

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Aviva Canada Inc. et ses sociétés affiliées (« Aviva ») se sont engagées à protéger les renseignements personnels.

La présente Politique sur la protection des renseignements personnels (la « Politique ») contient les principes régissant la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels.

Le Bureau de la protection des renseignements personnels (le « Bureau ») veille au respect de la présente Politique et des lois en matière de protection de la vie privée. Chaque division opérationnelle peut également compter sur des champions de la protection des renseignements personnels qui veillent à la protection de vos données.

À qui appartiennent les renseignements personnels qu'Aviva recueille, utilise et communique?

La plupart des renseignements personnels recueillis se rapportent à la personne qui a souscrit une police à Aviva, mais ils peuvent aussi s'étendre à d'autres personnes, comme un coassuré ou un tiers qui présente une réclamation à l'encontre d'un assuré d'Aviva.

En outre, nous pouvons également vous demander des renseignements personnels sur d'autres personnes, comme les autres membres de votre ménage ou de votre famille que vous demandez à Aviva d'assurer.

Si vous nous fournissez des renseignements personnels sur une autre personne, nous présumerons que vous avez obtenu son autorisation, le cas échéant. La présente Politique s'appliquera également aux renseignements personnels de cette personne, et nous vous invitons donc à la lui faire lire pour vous assurer qu'elle en comprend les principes.

Comment Aviva obtient-elle mon consentement à la collecte de mes renseignements personnels?

La collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels sont fondées sur votre consentement, qui peut être exprimé expressément ou implicitement. Il peut être également obtenu par les tiers recueillant des renseignements au nom d'Aviva. Consultez la section « Quels sont les tiers impliqués dans la collecte, l'utilisation et la communication de mes renseignements personnels? » pour en savoir plus.

Le consentement exprès signifie que vous avez donné votre consentement verbalement ou par écrit, par exemple lors d'un appel avec un représentant, en cochant une case sur un site Web ou en signant votre nom sur une proposition. Le consentement implicite signifie que votre consentement peut être déduit, notamment de vos actions et de la nature de votre relation avec nous. L'obtention de votre consentement exprès ou implicite dépend de la nature sensible des renseignements et des circonstances.

Il peut arriver que nous n'ayons pas besoin de votre consentement pour recueillir, utiliser ou communiquer vos renseignements personnels en vertu des lois en matière de protection de la vie privée. C'est le cas, par exemple, lorsque nous enquêtons sur une fraude ou un manquement à votre contrat d'assurance, lorsque nous effectuons une surveillance ou lorsque nous répondons à une injonction du tribunal.

Quels types de renseignements personnels Aviva recueille-t-elle, utilise-t-elle et communique-t-elle?

Parmi les renseignements personnels recueillis, utilisés et communiqués figurent les suivants :

- **Données d'ordre général** – comprennent votre nom, votre date de naissance, votre état civil, votre pays de résidence et vos relations avec d'autres personnes, par exemple, les membres d'une famille souscrivant à une police d'assurance commune;
- **Coordonnées** – comprennent votre adresse, votre numéro de téléphone et votre courriel;
- **Données d'identification** – comprennent les numéros d'identification délivrés par le gouvernement tels que votre numéro de permis de conduire et votre numéro d'assurance sociale;
- **Données sur les produits** – comprennent les informations sur les soumissions, les polices et les sinistres, toute autre information propre à vos produits Aviva, y compris l'historique des polices et des sinistres, ainsi

que toute information relative à votre admissibilité à un régime collectif, notamment le niveau d'études, l'appartenance à une association professionnelle et les données relatives à l'emploi;

- **Données sur les sinistres** – si une demande est présentée au titre d'une police d'assurance, il s'agit des informations relatives au sinistre recueillies auprès de vous et des tiers, par exemple les experts en sinistres, les évaluateurs, les professionnels de la santé et les fournisseurs de services (renseignements médicaux), les employeurs (informations sur l'emploi), les établissements d'enseignement (renseignements sur le niveau d'éducation), les experts, les témoins, la police et les enquêteurs privés, ainsi que d'autres fournisseurs tiers;
- **Données relatives à la fraude et aux sanctions** – comprennent les informations obtenues à la suite de nos enquêtes, par exemple en vérifiant les sources accessibles au public et les informations obtenues à partir des vérifications des bases de données sur la fraude et des listes de sanctions;
- **Données relatives au véhicule et à la conduite** – comprennent les informations sur le type de permis de conduire, les infractions, les sinistres et les assureurs automobiles antérieurs, le numéro de plaque d'immatriculation, le kilométrage du véhicule, les informations sur les caractéristiques du véhicule, le numéro d'identification du véhicule, les données sur le suivi et la prévention des vols, les séquences filmées par la caméra de surveillance et les données télématiques, y compris celles relatives à Conduimatic Aviva.
- **Données relatives à votre propriété** – comprennent les informations sur les occupants, l'évaluation de la propriété, les sondages, la valeur de vos biens meubles, la conception et l'agencement structurel de votre propriété.
- **Données financières** – comprennent les numéros de carte de crédit et de paiement, les coordonnées bancaires, les renseignements sur les paiements, les informations fiscales, les informations sur les revenus, l'actif, le passif et les hypothèques;
- **Données d'évaluation du crédit** – comprennent les informations reçues des agences de crédit, par exemple la cote de crédit et les renseignements sur les ordonnances de faillite, les ententes volontaires et les décisions des tribunaux;
- **Données sur les situations de vulnérabilité** – informations qui nous aident à déterminer si vous avez besoin d'un soutien supplémentaire afin que nous puissions mieux répondre à vos besoins;
- **Données d'authentification** – comprennent les informations de connexion au compte, les mots de passe et les données mémorisables permettant d'accéder à vos comptes Aviva;
- **Enregistrements téléphoniques et transcriptions de discussions en ligne** – informations obtenues lors de l'enregistrement d'appels téléphoniques ou de discussions en ligne avec nos représentants et nos centres d'appels;
- **Préférences en matière de marketing et de communication, et commentaires des clients** – incluent les préférences en matière de marketing et de communication, les plaintes et les renseignements sur votre expérience en tant que client;
- **Renseignements sur les appareils électroniques** – comprennent le numéro de l'appareil mobile, le type d'appareil, le système d'exploitation, le navigateur, l'adresse MAC, l'adresse IP, la localisation et l'activité du compte. Notre site Web utilise des témoins. Pour en savoir plus, consultez la **Politique relative aux témoins**.

Quelles sont les principales raisons pour lesquelles Aviva recueille, utilise et communique mes renseignements personnels?

Voici les principales raisons pour lesquelles nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels :

- **Communiquer avec vous et d'autres personnes** en utilisant votre mode de communication privilégié, par exemple le téléphone ou le courriel;
- **Souscrire et tarifier** votre demande d'assurance ainsi que tout changement ou renouvellement de votre police, y compris la prise de décision automatisée et les données de profilage pour déterminer votre risque;

- **Faire enquête sur les sinistres et les régler**, notamment en déterminant s'il convient de vous indemniser pour le sinistre ou de faire valoir notre droit de subrogation à votre encontre ou à l'encontre d'un tiers;
- **Vérifier vos antécédents de sinistres et de conduite**, notamment lors de la proposition d'assurance, en cas d'incident ou de sinistre, lors d'un ajustement en cours de contrat ou au renouvellement;
- **Traiter les paiements** effectués lors de l'achat d'un produit ou d'un service, ainsi que les remboursements éventuels;
- **Fournir des produits et des services**, y compris l'administration de l'assurance, déterminer l'admissibilité aux modes de paiement, percevoir les paiements, apporter les modifications demandées ou nécessaires et gérer les renouvellements, l'évaluation des demandes d'indemnité, les règlements et la résolution des litiges, ainsi que la préparation de nos applications et d'autres technologies, par exemple les programmes télématiques;
- **Gérer les relations avec les tiers**, par exemple les courtiers, les intermédiaires et les représentants d'assurance, ainsi que les fournisseurs de services;
- **Tenir vos représentants informés**, par exemple en fournissant à votre courtier ou à votre intermédiaire ou représentant d'assurance des informations sur l'état de vos demandes d'indemnisation;
- **Prévenir et détecter les fraudes et autres crimes, et faire enquête sur ceux-ci**, notamment en effectuant des contrôles sur les fraudes, les sanctions et la lutte contre le blanchiment d'argent, en vérifiant votre identité et les informations fournies, en menant des enquêtes privées, en utilisant des technologies pour confirmer le numéro d'identification du véhicule (NIV), en effectuant des recherches en ligne et sur les sites de médias sociaux et en communiquant les renseignements sur les fraudes aux organismes du secteur et à d'autres assureurs;
- **Améliorer nos produits et services**, assurer la formation du personnel et maintenir la sécurité des informations, notamment en enregistrant et en surveillant les appels téléphoniques;
- **Vous fournir des renseignements sur nos offres promotionnelles**;
- **Effectuer des analyses de la clientèle et des études de marché, et créer des groupes de discussion**, y compris la segmentation de la clientèle, la planification des campagnes, la création de matériel promotionnel, la mesure de l'efficacité des publicités, le recueil des réactions des clients et les sondages sur la satisfaction de la clientèle;
- **Effectuer des analyses et des recherches en science des données**, notamment pour garantir l'exactitude et la qualité des données, pour la modélisation des risques d'assurance et des fraudes, et pour l'amélioration des produits et des prix;
- **Gérer les plaintes**, notamment pour nous permettre de répondre à toute plainte en cours, ou aux défis que vous ou d'autres pourriez soulever plus tard, à des fins de formation interne et de suivi et pour nous aider à améliorer nos processus de traitement des plaintes;
- **Gérer nos opérations et analyser les résultats de notre entreprise**, notamment en procédant à des audits internes, à l'assurance qualité et à la formation, à l'analyse financière et à la comptabilité, en produisant des informations de gestion et en menant des activités administratives en rapport avec les services que nous fournissons;
- **Gérer nos risques**, notamment en souscrivant et en maintenant en vigueur des assurances et des réassurances appropriées;
- **Respecter les obligations légales, réglementaires et professionnelles en vigueur**, y compris la communication d'informations aux organismes de réglementation, aux autorités gouvernementales, aux entités sectorielles et aux agences de partage de données, ainsi que pour se conformer à l'application de la loi et gérer les sinistres juridiques ou agir conformément à la loi;
- **Établir, faire respecter et défendre nos droits** ou ceux de tiers, notamment en veillant au respect des conditions, en exerçant les recours disponibles et en limitant nos dommages;
- **Acheter, vendre, transférer ou céder toute partie de notre entreprise.**

De qui Aviva obtient-elle mes renseignements personnels?

Nous obtenons vos renseignements personnels directement auprès de vous, notamment au moyen des formulaires de demande d'assurance et de demande d'indemnité que vous remplissez, des communications entre vous et Aviva, de votre participation à des promotions et à des études de marché, de votre utilisation de nos applications et de nos sites Web, ainsi que des renseignements provenant des appareils que vous utilisez pour interagir avec ces applications et sites Web. Si vous êtes coassuré ou bénéficiaire d'une police, nous obtiendrons également des renseignements personnels auprès du preneur de la police.

Nous pouvons également obtenir des renseignements personnels auprès de tiers. Reportez-vous au chapitre suivant pour en savoir plus.

Quels sont les tiers impliqués dans la collecte, l'utilisation et la communication de mes renseignements personnels?

Les tiers susceptibles d'être impliqués dans la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels incluent les suivants :

	Tiers qui nous fournissent des renseignements	Tiers qui utilisent des renseignements en notre nom	Tiers à qui nous communiquons des renseignements
Les courtiers, les intermédiaires ou les représentants d'assurance ou l'un de nos partenaires commerciaux, qui nous aident à organiser, à distribuer, à vendre, à gérer et à souscrire nos produits et qui fournissent des services d'assurance.	X	X	X
Les outils de soumission en ligne lorsque vous avez utilisé ces sites en ligne pour obtenir des soumissions.	X	X	X
Les fournisseurs de services tiers , y compris les experts en sinistres, les ateliers de réparation, les fournisseurs d'assistance routière, les entreprises de restauration résidentielle, les professionnels de la santé, les responsables des dossiers de sinistre, les avocats, les comptables, les services de récupération et de suivi de véhicules volés, les institutions financières, les vérificateurs, les sociétés de services professionnels, les experts et les enquêteurs privés.	X	X	X
Les tiers impliqués dans un sinistre , y compris les autres assureurs, les courtiers, les intermédiaires et les représentants d'assurance, ainsi que les demandeurs et les témoins de l'accident.	X		X
Les agences d'évaluation du crédit , telles que TransUnion.	X		X
Les constructeurs automobiles qui peuvent nous fournir des renseignements sur la fabrication des véhicules que vous conduisez.	X		X
Les agences de détection de la criminalité financière , les fournisseurs de services de vérification des sanctions et les tiers qui gèrent des bases de données de détection de la fraude, effectuent des	X	X	X

modélisations de la fraude ou fournissent une assistance dans le cadre d'une enquête en cas de soupçons de fraude.			
Les agences gouvernementales et les organismes de réglementation , y compris la police, les tribunaux et les ministères provinciaux du Transport.	X		X
Les organismes de réglementation , notamment le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), les autorités de réglementation en matière de protection des renseignements personnels et les organismes provinciaux d'assurance et de services financiers.	X		X
Les organismes du secteur de l'assurance , notamment le Bureau d'assurance du Canada (BAC), l'Association Équité et la Facility Association.	X	X	X
Les bases de données de l'industrie de l'assurance sur les polices et les sinistres , notamment AutoPlus, CGI Inc. et DASH (Rapports sur les antécédents en matière de conduite et d'assurance automobile).	X	X	X
Les sources accessibles au public , y compris Statistiques Canada (par exemple, les données de recensement).	X		
Nos réassureurs , qui nous offrent des services de réassurance en lien avec les risques souscrits par Aviva ou les assureurs qui assurent Aviva en vertu de nos polices d'assurance de groupe.		X	X
Les conseillers en gestion , les analystes de données et les fournisseurs de services de science des données qui nous aident à établir nos produits et nos prix et à mesurer l'efficacité du marketing.		X	X
Les prestataires de services informatiques et administratifs , y compris ceux qui nous aident à faire fonctionner nos systèmes informatiques et de soutien administratif et nos contrôles de sécurité de l'information, ainsi que les sociétés de traitement des paiements par carte.		X	X
Les fournisseurs de services de marketing et de publicité , y compris les agences de médias, les partenaires d'exécution, les médias sociaux et autres plateformes en ligne et les sociétés de technologie publicitaire.	X	X	X
Les tiers qui fournissent des récompenses ou des incitatifs en lien avec les programmes ou les services que nous offrons.	X	X	X
Les tiers dans le cadre d'une vente, d'un transfert ou d'une cession de nos activités.			X
Les tiers en lien avec l'acquisition d'une entreprise par nous.	X		X

Quelles sont les politiques de conservation et de destruction d'Aviva?

Nous conservons les renseignements personnels aussi longtemps qu'il est raisonnablement nécessaire aux fins énoncées dans la présente Politique de protection des renseignements personnels ou à d'autres fins convenues avec vous, ainsi que pour répondre à des besoins juridiques, réglementaires, fiscaux ou comptables. Cela implique de vous accorder un délai raisonnable pour contester l'exactitude des informations dont nous disposons à votre sujet.

La période de conservation spécifique de vos renseignements personnels dépendra de votre relation avec nous et des raisons pour lesquelles nous détenons vos renseignements personnels.

Pour nous aider à gérer la conservation de vos renseignements personnels, nous avons mis en place une Politique et un Calendrier de conservation des données qui comprennent des lignes directrices sur les périodes de conservation maximales et la suppression des données.

Dès la fin de la période de conservation maximale, des mesures sont prises pour détruire ou dépersonnaliser les renseignements personnels.

Mes renseignements personnels seront-ils transférés à l'extérieur du Canada ou d'une province à l'autre?

Aviva, ou des tiers agissant en son nom, peuvent devoir transférer des renseignements personnels à l'extérieur du Canada ou d'une province à l'autre, y compris à l'extérieur du Québec.

Lorsque nous transférons des renseignements personnels à l'échelle internationale ou interprovinciale, nous prenons des mesures pour nous assurer que le transfert est géré avec soin afin de protéger votre droit à la vie privée et nous assurer que des mesures de protection adéquates sont en place, y compris par le biais d'obligations contractuelles avec la partie à laquelle nous transmettons vos renseignements.

Les juridictions internationales dans lesquelles les renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés, communiqués et conservés en dehors du Canada comprennent, sans s'y limiter, le Royaume-Uni, l'Union européenne et les États-Unis d'Amérique. Les renseignements personnels peuvent être régis par les lois du pays concerné et accessibles par les tribunaux, les gouvernements et les organismes d'application de la loi et de sécurité nationale de ce pays.

Pour en savoir plus sur nos politiques et pratiques concernant les transferts de renseignements personnels à l'étranger, veuillez communiquer avec le Bureau de la protection des renseignements personnels (dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous).

Comment mes renseignements personnels sont-ils utilisés dans les systèmes de prise de décision automatisée et d'intelligence artificielle générative?

Nous pouvons utiliser des processus exclusivement automatisés ou qui impliquent un niveau important d'automatisation pour prendre des décisions. Ces processus automatisés peuvent nous aider à établir des prévisions, notamment en ce qui concerne votre risque d'assurance, la probabilité qu'une demande d'indemnisation soit présentée et sa valeur, ainsi que la probabilité qu'une demande d'indemnisation soit frauduleuse. Les décisions automatisées peuvent également nous aider à déterminer les critères d'admissibilité en lien avec votre police, les conditions de la police et de la prime, y compris au renouvellement. Certains renouvellements peuvent également être exclusivement automatisés.

En outre, vos renseignements personnels peuvent être traités par des systèmes d'intelligence artificielle générative pour faciliter la gestion des sinistres, le traitement des plaintes, l'assurance qualité, la prévention de la fraude, l'analyse des données, la recherche et servir à d'autres fins.

Consultez la section « Comment Aviva gère-t-elle mes droits en matière de données » pour en savoir plus et soumettre des observations sur la façon dont vos renseignements personnels sont utilisés pour prendre des décisions exclusivement automatisées.

Comment Aviva gère-t-elle mes droits en matière de données?

La législation relative à la protection des renseignements personnels vous confère des droits en ce qui concerne vos informations personnelles.

Nous pouvons vous demander une preuve d'identité lorsque vous faites une demande d'exercice de l'un de ces droits. Nous procédons ainsi pour nous assurer que nous ne divulguons des renseignements qu'à la personne concernée.

Nous nous efforçons de répondre à toutes les demandes valables dans un délai de 30 jours. Ce délai peut être plus long si la demande est particulièrement complexe ou si vous avez présenté plusieurs demandes. Nous vous informerons toujours si nous pensons que la personne prendra plus de 30 jours pour répondre. Nous pouvons également vous demander de fournir de plus amples renseignements sur ce que vous souhaitez recevoir ou ce qui vous préoccupe.

Il est possible que nous ne soyons pas toujours en mesure de faire ce que vous avez demandé. En effet, vos droits ne s'appliquent pas toujours, par exemple si cela porte atteinte à la vie privée d'autres personnes ou si la loi nous autorise à traiter la demande d'une autre manière. Nous vous expliquerons toujours comment nous traitons votre demande. Dans certaines circonstances comme le retrait du consentement, l'exercice d'un droit peut signifier que nous ne pouvons plus vous fournir nos produits ou services.

Pour toutes les demandes relatives aux droits sur les données, veuillez communiquer avec le Bureau de la protection des renseignements personnels (dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous).

Comment puis-je présenter une demande d'accès?

Vous pouvez nous demander une copie de vos renseignements personnels, ainsi que des renseignements sur la manière dont nous les utilisons. C'est ce qu'on appelle communément une « demande d'accès ».

Il ne s'agit pas d'un droit absolu et il peut arriver que nous ne soyons pas en mesure de répondre à votre demande. Dans ce cas, nous vous fournirons des explications sur les motifs de notre refus.

Si vous souhaitez présenter une demande d'accès, vous devez le faire par écrit à l'aide du formulaire de demande d'accès aux renseignements en ligne. Si, pour quelque raison que ce soit, vous n'êtes pas en mesure de remplir [le formulaire en ligne](#), vous pouvez envoyer votre demande écrite par courriel à l'adresse privacyoffice.ca@aviva.com ou par la poste au Bureau de la protection des renseignements personnels.

S'il y a lieu, nous vous fournirons vos renseignements personnels dans un format technologique structuré et couramment utilisé (soit un format portable).

La transcription, la reproduction ou la transmission des renseignements que vous avez demandés peut entraîner des frais; dans ce cas, nous vous informerons à l'avance du coût approximatif.

Comment puis-je modifier mes renseignements personnels?

Nous faisons de notre mieux pour garantir l'exactitude et la mise à jour de vos renseignements personnels. Si vous pensez que vos renseignements sont inexacts ou incomplets, veuillez communiquer avec le Bureau de la protection des renseignements personnels pour nous demander de les modifier ou de les corriger.

Comment puis-je retirer mon consentement?

Vous êtes libre de retirer votre consentement à tout moment. Toutefois, il ne s'agit pas d'un droit absolu et nous devons mettre votre demande en balance avec d'autres facteurs tels que des exigences légales, contractuelles ou réglementaires.

Vous devez savoir que si vous souhaitez retirer votre consentement dans une circonstance dans le cadre de laquelle Aviva doit l'obtenir afin de vous fournir un produit ou un service particulier, Aviva pourrait ne plus être en mesure de vous fournir ce produit ou ce service.

Pour de plus amples renseignements sur la manière de retirer votre consentement, veuillez communiquer avec le Bureau de la protection des renseignements personnels (dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous).

Comment puis-je porter plainte à l'égard de l'inobservation de la présente Politique ou de la législation?

Si vous estimez à tout moment que nous ne respectons pas la présente Politique ou la législation en matière de protection de la vie privée, ou si vous n'êtes pas satisfait du traitement de vos renseignements personnels, veuillez écrire au Bureau de la protection des renseignements personnels (dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous).

Si nous ne parvenons pas à résoudre vos préoccupations ou vos plaintes en matière de protection des renseignements personnels, vous avez le droit de contacter le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada ou l'organisme chargé de la protection des renseignements personnels de la province concernée. Le Bureau de la protection des renseignements personnels vous en fournira les coordonnées sur demande. Nous vous demandons d'essayer de résoudre tout problème avec nous avant de contacter le Commissariat ou l'organisme chargé de la protection des renseignements personnels de votre province.

Comment puis-je en savoir plus ou faire des observations sur les décisions exclusivement automatisées?

Si vous souhaitez en savoir plus sur la manière dont vos renseignements personnels sont utilisés pour prendre des décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé ou si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires ou de vos observations sur notre utilisation des décisions exclusivement automatisées, veuillez communiquer avec le Bureau de la protection des renseignements personnels.

Comment puis-je communiquer avec le Bureau de la protection des renseignements personnels d'Aviva?

Si vous avez des questions sur la présente Politique ou si vous souhaitez exercer vos droits en matière de protection de la vie privée, veuillez communiquer avec notre bureau ou notre responsable de la protection des renseignements personnels, Lori DeAcetis.

Écrivez à :

Bureau de la protection des renseignements personnels, Aviva Canada Inc.,
10 Aviva Way, bureau 100
Markham (Ontario) L6G 0G1

Envoyez-nous un courriel à privacyoffice.ca@aviva.com

Appelez-nous (numéro sans frais) : 1 844 398 2009

Mises à jour apportées à la présente Politique

La présente Politique est mise à jour de temps à autre pour tenir compte des changements dans nos activités et des exigences légales, et pour s'assurer qu'elle est aussi transparente que possible; n'hésitez donc pas à revenir ici pour consulter la version actuelle. Vous pouvez vérifier la date de la dernière mise à jour en haut du présent document.

Mise à jour en septembre 2024