

POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Marsh Canada Limitée et ses sociétés affiliées (ci-après désignées « Marsh ») offrent des services spécialisés de courtage, de gestion de risques et autres services connexes à une clientèle (ci-après désignée « clients ») formée d'entreprises, d'associations et de particuliers.

NOTRE POLITIQUE

Chez Marsh, nous croyons fermement à la protection de la vie privée et de la confidentialité des renseignements personnels de nos clients. Nous comprenons vos préoccupations concernant la protection et la sécurité des renseignements que nous recueillons à votre sujet et que nous utilisons et divulguons à des tiers afin de pouvoir vous fournir nos produits et services. Pour nous conformer à la législation en matière de protection des renseignements personnels, nous avons instauré la présente politique, selon laquelle tous les renseignements permettant d'identifier un client actuel ou potentiel doivent être considérés comme des « renseignements personnels » et traités comme tels.

COLLECTE, UTILISATION ET DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Selon notre politique de protection des renseignements personnels, toute collecte, utilisation et divulgation de renseignements personnels concernant un client et toute personne ayant un lien avec vous (ci-après désignés « vous »), sont effectuées aux seules fins suivantes :

- Établir et maintenir la communication avec vous;
- Aider à la préparation de vos demandes d'assurance, notamment dans l'évaluation de votre admissibilité aux garanties d'assurance ainsi que le traitement, le maintien et le renouvellement de ces garanties;
- Vous aider relativement à l'analyse, l'évaluation et à la souscription aux risques par vos assureurs actuels et potentiels;
- Répondre à vos questions concernant les demandes en cours, les dossiers ou autres services;
- Préparer des propositions en prévision de vos besoins futurs d'assurance;
- Permettre à nos sociétés affiliées de vous offrir de l'information concernant certains de leurs produits ou services;
- Évaluer la solvabilité, assurer le suivi et le service des dossiers et percevoir le paiement de vos primes d'assurance et de nos honoraires;
- Traiter les transactions par le biais des fournisseurs de services de traitement des données;
- Recueillir les données nécessaires pour permettre le traitement des paiements par carte de crédit par le biais des systèmes de traitement, d'autorisation et de règlement reliés aux différentes banques;
- Partager les renseignements avec les associations dont les clients ou participants se prévalent d'un programme d'assurance en devenant membre de ladite association;
- Partager les renseignements avec les institutions financières avec lesquelles nous avons une entente de commercialisation;

- Effectuer la mise à jour des renseignements auprès des agences d'évaluation du crédit;
- Satisfaire aux exigences en matière de législation, de sécurité, de traitement et de réglementation;
- Vous aider en ce qui a trait aux enquêtes, le règlement et l'indemnisation de sinistres, la mise à votre disposition des services juridiques et d'évaluation, et la détermination de votre admissibilité à des prestations;
- Dépister les fraudes, réclamations douteuses ou autres actes illicites, y compris au moyen de procédés de surveillance;
- Compiler des données statistiques aux fins d'analyse de nos activités commerciales.

NATURE DES RENSEIGNEMENTS RECUEILLIS

- Les renseignements que vous nous soumettez en remplissant les formulaires (formulaire de demande d'assurance ou autre) notamment : votre nom, adresse postale, adresse électronique, âge, numéro d'identification personnel, vos numéros de carte de crédit, dossier de crédit, vos renseignements bancaires, votre dossier de paiement ainsi que tout renseignement d'ordre médical ou relatif à votre emploi et à votre revenu;
- Les renseignements que nous obtenons auprès de tiers ou que nous transmettons des tiers, notamment des agences gouvernementales, associations industrielles, vérificateurs, experts en sinistre, votre assureur et votre employeur, par ex. les données recueillies auprès d'Autoplus, de la division des services d'enquête du Bureau d'assurance du Canada ou encore des services de police afin de nous permettre de vérifier votre identité et l'exactitude des renseignements que vous avez fournis;
- Les renseignements vous concernant qui nous ont été communiqués par des sociétés affiliées à Marsh, des assureurs ou d'autres intermédiaires, des tiers fournisseurs ou toute autre partie, pour les fins de souscription ou de réclamation, les antécédents d'assurance et de sinistres;
- Les renseignements qui nous sont communiqués par des agences de renseignements sur la consommation;
- Certains renseignements personnels que nous pouvons recueillir au moyen de différents systèmes en ligne non aisément perceptibles par les particuliers, notamment la collecte automatique de données relatives au parcours sur le réseau ou sur Internet, les fichiers témoins (cookies) et les fichiers image (GIF) clairs.

DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS À DES TIERS

Nous ne divulguons aucun renseignement personnel vous concernant à des tiers sauf en ce qui concerne les dispositions de la présente politique et tel que prévu par la loi ou avec votre autorisation. Nous pourrions partager ces renseignements à l'externe afin de traiter ou de réaliser la transaction pour laquelle les renseignements ont été fournis ou conformément à votre consentement.

Nous demandons aux tiers à qui nous communiquons vos renseignements personnels requis par la loi et/ou en vertu d'engagements contractuels d'en préserver la confidentialité et la sécurité et de ne les utiliser ou les divulguer que pour répondre à des objectifs qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances et qui sont conformes à toute loi fédérale ou provinciale applicable. De tels objectifs sont précisés ci-dessous:

- Évaluer l'admissibilité à l'assurance, au traitement et au maintien des garanties, au renouvellement de l'assurance ou des produits et services connexes : nous ne divulguons les renseignements qu'aux seules compagnies d'assurance et de réassurance ou aux autres sociétés de courtage et compagnies intermédiaires participant au processus d'assurance;
- Partager les renseignements avec les associations dont les Clients ou Participants se prévalent d'un programme d'assurance en devenant membre de ladite association;
- Vous informer ou permettre à nos sociétés affiliées de vous offrir de l'information concernant certains de leurs produits ou services;
- Mettre à votre disposition des services de règlement de sinistres ainsi que des services juridiques et d'évaluation;
- Effectuer la mise à jour de vos renseignements auprès des agences d'évaluation du crédit et des agences de renseignements sur les antécédents de sinistres;
- Effectuer les transactions par le biais de fournisseurs de services de traitement des données;
- S'il s'agit d'un numéro de carte de crédit, permettre le traitement des paiements par carte de crédit par le biais des systèmes de traitement, d'autorisation et de règlement reliés aux différentes banques;
- Partager les renseignements avec les institutions financières avec lesquelles nous avons une entente de commercialisation.

Dans la mesure où la loi l'exige ou le permet, nous communiquerons vos renseignements personnels aux tiers sans avoir obtenu votre consentement préalable ou sans vous avoir envoyé un avis préalable. Étant donné qu'un bon nombre de fournisseurs de services auxquels nous faisons appel sont situés à l'extérieur du Canada, y compris certaines sociétés affiliées de Marsh, il est possible que vos renseignements personnels soient traités et archivés ailleurs qu'au Canada et qu'ainsi, les gouvernements, tribunaux ou organismes d'application de la loi ou de réglementation de ces pays soient en mesure d'obtenir que vos renseignements personnels leur soient divulgués conformément à leurs lois.

Dans le cadre de la présente politique, les objectifs énumérés ci-dessus seront désignés comme « objectifs visés ».

CONSENTEMENT

Nous croyons qu'il est essentiel que vous ayez connaissance des renseignements personnels que nous recueillons, utilisons et divulguons et que vous nous fassiez part de votre consentement. Nous considérerons les actions suivantes de votre part comme une indication de votre consentement envers nos pratiques existantes et à venir à l'égard de l'utilisation des renseignements personnels :

- La mise à disposition volontaire de votre part de renseignements personnels, que ce soit directement à Marsh, par le biais d'une autre société de courtage ou d'un autre représentant, ou encore par votre employeur dans le but d'obtenir un contrat d'assurance ou autres services ou produits connexes, y compris les renseignements qui nous ont été soumis antérieurement;
- Votre consentement ou votre confirmation formellement exprimés dans une communication écrite, verbale ou électronique ou dans une procédure de réclamation; et
- Votre consentement verbal accordé à Marsh (ou à l'un de ses représentants) pour une raison déterminée.

Un représentant autorisé par vous, notamment un tuteur légal, un agent ou une personne détenant une procuration, peuvent confirmer votre consentement en votre nom.

Sous réserve de certaines restrictions légales ou contractuelles et d'un préavis raisonnable, vous pouvez en tout temps retirer votre consentement. Dans ce cas, Marsh vous informera des conséquences d'un tel retrait.

Dans certains cas, le refus de fournir certains renseignements personnels ou le retrait de votre consentement ne permettant pas à Marsh de recueillir, d'utiliser ou de divulguer vos renseignements personnels pourrait nous empêcher d'obtenir les garanties d'assurance ou autres produits ou services demandé pour vous, ou encore de répondre à vos demandes de renseignements.

Si vous souhaitez retirer votre consentement, veuillez vous reporter à la section ci-dessous intitulée Questions ou retrait du consentement.

RESTRICTIONS DANS LA COLLECTE ET LA RÉTENTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Marsh s'engage à ne recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels que dans la mesure où ils sont nécessaires pour répondre aux objectifs visés identifiés ci-dessus ou tel que prévu par la loi. Si tout autre renseignement personnel nous est nécessaire pour répondre à tout autre objectif, nous vous en informerons et, moyennant votre consentement, ce nouvel objectif deviendra un objectif visé. Marsh n'utilisera que des moyens équitables et licites pour recueillir des renseignements personnels et ne les conservera que le temps nécessaire pour répondre aux objectifs visés.

MESURES DE PROTECTION

Nous restreignons l'accès, au sein de notre organisation, aux renseignements personnels des clients et participants à nos programmes aux seuls employés et sociétés affiliées qui en ont besoin afin de mettre à leur disposition nos produits et services. Nous avons mis en place les mesures de protection physiques, électroniques et procédurales nécessaires pour préserver la confidentialité des renseignements que nous conservons concernant les clients et participants à nos programmes. Les mesures de protection des renseignements personnels peuvent varier selon leur niveau de confidentialité, format, emplacement, montant, distribution et mode d'archivage. Marsh utilise un protocole de cryptage sécurisé SSL (secure socket layer) de 128 bits pour permettre à ses clients de transmettre en toute confiance leurs renseignements personnels.

PRÉCISION, RESPONSABILISATION, TRANSPARENCE ET ACCESSIBILITÉ

La transmission des modifications à certains de vos renseignements personnels, notamment l'adresse de l'emplacement assuré, peut s'avérer de première importance pour nous permettre de maintenir votre contrat d'assurance en vigueur. **Veillez nous informer de toute modification à vos renseignements personnels.**

Pour obtenir une copie de la présente politique de protection des renseignements personnels, veuillez consulter notre site : www.marsh.ca. Marsh assume la responsabilité de tous les renseignements personnels dont elle dispose et a désigné un responsable en chef de la protection des renseignements personnels, relevant de la haute direction, qui doit voir à ce que la société se conforme à la présente politique.

QUESTIONS OU RETRAIT DU CONSENTEMENT

Afin de protéger la sécurité de vos renseignements personnels, Marsh n'offre pas à ses clients la possibilité d'accéder en ligne à sa base de données pour les visualiser ou y apporter des modifications. Vous avez toutefois le droit d'accéder aux renseignements que nous détenons à votre sujet et de nous demander d'apporter les modifications nécessaires à ceux qui sont périmés, incomplets ou inexacts.

Pour toute demande concernant la présente politique ou si vous souhaitez accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, vous pouvez nous demander le formulaire *Demande concernant les renseignements personnels* en communiquant par téléphone ou par écrit avec le responsable en chef de la protection des renseignements personnels de Marsh aux coordonnées suivantes ou en consultant notre site Internet: fr.marsh.ca

Responsable en chef de la protection des renseignements personnels
Marsh Canada Limitée
120 Bremner boulevard, bureau 800,
Toronto (Ontario) M5J 208
Téléphone : 1 888 468-0428 Télécopieur : 416 815-3409
Courriel : Chiefprivacyofficer.canada@marsh.com

Votre Information Personnelle sera stockée au bureau Marsh avec lequel vous faites affaire. Pour une liste complète de nos bureaux, visitez notre site Web à fr.marsh.ca.

Il vous est également possible de retirer votre consentement à toute utilisation ou divulgation de vos renseignements personnels—ce qui pourrait entraîner la limitation ou même la terminaison des produits et services que nous vous offrons—par écrit à l'adresse postale ou électronique indiquée précédemment. Nous validerons l'identité de toute personne qui nous soumet une demande afin de ne pas divulguer des renseignements personnels à des personnes qui n'y ont pas droit.

En temps normal, nous répondons dans les trente jours aux demandes d'accès aux renseignements personnels.

MODIFICATIONS À LA PRÉSENTE POLITIQUE

Si d'importantes modifications sont apportées à la présente politique de protection des renseignements personnels, nous afficherons un avis à cet égard sur notre site Internet.

POUR PORTER PLAINTE

Veuillez nous écrire à l'adresse ci-dessus ou par le biais de notre site Internet si vous souhaitez déposer une plainte en vertu de la présente politique. Si nous ne parvenons pas à régler votre plainte à votre satisfaction dans un délai raisonnable, vous pourrez communiquer avec le **Commissariat à la vie privée du Canada** durant les heures d'ouverture au **1 800 282-1376** ou par le biais de leur site www.privcom.gc.ca.