

Politique en matière de protection de la vie privée

Notre cabinet a à cœur de protéger vos renseignements personnels. Nous avons créé la présente **Politique en matière de protection de la vie privée** afin de vous informer de la façon dont nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements. La présente Politique vous aidera également à comprendre le rôle que nous jouons dans la protection de vos renseignements personnels et vous informera de vos droits.

Les renseignements que nous recueillons et comment nous le faisons

Les renseignements que nous recueillons dépendent de vous. Ils varient selon la façon dont vous communiquez avec nous, les produits et services que vous choisissez et utilisez, votre utilisation de notre site Web et de nos applications mobiles et le mode de paiement que vous avez choisi. Nous recueillons et traitons des renseignements personnels à votre sujet avec votre consentement et/ou au besoin pour offrir nos services et nos produits, nous conformer à nos obligations contractuelles et légales, protéger la sécurité de nos clients et de nos systèmes ou pour d'autres intérêts légitimes. Par exemple, nous pouvons recueillir les renseignements contenus dans une déclaration de témoin, au besoin, pour évaluer, traiter ou régler une réclamation d'assurance. Lorsqu'on vous demande de fournir des renseignements personnels, vous avez le droit de refuser. Veuillez toutefois noter que si vous décidez de ne pas fournir les renseignements nécessaires pour certains produits ou fonctionnalités, ces derniers pourraient ne pas vous être accessibles ou ne pas fonctionner correctement.

i. Les renseignements que vous nous fournissez

Nous recueillons des renseignements personnels auprès de vous, en tant que client ou client potentiel, lorsque vous vous renseignez sur nos services et que vous les utilisez. Ceci peut inclure lorsque vous vous renseignez sur nos polices d'assurance, demandez une soumission, faites une demande d'assurance, effectuez un paiement ou présentez une réclamation dans le cadre de votre propre police d'assurance. Lorsque vous communiquez avec nous, nous pouvons recueillir des renseignements comme votre nom, vos coordonnées, votre état matrimonial, le numéro de votre permis de conduire, la description de votre véhicule ou de votre propriété, des renseignements sur un prêt ou votre hypothèque et vos renseignements de paiement ou bancaires.

ii. Les renseignements que nous obtenons de tiers

Nous recueillons vos renseignements personnels auprès de tiers avec votre consentement ou, lorsque cela est permis, après avoir confirmé que le tiers les a légalement recueillis et qu'il a le droit de nous les communiquer. Nous pouvons recueillir vos renseignements personnels auprès de tiers qui peuvent fournir des renseignements sur vous et votre véhicule assuré ou votre propriété assurée, ou fournir des services pour vous et votre véhicule assuré ou votre propriété assurée. Ces tiers peuvent comprendre, entre autres, des agents et des courtiers d'assurance, des organismes gouvernementaux, des agences de renseignements sur la consommation et des experts en sinistre. Les renseignements que nous recueillons à votre sujet auprès de tiers peuvent comprendre votre dossier de conduite et vos antécédents de sinistres.

iii. Appels, sessions de clavardage et autres communications

Il est possible que nous enregistrons les appels, les sessions de clavardage et les autres communications que vous pourriez avoir avec nous afin d'assurer la qualité de notre service à la clientèle, de confirmer nos discussions et vos directives, de résoudre une plainte ou à des fins de formation de notre personnel. Si vous ne souhaitez pas que vos communications avec nous soient enregistrées, vous pouvez faire affaire avec nous en visitant l'un de nos bureaux, en nous avisant par la poste ou en nous envoyant un courriel.

iv. Témoins, pixels espions et autres technologies

Il est possible que nous recueillions vos renseignements afin de vous identifier sur notre site Web, de recueillir des renseignements sur la façon dont vous utilisez notre site Web et de vous permettre d'accéder à nos services en ligne. Pour ce faire, nous utilisons des témoins, des pixels espions et d'autres technologies de suivi. Pour obtenir des renseignements sur les témoins, les pixels espions et les autres technologies que nous utilisons et sur la façon de les désactiver, veuillez lire les conditions d'utilisation de notre site Web. Veuillez noter que si vous décidez de désactiver ou de supprimer des témoins, des pixels espions et d'autres technologies de collecte d'informations, vous pourriez ne pas avoir un accès complet à nos fonctionnalités ou nos services en ligne.

v. Votre consentement pour autrui

Il est possible que nous vous demandions des renseignements sur d'autres personnes couvertes par votre assurance (par exemple, les conducteurs désignés). Lorsque vous nous fournissez des renseignements sur une autre personne, nous nous attendons à ce que vous lui demandiez la permission de le faire et à ce que vous consentiez en son nom à cette Politique en matière de protection de la vie privée.

Pourquoi nous recueillons, utilisons et communiquons des renseignements

Nous recueillons, utilisons et communiquons des renseignements personnels sur vous pour diverses raisons, notamment :

- a) mieux vous servir et communiquer avec vous de façon efficace;
 - b) vérifier votre identité et votre propriété;
 - c) établir, gérer et offrir des produits ou des services qui répondent à vos besoins;
 - d) déterminer votre admissibilité ou quels produits ou services conviennent le mieux à votre situation;
 - e) gérer, évaluer et souscrire les risques d'assurance;
 - f) déterminer les tarifs, les frais et les primes;
 - g) promouvoir et mettre en marché les produits et services que nous offrons ou qui sont offerts par nos sociétés affiliées, ou nos partenaires ou nos alliés stratégiques. Ces partenaires peuvent comprendre, par exemple, les compagnies d'assurance, les courtiers, les experts en sinistre et d'autres intermédiaires;
 - h) effectuer des études de marché;
 - i) reconnaître et créer des publicités pertinentes pour vous sur les sites Web et les applications de tiers;
 - j) vérifier les bases de données du secteur de l'assurance, y ajouter des renseignements et compiler des statistiques;
 - k) faire rapport aux organismes de réglementation ou aux entités du secteur conformément aux pratiques d'assurance prudentes et aux prescriptions réglementaires du secteur de l'assurance, y compris les antécédents de sinistres;
 - l) détecter, prévenir et contenir la fraude ainsi que les activités non autorisées ou illégales;
 - m) nous conformer à toutes les lois applicables et satisfaire aux exigences des autorités fiscales;
 - n) communiquer vos renseignements à des fournisseurs de services externes aux fins de traitement externe comme le traitement des données ou de paiements;
 - o) mener des activités de recherche et de développement en vue de concevoir, d'exploiter, d'améliorer et d'administrer les produits et services que nous offrons;
 - p) communiquer vos renseignements à nos sociétés affiliées aux fins susmentionnées.
- Nous traitons des renseignements personnels à votre sujet au moyen d'un système automatisé, comme notre outil de soumission d'assurance en ligne ou notre programme d'assurance automobile télématique. Nos produits et services peuvent utiliser des technologies qui traitent des renseignements que vous nous fournissez dans le but de vous offrir des services d'assurances personnalisés et adaptés en fonction de vos caractéristiques (c.-à-d. vos préférences, intérêts et comportements). L'utilisation de notre système automatisé, nous en sommes convaincus, nous permettra de vous offrir une assistance rapide et individualisée.

Lorsque nous communiquons vos renseignements

Vos renseignements personnels peuvent être communiqués avec votre consentement et comme la loi l'exige ou le permet. Nous pouvons communiquer vos renseignements à des tiers, y compris des entrepreneurs, des fournisseurs de services et leurs mandataires, ainsi qu'à des organismes de prévention de la fraude, et leur permettre d'accéder à vos renseignements et de les utiliser si leurs services sont nécessaires à des fins juridiques ou commerciales. Lorsque nous communiquons vos renseignements personnels à des tiers, nous exigeons d'eux qu'ils en assurent la protection et le traitement conformément à nos pratiques en matière de protection de la vie privée et à toutes les lois applicables.

i) À l'extérieur du Canada

Il est possible que nous communiquions vos renseignements à des tiers qui les traiteront et les conserveront à l'extérieur du Canada. Dans un tel cas, vos renseignements personnels seront assujettis aux lois de ce pays et pourraient être communiqués conformément à ses lois. Toutefois, vos renseignements personnels ne seront communiqués, transférés, traités ou conservés à l'extérieur du pays que lorsqu'il sera déterminé que ces renseignements bénéficieront d'un niveau adéquat de protection juridique et technique.

ii) Sociétés affiliées

Il est possible que nous communiquions vos renseignements personnels à nos sociétés affiliées actuelles ou futures, y compris nos filiales, nos coentreprises ou d'autres sociétés sous contrôle commun. Dans ces situations, nous exigeons que nos sociétés affiliées respectent la présente Politique en matière de protection de la vie privée.

iii) Opérations commerciales

Si nous entamons des discussions sur une fusion, une acquisition ou une vente d'actifs avec un tiers, il est possible que nous lui communiquions vos renseignements personnels afin d'évaluer ou de conclure l'opération commerciale. Si vos renseignements personnels sont assujettis à de nouvelles pratiques en matière de protection de la vie privée à la suite d'une opération commerciale, nous vous en aviserons.

iv) Recherche et développement ou production de statistiques

Il est possible que nous communiquions vos renseignements personnels, y compris des données démographiques, à des fins d'étude, de recherche ou de statistiques. Dans de tels cas, ces tiers ne sont pas autorisés à utiliser, à communiquer ou à publier les renseignements personnels que nous leur fournissons sous une forme permettant de vous identifier.

Enfin, il est possible que nous communiquions vos renseignements **(v)** pour nous conformer aux lois, aux procédures ou aux demandes légales présentées en vertu de la loi ou **(vi)** en cas d'urgence pour protéger votre sécurité.

Comment accéder à vos renseignements et les corriger

Vous avez le droit de demander la correction des renseignements personnels que nous détenons sur vous. Vous avez également le droit d'accéder à vos renseignements personnels sous notre contrôle, sous réserve de toute restriction légale ou de tout droit de refus. Toutefois, dans la mesure permise par la loi, nous nous réservons le droit d'exiger des frais raisonnables pour la photocopie et l'envoi des renseignements contenus dans votre dossier. Veuillez noter que votre capacité à exercer ces droits dépendra d'un certain nombre de facteurs et que, dans certaines situations, nous pourrions ne pas être en mesure d'accepter votre demande. Si vous souhaitez demander l'accès à vos renseignements personnels ou leur correction, veuillez communiquer avec notre Bureau de la protection des renseignements personnels.

Comment retirer votre consentement

Vous pouvez en tout temps retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels, sous réserve de certaines restrictions. Cependant, si vous le retirez, il est possible que nous ne puissions pas vous fournir nos produits et nos services d'assurance ou vous offrir notre meilleur tarif pour votre police d'assurance. Vous pouvez également retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels aux fins de marketing. Si vous souhaitez retirer votre consentement, veuillez communiquer avec notre Bureau de la protection des renseignements personnels.

Conservation et destruction de vos renseignements personnels

Nos politiques établissent les règles de conservation et de destruction des renseignements personnels. En règle générale, nous conservons les renseignements tant qu'il est raisonnable de le faire à des fins juridiques ou commerciales. Selon le type de renseignements personnels que nous recueillons, l'utilisation et le but de ces renseignements, ainsi que toute exigence juridique, nous pourrions être tenus de conserver vos renseignements personnels pendant une période précise.

Nos responsabilités en matière de protection de vos renseignements personnels

Dans le cadre de notre engagement à protéger votre vie privée, nous avons mis en place des politiques relatives à la vie privée qui décrivent les obligations de nos employés lorsqu'ils traitent vos renseignements personnels. Tous les employés doivent obtenir les consentements nécessaires de votre part lors de la collecte, de l'utilisation et/ou de la communication de vos renseignements personnels, conformément à la loi. De plus, ils ne peuvent accéder à vos renseignements que s'ils en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions.

Le rôle de la direction du cabinet dans la protection de vos renseignements personnels consiste notamment à veiller au respect des lignes directrices appropriées en matière de conservation et de destruction et à maintenir un processus de production de déclaration auprès de notre Bureau de la protection des renseignements personnels.

Vous avez des questions ou des préoccupations? Nous voulons le savoir.

Pour toute question, préoccupation ou plainte au sujet de la présente Politique en matière de protection de la vie privée ou de nos pratiques à ce sujet, veuillez communiquer avec le représentant de Cautionnement Expert :

Steve Martin, vice-président exécutif
Courriel : smartin@pma.ca
Adresse : 6405, rue Christophe-Pélissier
Trois-Rivières (Québec) G9A 5C9

Notre représentant collaborera avec vous pour obtenir tous les renseignements pertinents, examinera attentivement vos questions, vos préoccupations ou vos plaintes et vous fournira une réponse claire.

Si vous avez une préoccupation à laquelle nous ne pouvons pas répondre, vous avez le droit de communiquer avec votre commissaire à la protection de la vie privée. Cautionnement Expert vous fournira ces coordonnées sur demande.

Il est possible que nous mettions à jour cette Politique en matière de protection de la vie privée de temps à autre; veuillez donc la consulter souvent. Nous vous demandons donc de la revoir régulièrement. Si nous la mettons à jour, nous en publierons la version la plus récente sur ce site Web.

Date d'entrée en vigueur : octobre 2023.