

DÉCLARATION CONCERNANT LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCE PETLINE ET DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES

La présente déclaration concernant la protection des renseignements personnels (la « déclaration ») décrit les pratiques de la Compagnie d'assurance Petline et de ses sociétés affiliées (collectivement « nous », « notre », « nos ») en ce qui concerne la collecte, l'utilisation, le stockage et la divulgation des renseignements personnels fournis par nos clients et le public.

Toutes les références au « site Web » dans la présente déclaration concernent le site Web duquel fait partie cette déclaration.

1. Introduction

Nous respectons et faisons respecter les droits individuels à la vie privée et à la protection des renseignements personnels. Nous savons combien il est important de protéger vos renseignements personnels et nous nous efforçons d'offrir à chaque client une expérience sécuritaire. Conformément à cet objectif, nous avons rédigé cette déclaration afin d'expliquer nos pratiques en matière de collecte, d'utilisation et de divulgation de vos renseignements personnels.

Aux fins de la présente déclaration, « renseignements personnels » désigne les renseignements sur une personne identifiable, y compris, par exemple, le nom d'une personne, son adresse, son numéro de téléphone, son numéro d'assurance sociale, l'expression de son genre, son revenu et sa situation familiale. Les renseignements personnels ne comprennent pas les renseignements qui permettraient à une personne d'être jointe à son travail; par exemple, le nom d'un employé, son poste ou son titre, son numéro de téléphone au travail ou l'adresse de l'entreprise. Nous recueillerons, utiliserons ou divulguerons des renseignements personnels uniquement en conformité avec la présente déclaration concernant la protection des renseignements personnels, ou conformément aux lois applicables en matière de collecte, d'utilisation et de divulgation par nous de vos renseignements personnels (« lois applicables sur la protection de la vie privée »).

Nous avons nommé un chef de la protection des renseignements personnels pour chacune de nos unités commerciales; il est responsable de notre conformité envers la présente déclaration. Vous trouverez ci-dessous les renseignements sur la façon de communiquer avec lui.

2. Collecte et utilisation de renseignements personnels des clients

Si vous êtes l'un de nos clients, nous recueillons deux types de renseignements sur vous : les renseignements personnels et les renseignements de nature non personnelle. Les types de renseignements que nous recueillons dépendent de la nature de votre interaction avec nous.

(a) Renseignements personnels des clients

Les renseignements personnels des clients que nous recueillons auprès de vous, et que nous pouvons recueillir auprès de tiers et qui vous concernent (sous réserve que cette collecte soit autorisée par les lois applicables sur la protection de la vie privée) se classent dans les catégories suivantes :

- vos renseignements personnels – par exemple votre nom et votre adresse électronique;
- vos préférences personnelles – par exemple votre langue préférée et votre consentement à partager vos renseignements à des fins de marketing;
- vos renseignements financiers – par exemple votre profession, votre revenu, votre actif, votre passif, votre hypothèque et les renseignements relatifs à votre carte de crédit; et

- les renseignements sur l'évaluation de votre admissibilité – par exemple vos données médicales et sur votre état de santé, vos renseignements financiers, votre numéro de permis de conduire, votre dossier de conduite, votre historique de réclamations, votre état matrimonial et votre profession.

(b) Renseignements de nature non personnelle des clients

Nous recueillons également des renseignements non personnels sur nos clients (c.-à-d. qui ne vous identifient pas en tant que personne). Par exemple :

- nous pouvons recueillir certaines données non personnelles lorsque vous visitez notre site Web, comme le type de navigateur que vous utilisez ou l'adresse URL de renvoi; ou

- nous pouvons recueillir et résumer les renseignements des clients dans un format agrégatif non personnel, à des fins statistiques et de recherche. Nous pouvons, par exemple, résumer nos données pour déterminer qu'un certain pourcentage des utilisateurs est composé d'hommes âgés de 18 à 25 ans.

Vous pouvez choisir de ne pas nous fournir vos renseignements personnels. Cependant, si vous faites ce choix, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir le service ou le renseignement que vous avez demandé. Par exemple, les renseignements sur l'évaluation de votre admissibilité sont nécessaires afin de déterminer quels sont les produits et services que nous pouvons vous offrir, et à quel prix, et nous avons besoin de votre adresse afin de vous envoyer les renseignements que vous avez demandés ou de la correspondance liée aux produits et services que nous vous offrons.

3. Renseignements personnels des non-clients

Si vous n'êtes pas l'un de nos clients, nous recueillons quand même deux types de renseignements sur vous, même si ces derniers sont plus limités. Les types de renseignements que nous recueillons dépendent de la nature de votre interaction avec nous.

(a) Renseignements personnels des non-clients

Les renseignements personnels des non-clients que nous recueillons auprès de vous, et que nous pouvons recueillir auprès de tiers et qui vous concernent (sous réserve que cette collecte soit autorisée par les lois applicables sur la protection de la vie privée) se classent dans les catégories suivantes :

- vos renseignements personnels – par exemple votre nom et votre adresse électronique; et
- vos préférences personnelles – par exemple votre langue préférée et votre consentement à partager vos renseignements à des fins de marketing.

Nous recueillons également des renseignements non personnels sur les non-clients (c.-à-d. qui ne vous identifient pas en tant que personne). Par exemple :

- nous pouvons recueillir certaines données non personnelles lorsque vous visitez notre site Web, comme le type de navigateur que vous utilisez ou l'adresse URL de renvoi; ou

- nous pouvons recueillir et résumer les renseignements des clients dans un format agrégatif non personnel, à des fins statistiques et de recherche. Nous pouvons, par exemple, résumer nos données pour déterminer qu'un certain pourcentage des utilisateurs est composé d'hommes âgés de 18 à 25 ans.

Vous pouvez choisir de ne pas nous fournir vos renseignements personnels. Cependant, si vous faites ce choix, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir le service ou le renseignement que vous avez demandé. Par exemple, nous avons besoin de votre adresse afin de vous envoyer des renseignements sur les produits et services que vous nous avez demandés.

4. Utilisation de renseignements personnels

Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels à différentes fins professionnelles. Par exemple, nous les utilisons pour :

- bien comprendre vos besoins d'affaires;
- vous recommander des produits et services pertinents;
- évaluer votre admissibilité aux produits et services que nous vous offrons et les coûts qui y sont liés;
- remplir nos obligations juridiques et réglementaires;
- remplir nos obligations envers nos partenaires tiers au sein de l'industrie des assurances et des services financiers;
- répondre à vos demandes précises pour des services ou des renseignements;
- offrir un soutien à la clientèle afin de vous aider en cas de questions ou de plaintes;
- mener des sondages afin d'améliorer nos services;
- vous informer des changements apportés à nos services, ou des nouveaux services que nous pouvons offrir de temps à autre;
- mesurer et améliorer l'efficacité de notre site web ou de nos efforts de marketing;
- détecter et prévenir la fraude et les erreurs;
- suivre et analyser vos préférences pour mieux comprendre vos besoins en matière de services et votre admissibilité; et
- d'autres fins telles que décrites dans la présente déclaration.

Nous limitons les renseignements personnels que nous recueillons et utilisons ce qui est nécessaire pour atteindre l'objectif établi. Nous nous engageons à ne pas recueillir, vendre, distribuer ou utiliser les renseignements personnels à d'autres fins sans votre consentement préalable, comme requis par la loi ou autorisé par les lois applicables sur la protection de la vie privée.

5. Votre consentement

Nous recueillerons, utiliserons ou divulguerons vos renseignements personnels uniquement avec votre consentement en toute connaissance de cause, sauf là où les lois applicables sur la protection de la vie privée l'exigent ou le permettent. Lorsque vous choisissez de nous fournir vos renseignements personnels, vous consentez à l'utilisation de vos renseignements personnels comme l'indique la présente déclaration et, le cas échéant, de la manière indiquée au moment où vous nous les fournissez.

(a) Consentement explicite

Il vous sera parfois demandé de donner votre consentement explicite à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation par nous de renseignements personnels – par exemple, lorsque vous devez cocher une case pour indiquer votre consentement à recevoir des communications de marketing ou à partager vos renseignements personnels avec nos partenaires tiers de l'industrie des assurances et des services financiers.

(b) Consentement implicite

D'autres fois, vous pouvez donner votre consentement implicite à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation par nous de renseignements personnels lorsque nous pouvons raisonnablement conclure que vous avez donné votre consentement par une action que vous avez posée ou par une action que vous avez décidé de ne pas poser. En

général, cela se produit lorsque l'objectif de l'utilisation de vos renseignements personnels serait raisonnablement évident pour vous – par exemple, lorsque vous nous fournissez votre adresse postale dans le cadre de votre demande pour que nous puissions vous envoyer des renseignements sur nos produits et services.

(c) Retrait de votre consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation par nous des renseignements personnels vous concernant à tout moment, sous réserve de restrictions légales ou contractuelles et d'un préavis raisonnable. Cependant, sans votre consentement, nous ne pouvons pas être en mesure de continuer à vous fournir les produits ou services que vous avez demandés.

Si vous vous êtes abonné à l'une de nos listes de distribution, nous vous donnerons toujours la possibilité de vous désabonner. Par exemple, si vous recevez des courriels de notre part, nous fournirons un lien dans le courriel en question que vous pourrez utiliser pour vous désabonner de cette liste de distribution.

6. Renseignements que nous pouvons recueillir directement de vous

Voici quelques autres exemples de la façon dont nous recueillons des renseignements personnels directement de vous et comment nous les utilisons.

(a) Représentants et agents du service à la clientèle

Nos représentants et nos agents du service à la clientèle recueilleront des renseignements personnels auprès de vous afin d'évaluer vos besoins et votre admissibilité aux produits et services que nous offrons, et afin de répondre à vos demandes pour ces produits et services si vous choisissez de les acheter chez nous. En nous fournissant des renseignements sur les autres membres du ménage et les employés de votre entreprise, vous confirmez que ces personnes ont consenti à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de leurs renseignements personnels aux fins du traitement de votre demande, de la gestion des polices et du paiement des réclamations.

(b) Suivi et sondages

De temps à autre, nous pouvons vous envoyer une lettre de suivi afin de vous remercier d'utiliser notre site Web, ou nous pouvons prendre contact avec vous pour nous assurer de votre entière satisfaction.

Nous pouvons utiliser les coordonnées recueillies en ligne pour mener des sondages occasionnels et d'autres études sur la clientèle. Ces sondages sont tout à fait volontaires et vous pouvez facilement refuser d'y participer.

(c) Notre site Web

Notre site Web peut être consulté de façon anonyme. Toutefois, afin de profiter de certaines caractéristiques ou fonctions de notre site Web, vous pourriez devoir fournir certains renseignements personnels, tels que votre nom ou votre adresse électronique. Nous utilisons ces renseignements afin de répondre à vos questions.

(d) Abonnement aux bulletins ou aux mises à jour

Nous pouvons également offrir des bulletins par courriel. Si vous choisissez de recevoir ces mises à jour, nous recueillerons vos renseignements personnels, tels que votre nom et votre adresse électronique. Ces renseignements ne seront utilisés que pour vous envoyer les mises à jour que vous avez demandées. Vous pouvez vous « désabonner » à tout moment en suivant les instructions de désabonnement situées au bas de chaque courriel ou en utilisant une autre méthode décrite dans nos mises à jour. Notre liste d'abonnés n'est jamais donnée, vendue ou cédée à des tiers.

(e) Participation à un concours ou à une promotion

Occasionnellement, nous tenons des concours ou des promotions. Si vous y participez, nous pouvons vous demander des renseignements personnels ainsi que des renseignements supplémentaires facultatifs dans le cadre

d'un sondage (par exemple vos préférences concernant les produits). Les renseignements personnels obtenus au moyen de participations au concours seront utilisés uniquement pour administrer le concours et entrer en contact avec vous si vous gagnez. À des fins de recherche et d'analyse, nous pouvons aussi résumer les renseignements du sondage du concours afin qu'il ne soit plus possible d'identifier des participants individuels. Tous les concours et toutes les promotions sont traités conformément à la présente déclaration, de même que les règlements qui seront disponibles à chaque campagne en particulier. Certains concours peuvent être effectués par des tiers et seront assujettis aux politiques de la tierce partie.

(f) Soutien au client et centre de service

Nous assurons le fonctionnement d'un centre de soutien aux clients pour répondre à vos questions, à vos préoccupations ou à vos plaintes. Lorsque vous communiquez avec notre centre de soutien au client, nous pouvons vous demander des renseignements personnels qui nous aideront à répondre à votre demande ou à vérifier votre identité. Par exemple, si vous devez apporter un changement à votre compte, nous vous demanderons des renseignements personnels afin de confirmer que vous êtes le titulaire du compte. Nous pouvons également surveiller ou enregistrer vos conversations téléphoniques ou en ligne avec nos représentants du service clientèle à des fins de formation et dans le but d'assurer la qualité et la précision du service.

7. Renseignements que nous recueillons automatiquement

Dans certains cas, nous recueillons automatiquement certains renseignements de personnes qui visitent notre site Web.

(a) Notre site Web

Lorsque vous consultez notre site Web, nous pouvons recueillir le protocole Internet (IP) de votre ordinateur, l'adresse IP de votre fournisseur de services Internet, la date et l'heure auxquelles vous accédez à notre site web, l'adresse Internet du site Web à partir duquel vous avez accédé directement à notre site Web, le système d'exploitation que vous utilisez, les sections du site Web que vous visitez, les pages du site Web que vous lisez et les images visualisées, ainsi que le contenu que vous téléchargez à partir du site Web. Ces renseignements ne sont pas personnels. Ces données sont utilisées à des fins d'administration du site Web et du système et pour améliorer la fonctionnalité du site Web.

(b) Fichiers témoins (cookies)

Le site Web utilise des « fichiers témoins », une technologie qui installe une petite quantité de renseignements sur l'ordinateur d'un utilisateur d'un site Web afin de permettre au site Web de reconnaître les visites ultérieures faites à partir de cet ordinateur. Les témoins améliorent la commodité et l'utilisation du site Web. Par exemple, les renseignements fournis par les témoins servent à vous reconnaître comme un précédent utilisateur du site Web, à vous offrir du contenu et des renseignements personnalisés, à suivre votre activité sur le site Web, à répondre à vos besoins, et à faciliter de toute autre façon votre expérience sur le site Web. Vous pouvez choisir de refuser les fichiers témoins si votre navigateur le permet, mais cela peut nuire à votre utilisation du site Web et à votre capacité à accéder à certaines fonctionnalités du site Web ou à effectuer des transactions par l'intermédiaire du site Web.

(c) Renseignements de contrôle du site Web

Nous pouvons utiliser des pixels espions ou des pixels invisibles pour compiler des renseignements de contrôle sur les données démographiques des utilisateurs du site, sur les habitudes de transmission des données du site Web, et sur les achats électroniques. Nous pouvons ensuite fournir un rapport de ces renseignements de contrôle à des annonceurs et à d'autres parties. Aucun des renseignements recueillis dans ces rapports ne peut être lié à l'identité ou à toute autre information personnelle des utilisateurs individuels. Pour nos propres activités de recherche, nous pouvons lier les renseignements recueillis à des renseignements personnels fournis volontairement par les utilisateurs du site Web. Une fois qu'un tel lien est établi, tous les renseignements liés sont traités comme des renseignements personnels et ne seront utilisés et divulgués que conformément à la présente déclaration.

(d) Liens vers d'autres sites Web

Notre site Web peut contenir des liens vers d'autres sites ou ressources Internet qui sont fournis uniquement pour votre commodité et à titre informatif. Lorsque vous cliquez sur un de ces liens, vous communiquez avec un autre site Web ou une autre ressource Internet. Nous n'assumons aucune obligation ni responsabilité envers ces autres sites Web ou ressources Internet et nous n'exerçons aucun contrôle sur ces derniers quant à leur collecte, leur utilisation et leur divulgation de vos renseignements personnels. Nous vous encourageons à lire les politiques de confidentialité de ces autres sites pour apprendre comment ils recueillent et utilisent vos renseignements personnels.

8. Renseignements complémentaires

Occasionnellement, nous pouvons compléter les renseignements que vous nous fournissez avec des renseignements provenant d'autres sources, telles que les renseignements qui valident votre adresse ou d'autres renseignements disponibles que vous nous avez fournis. Cela nous aide à maintenir l'exactitude des renseignements que nous recueillons et nous aide également à vous offrir de meilleurs produits et services.

9. Divulcation et partage de vos renseignements

Nous ne concéderons pas et ne vendrons pas vos renseignements personnels à un tiers. Cependant, dans le cours normal des affaires, nous partagerons certains de vos renseignements personnels avec des tiers. Nous exigeons de nos partenaires tiers qu'ils se conforment aux lois applicables sur la protection de la vie privée qui régissent la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels que nous sommes tenus de respecter.

(a) Fournisseurs de services

Occasionnellement, nous partagerons certains de vos renseignements personnels avec nos partenaires tiers de l'industrie des assurances et des services financiers afin de remplir nos obligations envers eux, et aussi dans le but de déterminer votre admissibilité aux produits et aux services que vous nous avez demandé de vous offrir, ainsi que les coûts qui y sont associés. Lorsque nous faisons appel à une entreprise externe, nous avons une relation contractuelle avec elle ou nous utilisons d'autres moyens appropriés pour veiller à ce que vos renseignements personnels soient utilisés conformément à cette déclaration et aux lois applicables sur la protection de la vie privée.

(b) Renseignements partagés entre nos sociétés affiliées, nos filiales et nos divisions

Nous pouvons partager les renseignements personnels recueillis sur notre site Web avec et entre nos filiales, nos sociétés affiliées ou nos divisions à des fins commerciales internes, conformément à la présente déclaration. Dans un tel cas, nous ferons en sorte que vos renseignements soient utilisés uniquement en conformité avec la présente déclaration et vos choix exprimés.

(c) Divulcation légale

Nous pouvons divulguer vos renseignements comme l'autorise ou l'exige la loi. Par exemple, nous pourrions être obligés de divulguer des renseignements par la cour ou par toute autre personne ou entité ayant le pouvoir d'obliger la divulgation de ces renseignements. Si nous avons des motifs raisonnables de croire qu'ils pourraient être utiles dans le cadre d'une enquête sur une activité inappropriée ou illégale, nous pouvons divulguer des renseignements aux organismes d'exécution de la loi et à d'autres organismes d'enquête appropriés.

10. Sécurité des renseignements personnels

La sécurité de vos renseignements personnels constitue une grande priorité pour nous. Nous maintenons des dispositifs de protection et des normes de sécurité courantes appropriées afin de protéger vos renseignements personnels, qu'ils soient sur papier ou saisis électroniquement, contre l'accès non autorisé, la divulgation ou le mésusage. Par exemple, les documents électroniques sont stockés dans des serveurs sécuritaires à accès limité; nous utilisons des outils technologiques tels que les pare-feu et les mots de passe, et nous nous assurons que nos employés sont formés sur l'importance de maintenir la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels.

Des méthodes de sécurité raisonnables sont utilisées chaque fois que nous détruisons des renseignements personnels. Par exemple, nous utilisons actuellement un chiffrement SSL avec un certificat numérique de 2048 bits.

Cependant, bien que nous utilisions des moyens physiques, électroniques et procéduraux qui nous semblent adéquats pour protéger les renseignements personnels qui sont saisis électroniquement et stockés en ligne, de tels systèmes peuvent être sujets à des erreurs humaines et opérationnelles. Internet est un système ouvert; pour cette raison, nous ne garantissons pas et ne pouvons garantir que les renseignements personnels que vous saisissez en ligne ne seront pas détournés, interceptés, modifiés, supprimés ou utilisés par d'autres.

11. Demandes d'accès aux renseignements personnels et rectification de ces derniers

Les lois applicables sur la protection de la vie privée confèrent à tout individu le droit d'accéder à ses renseignements personnels étant en notre possession ou sous notre contrôle, et de demander la rectification d'erreurs ou d'omissions relativement à ceux-ci. Notre chef de la protection des renseignements personnels aidera la personne en question relativement à sa demande d'accès. L'assistance de notre chef de la protection des renseignements personnels peut comprendre :

(a) repérer les renseignements personnels sous notre garde ou notre contrôle;

(b) fournir des informations sur la façon dont les renseignements personnels sous notre contrôle peuvent être ou ont été utilisés par nous, et

(c) dresser la liste des noms de toutes les personnes et organisations à qui les renseignements personnels de l'individu ont été divulgués.

Nous répondrons aux demandes écrites dans le délai imparti par les lois applicables sur la protection de la vie privée et mettrons tout en oeuvre pour répondre de façon aussi précise et complète que possible. Toutes les corrections apportées aux renseignements personnels seront envoyées rapidement à toute organisation à laquelle ils avaient été divulgués. Il n'y a aucuns frais liés à la vérification ou à la correction des renseignements personnels. Il pourrait y avoir des frais limités si vous désirez obtenir une copie de vos dossiers.

Dans certaines circonstances exceptionnelles, nous pourrions ne pas être en mesure de fournir l'accès à certains renseignements personnels que l'organisation détient sur une personne. Si l'accès ne peut être fourni, nous informerons la personne qui fait la demande dans un délai de 30 jours, par écrit, en précisant les raisons du refus.

12. Suppression de vos renseignements personnels

Nous conservons vos renseignements aussi longtemps que nous en avons besoin à des fins commerciales légitimes et pour répondre à toute autre obligation juridique. Les renseignements personnels utilisés pour prendre une décision qui touche directement une personne seront conservés pendant au moins un an après que cette décision a été prise. Nous avons établi des normes de conservation qui répondent à ces paramètres. Soit nous détruisons vos renseignements lorsqu'ils ne sont plus nécessaires ou qu'ils n'ont plus à être conservés, ou soit nous retirons vos renseignements personnellement identifiables pour les rendre anonymes.

13. Préoccupations ou questions concernant notre conformité

Les questions ou préoccupations concernant notre conformité à la présente déclaration peuvent être adressées à notre chef de la protection des renseignements personnels, à l'adresse privacy@petlineinsurance.com

Compagnie d'assurance Petline
301-600, rue Empress,
Winnipeg (Manitoba) R3G 0R5

Nous analyserons toutes les plaintes et prendrons toutes les mesures appropriées pour remédier à la situation. Cependant, si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de notre chef de la protection des renseignements personnels concernant votre question ou votre problème, vous pourriez déposer une plainte en vertu des lois applicables sur la

protection de la vie privée. Notre chef de la protection des renseignements personnels peut vous transmettre les coordonnées pour faire une telle plainte.

Résumé de nos dix principes de protection des renseignements personnels

Principe 1 – Responsabilité : Nous sommes responsables de tous les renseignements personnels sous notre contrôle et notre chef de la protection des renseignements personnels est responsable de notre conformité envers les principes énoncés dans la présente déclaration.

Principe 2 – Identification des buts : Nous déterminerons et documenterons les buts pour lesquels les renseignements personnels sont recueillis avant ou au moment où les renseignements sont recueillis.

Principe 3 – Consentement : Nous obtiendrons votre consentement éclairé (explicite ou implicite) pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements personnels, sauf dans la mesure où la loi l'exige ou l'autorise.

Principe 4 – Limitation de la collecte des renseignements personnels : Nous limiterons la quantité et le type de renseignements personnels recueillis à ce qui est approprié et nécessaire aux fins de leur application.

Principe 5 – Limitation d'utilisation, de divulgation et de conservation des renseignements personnels : Nous n'utiliserons pas ou ne communiquerons pas de renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf avec votre consentement ou lorsque la loi l'exige ou le permet. Les renseignements personnels seront conservés aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées, sauf dans la mesure où la loi l'exige ou l'autorise.

Principe 6 – Exactitude : Nous conserverons les renseignements personnels exacts, complets et à jour autant qu'il est nécessaire pour les fins auxquelles ils sont destinés.

Principe 7 – Sécurité et sûreté : Nous protégerons les renseignements personnels avec des mesures de sauvegarde appropriées à la sensibilité des renseignements.

Principe 8 – Transparence : Nous serons ouverts au sujet de nos politiques et procédures concernant la collecte, l'utilisation, la divulgation et la protection des renseignements personnels. Nous nous assurerons que vous êtes raisonnablement en mesure d'obtenir des renseignements sur nos politiques et procédures, et nous rendrons ces renseignements disponibles sous une forme généralement compréhensible.

Principe 9 – Accès individuel : Sur demande écrite, nous vous informerons de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de vos renseignements personnels et nous vous donnerons accès à ces renseignements, sauf si la loi exige ou nous permet d'en refuser l'accès.

Principe 10 – Traitement des demandes et des préoccupations : Nous accueillons toute question au sujet de la présente déclaration et de nos pratiques de confidentialité, et nous transmettrons toute plainte concernant le respect des principes ci-dessus à notre chef de la protection des renseignements personnels.