

Services de règlements Curo (« Curo ») respecte votre vie privée et considère la protection de vos renseignements personnels comme une facette importante de son travail. Nous vous sommes reconnaissants de la confiance que vous nous accordez et nous nous faisons un devoir de protéger votre vie privée.

Politique de Curo sur la protection de la vie privée

Curo est déterminée à préserver le caractère confidentiel des renseignements personnels de ses clients et à les protéger. Notre politique repose sur les critères de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques. Le texte de la loi est disponible sur Internet à www.privcom.gc.ca.

- 1. Responsabilité** – Nous sommes responsables de tous les renseignements personnels que Curo possède ou contrôle, notamment les renseignements personnels que nous transmettent de tierces parties à des fins de traitement.
- 2. Précision de l'objet de la collecte de renseignements** – Nous préciserons pourquoi nous recueillons des renseignements personnels soit au moment où nous les recueillerons, soit avant. Nous recueillerons des renseignements aux fins appropriées à la tenue d'une enquête sur les incidents entraînant des dommages, une perte ou une blessure. Nous aurons besoin de renseignements, selon le cas, pour :
 - vérifier votre identité
 - rester en communication avec vous
 - répondre à vos questions
 - étudier et évaluer le sinistre, ainsi que négocier et payer le règlement
 - fournir des recommandations et des services de réadaptation
 - compiler des statistiques et faire des contrôles de qualité
 - détecter les erreurs et les fraudes et vous en protéger
 - nous conformer à diverses exigences juridiques
- 3. Obtention de la permission** – Nous obtiendrons votre permission pour recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels, sauf si pour des raisons juridiques, médicales ou de sécurité il nous est impossible ou impraticable d'obtenir cette permission. Vous pouvez exprimer votre consentement de façon expresse (verbalement ou par écrit) ou implicite, selon les circonstances. Vous pouvez retirer en tout temps la permission que vous avez donnée. Si vous retirez la permission donnée, nous vous expliquerons les conséquences du retrait de cette permission.
- 4. Limite de la collecte de renseignements personnels** – Curo limitera la cueillette de renseignements personnels à ceux qui sont nécessaires pour s'acquitter convenablement des services indépendants de règlements qu'elle offre, pour offrir de nouveaux services et pour se conformer aux prescriptions des lois et des règlements. Nous recueillerons ces renseignements par des méthodes justes et légales, soit par l'entremise de notre personnel, soit par l'entremise de représentants et de mandataires autorisés ou de conseillers juridiques de Curo.

Il est possible que nous obtenions des renseignements lors de l'enregistrement de conversations téléphoniques. Nous vous en aviserons à l'avance le cas échéant. Nous pouvons enregistrer une conversation téléphonique :

- pour documenter les renseignements obtenus
- pour prendre ou confirmer vos directives, et
- pour assurer la formation et le contrôle de la qualité

Les données que nous recueillons varient en fonction du service que vous demandez. Elles pourront comprendre les éléments suivants :

- nom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique
- âge, sexe, état civil
- numéro de permis de conduire
- dossier de conduite
- assurance et sinistres antérieurs
- identification des véhicules
- renseignements détaillés concernant la perte ou la blessure

- ▶ données sur la police d'assurance
- ▶ renseignements médicaux (s'il y a blessure)
- ▶ données sur le revenu et l'emploi
- ▶ titre de propriété (p. ex. pour un véhicule ou un bien)

5. Limite de l'utilisation, de la divulgation et du délai de conservation des renseignements personnels – Nous utiliserons et divulguerons les renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que vous ne donniez à Curo la permission de les utiliser ou de les divulguer à d'autres fins. Les renseignements que Curo recueille seront communiqués à la société d'assurance qui a recours aux services de Curo. Les renseignements recueillis peuvent également être communiqués à d'autres parties pour les besoins du processus de règlement, notamment des experts en sinistres, des avocats, des enquêteurs, des professionnels de la santé, des hôpitaux, des comptables, des conseillers en réadaptation, des experts en reconstitution d'accident, des entrepreneurs, des ateliers de carrosserie et d'autres mandataires ou représentants exécutant des tâches ou fournissant des services pour notre compte. Nous ne divulguerons que les renseignements nécessaires à l'évaluation du sinistre, le cas échéant.

Nous conserverons vos renseignements personnels aussi longtemps que légalement requis en vertu des lois fédérales et provinciales applicables ou plus longtemps s'il le faut pour des raisons d'affaires.

6. Maintien de l'exactitude des renseignements personnels – Nous préserverons l'exactitude, l'intégralité, l'actualité et la pertinence des renseignements personnels que nous possédons ou contrôlons sur la base des informations les plus récentes dont Curo dispose. Vous avez le droit de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements personnels que nous possédons à votre égard et de les faire corriger.

7. Protection de l'information – Nous protégerons les renseignements personnels au moyen de mesures appropriées selon la sensibilité de l'information. Nous nous assurerons que les renseignements personnels sous toutes leurs formes ne soient ni copiés, ni modifiés, ni divulgués, ni utilisés sans autorisation et qu'aucune personne non autorisée n'y ait accès.

Tout courriel non protégé peut être intercepté, perdu ou modifié. Curo n'assume aucune responsabilité pour les dommages reliés à des courriels que vous nous envoyez ou que Curo vous envoie à votre demande.

8. Transparence – Nous ferons preuve de transparence à propos de nos pratiques de gestion des renseignements personnels. Nous aviserons les clients et le personnel des pratiques et politiques adoptées pour la gestion des renseignements personnels.

9. Accès aux renseignements personnels – Si vous nous le demandez, nous vous aviserons des renseignements personnels que nous détenons à votre égard, de leur utilisation et de leur divulgation. Nous donnerons suite à toute demande d'accès à des renseignements personnels dans les 30 jours suivant la réception d'une telle demande, moyennant des frais minimums. Il nous est impossible de donner accès aux renseignements dans les circonstances suivantes :

- ▶ Si donner accès aux renseignements entraînerait vraisemblablement la divulgation de renseignements à propos d'une tierce partie.
- ▶ Si les renseignements sont assujettis au secret professionnel.
- ▶ Si donner accès aux renseignements entraînerait la divulgation de renseignements commerciaux confidentiels.
- ▶ Si les renseignements ont trait à la violation réelle ou possible des termes d'un contrat d'assurance ou d'un autre contrat, ou encore à une infraction à la loi canadienne.
- ▶ Si les renseignements ont été recueillis dans le cadre d'un processus officiel de règlement de conflit.
- ▶ Lorsque Curo agit comme mandataire d'un assureur ou d'un autre mandant et que ce mandant est responsable de répondre à la demande d'accès aux renseignements personnels.

10. Questions et plaintes concernant la confidentialité des renseignements personnels – Une personne peut contester les pratiques de gestion de l'information de Curo et son observation de la législation sur la protection de la vie privée. Les plaintes et les questions doivent être adressées au responsable de la protection de la vie privée de Curo.

Responsable de la protection de la vie privée
 Services de règlements Curo
 125, promenade Northfield Ouest, CP 218
 Waterloo ON N2J 3Z9
 1-866-952-2876
 www.curocanada.com

Nous sommes conscients de l'importance de préserver la confidentialité de vos renseignements et nous sommes déterminés à protéger votre vie privée en tout temps.

Sécurité du site Web

Nous suivons la circulation sur notre site afin d'en améliorer la conception au profit de notre clientèle. Nous ne vendons pas, n'échangeons pas et ne louons pas vos renseignements personnels à des tiers. Nous pouvons divulguer à des tierces parties fiables des renseignements statistiques sur l'utilisation générale de notre site et sur notre site dans son ensemble, mais nous n'inclurons jamais de renseignements personnels permettant de vous identifier.

Comme beaucoup d'autres sites, nous employons des « témoins ». Les témoins sont de petits fichiers dans lequel votre navigateur stocke certains renseignements. Lorsque vous visitez un site Internet et que ce site laisse un témoin sur votre ordinateur, ce témoin enregistre vos préférences pour ce site et les renvoie au site lorsque vous y retournez afin de vous présenter l'information adaptée à vos préférences. Les témoins n'ont pas la capacité de récupérer des renseignements personnels à votre sujet ou au sujet de votre famille qui se trouvent sur votre ordinateur (p. ex., nom, âge, adresse, adresse électronique, etc.)

L'information que nous recueillons (votre adresse électronique par exemple) est protégée contre tout accès non autorisé grâce à une technologie de pointe. Nous conservons les renseignements qui vous concernent dans un endroit sécurisé de notre réseau, et non sur notre site Web, afin d'en assurer la protection.

Sécurité

Nous tenons à ce que les renseignements que vous nous fournissez soient bien protégés. Nous faisons appel à la technologie en matière de sécurité pour éviter toute perte, abus ou altération des renseignements dont nous avons le contrôle. Nous ne communiquerons pas vos renseignements à une tierce partie.

Sécurité d'accès

Fermez votre navigateur lorsque vous quittez le site de Curo. Vous mettrez ainsi fin à la communication et vous ferez en sorte que personne n'ait accès à vos renseignements personnels ou à votre correspondance lorsque vous vous éloignez de votre ordinateur. Cela est particulièrement important si d'autres personnes ont accès à votre ordinateur, si vous partagez un ordinateur avec quelqu'un d'autre ou si vous utilisez un ordinateur dans un endroit public tel qu'une bibliothèque, un coin-repas ou un cybercafé.

Si vous avez des questions à propos de cet énoncé sur la protection de la vie privée, veuillez communiquer avec le responsable de la protection de la vie privée de Curo au 1-866-952-2876.