce processus comprend l'évaluation et la détermination des besoins en matière d'assurance, la souscription, l'évaluation des garanties, la compilation de statistiques, la fourniture de tous les services relatifs à l'administration et aux polices, la prévention des sinistres, la conformité aux exigences réglementaires, les enquêtes faisant suite aux réclamations, la protection contre les erreurs et la fraude, le fait de s'assurer que les informations sont exactes et à jour [et la détermination du montant des primes]. [ENCON peut également recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels de tierces parties aux fins du traitement de réclamations faites contre ses clients.]

Types de renseignements personnels recueillis par ENCON

Les types de renseignements qu'ENCON peut recueillir comprennent des détails sur des biens, des antécédents de réclamations, des renseignements sur l'emploi, des antécédents professionnels, des renseignements médicaux et sur l'état de santé, le dossier de conduite et des renseignements financiers. Les types de renseignements recueillis pour un cas particulier dépendent des fins auxquelles ils doivent servir et des circonstances particulières.

Mode d'obtention des renseignements personnels par ENCON

Les renseignements personnels que recueille ENCON lui sont fournis par vous, directement ou par le biais d'un agent ou d'un courtier d'assurance, dans votre proposition d'assurance; [ils peuvent également être fournis par des fournisseurs de services]. Dans certains cas, nous pourrions obtenir des renseignements personnels portant sur les antécédents de réclamation, de souscription et de crédit ainsi que sur le dossier de conduite, auprès d'autres sources de l'industrie. Nous pourrions obtenir des renseignements personnels sur les administrateurs, les dirigeants, les employés et les représentants d'une société ainsi que sur les entrepreneurs avec lesquels elle contracte auprès de cette société.

Le consentement de nos clients en ce qui a trait à la cueillette de renseignements personnels est demandé dans le formulaire de proposition d'assurance. Les renseignements personnels exigés aux fins du traitement des réclamations, ainsi que le consentement à leur cueillette, utilisation et divulgation, peuvent être obtenus auprès de nos clients, d'agents ou de courtiers d'assurance, [ou de sources indépendantes].

Dans certains cas, ENCON estime que l'obtention de certains renseignements personnels constitue un élément essentiel du processus et qu'en conséquence, le consentement du client à leur cueillette et à leur utilisation peut être considéré tacite.

Dans d'autres cas, le consentement du client peut ne pas être nécessaire pour la cueillette et l'utilisation de renseignements personnels aux fins d'une enquête portant sur la violation d'une police d'assurance ou de toute autre entente, ou sur une infraction à une loi canadienne.

Le client peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve des restrictions prévues par une loi ou un contrat et moyennant la remise d'un préavis raisonnable. Le client est alors informé des conséquences d'un tel retrait.

Quand et comment ENCON partage-t-elle des renseignements personnels?

ENCON fournit des renseignements personnels à d'autres organismes (y compris les sociétés membres de son groupe), aux seules fins énumérées ci-dessus, ou si la loi l'exige ou le permet par ailleurs.

Dans certaines circonstances, l'obtention du consentement du client n'est pas requise avant la divulgation de renseignements personnels. C'est le cas, notamment, de la divulgation de renseignements personnels à un organisme d'enquête autorisé lorsque nous estimons que ces renseignements ont trait à la violation d'une police d'assurance ou de toute autre entente, ou à une infraction à une loi canadienne, que la loi nous oblige à les divulguer, ou que nous les divulguons à un avocat aux fins d'une réclamation ou pour obtenir des conseils juridiques.

Lorsque ENCON fournit des données contenant des renseignements personnels à des fournisseurs de service, ces derniers sont assujettis aux exigences de confidentialité.

Garantie et protection de vos renseignements personnels

ENCON protège vos renseignements personnels en ayant recours à des dispositifs de sécurité correspondant à la nature délicate de ceux-ci. Les employés, entrepreneurs et représentants d'ENCON n'y accèdent que lorsque ces renseignements leur sont nécessaires dans le cadre de leur travail ou aux fins d'affaires. Nos employés savent comment traiter les renseignements personnels se rapportant à une police. Nous ne conservons les renseignements personnels que pendant la période nécessaire aux fins énumérées ci-dessus.

Vos renseignements personnels : exactitude et accès

ENCON voit à la mise à jour et à l'exactitude de vos renseignements personnels selon les besoins. Nous nous efforçons de prendre chaque décision en nous fondant sur des renseignements exacts, cependant nous comptons sur nos clients pour nous communiquer toute information importante et nous informer de tout changement.

Sur demande écrite et sur présentation d'une preuve d'identité qu'ENCON jugera acceptable, nous ne fournirons un accès raisonnable aux renseignements personnels qu'à la personne concernée. Dans certaines circonstances, nous pourrions refuser l'accès à de tels renseignements, par exemple, si :

- cela pouvait révéler des renseignements personnels sur une tierce partie
- les renseignements sont protégés par le secret professionnel de l'avocat
- cela pouvait révéler de l'information commerciale confidentielle
- la divulgation des renseignements pouvait porter atteinte à la sécurité d'une autre personne
- les renseignements sont tirés d'un processus formel de résolution de conflit

ENCON pourra, à l'occasion et sans préavis, modifier sa Politique de protection des renseignements personnels afin de se plier aux lois applicables ou de la rendre conforme à ses pratiques d'affaires récentes. Veuillez vous reporter à notre site Web pour accéder à la version la plus récente de notre politique.

Comment nous joindre

Notre responsable de la protection des renseignements personnels s'assure de la conformité d'ENCON aux lois relatives à la protection des renseignements personnels et de la vie privée.

Veillez lui faire parvenir vos demandes d'information supplémentaire, demandes d'accès aux renseignements personnels et plaintes à ce sujet, à l'adresse suivante :

Ed Pimentel
Responsable de la protection des renseignements personnels
Groupe ENCON inc.
1900 – 11, rue King
Toronto (Ontario) M5H 4C7
Courriel : rprp@encon.ca
Tél. & Téléc. : 416-682-3183
Sans frais : 800 267-6684