

Chez Allstate du Canada, compagnie d'assurance, nous avons pris l'engagement de respecter votre vie privée. Nous vous demandons des renseignements, notamment des renseignements personnels, pour toutes sortes de raisons : pour vous renseigner sur des produits d'assurance qui vous intéressent, pour effectuer vos souscriptions, pour communiquer avec vous de la façon que vous privilégiez, pour établir vos plans de paiement ou, en cas de sinistre, pour vous fournir les services dont vous avez besoin. En lisant notre Politique de protection de la vie privée, vous apprendrez comment nous traitons vos renseignements personnels et les questions relatives à la vie privée.

### **Qu'est-ce qu'un renseignement personnel?**

Un « renseignement personnel » est un renseignement concernant une personne identifiable ou, pour être plus précis, tout fait qui, à lui seul ou en combinaison avec d'autres, permet d'identifier une personne. En voici des exemples :

- les coordonnées (nom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique);
- la date de naissance;
- l'état matrimonial;
- des renseignements sur la résidence, comme sa superficie ou les titulaires de l'hypothèque;
- le numéro de permis de conduire;
- de l'information sur le véhicule et la conduite, comme le numéro d'identification du véhicule (NIV), l'historique d'accidents et les antécédents d'infractions au Code de la route;
- en cas de participation au programme Roulerfuté, des renseignements sur les habitudes de conduite, comme les heures d'usage du véhicule et les arrêts brusques;
- les renseignements sur le compte bancaire;
- le numéro de carte de crédit.

Nous considérons comme un renseignement personnel tout renseignement qui est dûment lié à une personne identifiable, ce qui la soumet à la Politique de protection de la vie privée.

La définition de « renseignement personnel » exclut donc tout renseignement qui ne peut pas servir à identifier une personne.

### **À quels types de renseignements personnels la Politique s'applique-t-elle?**

La présente Politique de protection de la vie privée régit la façon dont nous traitons tout renseignement personnel que nous recueillons. Cette même politique s'applique aussi à tout renseignement personnel, ou tout renseignement non personnel qui est lié à un renseignement personnel, détenu et transmis par une entreprise avec qui notre compagnie fait affaire.

## **À quoi serviront mes renseignements personnels?**

Les renseignements personnels que nous recueillons seront utilisés aux fins suivantes :

### **+ Fournir des produits et des services**

Les renseignements personnels que vous nous fournissez nous permettent :

- d'évaluer vos besoins en assurance;
- d'évaluer les risques et de les assurer adéquatement;
- de vérifier votre identité;
- de vérifier l'identité des titulaires de biens, meubles ou immobiliers;
- de vous préparer une soumission d'assurance;
- de vous envoyer des documents relatifs à votre police, des offres de renouvellement, de l'information en cas de modification et tout autre document administratif portant sur votre assurance;
- de traiter le paiement de votre prime d'assurance;
- de communiquer avec vous au besoin, de vous demander votre opinion sur nos produits et services, et de répondre à vos demandes;
- d'examiner les demandes d'indemnisation, de coordonner les évaluations médicales et d'étudier des dossiers contenant des renseignements médicaux personnels;
- de procéder au règlement des demandes d'indemnisation.

### **+ Respecter les exigences légales**

Chez Allstate du Canada, compagnie d'assurance, nous sommes tenus de nous conformer aux législations fédérale et provinciales applicables. Des lois et des règlements nous enjoignent à faire rapport, et il peut arriver que nous soyons dans l'obligation de fournir certains de vos renseignements personnels à des organismes gouvernementaux.

### **+ Mener nos activités, nos recherches sur le marché et notre travail en marketing**

Les renseignements personnels que nous recueillons peuvent aussi nous servir à :

- assurer la sécurité des lieux fréquentés par notre clientèle, notre personnel et le public;
- administrer et améliorer les sites Webs et les applications d'Allstate;
- vérifier les données, les analyser et compiler des statistiques;
- fixer les primes adéquates pour nos produits d'assurance;
- évaluer les risques et observer les comportements de consommation afin de mieux comprendre le consommateur d'aujourd'hui et de demain;
- élaborer des produits, services, concours et événements;
- collaborer avec des partenaires stratégiques, par l'entremise de tiers fournisseurs, afin de mettre en marché nos produits et services d'assurance auto et habitation, notamment;
- faire la promotion, la publicité ou la mise en marché de produits, services, rabais, événements et concours d'Allstate ou d'entreprise avec qui Allstate entretient une relation d'affaires;
- déceler, empêcher et éradiquer la fraude ou toute autre activité illégale.

## **Remarque sur les renseignements personnels sur la santé**

Nous pourrions devoir recueillir des renseignements personnels sur la santé à l'égard de nos assurés, comme la loi le prescrit, auprès d'un tiers ou des assurés eux-mêmes et après en avoir obtenu le consentement écrit. Chez Allstate, nous utilisons ce type de renseignements pour traiter et régler des dossiers de sinistre; nous n'emploierons pas de renseignements personnels sur la santé à d'autres fins que le traitement des demandes d'indemnisation soumises par les assurés.

## **De quelles sources proviennent les renseignements personnels recueillis?**

### **+ De vous**

La plupart des renseignements personnels que nous recueillons nous sont fournis par leur propriétaire, soit en personne, par courriel, sur le site Web d'Allstate ou dans une application d'Allstate. Conformément à cette politique, il nous faut d'abord le consentement de la personne en question, par voie écrite, orale ou électronique, avant de pouvoir recevoir, utiliser ou divulguer tout renseignement personnel. Certaines circonstances pourraient nous amener à en faire d'autres usages; le cas échéant, ces usages seraient précisés au moment de demander le consentement. Nous pourrions aussi recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels provenant d'organismes gouvernementaux ou de tiers fournisseurs de services.

Chez Allstate, nous n'utilisons ni ne divulguons de renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf tel que la loi l'exige. Le consentement peut être exprès ou tacite. Un consentement est dit tacite quand une personne fournit de plein gré des renseignements personnels. Par exemple, vous donnez un consentement tacite quand vous acceptez de fournir certains renseignements personnels afin de recevoir une soumission d'assurance ou de participer à un concours. Un consentement exprès exige plutôt qu'un énoncé explicite des usages et traitements des renseignements personnels demandés. Si nous voulons recueillir, utiliser ou divulguer de vos renseignements personnels à d'autres fins que celles décrites dans la présente police, nous vous demanderons votre consentement exprès avant de procéder.

Les sites Web ou les applications d'Allstate pourraient contenir des témoins (cookies), des pixels invisibles ou d'autres technologies de conservation de vos renseignements, personnels ou non. Cette pratique nous permet ce qui suit :

- vous présenter une sélection personnalisée de publicités;
- vous montrer le contenu qui convient selon votre province de résidence;
- faire remplir automatiquement certains champs demandant des données déjà fournies;
- analyser les habitudes de navigation afin de rehausser notre contenu en ligne.

Si vous choisissez de désactiver ou de supprimer de votre appareil certaines technologies de surveillance de vos habitudes de navigation, vous pourriez ne pas être en mesure de profiter de toutes les fonctionnalités des sites Web et des applications d'Allstate. Veuillez consulter les Conditions d'utilisation appropriées pour en savoir plus.

### **+ Après d'organismes gouvernementaux et de services chargés de l'application de la loi**

Si vous demandez à souscrire de l'assurance chez Allstate, nous pourrions recueillir des renseignements personnels à des fins d'enquête et de vérification auprès d'organismes gouvernementaux ou de services d'application de la loi. Les renseignements personnels que nous recueillons auprès de ces sources peuvent comprendre :

- le dossier de conduite;
- le dossier d'immatriculation;
- le dossier sur les créanciers, les créanciers hypothécaires ou les crédits-bailleurs, le cas échéant;
- les rapports d'accidents automobiles;
- le dossier décodé de facturation à l'assurance maladie provinciale;
- les déclarations de témoin pertinentes.

### **+ Après de tiers fournisseurs de services**

Nous pourrions aussi recueillir des renseignements personnels auprès de tiers fournisseurs de services, notamment auprès :

- de banques de données du secteur;
- de sites Web de tiers où des consommateurs auraient entré des renseignements personnels afin de recevoir une soumission d'assurance ou du contenu de marketing;
- d'inspecteurs en bâtiment;
- d'agences d'évaluation du crédit;
- de fournisseurs de soins de santé;
- de fournisseurs de soutien des technologies de l'information;
- de services de soutien à l'indemnisation et d'enquête sur les sinistres.

### **+ Après de fournisseurs de surveillance vidéo**

Afin d'assurer la sécurité de nos visiteurs, clients et employés, nous avons recours à des systèmes de surveillance vidéo dans certains de nos lieux de travail. La sécurité est le seul motif nous faisant adopter cette pratique et aucun tiers n'a accès aux enregistrements, sauf si la loi l'exige pour contrer la fraude.

## **Puis-je retirer mon consentement à ce que mes renseignements personnels soient utilisés par Allstate?**

Quand vous présentez une proposition d'assurance, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels non seulement aux fins liées à la proposition, mais également aux fins établies dans la présente politique. En nous fournissant des renseignements sur les autres membres de votre ménage ou sur des conducteurs additionnels, vous confirmez que ces personnes ont donné leur consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de leurs renseignements personnels aux mêmes fins.

En tout temps, et sous réserve de certaines restrictions, vous pouvez retirer votre consentement à l'utilisation de vos renseignements personnels. Les restrictions applicables aux non-assurés ne sont pas les mêmes que celles applicables aux assurés d'Allstate et aux ex-assurés ayant encore un dossier de sinistre en cours de traitement avec Allstate.

### **+ Je ne détiens pas encore de police d'assurance chez Allstate.**

Si vous n'êtes pas déjà titulaire d'une police d'assurance Allstate, vous pouvez retirer votre consentement en tout temps. Par contre, nous ne serons plus en mesure de vous fournir une assurance.

### **+ Je suis présentement assuré chez Allstate.**

Si vous êtes actuellement assuré chez Allstate, vous ne pouvez pas retirer votre consentement à ce que l'entreprise utilise ou divulgue vos renseignements personnels consignés dans une de vos propositions d'assurance; vos renseignements personnels nécessaires à l'administration de votre police d'assurance; ou vos renseignements personnels nécessaires au traitement d'une demande d'indemnisation. Allstate ne peut pas assurer une personne qui ne consent pas à l'utilisation ou à la divulgation de certains des renseignements personnels qui font partie d'une de vos propositions d'assurance. De plus, dans le cadre du processus de règlement de sinistres, vous pourriez devoir fournir des renseignements personnels, dont des renseignements personnels sur la santé. La législation encadrant l'assurance dans votre province de résidence contient des dispositions selon lesquelles un assuré qui dépose une demande d'indemnisation auprès de son assureur se verra obligé de fournir certains renseignements à cet assureur, dont des renseignements personnels.

### **+ Je ne suis plus assuré par Allstate et je n'y ai aucun dossier de sinistre en cours de traitement.**

Vous pouvez retirer votre consentement à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels dès que toutes vos polices d'assurance Allstate sont résiliées et que tous vos dossiers de sinistre sont complètement réglés. Par contre, le retrait de votre consentement pourrait causer des écarts quant à vos primes auprès d'assureurs futurs, puisque nous ne serons pas en mesure de fournir vos antécédents ou votre historique de polices et de sinistres pour la période où vous étiez assuré par nous.

### **+ Consentement à la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels à des fins de marketing et de publicité**

Vous pouvez retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels pour ne plus recevoir de communication de marketing et de publicités, que vous soyez actuellement assuré par Allstate ou non.

Toute demande de retrait de consentement doit être faite par écrit et envoyée au [Bureau de la vie privée](#); ou avec notre outil de signalement sécuritaire, [Connexions ClearView<sup>MC</sup>](#). Pour vous désabonner rapidement de la liste d'envoi de nos courriels de marketing, vous pouvez simplement ouvrir [ce lien](#).

## **À qui mes renseignements personnels pourraient-ils être communiqués?**

Nous ne vendons pas vos renseignements personnels. Il est possible que nous devions communiquer vos renseignements personnels aux tiers suivants :

d'autres compagnies d'assurance;

- des agences de renseignements sur les consommateurs;
- des banques de données du secteur de l'assurance;
- des banques de données des antécédents de véhicules;
- des organismes gouvernementaux;
- des établissements d'enseignement et de recherche;
- des fournisseurs d'indemnités, des entrepreneurs en construction ou des ateliers de réparation;
- des fournisseurs de soutien au traitement des dossiers de sinistre et des fournisseurs de services juridiques;
- des professionnels de la santé et des établissements d'évaluation;
- des organismes d'application de la loi;
- des fournisseurs de soutien des technologies de l'information;
- des fournisseurs de traitement de paiements;
- d'autres entreprises soigneusement choisies, avec qui nous avons établi une relation d'affaires ou avec qui nous avons conclu des ententes de marketing.

Ne seront transmis à ces tiers que les renseignements personnels nécessaires aux fins décrites dans la présente politique de protection de la vie privée. Un tiers ne recevra que les renseignements personnels pertinents selon son domaine d'expertise.

Dans le cas d'une exigence juridique, notre politique est de ne divulguer que les renseignements personnels que la loi exige, et seulement au moment où elle les exige.

## **Comment assurez-vous la protection de mes renseignements personnels?**

Chez Allstate, nous respectons l'ensemble des législations fédérale et provinciales en matière de collecte, d'utilisation et de divulgation des renseignements personnels.

Nous concevons et mettons en place des mesures de sécurité matérielles, techniques et procédurales dans le but d'éviter la perte, le vol, l'utilisation, l'altération, la destruction ou la divulgation non autorisés de renseignements personnels, ainsi que l'accès non autorisé à ces renseignements. Ces mesures sont suivies à notre siège social, à nos agences, dans nos centres d'archivage et par rapport à toute autre propriété d'Allstate.

Voici quelques exemples de mesures de protection des renseignements personnels que nous avons adoptées :

- Seuls nos employés ont accès aux locaux d'Allstate où se trouvent des renseignements personnels. Tout visiteur doit être accompagné par un employé pendant qu'il se trouve sur les lieux;
- Une fois par an, tous nos employés doivent déclarer qu'ils s'engagent à se conformer à notre Code d'éthique interne, dont fait partie notre politique sur la protection de la vie privée et notre politique de sécurité de l'information. Tout employé qui contrevient à notre Code d'éthique se verra subir des mesures disciplinaires;
- Nos employés comme ceux de nos fournisseurs ne reçoivent que les renseignements personnels dont ils ont besoin pour accomplir les tâches appuyant l'atteinte d'une des fins décrites dans la présente politique. Pour que l'employé ait accès aux renseignements personnels requis, l'utilisation qui s'en fera doit s'inscrire dans la description de tâches de cet employé ou dans le mandat et la portée du projet confié au tiers fournisseur dont l'employé relève;
- L'accès aux appareils électroniques, dont les ordinateurs et les appareils portatifs, est protégé par des mots de passe qui doivent être changés régulièrement;
- Avant de conclure une entente de service avec un tiers, nous veillons à ce que leurs normes de sécurité et leurs procédures de traitement des données correspondent à nos exigences;
- Tout tiers fournisseur doit s'engager contractuellement à respecter le caractère privé de certains renseignements;
- Tout document renfermant des renseignements personnels et se trouvant ailleurs que dans des locaux d'Allstate est conservé en lieu sûr;
- Les lieux de travail d'Allstate sont surveillés par caméra;
- Nos systèmes informatiques font régulièrement l'objet d'audits de sécurité.

### **Quelles sont les mesures mises en place pour contrer d'éventuels problèmes de sécurité des renseignements personnels?**

Nous avons établi la Procédure à suivre en cas de violation de renseignements personnels afin de réagir de façon appropriée en cas de perte, de vol, de divulgation, de copie, d'utilisation ou de modification de renseignements personnels, ainsi que d'accès non autorisé à ces renseignements. La Procédure est respectée sans égard à la source de l'avis de violation potentielle.

La Procédure à suivre en cas de violation de renseignements personnels comprend, entre autres, les mesures suivantes :

- Mettre en branle rapidement des protections supplémentaires de tous les renseignements personnels compromis;
- Déterminer les équipes, lieux de travail et unités d'affaires qui doivent être mis au courant ou à contribution;
- Enquêter sur les causes de la violation et les risques avérés ou potentiels s'y rapportant;
- Mettre au courant les personnes appropriées afin que les correctifs nécessaires soient appliqués et que de telles divulgation, copie, utilisation ou modification de renseignements personnels, ou un tel accès non autorisé à ces renseignements, ne se reproduisent plus.

## **Pendant combien de temps mes renseignements personnels sont-ils conservés?**

Nos pratiques de gestion des documents et de l'information font l'objet d'une révision en ce moment, qui devrait être terminée en janvier 2018.

Dans le cadre de cette révision, nous évaluons la période optimale de conservation des données, en tenant compte notamment des exigences légales et des fins pour lesquelles les renseignements personnels ont été recueillis.

Que vous soyez client d'Allstate ou non, sachez que nous protégeons vos renseignements personnels conformément à notre politique de protection de la vie privée et aux lois en la matière.

## **Où sont conservés mes renseignements personnels?**

La plupart des dossiers sont conservés dans la province où le client en question fait affaire avec nous. Tout renseignement fourni par un client lors de l'acquisition d'une assurance ou d'un règlement de sinistre est conservé dans un fichier ou un dossier exclusif à ce client.

Les dossiers papier peuvent être entreposés au siège social à Markham (en Ontario), à une agence d'assurance Allstate ou à un centre d'archivage sécurisé.

Les renseignements personnels que nous conservons en format électronique se trouvent sur nos serveurs, au Canada, ou sur les serveurs de notre société mère, Allstate Insurance Company, aux États-Unis. Allstate Insurance Company a mis en place des normes rigoureuses régissant la sécurité de la transmission et de la conservation des données. L'archivage de tout renseignement aux États-Unis doit se faire conformément à la législation en vigueur dans ce pays.

Il arrive que nous concluons des ententes avec des tiers fournisseurs de service dont les serveurs se trouvent dans d'autres territoires. Nous exigeons que les tiers fournisseurs de services adoptent les mêmes mesures de sécurité que nous, voire des mesures plus rigoureuses que les nôtres. Nous choisissons avec soin nos fournisseurs, en nous assurant que toutes les précautions nécessaires ont été prises. Tout tiers fournisseur de service retenu par Allstate doit s'engager contractuellement à protéger les renseignements personnels auxquels il aura accès dans le cadre de son entente avec Allstate.



## **À qui dois-je demander une copie de tous les renseignements personnels me concernant?**

Nous ferons les efforts raisonnables pour vous fournir les renseignements personnels que vous demandez, le cas échéant. Vous avez le droit de connaître la possible existence, utilisation ou divulgation de vos renseignements personnels, sous réserve de certaines dispositions juridiques. Nous pouvons par contre refuser une demande d'accès à vos renseignements personnels : si la loi nous interdit de fournir ces renseignements; si ces renseignements personnels sont privilégiés en raison de procédures judiciaires; ou si la réponse devait contenir des renseignements personnels portant sur d'autres personnes.

Si vous avez des questions concernant l'accès à vos renseignements, adressez-les au Bureau de la vie privée. Le Bureau vous accordera un droit d'accès à vos renseignements personnels, conformément aux lois applicables. Vous pourrez alors corriger toute erreur dans vos renseignements personnels, le cas échéant. Les responsables de la protection de la vie privée déploieront les efforts raisonnables nécessaires pour vous fournir vos renseignements personnels le plus rapidement possible. Bien entendu, ils vérifieront votre identité avant de procéder.

### [Bureau de la vie privée](#)

Numéros sans frais :

1-877-7CONSUMER

Anglais : 1-877-7CONSUMER (1-877-726-6786)

Français : 1-866-348-5598

Adresse :

Bureau de la vie privée 27, Allstate Parkway, bureau 100 Markham (Ontario) L3R 5P8

## **À qui dois-je formuler toute plainte relativement à la protection de la vie privée?**

En cas d'insatisfaction en matière de protection de la vie privée, vous pouvez déposer une plainte au Bureau de la vie privée ou appeler notre service confidentiel de dénonciation.

### [Bureau de la vie privée](#)

Numéros de téléphone (sans frais) :

1-877-7CONSUMER

Anglais : 1-877-7CONSUMER (1-877-726-6786)

Français : 1-866-348-5598

Adresse :

Bureau de la vie privée 27, Allstate Parkway, bureau 100 Markham (Ontario) L3R 5P8

Service confidentiel de dénonciation

Formulaire en ligne : [www.clearviewconnects.com](http://www.clearviewconnects.com)

Numéro de téléphone (sans frais) : 1-866-275-2138

Adresse :

Connexions ClearViewMC Boîte postale 11017 Toronto (Ontario) M1E 1N0

## **Que faire en cas d'insatisfaction quant au règlement de ma plainte?**

Si vous avez déposé une plainte relativement à la protection de la vie privée auprès du Bureau de la vie privée ou du service confidentiel de dénonciation et que vous demeurez insatisfait après son traitement, voici les recours qui s'offrent à vous :

- Communiquer avec le [Service de conciliation en assurance de dommages](#).
- Communiquer avec le Commissaire à la vie privée applicable. Selon la nature de la plainte, vous pourriez devoir la transmettre au [Bureau du Commissaire à la vie privée du Canada](#) ou au Commissaire à la vie privée de votre province.