

Police : Accès aux renseignements personnels (Canada)

DATE DE RÉVISION : Le 11 août 2020

La Compagnie d'Assurance Saint-Paul, La Compagnie d'Assurance Travelers du Canada et la Compagnie d'assurance générale Dominion du Canada (« Travelers Canada ») comprennent l'importance de protéger la vie privée des clients et accordent une haute priorité au traitement efficace des demandes liées aux renseignements personnels. La présente Politique d'accès aux renseignements personnels indique comment Travelers Canada s'acquittera de ses obligations dans le cadre de notre politique de confidentialité 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 par écrit avec l'agent de la protection de la vie privée de Travelers Canada 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. Travelers Canada répondra à la requête dans les 30 jours suivant la réception.

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 la raison pour laquelle l'accès au dossier est refusé;
- d) il informera le demandeur par écrit de la raison du refus; et
- e) il fournira les ressources disponibles pour contester la décision.

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 prendra les mesures nécessaires pour authentifier le client avant de fournir l'accès aux renseignements et inclura la procédure d'authentification utilisée au dossier. Conformément à la loi, Travelers Canada peut exiger des frais raisonnables pour répondre à une demande d'accès.

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

- a) permet d'identifier des tiers, à moins que
 - (i) à la face même du document contenant les renseignements, il y ait un consentement du tiers pour diffuser son nom en rapport avec les renseignements en question; ou
 - (ii) qu'il soit possible d'omettre tout renseignement concernant un tiers, dans quel cas le responsable de la vie privée fournira au client l'accès au reste des renseignements ; ou
- b) constitue une exception à la divulgation figurant dans la politique relative à la protection de la vie privée 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 normales de bureau. Le rendez-vous aura lieu dans des délais raisonnables.



Police : Accès aux renseignements personnels (Canada)

DATE DE RÉVISION : Le 11 août 2020

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 :

- a) vous ne pouvez avoir accès qu'à votre propre dossier;
- b) vous pouvez prendre des notes sur le contenu de votre dossier;
- c) vous pouvez demander à l'agent de la protection de la vie privée de faire des copies des documents à diffuser;
- d) vous ne pouvez retirer le contenu de votre dossier en partie ou en totalité;
- e) vous devez confirmer l'achèvement de votre inspection par écrit, en indiquant la date et l'heure de votre inspection;
- f) 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;
- g) le responsable de la protection de la vie privée
 - (i) devra fournir au demandeur des détails spécifiques raisonnables au sujet du tiers à qui les renseignements ont été divulgués, incluant une liste d'entités à qui les renseignements auraient pu être divulgués;
 - (ii) dévoiler au demandeur la source de renseignements incluse dans le dossier ; et
- h) dans l'éventualité où le responsable de la protection de la vie privée détermine que le dossier de vos renseignements personnels est inexact ou incomplet, il corrigera les renseignements et fera 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 :

- a) l'agent fera des copies des documents qui seront diffusés;
- b) transmettra par la poste, ou si demandé, par télécopieur ou courrier électronique, des copies des documents à être diffusés;
- c) insèrera une note au dossier énumérant la liste des documents qui ont été transmis, incluant la date, la méthode de transmission et le lieu d'inspection;
- d) fournira des détails spécifiques raisonnables au sujet du tiers à qui les renseignements ont été divulgués, incluant une liste d'entités à qui les renseignements auraient pu être divulgués ; et
- e) dévoilera au demandeur la source de renseignements incluse dans le dossier.

Une fois les renseignements reçus du responsable de la protection de la vie privée, le demandeur peut ensuite soumettre ses commentaires écrits audit responsable s'il considère que les renseignements sont inexacts ou incomplets pour être insérés au dossier. L'agent de la protection de la vie privée placera ces commentaires dans le dossier.

Vous pouvez communiquer avec le responsable de la protection de la vie privée de Travelers Canada au :

165, avenue University
Toronto (Ontario) M5H 3B9
Tél: 416 362-7231 ou 1 800 268-8447 privacy_officer@travelers.com

Travelers Canada se conformera également à toutes les exigences prescrites par les institutions gouvernementales devant être avisées d'une demande d'accès portant sur la divulgation de renseignements à une institution gouvernementale, ou en réponse à une citation à comparaître ou ordonnance similaire.