

Protection de votre vie privée

Johnson Inc. est un membre du groupe de sociétés Johnson*. Le groupe de sociétés Johnson (« Johnson », « nous », « nos », « notre ») s'est engagé à protéger votre vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels. Le présent énoncé de protection de la vie privée indique nos responsabilités concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels. Les renseignements personnels sont des informations vous concernant en tant que personne identifiable et peuvent comprendre des informations comme votre âge, vos coordonnées, votre état matrimonial, votre formation, vos antécédents d'emploi, vos numéros d'identification et vos renseignements financiers. La protection de cette information est l'une de nos plus hautes priorités et à ce titre, nous avons instauré des politiques et des procédures et nous utilisons des mesures de sécurité rigoureuses pour protéger votre vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels. La protection de vos renseignements personnels fait partie intégrante de notre engagement envers vous. Toute mention de la politique de protection de la vie privée de Johnson renvoie au présent énoncé de protection de la vie privée.

Pourquoi devons-nous recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels à votre sujet?

Nous recueillons, utilisons et divulguons des renseignements personnels (y compris à nos sociétés affiliées, nos filiales, nos organisations de recommandation ou nos fournisseurs tiers ou auprès de ceux-ci) dans les buts suivants :

- Établir votre identité.
- Comprendre et évaluer vos besoins et votre admissibilité aux produits et aux services.
- Analyser, évaluer, souscrire et réassurer les risques avec prudence et déterminer l'admissibilité à des escomptes.
- Faciliter le paiement de vos primes par carte de crédit ou par retenues dans un compte bancaire, sur la paie ou sur les pensions.
- Enquêter sur les sinistres et les régler.
- Assurer votre protection et la nôtre en ce qui concerne l'erreur, la fraude et les activités illégales.
- Communiquer avec vous.
- Assurer l'assurance qualité.
- Établir et maintenir des relations d'affaires responsables avec vous.
- Développer, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et des services.
- Analyser les résultats d'affaires et en rendre compte aux organismes pertinents de réglementation ou de l'industrie.
- Aux fins de marketing et de promotions, y compris, sans toutefois s'y limiter, pour des concours, des tirages et des publicités ciblées en ligne.
- Compiler des statistiques et effectuer des études de marché conformément aux pratiques prudentes.
- Se conformer à la loi ou aux demandes des agents de la paix ou des organismes de réglementation.
- Fournir un service continu.
- Sonder votre expérience du service à la clientèle et votre satisfaction en ce qui concerne le règlement des sinistres.
- Vos renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés ou communiqués à d'autres fins avec votre consentement ou lorsque la loi le permet ou l'exige.

Quels renseignements personnels recueillons-nous?

Nous obtenons la plupart de vos renseignements personnels directement de vous. Cependant, nous pourrions avoir besoin de recueillir des informations auprès d'autres sources. Nous ne recueillons que les renseignements qui sont pertinents à l'objectif approprié. Les renseignements personnels que nous recueillons comprennent ce qui suit :

- Nom, adresse, numéros de téléphone, numéros de télécopieur et adresse de courriel.
- Date de naissance, sexe, état matrimonial.
- Dossier de conduite, y compris des infractions graves au Code de la route et des condamnations.
- Information médicale et sur votre santé.
- Détails sur votre automobile, comme sa marque, son modèle, sa valeur.
- Détails sur votre maison et son contenu, comme sa taille et sa valeur.
- Antécédents d'assurance antérieure et de sinistres.
- Renseignements relatifs à l'emploi.
- Informations bancaires, informations de carte de crédit et informations financières, comme les cotes de crédit, les antécédents de crédit et les relevés de paiement.
- Votre expérience du service à la clientèle et votre satisfaction en ce qui concerne le règlement des sinistres.
- Toute autre information que nous pouvons recueillir avec votre consentement ou comme la loi le permet ou l'exige.

Comment recueillons-nous vos renseignements?

a. Nous pouvons recueillir des renseignements auprès des sources suivantes :

- Lorsque vous nous fournissez directement des renseignements, que ce soit par l'intermédiaire d'un site Web, d'un représentant des ventes ou du service à la clientèle, lorsque vous vous informez à propos d'une soumission, sur un formulaire, sur un bulletin de participation à un concours ou autrement.
- Vous, ou toute personne autorisée par vous, sur les demandes de produits d'assurance ou de service ou d'autres formulaires remplis en personne, par téléphone, par courriel ou en ligne.
- Entités gouvernementales, industrielles et autres autorisées par la loi à détenir des informations sur votre dossier de sinistres ou pertinentes dans le cadre d'une demande d'assurance.
- Agences de renseignements sur le consommateur.
- Votre interaction continue avec nous, comme les antécédents de paiement ou de règlement des sinistres.
- Les agences d'études de marché tierces dignes de confiance qui effectuent des sondages sur la satisfaction des clients et du règlement des sinistres en notre nom.
- Nous pouvons vérifier vos renseignements personnels ou obtenir d'autres renseignements personnels à votre sujet en consultant des organismes gouvernementaux, des agences d'évaluation du crédit, des agences de véhicules automobiles et d'autres agences autorisées à recueillir et à vérifier les données.

b. Collecte de renseignements automatisée

Nous recueillons certains renseignements automatiquement lorsque vous visitez nos sites Web. Cette collecte peut comprendre des renseignements comme le type de navigateur Internet ou de système d'exploitation que vous utilisez, votre adresse IP et le nom du domaine du site Web vous ayant mené au site Web. Nous utilisons ces renseignements recueillis automatiquement dans le but d'améliorer notre site

Web, de rehausser l'expérience utilisateur, de cibler le contenu et la publicité que nous vous proposons et d'améliorer les services que nous offrons.

De plus, lorsque vous consultez le site Web, il est possible que nous stockions certains renseignements sur votre ordinateur sous la forme de « témoin » (cookie) ou d'un fichier semblable. Les témoins sont de petits éléments de données qui sont stockés sur votre ordinateur et qui permettent à votre navigateur Internet de se souvenir de certaines choses à propos d'un site Web. Nous utilisons les témoins et les adresses IP pour obtenir des renseignements sur les visiteurs en ligne afin de déterminer le nombre de personnes qui visitent notre site Web et de suivre votre activité dans les limites permises par la loi. Vous pouvez configurer votre navigateur pour ne pas accepter les témoins ou pour que votre ordinateur vous avertisse lorsque des témoins sont envoyés en suivant les instructions propres à votre navigateur Web. Toutefois, si vous refusez les témoins, vous ne pourrez pas utiliser certaines fonctionnalités de notre site Web.

c. Médias sociaux

Il est possible que nous vous proposons d'interagir avec nous par l'intermédiaire de sites Web, de modules d'extension et d'applications de réseautage social tiers. Par l'intermédiaire de ces plateformes, il est possible que vous nous permettiez d'accéder à des renseignements associés à votre compte du média social en question. Nous pourrions utiliser ces renseignements pour confirmer votre identité et pour personnaliser votre expérience sur notre site Web.

Avec qui partageons-nous les informations vous concernant?

Nous pouvons partager des renseignements avec les sources suivantes :

- Toute personne autorisée par vous.
- Toute personne requise ou autorisée par la loi à avoir accès à vos renseignements personnels.
- Toute personne qui doit y accéder pour répondre à nos obligations légales, réglementaires ou en matière d'assurance, de vérification, de traitement et de sécurité ou pour protéger nos intérêts commerciaux raisonnables.
- Tout intermédiaire, comme les fournisseurs autorisés d'antécédents de sinistres ou de dossiers de véhicules automobiles pour assureurs.
- Registres de véhicules automobiles applicables et agences de permis de conduire.
- Autres assureurs, agents ou courtiers, le cas échéant.
- Professionnels, comme les avocats, les médecins ou les experts qui travaillent avec nous ou qui sont engagés par nous.
- Organismes de crédit et financiers.
- Émetteurs et sociétés de traitement de carte de crédit.
- Organismes de collecte de données sectorielle aux fins de l'analyse des résultats d'affaires.
- Si vous êtes membre d'une organisation qui participe à l'un de nos programmes de commandite d'assurance habitation et automobile, nous pouvons partager certains renseignements personnels avec votre organisme commanditaire pour confirmer votre adhésion et votre admissibilité et pour maintenir à jour les listes de votre groupe commanditaire.

Lorsque nous partageons des renseignements personnels avec des tiers, nous ne fournissons que les renseignements qui sont nécessaires dans les circonstances et nous prenons des mesures raisonnables contractuelles ou autres pour les protéger.

Fournisseurs de services : Nous pouvons transférer des renseignements personnels à des mandataires ou des fournisseurs de services tiers (notamment nos sociétés affiliées agissant en cette qualité) qui offrent des services en notre nom, comme des services administratifs et techniques, des services de vérification, des services de gestion des sinistres, des services de recouvrement, de marketing et de recherche, de publicité ciblée en ligne, d'hébergement et de traitement de données ou des services similaires, ou qui, autrement, recueillent, utilisent, divulguent ou conservent des renseignements personnels en notre nom aux fins décrites dans le présent énoncé de protection de la vie privée. La société ou les fournisseurs de services agissant en son nom pourraient utiliser ou conserver une partie ou la totalité de vos renseignements personnels dans des territoires autres que le Canada, y compris les États-Unis. Les renseignements personnels utilisés ou conservés ailleurs qu'au Canada seront assujettis aux lois du pays où ils sont conservés. Nous prenons des mesures contractuelles raisonnables ou autres pour protéger vos renseignements personnels lors de leur traitement par nos fournisseurs de services.

Opérations d'affaires : Les renseignements personnels peuvent être utilisés et divulgués à des tiers liés au financement réel ou proposé, à la titrisation, à l'assurance, à la vente, à la cession ou à toute autre aliénation de nos affaires ou de nos actifs en tout ou en partie, notamment aux fins suivantes : permettre à ces tiers de déterminer s'il faut procéder ou poursuivre une telle opération, et satisfaire aux exigences ou aux obligations de déclaration, d'inspection et de vérification desdits tiers. Les cessionnaires ou les successeurs de nos affaires ou de nos actifs peuvent utiliser et divulguer vos renseignements personnels à des fins similaires à celles décrites dans le présent énoncé de protection de la vie privée.

Utilisation des renseignements sur le crédit

Si la loi le permet et conformément au présent énoncé de protection de la vie privée, nous pouvons périodiquement accéder à vos renseignements de crédit auprès de TransUnion, agence d'évaluation du crédit tierce, sauf si vous retirez votre consentement nous y autorisant. Il s'agira d'une demande de crédit sans impact, c'est-à-dire une vérification de votre dossier de crédit qui n'aura pas d'incidence sur votre cote de crédit.

Lorsque cela est permis, nous pouvons utiliser vos renseignements de crédit afin de déterminer la meilleure prime d'assurance à vous offrir ainsi que votre admissibilité à des modalités de paiement. Vos renseignements de crédit n'auront aucune incidence sur votre couverture d'assurance ni sur votre taux de prime de base. Nous n'appliquerons pas de frais supplémentaires, n'augmenterons pas les taux de prime de base ni ne refuserons de souscrire une assurance en raison de piètres antécédents de crédit.

Vous pouvez vérifier votre rapport et vos antécédents de crédit auprès d'agences d'évaluation du crédit. Il est recommandé de demander une copie de votre rapport de crédit au moins une fois par année afin de vous assurer que vos renseignements personnels sont à jour, que vos renseignements financiers sont exacts et que vous n'avez pas été victime d'un vol d'identité. Vous pouvez demander une copie de vos antécédents de crédit auprès de TransUnion au www.transunion.ca, ou par téléphone au 1 877 713-3393 (français) ou au 1 800 663-9980 (anglais). D'autres agences d'évaluation du crédit peuvent également vous fournir un rapport semblable.

S'il semble y avoir une erreur dans vos renseignements de crédit, veuillez communiquer avec TransUnion. Si nous apprenons qu'il y a eu une correction à votre dossier de crédit, nous mettrons à jour votre dossier d'assurance et réévaluerons la prime qui vous est offerte au prochain renouvellement de votre contrat d'assurance.

Si vous souhaitez retirer votre consentement nous autorisant à recueillir et à utiliser vos renseignements de crédit, veuillez appeler votre représentant en assurance ou, si vous souhaitez obtenir plus de détails à ce sujet, veuillez communiquer avec notre agent de la protection de la vie privée. Si vous retirez votre consentement, nous ne refuserons pas de vous fournir une assurance, mais nous pourrions être incapables de vous offrir le meilleur taux possible.

Comment donner votre consentement?

Vous pouvez donner votre consentement de plusieurs manières. Le consentement peut être explicite, par exemple, par écrit au moyen d'un formulaire signé qui décrit les utilisations prévues et la divulgation de renseignements personnels, verbalement ou par des moyens électroniques. Autrement, lorsque la loi l'autorise, votre consentement peut être implicite en raison d'une action que vous avez prise ou lorsque vous continuez d'utiliser un produit ou un service après que nous vous avons informé d'un changement concernant vos renseignements personnels et que vous n'avez pas retiré votre consentement, par exemple en utilisant l'option de cessation de la participation prévue, le cas échéant. Vous pouvez indiquer votre consentement comme suit :

- En nous fournissant vos renseignements personnels aux fins de l'acquisition d'un produit ou d'un service d'assurance, notamment les renseignements que vous nous avez fournis précédemment.
- Vous donnez votre consentement ou votre confirmation exprès, notamment dans une proposition écrite, verbale ou électronique.
- Vous donnez votre consentement exprès que nous avons sollicité dans un but précis.
- Vous acceptez le présent énoncé de protection de la vie privée, jusqu'à ce que vous nous avisiez du retrait de votre consentement.
- Vous signifiez votre consentement par l'intermédiaire de votre représentant autorisé, comme votre tuteur légal, votre mandataire ou le détenteur d'une procuration.

En général, lorsque vous nous fournissez des renseignements personnels, nous présumons que vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation desdits renseignements aux fins indiquées ou décrites dans le présent énoncé de protection de la vie privée, s'il y a lieu, ou autrement au moment de la collecte.

En communiquant des renseignements personnels concernant un tiers, notamment un membre de votre famille, vous déclarez avoir obtenu le consentement de ce tiers relativement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de ces renseignements personnels conformément au présent énoncé de protection de la vie privée.

Vous est-il possible de retirer votre consentement concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels?

Vous pouvez retirer votre consentement à l'égard de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation de vos renseignements personnels sous réserve de certaines obligations légales et contractuelles et moyennant un préavis raisonnable. Si vous ne souhaitez pas donner votre consentement ou si vous retirez votre consentement, il est possible que nous soyons dans l'impossibilité de vous fournir un produit ou un service particulier. Lorsque nous vous avons fourni ou nous vous fournissons des services, votre consentement sera valide aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs décrits dans le présent énoncé de protection de la vie privée ou autrement au moment de la collecte, et vous pouvez ne

pas être autorisé à retirer votre consentement relativement à certaines utilisations et divulgations de renseignements personnels nécessaires. Nous vous expliquerons les conséquences du refus ou du retrait de votre consentement pour vous aider à prendre votre décision.

Si vous souhaitez retirer votre consentement, vous devez communiquer avec notre agent de la protection de la vie privée à l'adresse ou au numéro de téléphone indiqué ci-dessous. À moins d'un avis contraire de votre part, vous nous donnez votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels prévues dans le présent énoncé de protection de la vie privée.

Il est possible que nous communiquions avec vous en notre nom ou en celui de nos sociétés affiliées pour vous offrir des produits et des services d'assurance par publipostage direct, par téléphone ou par d'autres moyens. Si vous préférez ne pas recevoir cette information, veuillez nous en informer au moyen des coordonnées ci-dessous.

Comment puis-je changer mes préférences en matière de communication et de publicité en ligne?

a. Courriel

Vous pouvez demander de recevoir par courriel des communications de marketing de notre part. Vous pouvez également recevoir des courriels de notre part si vous êtes un client actuel ou ancien ou si vous avez récemment formulé une demande. Vous pouvez choisir d'annuler ces communications en tout temps. Veuillez prendre note que si vous avez choisi de ne plus recevoir des communications de marketing de notre part, il est possible que nous communiquions avec vous à des fins d'opérations, comme pour fournir des mises à jour quant à votre contrat, pour répondre à des demandes formulées au service à la clientèle ou pour d'autres communications liées à votre contrat. Pour choisir de ne plus recevoir de communications de marketing en tout temps, veuillez communiquer avec nous, utiliser la fonction de désinscription se trouvant dans la section inférieure de toutes les communications de marketing par courriel ou communiquer avec notre agent de la protection de la vie privée à l'adresse ou au numéro de téléphone indiqué ci-dessous.

b. Publicité en ligne

Pour que nous puissions vous faire part de renseignements concernant nos offres et nos services, il est possible que nos fournisseurs de services tiers fournissent des témoins et des renseignements personnels dans le but de suivre et d'adapter le contenu que vous voyez sur notre site Web et sur la publicité ailleurs en ligne. Nous utilisons ces renseignements pour classer vos intérêts généraux, ce qui nous aide à déterminer les types de publicité qui revêtiront un intérêt pour vous. Nos fournisseurs de services s'engagent à l'égard des principes de l'Alliance de la publicité numérique du Canada. Ainsi, vous pouvez choisir de ne plus recevoir de publicité électronique basée sur vos intérêts en cliquant sur le logo « Choix de pub » s'affichant sur une publicité et en cliquant sur le lien pour changer vos préférences. Cette procédure ne fera pas en sorte que vous ne recevrez plus de publicité, mais celle que vous verrez ne sera pas basée sur des renseignements à votre sujet. Nous ne partagerons pas de renseignements personnels (médicaux, financiers) avec nos fournisseurs de services à cette fin, et nous ne l'utiliserons pas pour de la publicité en ligne ciblée.

Pendant combien de temps conserverons-nous vos renseignements personnels?

Nous conserverons les renseignements personnels vous concernant seulement aussi longtemps qu'il le faudra pour satisfaire à des obligations d'ordre juridique ou commercial, notamment des obligations raisonnables de tenue de registres commerciaux. La durée de conservation dépend du produit ou du service et de la nature des renseignements personnels. Nos normes de conservation répondent aux besoins du service à la clientèle, des lois et des règlements. Lorsque l'information n'est plus nécessaire, nous la détruisons en toute sécurité ou nous la convertissons en un format anonyme.

Dans quelle mesure les renseignements personnels conservés demeurent-ils exacts et sécurisés?

Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que l'information dans nos dossiers soit exacte et à jour. Toutefois, nous comptons sur vous pour nous informer des changements pertinents lorsque ceux-ci se présentent.

Dans le cadre des efforts visant la protection de vos renseignements personnels, nous limitons l'accès à ces renseignements et les stockons en toute sécurité à l'aide d'un ensemble de mesures physiques, technologiques et organisationnelles tenant compte du caractère sensible des renseignements en question. Selon leur nature, les renseignements peuvent être stockés à la succursale où vous faites affaire, dans divers systèmes informatiques sécurisés, ou dans des archives se trouvant dans divers endroits à travers le Canada.

Les employés autorisés, les représentants et les mandataires qui doivent avoir accès à vos renseignements personnels dans l'exercice de leurs fonctions y auront accès.

Avez-vous le droit de demander l'accès à vos renseignements personnels?

Oui, vous avez le droit de demander l'accès à vos renseignements personnels en notre possession ou sous notre contrôle et la modification de ceux-ci. Si vous voulez accéder à vos renseignements personnels ou les modifier, veuillez formuler votre demande par écrit à notre agent de la protection de la vie privée, en étant aussi précis que possible quant aux renseignements personnels visés par votre demande. Nous vous informerons si, pour quelque raison que ce soit, nous ne pouvons pas vous répondre rapidement. Nous nous réservons le droit d'exiger des frais raisonnables pour répondre à votre demande, mais seulement après vous en avoir informé du coût approximatif.

Que faire si vous avez une question ou une préoccupation concernant votre vie privée?

Nous sommes responsables des renseignements personnels en notre possession et avons nommé un agent de la protection de la vie privée, qui veille à la conformité du présent énoncé de protection de la vie privée. Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant nos pratiques en matière de confidentialité ou notre conformité à l'égard de notre énoncé de protection de la vie privée ou notre procédure relative à la vie privée, ou si vous souhaitez de plus amples renseignements sur nos politiques et nos pratiques relatives aux fournisseurs de services à l'extérieur du Canada, veuillez communiquer avec notre agent de la protection de la vie privée par téléphone au 1 800 507-4115, par télécopieur au 1 888 737-4125, ou par courriel à privacy@johnson.ca, qui répondra à votre question ou fera une enquête sur votre plainte. Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse à une demande ou à une plainte liée à la

protection des renseignements personnels, vous pouvez vous adresser au Commissaire à la protection de la vie privée du Canada ou à son homologue dans votre province, le cas échéant.

L'énoncé de protection de la vie privée peut être modifié à l'occasion. Si nous avons l'intention d'utiliser ou de divulguer des renseignements personnels à des fins différentes de celles décrites dans le présent énoncé, nous ferons des efforts raisonnables pour informer les personnes concernées, le cas échéant, y compris en publiant une version révisée du présent énoncé de protection de la vie privée. Si vous êtes inquiet de l'utilisation qui peut être faite de vos renseignements personnels, communiquez avec nous par l'un des modes ci-dessus ou consultez notre site Web www.johnson.ca régulièrement pour obtenir la copie actualisée du présent énoncé. Nous vous invitons à demander et à consulter fréquemment le présent énoncé de protection de la vie privée pour accéder à la version en cours. Si vous continuez à nous communiquer des renseignements personnels ou à utiliser nos services à la suite de modifications du présent énoncé de protection de la vie privée, ces actions impliqueront votre acceptation de ces modifications.

Date d'entrée en vigueur : Janvier 2019

*Le groupe de sociétés Johnson comprend Johnson Inc., la Corporation Johnson, la société Unifund, Compagnie d'Assurance, D.L. Deeks Insurance Services inc. Et leurs filiales respectives. Dans certains endroits, Johnson Inc. exerce ses activités professionnelles sous des noms commerciaux et des styles différents qui lui appartiennent, notamment Johnson Insurance, Johnson Assurance, Johnson Specialty Insurance Solutions, Morgex Specialty Insurance Solutions, Services d'assurance Johnson, Flewwelling Insurance, Bradley's Insurance – Home and Auto, Morgex Insurance, Haber Blain Insurance, Crain & Schooley Insurance, JB Insurance Services, Pratt, Lambert & Brown Home and Auto, Johnson Specialty Kanata, Broker Title Services et Meyers Insurance. En vertu d'une licence accordée par les propriétaires des marques respectives, Johnson exerce aussi des activités professionnelles sous les noms commerciaux et les styles suivants : « Servus Insurance Services – Home and Auto » et « InsureLine Prime ». Le groupe de sociétés Johnson fait partie de la RSA du Canada. La RSA du Canada comprend également : la Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances (www.rsagroup.ca/fr), Assurance Voyage RSA inc. (www.rsatravelinsurance.ca/fr), qui fait affaire sous le nom de RSA Travel Insurance Agency en Colombie-Britannique, la Canadian Northern Shield Insurance Company (www.cns.ca), la Western Assurance Company (www.westernassurance.ca), Les Assurances Ascentus ltée et la Compagnie d'assurance du Québec.