

Privacy policy

Sedgwick Canada inc. (« Sedgwick Canada ») est un chef de file en matière de solutions innovantes de gestion des réclamations et de la productivité, offrant des services économiques d'administration et de règlement des sinistres. Nous nous engageons à assurer la protection et le traitement confidentiel des renseignements personnels qui entrent en notre possession dans le cadre de nos prestations de services au nom de nos clients. Nos employés et collègues ont été formés pour traiter les renseignements personnels conformément aux lois applicables en matière de protection de la vie privée. La présente politique de confidentialité décrit nos pratiques en matière de traitement des renseignements personnels.

Pourquoi Sedgwick Canada recueille, utilise et divulgue des renseignements personnels

Sedgwick Canada recueille des renseignements personnels uniquement dans le cadre des services liés au règlement de sinistres et aux activités de gestion des risques. Sedgwick Canada recueille et divulgue des renseignements personnels pour permettre à nos spécialistes des sinistres de déterminer le droit aux indemnités des demandeurs découlant de contrats d'assurance ou de régimes autogérés. Nous recueillons et divulguons également des renseignements personnels de tiers dans le cadre de réclamations faites contre nos clients.

Types de renseignements personnels que Sedgwick Canada recueille, utilise et divulgue

Aux fins de la présente politique de confidentialité, nous entendons par « renseignements personnels » les informations concernant une personne identifiable, autres que celles qui sont exclues en vertu de la législation applicable.

Sedgwick Canada recueille des renseignements personnels en fonction du type et de la nature de la demande ou des circonstances de risque. Il peut s'agir de l'historique des réclamations et de renseignements financiers, médicaux, de santé ou d'emploi. Nous pouvons demander des renseignements sur la validation des réclamations aux détaillants, aux grossistes et aux fournisseurs de biens et de services. Dans les cas appropriés, nous pouvons demander des informations aux autorités telles que le ministère de l'Environnement, le ministère du Travail, le Bureau du commissaire des incendies, les services de police et de pompiers, les municipalités, les villes et les agglomérations.

Comment Sedgwick Canada obtient des renseignements personnels

La majorité des renseignements personnels sont recueillis directement auprès de l'assuré ou de l'auto-assuré, ou d'un tiers faisant une réclamation contre un assuré ou un auto-assuré. Certains renseignements personnels peuvent être fournis par un donneur d'instructions, y compris nos clients ou transporteurs, ou par les agents d'un donneur d'instructions, tels que les courtiers d'assurance.

Des renseignements personnels peuvent également être recueillis auprès des parties concernées telles que les fonctionnaires (pompiers, police, Bureau du commissaire des incendies), les témoins, les enquêteurs privés, les agences d'évaluation du crédit et les examinateurs de titres. Certaines des

organisations auprès desquelles nous obtenons des renseignements sont soumises à leurs propres codes de protection de la conformité et nous respectons ces codes.

Le consentement ne sera pas obtenu pour la collecte de certains renseignements accessibles au public, comme le prévoit la loi. Si des renseignements personnels sont recueillis dans le cadre d'une enquête impliquant une violation présumée d'un contrat d'assurance (ou d'une autre entente) ou une violation de la loi canadienne, le consentement peut ne pas être obtenu.

Divulgence de renseignements personnels par Sedgwick Canada

Sedgwick Canada ne partage les renseignements personnels avec ses sociétés affiliées que pour les raisons énumérées ci-dessus ou si la loi l'exige. Dans la mesure où les renseignements personnels sont partagés avec nos sociétés affiliées dans d'autres territoires, tels que les États-Unis, ils seront soumis aux lois de ces territoires, y compris les lois concernant la divulgation aux autorités locales.

La plupart des renseignements personnels sont divulgués ou transférés uniquement à nos donneurs d'instructions. Toutefois, afin de recueillir les informations requises par nos donneurs d'instructions pour fournir des services de réclamation ou de risque, nous pouvons divulguer des renseignements personnels à des fournisseurs de services tiers. Il s'agit notamment (mais pas exclusivement) des courtiers d'assurance de l'assuré, des experts en sinistre, des entreprises de réparation automobile, des entrepreneurs, des entreprises de construction, des enquêteurs, des ingénieurs, des comptables et des avocats. Nous pouvons également divulguer des renseignements personnels aux autorités compétentes telles que les services d'incendie, les commissaires aux incendies, la police et autres autorités fédérales, provinciales ou municipales (« **autorités** ») dans le but de vérifier les circonstances entourant une réclamation. Nous obtenons le consentement à la divulgation lorsque cela est nécessaire et, le cas échéant, nous nous appuyons sur le consentement obtenu par nos donneurs d'instructions pour l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels. Lorsque ces fournisseurs de services ou autorités tiers se trouvent dans d'autres territoires, tels que les États-Unis, le traitement des renseignements personnels sera soumis aux lois de ces territoires, y compris les lois concernant la divulgation aux autorités locales.

Lorsque Sedgwick Canada divulgue des renseignements personnels à un organisme de réglementation ou d'enquête (tel que les services anti-crime des assureurs), lorsque nous pensons que les renseignements sont liés à la violation d'une police d'assurance ou d'une autre entente ou de la loi canadienne, ou lorsque nous sommes autrement requis ou autorisés par la loi à divulguer les renseignements, le consentement peut ne pas être obtenu. De même, si des renseignements personnels sont divulgués à un avocat à des fins de réclamation ou pour obtenir un conseil juridique, le consentement ne peut être obtenu.

Sedgwick Canada peut divulguer des renseignements personnels dans le contexte d'une réorganisation corporative réelle ou possible, d'une fusion ou d'un regroupement avec une autre entité, ou d'une vente réelle ou possible de tous les actifs de Sedgwick Canada ou d'une partie substantielle de ceux-ci. Dans de telles circonstances, la divulgation aurait lieu à condition que les renseignements ne soient utilisés qu'aux fins d'évaluation de la transaction ou, une fois la transaction terminée, aux fins décrites dans la présente politique de confidentialité.

Toutefois, nous ne transférerons pas de renseignements sans avoir pris au préalable des mesures raisonnables pour nous assurer que les renseignements personnels recevront une protection adéquate et qu'ils ne seront pas utilisés à des fins non pertinentes à l'objet du dossier ou communiqués à des tiers sans votre consentement, sauf dans les cas prévus dans la présente politique de confidentialité ou autrement permis ou requis par la loi.

Comment Sedgwick Canada assure la sécurité des renseignements personnels

Les renseignements personnels enregistrés dans les documents sont stockés en toute sécurité dans les bureaux de Sedgwick Canada et dans les bureaux américains des sociétés américaines affiliées à Sedgwick Canada, où ils sont soumis aux lois de ce territoire, y compris les lois concernant la divulgation, et peuvent être accessibles au gouvernement, aux tribunaux, aux organismes d'application de la loi ou de réglementation de ce territoire. Les renseignements enregistrés électroniquement sont stockés sur des systèmes informatiques dans les bureaux américains des sociétés américaines affiliées à Sedgwick Canada et sont rendus accessibles pour traitement par Sedgwick Canada. Ces systèmes informatiques et les informations qui y sont stockées sont protégés par des systèmes de sécurité électroniques.

Sedgwick Canada et ses sociétés affiliées limitent l'accès aux renseignements personnels.

Sedgwick Canada et les employés, entrepreneurs et représentants de ses sociétés affiliées sont tenus d'accéder aux renseignements personnels uniquement lorsqu'ils ont un besoin commercial légitime de le faire. Les employés de Sedgwick Canada et de ses sociétés affiliées reçoivent une formation sur les pratiques appropriées de traitement des renseignements personnels et ils sont tenus de se conformer aux lois applicables en matière de confidentialité, à cette politique de confidentialité et aux codes de conduite qui s'y rapportent. Sedgwick exige que ses entrepreneurs protègent les renseignements personnels contre la perte ou le vol, ainsi que contre l'accès, la divulgation, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisés, en mettant en œuvre des mesures de sécurité raisonnables et appropriées.

Sedgwick Canada conserve les renseignements personnels seulement aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs décrits dans cette politique de confidentialité ou comme requis ou permis par la loi, ou pendant un an après avoir utilisé ces renseignements pour prendre une décision qui affecte directement l'individu. Les renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires sont détruits en toute sécurité ou rendus anonymes, selon le cas.

La conformité de Sedgwick Canada aux pratiques appropriées en matière de renseignements personnels et aux lois applicables sur la protection de la confidentialité est supervisée par Elke Paulsen au 6725 Airport Road, bureau 300, Mississauga (Ontario) L4V 1V2, dont le numéro de téléphone est le 905 293-7737, ou Brenda Corey, agente du service de la protection de la vie privée, au 901 415-7430.

Exactitude et accès aux renseignements personnels

Sedgwick Canada s'engage à maintenir l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements personnels qu'elle recueille, utilise ou divulgue à ses donneurs d'instructions.

Sur demande écrite et sous réserve des exceptions autorisées ou requises par la loi, nous vous donnerons accès aux renseignements personnels vous concernant qui sont en notre possession. Nous mettrons également à jour ou corrigerons vos renseignements personnels, si nécessaire. Sedgwick ne

vous fera pas payer de frais pour accéder à vos renseignements personnels d'employé qui se trouvent en notre possession.

Nous pouvons refuser de donner accès à certaines informations comme l'exige ou l'autorise la loi, si, par exemple :

- Cela peut révéler des renseignements personnels sur un tiers, à moins que ces renseignements ne soient séparables ou que le tiers y consente;
- Les renseignements sont soumis au secret professionnel de l'avocat;
- La communication des renseignements divulgue des informations commerciales confidentielles;
- La révélation de ces renseignements peut raisonnablement menacer la vie, la sûreté ou la sécurité d'une autre personne;
- Les renseignements ont été recueillis ou créés par un médiateur ou un arbitre dans le cadre d'une médiation ou d'un arbitrage pour lesquels il a été désigné pour agir (i) en vertu d'une convention collective, (ii) en vertu d'une disposition, ou (iii) par un tribunal;
- Lorsque Sedgwick Canada agit en tant qu'agent pour un assureur ou un autre donneur d'instructions et lorsque ce donneur a la responsabilité de répondre aux demandes d'accès aux renseignements personnels.

Lorsque les renseignements personnels consistent en des informations médicales ou sur la santé, nous pouvons en permettre l'accès par l'intermédiaire d'un médecin. Si nous ne pouvons pas ou ne sommes pas autorisés à vous donner accès à vos renseignements personnels, nous vous indiquerons les raisons de notre incapacité à le faire.

Modifications

Sedgwick Canada inc. peut modifier cette politique de temps en temps à sa discrétion. Une version actualisée de la politique de confidentialité est toujours disponible sur le site Web principal de Sedgwick CMS Canada : « Politique de confidentialité de Sedgwick Canada » au <http://www.Sedgwick.com/ca>

Informations complémentaires

Les demandes de renseignements supplémentaires, d'accès aux renseignements personnels ou les plaintes concernant le traitement des renseignements personnels par Sedgwick Canada doivent être adressées à Maria Joshua au 21 Four Seasons Place, Suite 100, Toronto (Ontario) M9B 6J8 ou au 416 695-5100, ou à Brenda Corey, agente du service de la protection de la vie privée au 901 415-7430.