

## POLITIQUE D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

*La Compagnie d'Assurance Saint-Paul et La Compagnie Travelers Garantie du Canada ("Travelers Canada")* comprend l'importance de protéger la vie privée des clients et accorde une haute priorité au traitement efficace des demandes associées aux renseignements personnels. Cette politique d'accès aux renseignements personnels indique comment Travelers Canada s'acquittera de ses obligations dans le cadre de notre politique et en vertu de la loi concernant l'autorisation d'accéder aux renseignements personnels. Toutes les demandes d'accès aux renseignements personnels seront traitées sérieusement, promptement et de manière confidentielle.

Cette procédure s'appliquera à un client demandant l'accès pour examiner ses propres renseignements personnels. Elle s'appliquera également aux autres, y compris les autorités d'application des lois, qui demandent l'accès aux renseignements sur un client.

Pour faire une demande d'accès, la procédure suivante peut être suivie, ou le cas échéant, s'appliquera :

Le demandeur doit communiquer avec l'agent de la protection de la vie privée de Travelers Canada par écrit et demander l'accès aux renseignements personnels. La demande d'accès sera conservée et consignée par l'agent de la protection de la vie privée. Ce dernier transmettra un accusé de réception par lettre au demandeur indiquant la réception de la demande et la date de réception, dans les 15 jours suivant la date de réception de la demande d'accès, et confirmera que la demande d'accès est traitée.

L'agent de la protection de la vie privée déterminera si la demande d'accès est légitime et non frivole ou vexatoire. Il peut demander plus d'information pour lui permettre de prendre cette décision. Si l'agent de la protection de la vie privée détermine que la demande d'accès n'est pas légitime ou que le demandeur n'est pas autorisé à faire la demande :

- a) il refusera l'accès au dossier;
- b) il documentera la raison;
- c) il indiquera pourquoi l'accès au dossier est refusé; et
- d) il informera le demandeur par écrit quant à la raison du refus.

En permettant l'accès aux renseignements personnels, l'agent de la protection de la vie privée examinera d'abord le dossier pour faire une copie du contenu à divulguer. Travelers Canada peut demander des frais raisonnables pour se conformer à une demande d'accès permise par la loi.

L'agent de la protection de la vie privée ne divulguera pas toute information qui :

- a) permet d'identifier des tiers à moins qu'à la vue du document contenant l'information, il y ait un consentement du tiers pour diffuser son nom en rapport avec l'information en question; ou
- b) correspond à une exception de divulgation indiquée dans la politique d'accès aux renseignements personnels de Travelers Canada ou dans une loi applicable.

L'accès aux renseignements personnels peut se faire de l'une des deux façons

suivantes :

- a) en personne; ou
- b) par courrier ou télécopie.

Si un accès « en personne » est demandé, l'agent de la protection de la vie privée organisera un rendez-vous durant les heures d'affaires régulières. Le rendez-vous aura lieu **dans des délais raisonnables** suivant la réception de la demande d'accès par Travelers Canada.

L'accès « en personne » se fera en présence de l'agent de la protection de la vie privée ou d'une personne désignée par lui, et les règles suivantes s'appliqueront au demandeur :

- I. vous ne pouvez avoir accès qu'à votre propre dossier;
- II. vous pouvez prendre des notes sur le contenu de votre dossier;
- III. vous pouvez demander à l'agent de la protection de la vie privée de faire des copies des documents à diffuser;
- IV. vous ne pouvez retirer le contenu de votre dossier en partie ou en totalité;
- V. vous devez confirmer l'achèvement de votre inspection par écrit, en indiquant la date et l'heure de votre inspection;
- VI. vous pouvez soumettre des commentaires écrits concernant les renseignements que vous jugez inappropriés ou inexacts, pour insertion dans votre dossier. Les commentaires peuvent être soumis au moment de l'inspection ou plus tard; et
- VII. dans l'éventualité où l'agent de la protection de la vie privée détermine que le dossier de vos renseignements personnels est inexact ou incomplet, il corrigera l'information et portera une note au dossier quant à la date et à la nature de la correction.

Si un accès « en personne » n'est pas choisi, les règles suivantes s'appliqueront au demandeur et à l'agent de la protection de la vie privée :

- i) vous ne pouvez avoir accès qu'à votre propre dossier;
- ii) vous pouvez prendre des notes sur le contenu de votre dossier;
- iii) vous pouvez demander à l'agent de la protection de la vie privée de faire des copies des documents à diffuser;
- iv) vous ne pouvez retirer le contenu de votre dossier en partie ou en totalité;
- v) vous devez confirmer l'achèvement de votre inspection par écrit, en indiquant la date et l'heure de votre inspection;
- vi) l'agent fera des copies des documents qui seront diffusés;
- vii) il postera ou, sur demande, télécopiera ou transmettra électroniquement les copies des documents à diffuser; et
- viii) il insérera une note au dossier indiquant les documents transmis, la date et le mode de transmission des documents ainsi que le lieu de l'inspection.

Le demandeur peut ensuite soumettre des commentaires écrits à l'agent de la protection de la vie privée concernant les renseignements qu'il considère inexacts ou incomplets pour insertion dans le dossier. L'agent de la protection de la vie privée placera ces

commentaires dans le dossier.

Politique de confidentialité/Politique d'accès aux renseignements personnels : 20 juillet 2007.