

Code

de la
protection des
renseignements
personnels

ENGAGEMENT PRIS PAR ASSURANCE LAWPRO QUANT À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La protection de vos renseignements personnels et de leur confidentialité a toujours constitué un aspect important des activités d'Assurance LAWPRO^{MD}. À titre de fournisseur de produits d'assurances, la collecte et l'utilisation des renseignements personnels concernant les clients sont essentielles à nos activités commerciales quotidiennes. En fait, l'information est le bien le plus important d'une compagnie d'assurances.

Nous tâchons de vous offrir le meilleur service à la clientèle, notamment en veillant au traitement juste et respectueux de vos renseignements personnels. Tous les employés et représentants d'Assurance LAWPRO sont tenus de se conformer aux exigences concernant la protection des renseignements personnels. Assurance LAWPRO prend aussi grand soin des renseignements personnels qui se rapportent à ses employés et à ses représentants.

APPLICABILITÉ DU CODE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS D'ASSURANCE LAWPRO

Le Code de la protection des renseignements personnels d'Assurance LAWPRO (ci-après le Code) vous informe de notre engagement dans ce domaine, et en particulier des moyens que nous prenons pour garantir la protection de vos renseignements personnels et de leur confidentialité.

Dans le Code, les mots « nous » et « notre » désignent Assurance LAWPRO (Lawyers' Professional Indemnity Company) qui inclut les programmes TitrePLUS^{MD} et practicePRO^{MD}. Les mots « vous » et « votre » désignent la personne cliente ou cliente éventuelle d'Assurance LAWPRO. En d'autres termes, le *Code de la protection des renseignements personnels* s'applique aux renseignements personnels qui sont en notre possession et sous notre contrôle et qui concernent tous les avocats que nous assurons ou avons assurés, tous les titulaires de police de TitrePLUS et tous les utilisateurs des sites Internet d'Assurance LAWPRO, TitrePLUS, practicePRO et du Online COACHING CENTRE.

Le Code ne s'applique toutefois pas aux renseignements personnels recueillis, utilisés ou communiqués par Assurance LAWPRO pour la mise en œuvre du régime obligatoire d'assurance responsabilité civile professionnelle du Barreau du Haut-Canada et de tout autre ordre d'avocats, de temps à autre.

Nos sites Internet peuvent contenir des liens avec d'autres sites conçus et tenus exclusivement par des tiers, non assujettis au Code. Veuillez prendre connaissance des politiques adoptées par ces sites en matière de protection des renseignements personnels afin de déterminer leurs méthodes de traitement de l'information.

QU'EST-CE QUE LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?

Les renseignements personnels sont tout élément d'information, qu'il soit factuel ou subjectif, à propos d'une personne identifiable. Les renseignements personnels n'incluent pas le nom, le titre professionnel, l'adresse du lieu de travail ainsi que le numéro de téléphone d'un employé d'une organisation.

LES DIX PRINCIPES DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le *Code de la protection des renseignements personnels* d'Assurance LAWPRO s'appuie sur les dix grands principes qui suivent.

I. Responsabilité

Assurance LAWPRO prend très au sérieux son engagement concernant la protection de votre vie privée. Tous les employés et les représentants d'Assurance LAWPRO sont responsables des renseignements personnels qui relèvent de leur contrôle. Dûment informés de l'importance de la protection de ces renseignements, les membres du personnel reçoivent périodiquement de l'information sur le Code et les politiques connexes.

En plus de créer le *Code de la protection des renseignements personnels*, Assurance LAWPRO a nommé un membre de l'équipe de la haute direction, à savoir M^e Stephen Freedman, Avocat général, Chef de la protection des renseignements personnels. M^e Freedman est chargée d'analyser toutes les méthodes de traitement des renseignements personnels employées à Assurance LAWPRO et de veiller à ce que notre politique en la matière soit à jour et constamment appliquée.

2. Spécification des buts de la collecte de renseignements

Chaque fois que nous recueillons des renseignements sur vous ou que nous constituons un dossier qui vous concerne, nous vous expliquerons, au moment de la collecte des renseignements personnels ou avant celle-ci, pourquoi et comment nous entendons les utiliser. Nous nous limiterons aux renseignements dont nous avons besoin pour les fins expliquées et nous les utiliserons uniquement à ces fins. Si nous désirons les utiliser à une fin différente, nous vous demanderons votre consentement.

Nous vous demandons des renseignements et nous constituons et tenons un dossier qui vous concerne afin d'établir un lien avec vous et de vous offrir des services d'assurances. La plupart des renseignements qui vous concernent nous sont fournis directement

par vous ou, s'il y a lieu, par le Barreau du Haut-Canada. Dans certains cas, il peut arriver que des renseignements nous soient fournis par un représentant autorisé, votre avocat par exemple, ou par l'associé directeur ou l'administrateur d'un cabinet d'avocats.

Les renseignements que nous demandons dépendent des services auxquels vous vous attendez d'Assurance LAWPRO. Par exemple, nous constituons et tenons un dossier contenant des renseignements personnels qui vous concernent pour :

- évaluer vos besoins en matière d'assurance ;
- déterminer les produits ou les services connexes capables de répondre à vos besoins ;
- évaluer les demandes présentées, en particulier pour ce qui est du risque encouru ; et
- administrer adéquatement nos régimes d'assurance, y compris le traitement et le règlement des réclamations.

3. Consentement

Au moment ou avant de recueillir des renseignements personnels à votre sujet, nous vous demandons ou nous confirmons votre consentement à l'utilisation de ces renseignements. Nous nous efforçons toujours d'employer un langage clair et simple pour vous demander votre consentement.

Le consentement peut être écrit ou tacite. Dans certains cas, il peut aussi être donné verbalement, par voie électronique ou par l'entremise de votre représentant autorisé tel que votre avocat. Le consentement écrit consiste par exemple à remplir et à signer une demande d'assurance ou d'un autre produit d'Assurance LAWPRO. Il y a consentement « tacite » quand le client choisit d'utiliser un produit ou un service d'Assurance LAWPRO, un de nos sites Internet ou de souscrire une garantie après s'en être fait expliquer les modalités.

Toutes les communications électroniques (« courriels ») qui ne sont pas essentielles à la participation à un régime d'Assurance LAWPRO renferment une option de retrait qui vous permet de demander la cessation de ces communications. L'omission de répondre à l'offre de retirer votre nom de la liste d'envoi par courriel constitue une forme de consentement tacite.

Avant de décider de la forme de consentement qui convient, Assurance LAWPRO examine les exigences de la loi applicable, le genre de renseignements personnels dont elle a besoin, la raison de leur utilisation et le type de communication requis avec le client. Par exemple,

- si vous présentez une demande d'assurance par l'entremise de votre avocat ou de l'associé directeur, il se peut que nous ne communiquions pas directement avec vous et que, par conséquent, nous ne puissions pas obtenir directement votre consentement ; ou

- s'il s'agit d'une réclamation touchant un titulaire de police d'Assurance LAWPRO, nous avons habituellement l'obligation légale de défendre les intérêts de ce titulaire. Afin de remplir cette obligation, nous devons recueillir, utiliser et communiquer des renseignements personnels pertinents sur les tiers concernés par la réclamation, même si ceux-ci n'ont pas donné leur consentement.

Vous avez toujours le choix de nous fournir des renseignements personnels. Sur demande, nous vous expliquerons vos options, soit de refuser ou retirer votre consentement à la collecte, l'utilisation ou la communication de vos renseignements personnels et nous enregistrons et respecterons votre choix. La décision de ne pas fournir certaines précisions peut toutefois limiter les services que nous pourrions vous offrir au moment d'une demande d'assurance ou d'une réclamation ultérieure. Plus précisément, une fois que la garantie d'assurance vous a été accordée, les possibilités de retirer votre consentement peuvent être très limitées, même si vous désirez renoncer à la garantie. Cela vise à protéger l'intégrité des régimes d'assurance administrés par Assurance LAWPRO. De plus, le refus ou le retrait du consentement est toujours soumis aux exigences ou aux engagements légaux prépondérants.

4. Limites de la collecte

Assurance LAWPRO ne recueille aucun renseignement sans qu'un besoin précis et limité l'exige. La collecte se fait par des moyens justes et licites.

LAWPRO peut à l'occasion recueillir certains renseignements de nature non personnelle aux fins de souscription. Cependant, tout renseignement défavorable vous sera communiqué ou sera communiqué à votre avocat avant qu'une décision concernant la souscription ne soit prise.

Quand vous consultez nos sites Internet, aucun renseignement personnel n'est recueilli à votre sujet, à moins que vous choisissiez de le fournir. Il vous est toujours possible de naviguer dans ces sites de façon anonyme et privée, sans révéler de renseignements personnels.

Lorsque vous appelez Assurance LAWPRO, nous pouvons apercevoir votre nom sur un afficheur. Si vous ne désirez pas que nous voyions votre nom, veuillez joindre votre fournisseur de communications pour obtenir ses directives sur la façon d'empêcher votre identification de s'afficher, ou encore appelez-nous à partir d'un numéro de téléphone qui n'est pas associé à vous.

5. Limites de l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements

Le dossier d'assurance que nous constituons et tenons à votre sujet et les renseignements que nous vous demandons sont utilisés à des

fins définies. Pour utiliser les renseignements contenus dans le dossier à des fins qui dépassent la portée de votre consentement initial, nous devons au préalable obtenir votre consentement.

Nous n'acceptons en aucun cas de vendre des listes de clients ou d'autres renseignements personnels à des tiers à des fins de commercialisation. Assurance LAWPRO a pour politique d'utiliser les renseignements personnels uniquement dans le cadre des communications nécessaires ou pertinentes à l'exécution de ses obligations d'assureur, notamment les renseignements liés à l'assurance et à la gestion du risque. Cependant, si vous avez obtenu un de nos produits auprès d'un intermédiaire, celui-ci peut utiliser vos renseignements à des fins de commercialisation ou autres conformément à la loi applicable. Vous devriez consulter l'intermédiaire au sujet de ses pratiques en matière de renseignements personnels.

Même si Assurance LAWPRO assure le Fonds d'indemnisation de la clientèle du Barreau du Haut-Canada, elle ne partage pas avec lui les renseignements qu'elle détient à propos des réclamations. Le personnel des finances, de l'actuariat et de la technologie de l'information d'Assurance LAWPRO n'a accès à la base de données du Fonds d'indemnisation que pour fournir des services de gestion financière.

Il peut arriver à l'occasion que, pour répondre à ses obligations courantes et pour exécuter ses activités ordinaires, Assurance LAWPRO ne puisse éviter de communiquer vos renseignements personnels, notamment à ses partenaires, à ses consultants et à ses fournisseurs (nommés collectivement « fournisseurs de services »), lesquels sont tenus de se conformer au *Code de la protection des renseignements personnels* d'Assurance LAWPRO. Cette communication se limite toutefois aux renseignements qui sont nécessaires pour obtenir différents services commerciaux ou de soutien, notamment des services technologiques, bancaires, financiers, comptables, juridiques, de même que des services de vérification et d'assurance.

Nous ne conservons vos renseignements que pendant la période requise pour les fins décrites, conformément à la loi applicable. Une fois qu'ils ne sont plus nécessaires, ils sont détruits ou anonymisés. Toutefois, comme Assurance LAWPRO est constamment exposée à des réclamations et au besoin d'analyse actuarielle, la plupart des renseignements recueillis et regroupés sont conservés indéfiniment.

En outre, certains renseignements personnels peuvent être conservés indéfiniment du fait qu'ils sont indissociables de dossiers ayant une valeur historique ou archivée.

6. Exactitude

Toutes nos décisions impliquant des renseignements personnels doivent reposer sur des renseignements exacts et récents. Même si nous faisons de notre mieux pour nous appuyer sur des

renseignements exacts, nous nous en remettons aux personnes pour nous informer de tous les renseignements importants et de tous les changements pertinents.

Nous déployons des efforts raisonnables pour tenir l'information exacte et à jour d'après les pièces justificatives fournies, dans la mesure où elle continue à répondre à l'objectif initial de sa collecte.

Nous contre-vérifions régulièrement les renseignements concernant le nom et l'adresse des avocats et autres professionnels auprès du Barreau du Haut-Canada et auprès d'autres organismes provinciaux de réglementation professionnelle dans les provinces ou territoires où nous exerçons des activités commerciales. Nous comptons toutefois sur nos clients pour vérifier l'exactitude de ces renseignements et en cas d'erreur, pour nous en informer le plus rapidement possible par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courrier électronique ou par Internet. Sur réception de preuves satisfaisantes, nous apporterons les corrections pertinentes.

7. Mesures de protection des renseignements

Les renseignements qui vous concernent font l'objet de mesures de protection et de sécurité adéquates, notamment par les procédés informatiques et les politiques de sécurité d'Assurance LAWPRO. Des vérifications internes et externes de nos procédures et mesures de sécurité sont menées régulièrement afin de garantir leur bonne administration, leur efficacité et leur pertinence.

Assurance LAWPRO conserve les renseignements personnels dans des dossiers papier et dans des fichiers électroniques. En ce qui concerne nos activités commerciales d'une façon générale, les récents documents papier concernant les renseignements personnels sont conservés dans des dossiers situés dans notre siège social de Toronto. En ce qui concerne plus particulièrement nos activités commerciales au Québec, vous pouvez consulter votre dossier aux bureaux du représentant en assurance d'Assurance LAWPRO. Pour obtenir ses coordonnées, veuillez vous rendre à l'adresse www.lawpro.ca/quebecrepresentative. Les documents plus anciens contenant des renseignements personnels peuvent être conservés dans une installation d'entreposage hors site.

L'accès aux renseignements personnels est limité aux employés, aux représentants et aux fournisseurs de services d'Assurance LAWPRO qui en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions, aux personnes que vous avez autorisées à accéder à ces renseignements par le processus de consentement, de même qu'aux personnes autorisées par la loi.

Lorsque nous communiquons de l'information à des fournisseurs de services qui agissent en notre nom, nous exigeons que ces organismes ou ces personnes se conforment au *Code de la protection des renseignements personnels* d'Assurance LAWPRO. Nous leur

fournirons uniquement les renseignements dont ils ont besoin pour exécuter les services attendus d'eux et nous leur interdirons de stocker, d'analyser ou d'utiliser cette information à des fins autres que la prestation de ces services.

Les systèmes informatiques d'Assurance LAWPRO, y compris certaines parties de nos sites Internet, sont protégés par un mot de passe et conçus de façon que seules, les personnes autorisées puissent avoir accès aux bases de données et aux systèmes sécurisés. Pour empêcher l'accès non autorisé à vos renseignements personnels via Internet, nous vous demandons d'utiliser un mot de passe personnel et confidentiel avant d'accéder à certaines parties sécurisées des sites Internet associés à Assurance LAWPRO. La délivrance des mots de passe qui donnent accès à ces sites se fait uniquement par communication verbale directe avec le membre du Barreau du Haut-Canada ou à l'aide d'un système électronique pourvu de procédés de vérification de l'identité. Les mots de passe génériques sont seulement employés quand aucun renseignement confidentiel n'est affiché à l'écran.

Si vous nous envoyez par courriel un message contenant des renseignements personnels (par exemple votre nom inclus dans l'« adresse » électronique), nous utiliserons cette information pour répondre à votre demande de renseignements. N'oubliez pas que le courrier électronique n'est pas nécessairement à l'abri des interceptions. Lorsqu'une communication est hautement confidentielle ou contient des renseignements tels que le numéro de votre compte bancaire ou de votre carte de crédit, nous vous recommandons de ne pas l'envoyer par voie électronique si elle n'est pas cryptée ou si votre navigateur ne montre pas que l'accès à notre site Internet est sécurisé.

Pour examiner la politique d'Assurance LAWPRO en matière de sécurité, veuillez vous rendre à l'adresse www.lawpro.ca/privacy.

8. Transparence pour vous tenir au courant

C'est par souci de vous informer qu'Assurance LAWPRO a établi le *Code de la protection des renseignements personnels* rédigé en langage simple. Le public peut se procurer la version imprimée à l'adresse indiquée plus loin, ou consulter la version électronique à l'adresse www.lawpro.ca/privacy.

Si vous désirez poser des questions supplémentaires ou exprimer des préoccupations au sujet de la protection des renseignements personnels, nous vous invitons à communiquer avec nous par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courriel ou par l'entremise de nos sites Internet. Nous nous efforcerons de répondre de notre mieux à vos préoccupations.

9. Accès personnalisé aux renseignements

Sur demande écrite et sur présentation d'une preuve d'identité et d'admissibilité satisfaisante, vous pouvez, dans un délai raisonnable, avoir accès aux renseignements que nous détenons sur vous. Vous avez également le droit de savoir :

- comment nous avons recueilli les renseignements personnels qui vous concernent ;
- comment nous les utilisons ; et
- à qui ils ont été communiqués, sauf s'ils ont été transmis pour une raison de routine à un organisme gouvernemental ou à un fournisseur de services (vérificateur, réassureur ou comptable agissant pour le compte d'Assurance LAWPRO par exemple).

Il se peut que vous deviez verser une somme nominale en échange de ce service; si c'est le cas, nous vous en informerons avant de traiter votre demande.

Si vous découvrez des erreurs dans les renseignements, nous vous demandons instamment de nous en faire part dès que possible par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courriel ou par l'entremise de nos sites Internet. Nous apporterons immédiatement les corrections pertinentes sur réception de preuves satisfaisantes.

Il peut arriver que, dans certains cas, nous ne puissions donner accès aux renseignements personnels qui se trouvent en notre possession ou sous notre contrôle. Cela peut se produire :

- si l'accès à ces renseignements risque de révéler des renseignements personnels sur un tiers ou de menacer sa sécurité et qu'il est impossible d'isoler ces renseignements ;
- si la communication révèle des renseignements commerciaux confidentiels relatifs à Assurance LAWPRO ;
- si, selon nous, la recherche de ces renseignements est trop coûteuse ;
- si les renseignements personnels sont protégés par le secret professionnel de l'avocat ; ou
- si les renseignements ont été recueillis au cours de l'examen d'une affaire juridique ou ne peuvent être communiqués pour une autre raison d'ordre juridique, comme une entente de non-divulgence.

Si nous refusons de donner suite à votre demande d'accès aux renseignements personnels qui vous concernent, nous vous informerons par écrit de la raison de ce refus et vous pourrez contester notre décision.

10. Possibilités de recours par respect pour vos préoccupations

Assurance LAWPRO vous encourage à nous soumettre toutes vos questions ou préoccupations au sujet de la protection des renseignements personnels ou du Code. Nous vous répondrons après avoir étudié le point en cause, quel qu'il soit.

Pour résoudre un problème, il suffit la plupart du temps que vous nous en fassiez part et que nous en discutons. Vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle d'Assurance LAWPRO par téléphone au numéro 416-598-5899 (ou sans frais au numéro 1-800-410-1013), par télécopieur au numéro 416-599-8341 (ou sans frais au numéro 1-800-286-7639), par courriel à l'adresse service@lawpro.ca ou par la poste en écrivant à l'adresse :

Service à la clientèle d'Assurance LAWPRO
250, rue Yonge, bureau 3101, C.P. 3
Toronto (Ontario) M5B 2L7

Si, après avoir communiqué avec le Service à la clientèle d'Assurance LAWPRO, vous avez le sentiment que nous n'avons pas répondu de façon satisfaisante à vos préoccupations, veuillez consulter Chef de la protection des renseignements personnels d'Assurance LAWPRO au numéro 416-598-5800, à l'adresse électronique privacy@lawpro.ca, ou à l'adresse postale susmentionnée en prenant soin de préciser votre nom, votre adresse, le moyen de communication que vous préférez, la nature de votre plainte et tous les détails pertinents, y compris vos communications antérieures avec nous.

Si la question n'est pas encore réglée à votre satisfaction, nous vous fournissons des renseignements sur les autres procédures de traitement des plaintes disponibles.

CONCLUSIONS

Toutes les modifications apportées au *Code de la protection des renseignements personnels* et aux méthodes de traitement de ces renseignements doivent être insérées dans le Code en temps opportun. Assurance LAWPRO peut ajouter, modifier ou retirer des parties du Code quand nous le jugeons pertinent. Pour connaître la date de la dernière mise à jour, il suffit de vérifier la date de modification inscrite à la fin du Code disponible à l'adresse www.lawpro.ca/privacy.

^{MD} LAWPRO, Assurance LAWPRO, TitrePLUS et practicePRO sont des marques enregistrées de Lawyers' Professional Indemnity Company.

Assurance
LAWPRO^{MD}

Assurance LAWPRO / Lawyers' Professional Indemnity Company

250 rue Yonge
Bureau 3101, C.P. 3
Toronto (Ontario)
M5B 2L7

service@lawpro.ca
lawpro.ca

Tél. 416-598-5899
1-800-410-1013

Télec. 416-599-8341
1-800-286-7639