

Politique de confidentialité

PRINCIPES DE CONFIDENTIALITÉ

Chez Benecaid Health Benefit Solutions inc. (ci-après, « Benecaid » ou « nous »), nous apprécions la confiance que vous témoignez envers notre entreprise et nous nous engageons à préserver l'exactitude, la confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels. À cet effet, nous avons adopté la présente politique de confidentialité.

Cette politique explique la façon dont Benecaid recueille, utilise, communique et protège l'information personnelle que vous lui fournissez directement ou qui lui est transmise par un tiers.

En nous fournissant vos renseignements ou en autorisant un tiers à nous les transmettre, vous signifiez votre consentement à leur collecte, leur utilisation et leur communication par Benecaid conformément à la présente politique.

Aux fins de la présente politique, les renseignements personnels désignent toute information qui peut identifier une personne directement ou par d'autres moyens raisonnablement accessibles.

Dans le cadre de notre engagement à traiter votre information privée avec respect, nous agissons en conformité avec les dix principes suivants (les « principes ») :

1. La responsabilité
2. La détermination des fins
3. Le consentement
4. Les limites de collecte
5. Les limites d'utilisation, de communication et de conservation
6. L'exactitude
7. Les mesures de sécurité
8. La transparence
9. L'accès à ses propres renseignements
10. La gestion des plaintes et des demandes

1. LA RESPONSABILITÉ

Nous sommes responsables des renseignements personnels en notre possession ou sous notre garde, y compris ceux que nous pouvons transmettre à des tiers aux fins de traitement. La responsabilité générale de notre conformité aux lois sur la confidentialité des données et à la présente politique relève de notre vice-président directeur, qui agit à titre d'agent de la protection de la vie privée, bien que d'autres personnes chez Benecaid s'occupent de la collecte et du traitement de l'information personnelle au quotidien et puissent être déléguées pour agir au nom de cet agent. Veuillez consulter les coordonnées de cet agent ci-dessous.

2. LA DÉTERMINATION DES FINS

Nous vous indiquons les fins auxquelles nous recueillons des renseignements personnels avant ou pendant la collecte de l'information en question.

3. LE CONSENTEMENT

Nous recueillons, utilisons et communiquons les renseignements personnels seulement avec le consentement de la personne, sauf dans certaines circonstances permises ou exigées par la loi. La façon d'obtenir un consentement peut varier selon le degré de sensibilité de l'information. Nous demandons un accord explicite dans tous les cas où les renseignements personnels sont de nature délicate, comme lorsqu'ils concernent le revenu ou la santé.

En règle générale, nous sollicitons le consentement pour l'utilisation ou la communication de renseignements personnels au moment de la collecte. Toutefois, nous pourrions demander un consentement supplémentaire par la suite, si besoin est pour de nouvelles fins.

Dans certaines circonstances, l'obtention du consentement serait inappropriée. La Loi fédérale sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et les lois provinciales sur la protection de la vie privée prévoient des exceptions pour les cas où l'obtention du consentement est impossible ou irréalisable.

4. LES LIMITES DE COLLECTE

Nous limitons la collecte de renseignements personnels aux détails nécessaires pour les fins que nous vous avons indiquées.

5. LES LIMITES D'UTILISATION, DE COMMUNICATION ET DE CONSERVATION

Nous n'utilisons pas et ne communiquons pas les renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf si la personne y consent ou si la loi l'exige ou le permet. Sous réserve de toute exigence d'affaires, juridique ou réglementaire applicable, nous veillons à détruire cette information en toute sécurité ou à l'effacer ou la rendre anonyme lorsqu'elle n'est plus nécessaire aux fins que nous vous avons indiquées.

6. L'EXACTITUDE

Nous faisons tous les efforts raisonnables pour conserver vos renseignements personnels sous une forme exacte, complète et à jour.

7. LES MESURES DE SÉCURITÉ

Nous avons recours à des mécanismes de sécurité conformes aux normes de l'industrie pour protéger vos renseignements personnels.

8. LA TRANSPARENCE

Si vous désirez obtenir une copie de notre politique de confidentialité, nous vous en fournirons une et nous serons heureux de répondre à toute question que vous avez.

9. L'ACCÈS À SES PROPRES RENSEIGNEMENTS

Sur demande de votre part, nous pouvons vous indiquer i) le type de renseignements personnels que nous avons recueillis, ii) la façon dont nous avons utilisé cette information, et iii) si nous l'avons communiquée ou non à des tiers. Tout individu peut vérifier l'exactitude et l'exhaustivité de son information personnelle et en demander la modification, s'il y a lieu.

Dans certaines circonstances, nous pourrions être dans l'impossibilité de vous donner accès à vos renseignements personnels. Nous pouvons refuser l'accès pour des motifs légalement admissibles, comme lorsque l'information contient des références à d'autres personnes et ne peut être dissociée de façon raisonnable, ou lorsque nous ne pouvons pas la divulguer pour des raisons juridiques, de sécurité ou de propriété commerciale. Dans ce cas, nous vous informons du motif nous obligeant à refuser la demande.

Si une personne démontre que les renseignements personnels que nous conservons sont inexacts ou incomplets, nous apporterons les modifications ou ferons les mises à jour au besoin. Avant de vous donner une information ou de corriger toute inexactitude, nous vous demanderons de confirmer votre identité et de fournir d'autres détails afin de nous aider à répondre à votre demande.

10. LA GESTION DES PLAINTES ET DES DEMANDES

Toute personne peut adresser ses questions ou demandes au sujet de nos principes ou de nos pratiques de gestion de l'information en communiquant avec :

Benecaid Health Benefit Solutions inc.
Agent de la protection de la vie privée
185, The West Mall, bureau 800
Etobicoke (Ontario) M9C 5L5
Téléphone : 1 877 797-7448, poste 7400
Télécopieur : 1 416 622-5312
Adresse courriel : privacy@benecaid.com

PRATIQUES DE GESTION PARTICULIÈRES

À QUELLES FINS RECUEILLONS-NOUS DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?

Chez Benecaid, nous recueillons et utilisons l'information personnelle :

- Pour administrer, organiser et maintenir les produits et services susceptibles de vous intéresser;
- Pour vérifier et traiter vos demandes de remboursement et statuer (prendre des décisions) sur celles-ci;
- Pour confirmer votre identité et examiner vos antécédents personnels à des fins d'assurance;

- Pour évaluer et assumer le risque d'assurance et pour déterminer votre admissibilité aux produits d'assurance et hors assurance que nous offrons;
- Pour comprendre notre clientèle et les attentes de futurs clients et pour proposer des produits et services qui répondent à ces besoins;
- Pour effectuer des vérifications de solvabilité sur d'éventuelles entreprises clientes (mais pas sur des particuliers) et pour satisfaire aux directives juridiques;
- Pour communiquer avec vous et répondre à toute demande ou exigence particulière que vous pourriez avoir;
- Pour vous présenter des offres ou de l'information au sujet d'autres produits ou services qui pourraient être avantageux pour vous;
- Pour vous transmettre les offres marketing de nos tiers partenaires;
- Pour permettre à nos tiers partenaires de vous proposer des offres marketing liées aux avantages sociaux pour les employés;
- Pour mieux gérer nos affaires et notre relation avec vous;
- Pour dépersonnaliser vos renseignements afin de compiler des statistiques;
- Pour enquêter et déceler des activités potentiellement frauduleuses ou suspectes concernant vos régimes de prestations;
- Pour évaluer ou effectuer une transaction réelle ou potentielle, comme une vente, une réorganisation, une consolidation, une fusion ou un regroupement de nos activités;
- Pour coordonner la mise en œuvre, le changement ou l'administration de vos régimes d'avantages sociaux avec votre employeur.
- Pour travailler avec des partenaires de l'industrie sur la garantie, les décisions ou l'assurance de nos produits;
- Pour répondre aux exigences de la loi ou selon les circonstances permises par la loi.

Certains ou tous les renseignements personnels que nous recueillons peuvent être archivés ou traités à l'extérieur du Canada. Par conséquent, l'information peut faire l'objet de demandes d'accès de la part de gouvernements, de tribunaux ou d'organismes d'application de la loi dans ces autres territoires ou pays, conformément à leurs lois applicables. Nous n'utilisons les renseignements personnels qu'aux fins identifiées. Si, pour quelque raison que ce soit, nous en avons besoin pour des fins différentes, nous demanderons votre consentement préalable.

TYPE DE RENSEIGNEMENTS RECUEILLIS

Les renseignements personnels que nous pouvons demander dépendent du motif (ou des fins) pour lequel vous les avez fournis, et y est lié. Par exemple, pour gérer votre compte gestion-santé, nous recueillons de l'information en matière de et aux fins de traitement de vos réclamations. Outre ce qui précède, voici une description du type de renseignements que nous pouvons demander :

- Nom;
- Numéro de téléphone;
- Adresse de domicile;
- Adresse courriel;
- Date de naissance;
- Nom de l'employeur;
- Détails au sujet de votre emploi;
- Date, heure, fréquence et détails de rendez-vous concernant des demandes de remboursement liées à la santé ou à d'autres prestations;

- Renseignements sur les ordonnances;
- Information bancaire et relative à un compte bancaire;
- Renseignements sur les personnes à charge couvertes par le régime d'avantages sociaux de votre employeur;
- Antécédents médicaux en lien avec les produits achetés;
- Transcriptions de clavardage ou de messagerie lorsque vous utilisez nos services de clavardage en direct;
- Information liée à votre navigation, vos achats, et vos habitudes et activités en ligne (consultez la politique **MODE DE COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PAR DES MOYENS TECHNOLOGIQUES** ci-après).

Vous avez toujours le choix de nous fournir ou non votre information personnelle, soit directement, soit par l'entremise d'un tiers. Cependant, si vous décidez de ne pas nous communiquer certains renseignements, nous pourrions nous trouver dans l'incapacité de vous fournir les produits ou services que vous avez demandés.

MODE DE COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous pouvons recueillir l'information en personne, par Internet, par courriel, par téléphone, en correspondant avec vous par courrier ou télécopie, ou par l'entremise de tiers qui ont reçu votre autorisation de nous communiquer ces renseignements, tels que :

- Les organismes et registres gouvernementaux, les organismes d'application de la loi et les registres publics;
- Quelque professionnel ou professionnelle de la santé, établissement médical, pharmacie, compagnie d'assurance ou autre personne que ce soit qui connaît vos renseignements;
- Votre employeur;
- D'autres compagnies d'assurances;
- D'autres fournisseurs de services, agents, courtiers et sociétés avec qui vous avez pris des dispositions;
- Les personnes ou entreprises que vous avez fournies en référence;
- Les personnes autorisées à agir en votre nom en vertu d'une procuration ou d'une autre autorisation légale.

MÊME SI NOUS NOUS EFFORÇONS DE VEILLER À CE QUE CHAQUE TIERS QUI NOUS COMMUNIQUE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AIT OBTENU VOTRE CONSENTEMENT À CE SUJET, SI VOUS PENSEZ QU'UN TIERS NOUS A TRANSMIS VOTRE INFORMATION DE FAÇON INAPPROPRIÉE, VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC LE TIERS CONCERNÉ. SI LE TIERS NE FOURNIT PAS DE RÉPONSE ADÉQUATE, VEUILLEZ NOUS EN INFORMER IMMÉDIATEMENT.

En vue de maintenir la qualité de notre service, nous pouvons enregistrer les appels faits à notre service à la clientèle. Avant que nous répondions à votre appel, un message enregistré vous indique qu'il est possible que votre appel soit sélectionné de façon aléatoire et enregistré dans le cadre de notre programme d'assurance de la qualité.

MODE DE COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PAR DES MOYENS TECHNOLOGIQUES

Lorsque vous visitez les sites Web de Benecaid, nous pouvons recueillir de l'information envoyée automatiquement par votre navigateur. Ces données peuvent inclure votre nom de domaine et votre adresse IP numérique. Nous pouvons aussi recueillir d'autres renseignements, comme votre type de navigateur, les pages que vous consultez et les fichiers que vous demandez.

Nous nous servons de cette information pour mieux comprendre la façon dont les personnes utilisent nos sites Web et pour améliorer ceux-ci afin de mieux répondre à vos besoins. La quantité de renseignements transmise dépend du type de navigateur et des réglages que vous avez sélectionnés. Veuillez consulter le mode d'emploi de votre navigateur pour en savoir plus à ce sujet, pour connaître les données envoyées à partir des sites Web que vous visitez, ou pour modifier ou restreindre ces options.

Benecaid peut utiliser des témoins de connexion et d'autres dispositifs similaires sur ses sites Web pour améliorer la convivialité et pour fournir des offres plus pertinentes de produits et de services. Ces appliquestes peuvent suivre l'information vous concernant, y compris, mais sans s'y limiter i) l'adresse IP, ii) le type de navigateur et de système d'exploitation, et iii) les pages visitées sur les sites Web. Si vous souhaitez désactiver les témoins de connexion, consultez le menu d'aide de votre navigateur. En désactivant ces éléments, vous pourriez vous trouver dans l'impossibilité d'accéder à certaines fonctionnalités des sites Web de Benecaid.

UTILISATION DU SITE PAR DES MINEURS

Nos sites Web ne s'adressent pas à des individus de moins de 18 ans. Nous demandons à ces personnes de ne pas y fournir de renseignements personnels.

COMMUNICATION DE L'INFORMATION À DES TIERS

Nous pouvons divulguer vos renseignements personnels à des tiers comme suit :

- À d'autres compagnies d'assurances, à des institutions financières ou à des organismes de la santé;
- À quelque professionnel ou professionnelle de la santé, établissement médical, compagnie d'assurance ou autre personne que ce soit qui connaît vos renseignements;
- Aux administrateurs, aux fournisseurs de services, aux assureurs potentiels et aux réassureurs de nos activités d'assurance, ainsi qu'à leurs administrateurs et fournisseurs de services à ces fins;
- En réponse à une ordonnance judiciaire, un mandat de perquisition ou toute autre demande que nous croyons valide;
- En réponse à des demandes de renseignements de la part de régulateurs, y compris des organismes d'autoréglementation dont notre société est membre ou auxquels nous participons, afin de satisfaire des exigences juridiques et réglementaires qui s'appliquent à nous;
- Aux autorités de la santé publique appropriées;
- À nos employés, à nos fournisseurs, à nos agents et aux autres sociétés qui vous fournissent des services pour nous ou en notre nom;
- Lorsque nous achetons ou vendons, en tout ou en partie, nos entreprises ou que nous considérons de telles transactions;

- Pour nous aider à percevoir une dette ou à exécuter une obligation vous concernant à notre endroit;
- À nos tiers partenaires (offrant des produits d'assurance et hors assurance) qui souhaitent vous transmettre des offres et courriels marketing au sujet d'avantages sociaux susceptibles de vous intéresser;
- À nos tiers partenaires (offrant des produits d'assurance et hors assurance) auprès desquels vous pourriez avoir adhéré à des régimes ou programmes, aux fins d'administration de ces régimes;
- Là où la loi le permet.

Dans les cas où nous communiquons de l'information personnelle à nos fournisseurs de services, nous demandons à ceux-ci d'accepter des exigences contractuelles conformes aux lois applicables sur la vie privée. Nous leur interdisons d'utiliser ces renseignements à d'autres fins que celles pour lesquelles nous les leur fournissons.

Le type de renseignements que nous sommes légalement tenus de divulguer peut être lié à des enquêtes criminelles ou aux exigences gouvernementales fiscales. Dans certains cas, par exemple dans le cadre de poursuites judiciaires ou d'une ordonnance, nous pouvons aussi être dans l'obligation de communiquer certains éléments aux autorités. Nous ne transmettons que les renseignements expressément demandés et nous nous assurons que les autorités faisant la demande ont des motifs légitimes de le faire.

Dans certaines situations, la loi nous autorise à divulguer de l'information personnelle, par exemple lorsque, au moyen de méthodes raisonnables et légales, nous tentons de faire respecter nos droits ou d'effectuer une enquête si nous soupçonnons des activités illégales.

PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS

Nous avons recours aux technologies normalisées de l'industrie et mettons continuellement à jour nos normes de sécurité pour tenir votre information à l'abri de tout accès, toute divulgation, toute modification et toute mauvaise utilisation non autorisés.

Les fichiers électroniques qui contiennent des renseignements personnels sont conservés dans un environnement hautement sécurisé dont l'accès est limité. Les dossiers papier sont entreposés dans un lieu sécurisé dont l'accès est également limité.

Nous gérons de manière appropriée l'environnement de notre serveur et respectons strictement notre infrastructure de pare-feu. Nous réexaminons périodiquement nos pratiques en matière de sécurité et utilisons régulièrement des technologies à jour pour protéger la confidentialité de vos renseignements et veiller à leur intégrité.

Sur nos sites Web, nous avons recours à un protocole SSL et un système de cryptage à 128 bits pour renforcer la protection des zones sécurisées. Le protocole SSL est l'outil normalisé que l'industrie a adopté pour protéger et sécuriser les transmissions de messages par Internet. Lorsque vous accédez à vos comptes ou que vous envoyez des renseignements à partir de sites sécurisés, le système de cryptage brouille vos données et les transmet dans un format illisible afin de prévenir un accès non autorisé.

Pour protéger vos comptes contre un accès sans autorisation, vous devez ouvrir une session à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe dans certaines zones sécurisées des sites Web de Benecaid. Ces données sont chiffrées lors des transmissions par Internet. Si vous ne saisissez pas le bon mot de passe, vous ne pouvez pas accéder à ces zones.

Lorsque vous appelez notre service à la clientèle, vous devez vous identifier en fournissant certains renseignements personnels, ainsi que vos numéros de groupe et de client.

Dans le cadre de nos activités quotidiennes, l'information confidentielle et de nature délicate n'est accessible qu'aux employés autorisés qui ont un motif d'affaires légitime. Par exemple, lorsque vous nous appelez, notre personnel désigné peut accéder à vos renseignements pour confirmer votre identité et vous assister dans vos demandes.

Comme condition d'embauche, tous les employés de Benecaid sont tenus de respecter les normes de confidentialité que nous avons établies. Nous les informons de l'importance de la protection de la vie privée et ils doivent accepter des politiques et procédures d'entreprise standard interdisant la divulgation de l'information personnelle à des individus ou tiers non autorisés.

L'accès et la communication non autorisés des renseignements personnels par des employés de Benecaid sont strictement interdits. Tous les membres du personnel doivent maintenir la confidentialité de cette information en tout temps; toute infraction entraîne les mesures disciplinaires appropriées, qui peuvent aller jusqu'au congédiement.

ACCÈS À VOS RENSEIGNEMENTS ET MODIFICATION DE CEUX-CI

Vous avez le droit d'accéder aux renseignements qui figurent dans votre dossier, de les vérifier et de les modifier. Pour ce faire, veuillez appeler notre service à la clientèle au 1 877 797-7448.

Afin de nous aider à tenir votre information personnelle à jour, nous vous encourageons à faire corriger toute inexactitude, aussi souvent que nécessaire. Malgré nos efforts, des erreurs peuvent parfois se produire. Si vous découvrez que des renseignements figurant à votre dossier sont erronés ou périmés, nous apporterons les modifications nécessaires. Au besoin, nous communiquerons ces changements à des tiers auxquels nous aurions involontairement transmis cette information incorrecte.

QUESTIONS, PRÉOCCUPATIONS ET PLAINTES

Pour toute question, préoccupation ou plainte au sujet de la confidentialité, de nos pratiques de gestion des renseignements personnels, de nos employés ou de nos fournisseurs de services, veuillez communiquer avec :

Benecaid Health Benefit Solutions inc.
David Katz
Agent de protection de la vie privée
185, The West Mall, bureau 800
Etobicoke (Ontario) M9C 5L5
Téléphone : 1 877 797-7448, poste 7400
Télécopieur : 1 416 622-5312
Adresse courriel : privacy@benecaid.com

Avant de vous donner une information ou de corriger toute inexactitude, nous vous demanderons de confirmer votre identité et de fournir d'autres détails afin de nous aider à répondre à votre demande. Nous nous efforcerons de vous revenir dans un délai approprié.

MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Toute modification apportée à notre politique de confidentialité et à nos pratiques de gestion des renseignements personnels sera reconnue dans la présente politique en temps opportun. Nous pouvons ajouter, modifier ou supprimer certaines parties du contenu lorsque nous le jugeons approprié. Vous pouvez déterminer la date de la dernière mise à jour en la consultant au bas de la présente politique de confidentialité. Le fait de continuer à utiliser nos sites Web après l'affichage de ces modifications constitue votre acceptation de la politique révisée.

SITES WEB RÉGIS PAR LA PRÉSENTE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Les sites Web et applications régis par les dispositions et pratiques énoncées dans la présente politique de confidentialité sont : www.benecaid.com, www.accessbenecaid.com, www.myhoneybee.com, www.honeybeebenefits.com, les applications mobiles mises en place par Honeybee et Benecaid de temps à autre, ainsi que tout autre site Web et toute autre application mobile exploités par Benecaid.

Les sites Web de Benecaid peuvent contenir des liens vers des sites Web de tierces parties qui ne sont pas régis par la présente politique. Bien que nous nous efforcions d'ajouter des liens seulement vers des sites qui respectent des normes élevées en matière de protection de la vie privée, notre politique ne s'applique plus lorsque vous quittez les sites Web de Benecaid. En outre, nous ne sommes pas responsables des pratiques en matière de protection de la vie privée suivies par les sites Web de tierces parties. Par conséquent, nous vous suggérons d'examiner les énoncés de confidentialité de ces sites afin de prendre connaissance de la façon dont vos renseignements peuvent être recueillis, utilisés, partagés et communiqués.

DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

La présente politique de confidentialité et toute question qui s'y rapporte sont régies exclusivement par les lois de la province d'Ontario, au Canada, et par les lois fédérales applicables du Canada, à l'exception de toute règle de droit international privé ou de tout conflit de lois qui entraînerait l'application d'autres lois.

Toute réclamation ou cause d'action que vous pouvez avoir et qui se rapporte à la présente politique de confidentialité, à la gestion de vos renseignements personnels par Benecaid, ou à des questions qui s'y rapportent, doit être intentée dans les six mois des faits donnant lieu à ladite réclamation ou cause d'action, après quoi il y a prescription, malgré toute loi ou tout règlement prévoyant des dispositions contraires.