

Énoncé des principes et pratiques en matière de protection des renseignements personnels de la Division canadienne de la Financière Manuvie (la « politique »)

À la Financière Manuvie, votre vie privée est respectée

Bien que la législation relative à la protection des renseignements personnels soit relativement récente, il y a des décennies que la Financière Manuvie met tout en œuvre pour assurer la protection des renseignements confidentiels de ses clients. Nous attachons une grande importance à la protection de vos renseignements personnels et au respect de votre vie privée. Comme nous offrons des produits et des services financiers, la collecte et l'utilisation de données personnelles sur nos clients sont essentielles à nos activités. Il est tout aussi essentiel que vous puissiez avoir confiance en notre capacité à gérer et à traiter vos renseignements personnels de façon confidentielle.

Afin de mériter votre confiance, nous observons **dix principes de confidentialité**. Ces principes sont fondés sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du gouvernement fédéral.

Dix principes de confidentialité

- 1. Responsabilité** : Nous sommes responsables des renseignements personnels dont nous avons la gestion et nous avons désigné des personnes qui doivent s'assurer du respect des principes de confidentialité.
- 2. Détermination des fins de la collecte des renseignements** : Les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis sont énoncées par nous, par nos représentants autorisés ou par les représentants de nos clients.
- 3. Consentement** : Vous devez être informé de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui vous concernent et y consentir, sous réserve de certaines exceptions. Par exemple, pour des raisons d'ordre juridique ou médical ou pour des raisons de sécurité, il peut être impossible ou peu réaliste d'obtenir votre consentement. Vous pouvez donner votre consentement par écrit, verbalement, par voie électronique ou par l'entremise de vos représentants autorisés ou des nôtres. Dans certaines circonstances, ce consentement peut également être implicite.
- 4. Limitation de la collecte** : Nous ne pouvons recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins énoncées et nous devons les recueillir par des moyens honnêtes et licites.
- 5. Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation** : Vos renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à d'autres fins que celles auxquelles ils ont été recueillis, à moins que vous n'y consentiez ou que la loi ne le permette ou l'exige. Nous ne devons conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins énoncées, dans la mesure où la loi le permet ou l'exige.
- 6. Exactitude** : Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.
- 7. Mesures de sécurité** : Vos renseignements personnels doivent être protégés par des mesures de sécurité correspondant à leur degré de confidentialité afin qu'ils soient à l'abri de toute violation, communication ou utilisation injustifiées.
- 8. Transparence** : Nous mettons à votre disposition des renseignements sur nos politiques et pratiques relatives au traitement de vos renseignements personnels.
- 9. Accès aux renseignements personnels** : Nous devons vous informer, si vous en faites la demande par écrit, de l'existence de renseignements personnels qui vous concernent et de l'usage qui en est fait. Sous réserve de certaines exceptions, nous devons vous permettre de consulter ces renseignements conformément à la loi applicable. Vous pouvez aussi contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées, s'il y a lieu.
- 10. Demandes de renseignements et plaintes** : Vous pouvez communiquer avec nous pour nous demander des renseignements ou nous faire part de vos commentaires au sujet de nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

Ce que les clients de Manuvie doivent savoir au sujet de ses pratiques en matière de protection des renseignements personnels

Les renseignements que nous recueillons

Les renseignements personnels sont des renseignements qui vous concernent directement.

Lorsque vous choisissez un produit ou un service de la Financière Manuvie, vous êtes toujours informé des fins auxquelles vos renseignements personnels sont recueillis.

Nous utilisons des moyens honnêtes et licites pour recueillir des renseignements personnels à votre sujet. Nous ne recueillons que les renseignements qui sont pertinents et qui correspondent aux fins pour lesquelles nous les recueillons. Dans la mesure du possible, les renseignements que nous recueillons sur vous nous proviennent directement de vous ou de vos représentants autorisés, au moyen de demandes ou de formulaires, d'autres modes de communications – le téléphone, la poste ou Internet par exemple – et de vos échanges commerciaux avec nous.

Dans certains cas, il se peut que nous devions demander, avec votre consentement, à des sources indépendantes de vérifier ou de compléter des renseignements personnels à votre sujet. Ces sources sont, entre autres, les fournisseurs de services avec lesquels nous traitons, d'autres compagnies d'assurance ou institutions financières, votre employeur ou des agences d'évaluation du crédit. En ce qui a trait aux renseignements personnels liés à votre état de santé, nous pouvons communiquer avec vos médecins, des prestataires de soins de santé ou des établissements de santé.

Si nous recueillons des renseignements personnels à votre sujet par téléphone, l'appel pourrait être enregistré ou faire l'objet d'une écoute :

- afin de documenter les renseignements que vous nous fournissez;
- afin de prendre note de vos directives ou de les confirmer;
- afin d'assurer la qualité de notre service;
- à des fins de formation du personnel.

Si vous ne souhaitez pas que vos appels téléphoniques soient enregistrés, vous pouvez communiquer avec nous par écrit. Si vous décidez de communiquer avec nous uniquement par écrit, nous vous prions alors de préciser dans toute correspondance que vous souhaitez recevoir notre réponse par écrit.

Ce que nous devons savoir et pourquoi nous devons le savoir

Nous ne recueillons à votre sujet que les renseignements qui nous sont nécessaires, avec votre consentement et si la loi le permet ou l'exige. En général, les renseignements que nous recueillons sont votre nom, votre adresse, vos numéros de téléphone et d'autres renseignements permettant d'établir votre identité, par exemple votre numéro d'assurance sociale (NAS) ou votre date de naissance.

Les renseignements supplémentaires que nous recueillons varient en fonction du type de produit ou de service, selon qu'il s'agit d'un produit ou d'un service bancaire, d'assurance ou d'un placement. Nous pouvons ainsi recueillir des renseignements d'ordre financier, tels le nom de votre employeur, votre revenu annuel, votre actif et votre passif. Nous pouvons aussi recueillir des renseignements ayant trait aux placements ou aux conseils dont vous avez besoin, comme vos objectifs financiers ou vos plans pour la retraite. Si vous présentez une demande d'assurance individuelle ou d'assurance collective, nous pouvons également recueillir des renseignements sur votre état de santé ou votre style de vie, dont votre profession, vos habitudes et vos plans de voyage, votre dossier de conduite ou votre casier judiciaire, le cas échéant.

En règle générale, nous recueillons, utilisons ou communiquons les renseignements personnels de nos clients aux fins suivantes :

- confirmer votre identité, vous protéger et protéger notre entreprise en cas d'erreur, de fraude ou de déclaration trompeuse;
- évaluer vos besoins financiers et déterminer les produits et services qui vous conviennent;
- établir votre admissibilité à nos produits et services;
- administrer adéquatement les produits et services que nous offrons, et évaluer les demandes de règlement;
- respecter les prescriptions des lois auxquelles nous sommes soumis, y compris les règles de déclaration fiscale de la Loi de l'impôt sur le revenu (Canada) et de la Loi sur le ministère du Revenu du Québec;
- cerner les besoins actuels et futurs de nos clients, par exemple effectuer des sondages auprès de notre clientèle et toute autre forme d'étude ou d'analyse de marché.

Nous conservons vos renseignements personnels uniquement durant la période nécessaire pour les fins citées ci-dessus ou tant que la loi le permet ou l'exige.

Les renseignements personnels dont nous n'avons plus besoin sont détruits, effacés ou rendus anonymes.

Les précautions nécessaires sont prises au moment de la destruction des renseignements personnels afin d'éviter que des personnes non autorisées y aient accès.

Votre numéro d'assurance sociale

Nous pouvons vous demander votre numéro d'assurance sociale (NAS) pour diverses raisons.

Lorsqu'il faut déclarer un revenu d'intérêt ou un autre type de revenu, nous sommes tenus de vous demander votre NAS afin de respecter les règles de déclaration fiscale de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada) et de la *Loi sur le ministère du Revenu* du Québec.

Moyennant votre consentement, nous pouvons aussi utiliser votre NAS comme élément d'identification unique, pour distinguer vos renseignements personnels de ceux d'autres clients ou de personnes portant un nom semblable au vôtre, et pour protéger l'intégrité et l'exactitude de vos renseignements personnels. Par exemple, lorsqu'il est nécessaire de vérifier vos antécédents de crédit, nous pouvons utiliser votre NAS pour nous assurer que les renseignements que nous demandons – et que nous recevons – ont bien trait à vous et non à quelqu'un d'autre qui porte le même nom que vous ou un nom semblable au vôtre.

Vous pouvez refuser que votre NAS soit utilisé à d'autres fins que celles exigées par la loi, mais cela pourrait nous empêcher, comme il est indiqué plus haut, d'assurer l'intégrité et l'exactitude de vos renseignements personnels.

Votre consentement

Nous recueillons, utilisons et communiquons des renseignements personnels à votre sujet seulement aux fins établies en rapport avec les produits et services que nous offrons et seulement avec votre consentement ou si la loi le permet ou l'exige. Vous pouvez donner votre consentement par écrit, verbalement, par voie électronique ou par l'entremise de nos représentants autorisés ou des vôtres, par exemple votre conseiller financier.

Votre consentement peut être implicite ou déduit de vos actes. Par exemple, si vous présentez votre carte d'identification à un prestataire de soins de santé au lieu de payer un médicament d'ordonnance ou un acte médical, il est entendu que vous consentez à ce que le prestataire en question nous fournisse des renseignements personnels à votre sujet afin que nous procédions au traitement de la demande de règlement.

Vous pouvez refuser d'accorder ou retirer votre consentement à ce que nous puissions recueillir, utiliser et communiquer vos renseignements personnels, à moins que la loi ou que l'exécution d'un contrat ne vous

en empêche. Toutefois, selon les circonstances, il se peut que le retrait de votre consentement nous empêche de vous offrir les produits ou services que vous avez demandés ou, s'il s'agit d'assurance individuelle ou collective, de maintenir votre couverture en vigueur ou d'évaluer et de traiter adéquatement vos demandes de règlement.

En règle générale, seules les personnes qui ont besoin de vos renseignements personnels et sont autorisées à y accéder y ont accès.

Ainsi, vos renseignements personnels ne sont fournis ou rendus accessibles qu'aux personnes ou entités suivantes :

- nos employés, agents et représentants qui ont besoin de ces renseignements dans l'exercice de leurs fonctions;
- nos sociétés affiliées, pour :
 - répondre à vos préoccupations à l'égard de nos produits et services;
 - nous aider à effectuer les enquêtes nécessaires;
- les fournisseurs de services qui en ont besoin dans le cadre des fonctions qu'ils accomplissent pour nous et pour respecter leurs obligations envers nous;
- toute personne ou organisme autorisé par vous;
- toute personne autorisée par la loi.

Dans certains cas, vos renseignements personnels peuvent être transmis à des personnes, à des organismes et à des fournisseurs de services dans une autre province ou dans un pays étranger et ainsi être soumis aux lois de cette province ou de ce pays.

Fournisseurs de services

Nous pouvons confier certaines tâches à des fournisseurs de services, dont l'impression, la livraison du courrier, les services informatiques, l'entreposage de données, l'administration, le marketing (dont les études de marché et les services promotionnels), les services paramédicaux, le traitement des demandes de règlement, les enquêtes et la réassurance. Lorsque nous transmettons des renseignements personnels à nos fournisseurs de services, nous exigeons qu'ils les protègent de façon conforme à nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

Consultation et modification de vos renseignements personnels

Nous déployons tous les efforts raisonnables pour que les renseignements personnels que nous recueillons demeurent aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés. Pour ce faire, il importe que vous nous fournissiez des renseignements exacts et que vous nous fassiez part de tout changement pertinent, par exemple le changement de vos coordonnées. Vous avez le droit d'accéder aux renseignements personnels que nous détenons sur vous, d'en vérifier l'exactitude et d'y faire apporter les corrections appropriées, au besoin. Dans certains cas, il peut nous être impossible de vous donner accès à tous les renseignements dont nous disposons à votre sujet, ou il se

peut que des frais soient exigés pour les renseignements personnels que vous demandez. Nous vous en informerons alors.

Nous nous engageons à protéger vos renseignements personnels

Nous nous engageons à protéger vos renseignements personnels afin qu'aucune personne non autorisée ne puisse les consulter ou les utiliser. Pour ce faire, nous prenons les mesures de sécurité matérielles, organisationnelles et technologiques nécessaires selon la nature des renseignements à protéger. Les renseignements sont donc protégés :

- par des moyens matériels, c'est-à-dire des mesures de sécurité et des barrières physiques;
- par des moyens organisationnels, c'est-à-dire des politiques, des pratiques et des restrictions d'accès;
- par des moyens technologiques, par exemple l'utilisation de mots de passe, de chiffrement, de coupe-feu, de logiciels antivirus et d'anonymiseurs, s'il y a lieu.

Tous nos employés, représentants et agents, ainsi que les fournisseurs de services qui agissent en notre nom sont tenus de respecter nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

Nous ne transmettons des renseignements personnels à votre sujet qu'aux personnes autorisées dûment identifiées ou si la loi le permet ou l'exige.

Offres spéciales et autres promotions – À vous de décider

De temps à autre, certaines de nos unités administratives peuvent offrir ou promouvoir leurs produits ou services financiers ou ceux de nos sociétés affiliées ou de tiers choisis, s'ils croient que ces produits ou services pourraient vous intéresser.

Nous ne communiquons vos renseignements personnels à nos sociétés affiliées à cette fin que si la loi le permet.

Veillez noter qu'en AUCUN cas nous ne communiquons vos renseignements personnels, sans votre consentement, à une entreprise ne faisant pas partie de nos sociétés affiliées afin qu'elle puisse vous offrir directement ses produits ou services. Si vous ne souhaitez pas recevoir nos offres ou promotions spéciales, il suffit de communiquer avec nous pour demander à être exclu de nos listes d'envoi. Dans ce cas, vous ne recevrez pas d'envois personnalisés. Cette demande d'exclusion ne vise **pas** :

- l'information figurant sur vos relevés périodiques ou qui y est jointe, concernant les produits ou services de la Financière Manuvie que vous avez déjà choisis ou dont vous bénéficiez déjà, ni

- les renseignements généraux sur les produits et services et les mises à jour figurant sur les relevés de compte des clients ou qui y sont joints.

Pour être exclu de nos listes d'envoi spéciales, veuillez communiquer avec nous par téléphone ou par la poste. **Nota** : Si vous communiquez avec nous pour nous demander de retirer votre nom et votre adresse de nos listes d'envoi, nous déploierons tous les efforts raisonnables pour le faire dans les meilleurs délais. Si vous faites cette demande au moment de souscrire un nouveau produit ou service, nous traiterons votre demande sur-le-champ. Autrement, si vous bénéficiez déjà d'un de nos produits ou services, il nous faudra alors une période raisonnable pour traiter votre demande, et cette période variera selon le produit ou le service.

Quelques précisions importantes

Dans le présent énoncé des principes et pratiques en matière de protection des renseignements personnels, par « nous » on entend la Division canadienne de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (la « Financière Manuvie »), Manuvie Canada Ltée, Placements Manuvie incorporée, Elliott et Page Limitée, La Nord-américaine, première compagnie d'assurance et la Banque Manuvie du Canada. Par « vous » on entend les personnes au sujet desquelles nous recueillons, utilisons ou communiquons des renseignements personnels.

Communiquez avec nous

Si vous avez des questions ou quelque inquiétude que ce soit au sujet de nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels, ou si vous souhaitez obtenir un complément d'information sur la marche à suivre pour accéder à vos renseignements personnels ou les corriger, ou encore pour demander à être exclu de nos listes d'envoi, nous vous invitons à communiquer avec nous.

Courrier Chef de la protection des renseignements personnels
Financière Manuvie
C. P. 1602
Poste de livraison 500-4-A
Waterloo (Ontario) N2J 4C6

Téléphone :

Marchés des groupes à affinités	1 800 668-0195
Assurance collective	1 800 268-6195
Collective retraite – Canada	1 888 245-5558
Assurance individuelle	au Québec: 1 888 626-8843 ailleurs au Canada : 1 888 626-8543
Placements Manuvie	au Québec: 1 888 626-8843 ailleurs au Canada : 1 888 626-8543
Investissements Manuvie	au Québec: 1 888 626-8843 ailleurs au Canada : 1 888 626-8543
Elliott & Page / Fonds communs Manuvie	1 888 588-7999
Banque Manuvie	1 877 765-2265