

Cette politique a été mise à jour pour la dernière fois : septembre 2023

Ce qui est nouveau

Nous avons récemment mis à jour notre politique de confidentialité canadienne pour :

- Clarifier davantage la manière dont nous collectons, utilisons, divulguons et conservons les renseignements personnels
- Fournir des renseignements supplémentaires sur les transferts transfrontaliers de renseignements personnels

Introduction

L'Ordre Indépendant des Forestiers, ses filiales et ses sociétés affiliées (collectivement « Foresters ») maintiennent la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels des personnes lors de leur collecte, leur utilisation et de leur divulgation. Nous respectons les droits des personnes ou de leurs représentants autorisés à accéder, corriger ou supprimer leurs renseignements personnels en notre possession, comme l'exigent les lois applicables. Nous ne collecterons, n'utiliserons, ne divulguerons ni ne conserverons les renseignements personnels que de la manière décrite dans la présente politique de confidentialité, lorsque vous nous donnez votre consentement ou lorsque la loi nous autorise à le faire. Les renseignements personnels sont des renseignements qui vous concernent ou qui se rapportent à vous et qui permettent de vous identifier, conformément à la législation canadienne sur la protection de la vie privée.

La présente Politique de confidentialité s'applique à toutes nos activités au Canada, sauf si nous vous avons fourni une déclaration de confidentialité distincte pour un service ou une activité en particulier.

La présente Politique de confidentialité est divisée en plusieurs sections, et vous pouvez cliquer sur chaque section énumérée ci-dessous. Vous pouvez également télécharger une version PDF de la politique en [cliquant ici](#).

1. Votre consentement
2. Les renseignements que nous collectons
3. Confidentialité en ligne
4. Pourquoi recueillons-nous vos renseignements et comment les utilisons-nous?
5. Quand et à qui divulguons-nous vos renseignements personnels?
6. Limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation
7. Transferts transfrontaliers
8. Pendant combien de temps utilisons-nous et conservons-nous vos renseignements personnels?
9. Comment protégeons-nous vos renseignements?
10. Vos droits et vos choix
11. Plaintes
12. Mises à jour à la présente Politique de confidentialité
13. Contacter-nous

1. Votre consentement

Nous collectons, utilisons et partageons vos renseignements personnels uniquement à des fins divulguées liées aux produits, services et bénéfices fraternels que nous offrons, et uniquement

avec votre consentement ou dans la mesure où la loi le permet ou l'exige. Votre consentement peut être exprimé par écrit ou être donné verbalement, électroniquement ou par l'intermédiaire de notre ou de vos représentants autorisés. En fonction des circonstances et du caractère sensible des renseignements personnels, votre consentement peut également être implicite ou déduit lorsqu'il est approprié de le faire. Vous pouvez refuser ou retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels, sous réserve de raisons légales ou contractuelles vous empêchant de le faire. Toutefois, selon les circonstances, le retrait de votre consentement peut avoir une incidence sur notre capacité à continuer à vous fournir les services d'assurance et les bénéfices fraternels que vous avez demandés.

Si vous nous fournissez des renseignements personnels sur une autre personne, il vous incombe d'obtenir le consentement de cette personne pour nous permettre de collecter, d'utiliser et de divulguer ses renseignements comme décrit dans la présente Politique de confidentialité.

2. Les renseignements que nous collectons

Nous collectons généralement vos renseignements personnels lorsque vous soumettez une proposition, que vous les fournissez à un conseiller en assurance ou que vous les communiquez par d'autres moyens électroniques ou papier, ainsi que dans le cadre de vos transactions et autres interactions avec nous. Ces renseignements peuvent inclure les données personnelles suivantes :

- Des renseignements sur votre identité, comme le nom, l'adresse, l'adresse électronique, le numéro de téléphone, la date de naissance, l'identification gouvernementale telle que le numéro de passeport, le permis de conduire, le numéro d'assurance sociale ou la citoyenneté.
- Des renseignements financiers, comme vos revenus et vos informations bancaires, et qui peuvent également inclure des informations de paiement.
- Des renseignements sur votre état de santé, notamment des renseignements médicaux et de santé ou des renseignements sur votre mode de vie et vos habitudes.
- Des renseignements sur vos interactions avec nous, par exemple lorsque vous visitez nos sites web, nos applications, nos sites de médias sociaux ou lorsque vous appelez nos centres de service, ou par le biais d'autres méthodes de communication.
- Des données biométriques, telles que votre empreinte vocale, si vous choisissez cette option lorsque vous nous appelez.

Nous collectons vos renseignements personnels des façons suivantes :

Directement de vous : Nous collectons des renseignements personnels auprès de vous, soit par courrier, par téléphone, par courrier électronique, en ligne ou par le biais de demandes et d'autres formulaires que vous nous soumettez, par exemple lorsque vous demandez une assurance ou déposez une demande d'indemnisation, ou lorsque vous décidez d'ouvrir et d'enregistrer un compte de membre sur notre site Web.

Indirectement de vous : Nous collectons des renseignements personnels lorsque vous utilisez nos produits et services, lors de vos transactions avec nous ou avec d'autres, et lorsque vous utilisez ou interagissez avec nos sites Web ou nos sites de médias sociaux. Par exemple, nous pouvons utiliser des témoins et d'autres technologies similaires pour collecter des renseignements tels que des identifiants en ligne, y compris des données de localisation, votre adresse IP (Internet Protocol), le type d'appareil ou de navigateur, ou des renseignements sur la durée d'utilisation du site Web et les pages visitées. Pour plus de détails sur l'utilisation de ces technologies et sur les moyens de les activer, veuillez lire notre [Politique relative aux témoins](#).

De la part de tiers et d'autres sources : Dans le cadre normal de nos activités, nous pouvons, de temps à autre, recueillir des renseignements auprès de tiers tels que votre conseiller en assurance, des agences de renseignements sur la consommation, d'autres prestataires de services qui traitent ou administrent les produits ou services que vous avez demandés, ainsi

qu'auprès de prestataires de soins de santé, de cliniques et d'autres compagnies d'assurance. Nous pouvons également collecter des renseignements auprès du Bureau d'information médicale ou d'autres personnes qui détiennent des dossiers sur vous ou votre santé. Ces tiers auprès desquels nous obtenons des renseignements les collectent et les divulguent à d'autres personnes conformément à leurs propres politiques de confidentialité.

Nous pouvons collecter, utiliser et divulguer des renseignements dépersonnalisés, qui peuvent inclure des données statistiques ou démographiques, pour nous aider à soutenir et à améliorer nos objectifs commerciaux indiqués ci-dessous. Les renseignements dépersonnalisés peuvent être dérivés de vos renseignements personnels, mais ne vous identifient pas directement. En outre, nous pouvons également collecter, utiliser et partager des renseignements anonymes. Par exemple, nous pouvons regrouper vos renseignements d'utilisation de notre site Web, les dépersonnaliser, puis les combiner avec les renseignements d'utilisation d'autres utilisateurs, afin de comprendre le nombre ou la fréquence des utilisateurs qui cliquent sur une fonction spécifique du site Web ou qui l'utilisent, ou qui font des demandes ou des requêtes spécifiques. Cela nous permet de déterminer si nous utilisons efficacement nos ressources pour vous servir. S'il s'avère nécessaire de combiner les renseignements anonymes avec vos renseignements personnels, nous traitons les renseignements combinés comme des renseignements personnels et les utilisons conformément aux lois sur la protection de la vie privée.

3. Confidentialité en ligne

Foresters comprend que vous vous intéressez à la manière dont nous collectons, utilisons et partageons des renseignements lorsque vous interagissez avec nous en ligne par le biais de nos sites Web, de nos services en ligne et de nos propositions (collectivement appelés « Sites ») et sur des plateformes de médias sociaux.

Certains de nos Sites peuvent collecter vos renseignements personnels et utiliser des outils d'analyse de données en ligne ou des témoins informatiques. Nous utilisons ces technologies pour améliorer la fonctionnalité, renforcer la sécurité et évaluer l'efficacité de nos Sites et de nos campagnes publicitaires, ainsi que pour améliorer votre expérience en ligne.

Notre Déclaration de confidentialité en ligne, qui se trouve sur notre site Web, décrit les types de renseignements personnels que nous collectons sur nos Sites, la manière dont nous utilisons et protégeons ces renseignements, ainsi que les choix dont vous disposez concernant nos pratiques de collecte, d'utilisation et de partage. Vous pouvez en savoir plus sur la manière dont nous utilisons les témoins dans notre Politique relative aux témoins

[Consultez notre Politique de confidentialité en ligne](#)

4. Pourquoi collectons-nous vos renseignements et comment les utilisons-nous?

La principale raison pour laquelle nous collectons vos renseignements personnels est afin de pouvoir vous offrir et livrer les produits et services que vous demandez et qui sont adaptés à vos besoins. Nous utilisons vos renseignements personnels pour nous permettre:

- D'évaluer votre admissibilité initiale et continue à nos produits et services;
- De commercialiser et administrer nos produits et services;
- D'administrer, gérer et communiquer avec vous au sujet de vos produits et services et des nôtres;
- D'examiner et payer les demandes d'indemnisation et traiter les transactions;
- De répondre à vos demandes de renseignements, à vos demandes d'assistance à la clientèle ou à vos plaintes;
- De repérer et d'atténuer les pertes potentielles pour vous et/ou Foresters, par exemple pour vérifier votre identité, pour détecter, prévenir ou enquêter sur des fraudes ou des atteintes à la sécurité, et pour supprimer les abus financiers;

- D'organiser des événements et des activités fraternelles et communautaires et vous en informer, et exploiter notre système de sections;
- De gérer nos risques et nos opérations, nous aider à exploiter et à améliorer nos activités, évaluer, développer et proposer d'autres produits, processus et services, ainsi que minimiser toute perturbation de nos activités;
- D'effectuer des analyses commerciales, des recherches et des analyses de données, y compris des études actuarielles, et mener ou participer à des études sectorielles ou de marché;
- De soutenir et optimiser l'expérience de l'utilisateur sur nos sites web et développer et améliorer nos produits et services;
- De remplir nos obligations réglementaires, légales, financières et autres en matière de rapports et d'audit, ainsi que pour exercer et protéger nos intérêts légaux;
- Comme l'exige ou l'autorise la loi.
- Nous ne vendons pas de renseignements personnels.

5. Quand et à qui divulguons-nous vos renseignements personnels?

Outre les objectifs susmentionnés, nous pouvons également utiliser et divulguer vos renseignements personnels dans les cas où la loi l'autorise ou l'exige, par exemple, mais sans s'y limiter :

- Avec d'autres tiers, y compris des fournisseurs de services tiers, pour qu'ils améliorent leurs offres de produits à Foresters, ainsi que leur développement commercial, par exemple, pour construire des performances, des renseignements démographiques et comportementales sur les clients. Il peut également s'agir d'études comparatives et de prévisions de marché, ou de l'amélioration de nos capacités d'analyse de données ou de nos méthodologies d'évaluation des risques.
- Pour nous conformer à la législation ou à la réglementation en vigueur, ou pour répondre à une citation à comparaître, à une décision de justice ou à des demandes de renseignements valables émanant d'autorités de régulation.
- À des tiers, pour nous aider à prévenir et à détecter les fraudes et à enrayer les abus financiers, comme le permet la loi.
- Avec les employés de Foresters, dans la mesure où cela est nécessaire pour qu'ils puissent s'acquitter de leurs responsabilités. Tous les employés de Foresters sont tenus de préserver la confidentialité de vos renseignements personnels, et il est interdit de les divulguer ou d'y accéder sans autorisation.
- Avec des agents indépendants ou des courtiers d'assurance qui vous offrent des produits ou des services de Foresters, vous conseillent à ce sujet ou vous fournissent des services. Veuillez communiquer avec votre agent ou votre courtier pour plus de détails sur leurs propres politiques et pratiques de confidentialité.

6. Limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation

La divulgation et l'accès à vos renseignements personnels seront limités aux personnes qui ont besoin de ces renseignements ou qui ont le droit légal de les obtenir. Certains de nos secteurs d'activité, filiales ou sociétés affiliées peuvent, de temps à autre, proposer ou promouvoir d'autres produits, avantages ou services financiers, ou ceux de tiers sélectionnés, que nous estimons susceptibles de vous intéresser. Nous pouvons également avoir des accords de marketing ou de distribution conjoints avec d'autres institutions financières qui peuvent offrir ou promouvoir des produits qui, selon nous, peuvent vous intéresser. Nous ne divulguons pas vos renseignements personnels, sans votre consentement, à des tiers dans le but que cette organisation commercialise ses propres produits ou services directement auprès de vous. Nous pouvons divulguer vos renseignements personnels à des agents et agences d'assurance dans le but que ces agents traitent ou gèrent les produits ou services que vous avez demandés.

Comme indiqué ci-dessus, nous pouvons également partager vos renseignements personnels avec différentes catégories de prestataires de services (y compris nos filiales, sociétés affiliées,

réassureurs et prestataires de services tiers), ou avec des agents et agences d'assurance indépendants, notamment pour traiter ou administrer les produits ou services que vous avez demandés et à des fins de marketing. Ces catégories incluent sont les suivantes :

- Fournisseurs de courrier électronique et d'autres opérations ou communications internes;
- Fournisseurs de services d'administration de systèmes;
- Opérateurs de sites web;
- Sociétés de traitement des cartes de paiement;
- Fournisseurs d'assistance téléphonique et technique ;
- Prestataires de services d'impression et de distribution de courrier;
- Fournisseurs de services d'hébergement, de stockage, de traitement des données et de gestion de la relation client;
- Fournisseurs de services de recherche et d'analyse;
- Conseillers professionnels fournissant des services juridiques, de conseil, bancaires, d'assurance, d'audit et de comptabilité;
- Autorités fiscales, réglementaires et autres, tel que requis le cas échéant; et
- D'autres tiers si la loi l'exige ou l'autorise.

Nos prestataires de services reçoivent les renseignements nécessaires à l'exécution des services demandés et peuvent être amenés à traiter des renseignements personnels pour ce faire. Ils doivent se conformer aux lois et réglementations applicables, y compris les lois sur la protection de la vie privée, et nous leur demandons de protéger les renseignements conformément à nos politiques de confidentialité et à nos pratiques en matière de sécurité.

Nous ne partagerons pas vos renseignements personnels, sans votre consentement, avec une organisation non-Foresters dans le but que cette organisation commercialise ses propres produits ou services directement auprès de vous.

En outre, nous pouvons utiliser et divulguer vos renseignements personnels lorsque nous estimons qu'une telle utilisation ou divulgation est autorisée, nécessaire ou appropriée : (a) en vertu de la législation applicable, y compris les lois en vigueur en dehors de votre pays de résidence; (b) pour nous conformer à une procédure judiciaire; (c) pour répondre aux demandes des autorités publiques et gouvernementales, y compris les autorités publiques et gouvernementales en dehors de votre pays de résidence; (d) pour appliquer les conditions des accords relatifs à nos services; (e) pour protéger nos droits, nos opérations ou nos biens; (f) pour nous permettre d'exercer les recours disponibles ou de limiter les dommages que nous pourrions subir. En outre, nous pouvons transférer vos renseignements personnels et d'autres renseignements à un tiers en cas de réorganisation, de fusion, de vente, de coentreprise, de cession, de transfert ou d'autre disposition de tout ou partie de nos activités, marques, sociétés affiliées, filiales ou autres actifs, ou de toute autre transaction commerciale.

Documents de marketing et de publicité : Vous pouvez communiquer avec nous à l'adresse privacy@foresters.com ou nous appeler au 1-800-828-1540 si vous ne souhaitez plus recevoir de matériel promotionnel de notre part. Vous pouvez également consulter notre [politique relative aux témoins](#).

7. Transferts transfrontaliers

Foresters et ses filiales, ainsi que leurs employés, conseillers, fournisseurs de services, représentants, réassureurs et tous leurs fournisseurs de services respectifs peuvent être situés dans d'autres juridictions à l'extérieur du Québec ou du Canada. Vos renseignements personnels peuvent alors être transférés, stockés ou traités dans ces autres juridictions, et peuvent être soumis et liés à leurs lois sur la protection de la vie privée et des données. Toutes ces personnes sont tenues de protéger la confidentialité de vos renseignements personnels, et toutes ces activités de traitement et de stockage des renseignements personnels doivent être effectuées d'une manière qui est conforme à nos politiques et pratiques en matière de protection de la vie privée, en conformité avec la loi applicable.

Si vos renseignements personnels sont transférés vers une autre juridiction, nous prendrons des mesures physiques, électroniques et administratives raisonnablement appropriées, des contrôles et des sauvegardes pour protéger votre vie privée.

8. Pendant combien de temps utilisons-nous et conservons-nous vos renseignements personnels?

Nous ne conservons vos renseignements personnels, sous forme physique ou numérique, que pendant la durée nécessaire à la réalisation des objectifs applicables pour lesquels nous les avons collectés, y compris pour satisfaire aux exigences légales, réglementaires, comptables, d'audit ou de divulgation, et conformément à notre politique de conservation des données.

En tant que membre de l'industrie financière, Foresters et ses filiales et sociétés affiliées ont de nombreuses obligations légales et réglementaires concernant la conservation des renseignements personnels. Différentes périodes de conservation peuvent s'appliquer à vos renseignements personnels en fonction de leur but spécifique, de leur sensibilité, de leur risque de préjudice, ainsi que des exigences réglementaires, juridiques, fiscales, de lutte contre le blanchiment d'argent, d'emploi et de comptabilité. Ces règles peuvent également varier en fonction des objectifs commerciaux tels que la reprise après sinistre et la continuité des activités, ainsi que des délais de prescription prescrits pour les réclamations administratives, civiles et autres réclamations juridiques. En règle générale, vos renseignements personnels, comme vos données d'identité, vos données financières et vos données sur votre état de santé, seront conservées pendant toute la durée de votre relation avec nous, plus une période allant de sept (7) à dix (10) ans après la fin de votre relation avec nous. Certaines exceptions peuvent s'appliquer, par exemple en cas d'obligations légales ou réglementaires, de litiges en cours, de différends ou de réclamations.

Une fois que la période de conservation applicable arrive à son terme et que les renseignements personnels ne sont plus nécessaires, nous pouvons, sans autre avis, supprimer vos renseignements personnels de manière sécurisée ou, dans certaines circonstances, les rendre anonymes lorsque la loi applicable le permet. Si nous décidons de les rendre anonymes, nous supprimons les identifiants directs et indirects afin que vous ne puissiez plus être raisonnablement réidentifié.

Vous pouvez demander des détails supplémentaires sur les périodes de conservation qui s'appliquent à vos renseignements personnels en communiquant avec nous à l'adresse privacy@foresters.com.

9. Comment protégeons-nous vos renseignements?

Nous nous efforçons de protéger les renseignements personnels en notre possession ou sous notre contrôle, y compris les renseignements transférés à un prestataire de services ou à un représentant tiers, contre les risques de perte, d'accès non autorisé, de divulgation, de modification ou d'utilisation abusive. Nous nous conformons aux lois et réglementations applicables et avons mis en place des mesures de protection physiques, électroniques et procédurales raisonnables, adaptées à la sensibilité de vos renseignements. Par exemple, nous cryptons vos renseignements personnels et nous utilisons une technologie de pare-feu avancée et des outils de sécurité à plusieurs niveaux pour protéger notre environnement.

Nous formons régulièrement nos employés pour qu'ils veillent à la sécurité de vos renseignements. Toutefois, malgré les mesures décrites ci-dessus, aucune méthode de transmission ou de stockage des renseignements n'est totalement sûre ou exempte d'erreurs, de sorte que nous ne pouvons malheureusement pas garantir une sécurité absolue. Nous avons mis en place des procédures pour nous aider à gérer les incidents ou les violations de la vie privée, qu'ils soient présumés ou réels, et nous vous en informerons, ainsi que tout organisme de réglementation compétent, si la loi nous y oblige.

Pour obtenir des renseignements écrits sur nos politiques et pratiques concernant les fournisseurs de services en dehors du Canada, contactez-nous en utilisant les coordonnées figurant dans la section « Contactez-nous » ci-dessous.

10. Vos droits et vos choix

Vous avez le droit de demander par écrit d'accéder à vos renseignements personnels conservés dans nos dossiers et de les vérifier, et d'être informé de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation de vos renseignements personnels. Si vous estimez que l'une des renseignements que nous avons collectés à votre sujet est incorrect ou incomplet, vous avez le droit de nous demander de la modifier, ou vous pouvez nous contacter pour mettre à jour vos renseignements personnels dans nos dossiers. Nous répondrons à toute demande de ce type conformément à la législation applicable.

Nous pouvons être amenés à vous demander des renseignements spécifiques pour nous aider à vérifier et confirmer votre identité et valider votre droit d'accès aux renseignements personnels concernés, ou pour exercer l'un de vos autres droits. Nous pouvons également communiquer avec vous pour vous demander des renseignements complémentaires en rapport avec votre demande afin de remplir correctement nos obligations. Si la loi le permet, nous pouvons demander une prolongation du délai en fonction de la demande formulée.

(Pour le Québec uniquement) : Vous avez le droit de demander la cessation de la diffusion, la désindexation ou la réindexation de vos renseignements personnels. Dans certains cas, autorisés par la loi, cela vous permettra de nous demander de cesser la diffusion de vos renseignements personnels ou de faire désindexer ou réindexer un hyperlien lié à votre nom ou l'accès à vos renseignements personnels.

11. Plaintes

Si vous avez des inquiétudes concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec nous et nous vous expliquerons notre procédure de plainte et examinerons toutes les plaintes. Si une plainte est justifiée, nous prendrons toutes les mesures appropriées pour y répondre comme l'exige la loi, y compris en modifiant nos politiques et pratiques si nécessaire. Nous vous informerons également des autres procédures de réclamation dont vous pouvez bénéficier.

12. Mises à jour de la présente Politique de confidentialité

Nous pouvons modifier la présente Politique de confidentialité de temps à autre pour refléter les changements dans nos pratiques en matière de renseignements personnels. Nous publierons la politique révisée sur notre site web et la mettrons à votre disposition sur demande. Si les modifications sont substantielles, nous pouvons également vous en informer en utilisant nos méthodes habituelles de communication avec vous, y compris l'une des méthodes suivantes :

- Un avis envoyé par courrier électronique
- Un avis ou une annonce sur le site Web de Foresters ou sur le portail des membres, MonForesters.com
- Un avis inclus dans d'autres correspondances ou communications que nous vous envoyons périodiquement

13. Contacter-nous

Si vous avez des questions ou souhaitez communiquer avec nous au sujet de cette politique, vous pouvez nous contacter de la façon suivante :

Numéro gratuit : 800-828-1540

Par courriel : privacy@foresters.com.

Par courrier ordinaire :

Financière Foresters

À l'attention du : Vice-présidente principal, responsable de la conformité et chef adjointe de la protection des renseignements personnel

789, chemin Don Mills

Toronto, Ontario

M3C 1T9

Financière Foresters et Foresters sont des noms commerciaux et des marques de commerce de l'Ordre Indépendant des Forestiers (une société de secours mutuel, 789 Don Mills Rd, Toronto, Ontario, Canada M3C 1T9) et de ses filiales. 413051 FR (09/23)