

Avis de confidentialité



Cigna Life Insurance Company of Canada

La confidentialité et la protection des renseignements personnels de nos clients sont importantes pour Cigna Life Insurance Company of Canada (« Cigna », « nous », « notre » ou « nos »). La collecte et l'utilisation de renseignements personnels sont essentielles à nos activités quotidiennes en tant que fournisseur de services de santé. Lisez la présente déclaration de confidentialité pour savoir quelles informations nous recueillons auprès de vous, et comment nous les recueillons, les utilisons et les protégeons.

Cet avis de confidentialité présente des détails supplémentaires sur nos pratiques et vos droits à la vie privée au Canada. En plus du présent avis de confidentialité, certains de nos produits et services ont leurs propres avis de confidentialité. Par exemple, la Déclaration de confidentialité en ligne de Cigna décrit plus en détail la manière dont vos renseignements personnels sont recueillis et utilisés pour les services Web et mobiles. Nos politiques de confidentialité sont consultables ici : <https://www.cigna.com/legal/compliance/privacy-notices>. Ensemble, ces politiques et ces avis témoignent de notre engagement envers la protection des renseignements personnels.

Renseignements personnels

Les « renseignements personnels » sont des renseignements qui vous concernent en tant qu'individu et qui permettent de vous identifier ainsi que d'autres personnes telles que votre conjoint ou votre ou vos personnes à charge. Vos renseignements personnels pourraient provenir de vous ou d'un tiers tel que votre fournisseur de soins de santé, votre employeur ou le promoteur de votre régime collectif. En raison de la nature des services que nous vous offrons, vos renseignements personnels pourraient comprendre des données de nature sensible, y compris, mais sans s'y limiter, au sujet de votre problème de santé et votre état de santé.

Voici ce que pourraient comprendre les renseignements personnels que nous recueillons :

- **Renseignements personnels et coordonnées** : nom, adresse, adresse courriel et coordonnées téléphoniques,

sexe, état civil, situation familiale, date et lieu de naissance, nationalité, numéro d'identification attribué par un gouvernement (numéro d'assurance sociale ou numéro d'assurance nationale), numéro d'identification fiscal, numéro d'identification militaire, numéro de passeport, mots de passe, antécédents de scolarité, attributs physiques, photos, informations sur l'emploi, date et cause du décès, de la blessure, d'un autre problème de santé ou d'une invalidité, et tout autre renseignement personnel qui pourrait être recueilli dans le cadre d'une demande de produit ou de service ou dans le cadre de la soumission d'une demande de prestations ou de services (p. ex., habitudes personnelles telles que tabagisme, alimentation, facteurs de stress, habitudes de sommeil, habitudes d'exercice physique, consommation d'alcool).

Global Health Benefits



Toutes les sources et divulgations se retrouvent à la fin du présent document.

874403 a FR 12/23 © 2023 Cigna Healthcare. Une partie du contenu est fournie en vertu d'une licence.

Offert par Cigna Health and Life Insurance Company ou ses sociétés affiliées.

- **Renseignements financiers** : numéro de carte de paiement, numéro de compte bancaire et détails du compte, salaire, actifs et revenus, faillite personnelle, historique de crédit.
- **Renseignements relatifs aux contrats d'assurance et à l'admissibilité** : numéro d'adhérent ou numéro d'identification du client; dates de début et de fin de la couverture effective ou proposée, modalités de voyage et numéros de réservation, catégories d'âge et sexe des personnes à assurer, numéro de police, détails de la couverture/des risques, cause de la perte, antécédents médicaux, accidents ou sinistres antérieurs et autres couvertures d'assurance.
- **Préférences de marketing et interactions avec le service à la clientèle** : préférences de marketing et de publicité, participation à un concours ou à une promotion, réponses à des sondages volontaires et enregistrements d'appels téléphoniques auprès du service à la clientèle et d'autres représentants.
- **Renseignements sur l'utilisateur et l'appareil** : adresse IP, identifiant de l'utilisateur et autres informations sur l'appareil (telles que modèle matériel, version du système d'exploitation, identifiants uniques de l'appareil et informations sur le réseau mobile) et tout autre renseignement sur l'utilisateur recueilli dans le cadre de l'utilisation de sites Web ou d'applications appartenant à Cigna et/ou à tout autre tiers.
- **Renseignements sur la santé** : état physique, mental ou médical actuel ou passé, informations sur le handicap ou l'état de santé, interventions réalisées, informations sur les prescriptions et informations génétiques, historique des demandes d'indemnisation médicale et toute donnée de nature sensible nécessaire à la fourniture de services, à l'administration des demandes d'indemnisation, à la tarification et à l'analyse des risques financiers.

Nous recueillons des renseignements personnels auprès de :

- Vous-même directement, ou auprès de votre représentant personnel autorisé;
- Prestataires de soins;
- Administrateurs autorisés, définis ci-dessous, y compris les filiales de Cigna;
- Tiers, aux fins de la fourniture de services, selon le besoin, tels que des agents/courtiers indépendants, un autre assureur, des experts médicaux, etc.;
- Votre employeur ou le promoteur de votre régime collectif (s'il y a lieu);
- Bases de données de prévention et de détection de la fraude et outils de filtrage des sanctions; et
- Sources publiques, telles sites Web et organismes gouvernementaux.

Collecte et utilisation de renseignements personnels

Nous recueillons et utilisons les renseignements personnels au besoin à des fins de la fourniture de services de vie et de santé et de prestations d'assurance collective. Ces fins pourraient inclure les communications et le service à la clientèle, l'administration des contrats et des régimes d'avantages sociaux, l'admissibilité et l'inscription, le traitement des demandes d'indemnisation, la souscription et la tarification, l'exploitation des technologies de l'information, la facturation, la gestion des risques, la réalisation d'exams de la qualité, l'audit, le marketing, l'expertise-conseil, la tenue de dossiers, la production de rapports et la conformité aux lois et politiques de l'entreprise.

Nous utilisons les renseignements personnels conformément à nos politiques de confidentialité, à nos droits contractuels et à nos obligations en vertu des lois fédérales et provinciales en vigueur. Nous recueillons des renseignements selon le besoin pour la conduite efficace de nos activités commerciales. Cigna recourt à des pratiques équitables et légales pour la collecte de renseignements personnels.

Parfois, les renseignements personnels que nous recueillons pourraient être utilisés pour identifier les personnes qui sont les plus susceptibles de trouver un produit ou un service Cigna intéressant. En pareil cas, nous indiquerons notre intention d'utiliser des renseignements personnels à cette fin au moment de la collecte ou avant celle-ci et offrirons aux personnes la possibilité de refuser cette utilisation.

Nous pourrions utiliser des renseignements personnels anonymisés ou dépersonnalisés pour déterminer l'efficacité d'une campagne de marketing donnée, ainsi qu'à certaines fins opérationnelles et d'assurance.

Nous pourrions utiliser des technologies de fourniture de services fondées sur des renseignements personnels, y compris le recours à une technologie de prise de décision automatisée. Vous avez la possibilité de demander des renseignements supplémentaires sur notre utilisation de la technologie de prise de décision automatisée, y compris les renseignements personnels utilisés et les facteurs motivant la décision. Vous avez le droit de corriger tout renseignement personnel inexact ayant servi à la prise d'une décision.

Consentement

Nous recueillons, utilisons et divulguons des renseignements personnels moyennant votre consentement et conformément aux fins que nous vous communiquons ou autrement permises par la loi. Votre consentement peut être exprès, lorsque vous l'exprimez par écrit, verbalement ou sous forme d'une signature électronique sur une demande ou un formulaire. Nous nous appuyons sur votre consentement implicite pour utiliser vos renseignements personnels à certaines fins basées sur les divulgations dans nos Avis de confidentialité et dans le cadre de la fourniture de services à votre intention. Des exceptions au consentement pourraient également être fondées sur des motifs juridiques, de santé et/ou de sécurité.

Cigna ne communiquera aucun renseignement de nature sensible (c.-à-d., renseignement d'ordre médical vous concernant) à votre employeur sans vous demander votre consentement exprès, sauf si la divulgation est autorisée par les lois en vigueur.

Si la personne est mineure, Cigna exigera que le consentement soit exprimé par une personne exerçant une autorité parentale ou tutorale.

Vous avez le droit de refuser ou de révoquer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de vos renseignements personnels sous réserve de restrictions juridiques et contractuelles. Toutefois, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous fournir les produits ou services sans votre consentement.

Divulgation de renseignements personnels

Selon le produit ou le service, nous pourrions divulguer vos renseignements personnels à :

- Une société affiliée, un administrateur tiers, un agent ou un courtier indépendant, un réassureur ou un sous-traitant (collectivement, « administrateur autorisé ») pour exercer certaines fonctions de soutien à nos produits et services.
- Des employés autorisés dans la mesure nécessaire à l'exercice de leurs fonctions.
- Une personne ou entité que vous désignez en donnant expressément votre consentement et votre autorisation.
- Des personnes, organisations et organismes d'enquête qui travaillent à prévenir, détecter ou enquêter à l'égard de soupçons de fraude, de violation d'accord ou d'infraction à la loi dans la mesure permise par les lois en vigueur.
- Les personnes ou entités autorisées en vertu des lois en vigueur.

Cigna exige de la part de ses sociétés affiliées et administrateurs autorisés qu'ils aient en place et appliquent des mesures de protection des renseignements personnels conformément aux règles du présent avis de confidentialité.

Vos renseignements personnels pourraient être recueillis, utilisés, traités, divulgués et conservés hors du Québec et hors du Canada, ce qui pourrait inclure les États-Unis, l'Inde, les Philippines, le Royaume-Uni et les pays dans lesquels vous voyagez ou résidez lorsque vous utilisez nos produits et services. Les renseignements pourraient être accessibles aux gouvernements, aux tribunaux, aux organismes chargés de l'application de la loi et/ou aux organismes de réglementation en vertu des lois d'autres pays.

Protection des renseignements personnels

Cigna a mis en place des mesures pour assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels en notre possession en fonction de la sensibilité de la nature des renseignements, des fins auxquelles ils sont destinés et des supports sur lesquels ils sont conservés. Nous avons désigné un responsable de la protection des renseignements personnels chargé de préserver la confidentialité de ce type de renseignements.

Il est interdit aux employés de Cigna d'utiliser des renseignements personnels à des fins autres que celles requises dans l'exercice de leurs fonctions professionnelles. Nos collaborateurs sont régulièrement formés à l'égard de nos normes en matière de traitement des renseignements. Nous sécurisons les renseignements personnels dans nos bureaux et dans nos systèmes.

Nous exigeons de la part de nos employés, de même que de nos administrateurs et représentants autorisés, qu'ils préservent la confidentialité de vos renseignements personnels de manière à respecter l'engagement de Cigna en matière de confidentialité et à l'égard du respect des lois en vigueur. Nous obligeons nos administrateurs autorisés, au Canada et à l'étranger, à agir conformément aux normes et lignes directrices de Cigna et de l'industrie de l'assurance concernant l'utilisation et la protection des renseignements personnels.

Nous conservons les renseignements personnels aussi longtemps que requis en vertu de notre politique de conservation des dossiers et des lois en vigueur.

Votre droit d'accès aux renseignements personnels

Vous, ou les personnes autorisées par écrit par vous à agir en votre nom, pouvez faire des demandes concernant vos renseignements personnels en la possession de Cigna et de ses Administrateurs autorisés, notamment des demandes de :

- Vérification de l'existence de renseignements personnels;
- Accessibilité aux renseignements personnels ou obtention de copies des renseignements;
- Identification de la source des renseignements personnels, ou description de la façon dont les renseignements personnels ont été utilisés ou divulgués;
- [À AJOUTER EN SEPT. 2024 : Pour les résidents du Québec seulement :
 - Cessation de la diffusion des renseignements personnels; ou
 - Désindexation de tout lien hypertexte menant aux renseignements personnels.]

Dans certaines circonstances, exercer votre droit à l'effacement ou droit de faire cesser la diffusion ou le traitement aura pour conséquence de nous empêcher de continuer à vous fournir des services. Une telle situation pourrait entraîner la suppression de vos prestations ou services d'assurance.

Votre droit à l'accès n'est pas absolu. Par exemple, vous ne bénéficierez d'aucun droit à l'accès, et nous pourrions refuser votre demande visant l'accès, si les renseignements demandés sont soumis à un privilège juridique.

Il est possible que nous ne soyons pas en mesure de fournir à la personne tous les renseignements de nature médicale demandés, selon les circonstances. Dans certains cas, nous obtenons des renseignements de nature médicale par l'intermédiaire du professionnel de la santé de la personne et nous pourrions devoir fournir l'accès à ces renseignements uniquement par l'intermédiaire de son médecin.

Nous pourrions exiger le paiement préalable de frais raisonnables pour la reproduction et l'expédition des renseignements demandés. En pareil cas, nous vous préviendrons à l'avance en indiquant le montant approximatif.

Nous nous efforçons d'assurer l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements personnels en notre possession. Cependant, nous comptons principalement sur d'autres personnes, y compris des particuliers, des employeurs, des promoteurs de régimes, des courtiers et des fournisseurs de soins de santé, pour nous fournir des renseignements exacts, divulguer tous les renseignements importants et nous informer de tout changement. Une personne peut demander de consulter ses renseignements personnels et de faire corriger, actualiser ou modifier tout renseignement jugé inexact.

Des questions?



Les questions relatives au présent avis de confidentialité ou les demandes concernant vos renseignements personnels doivent être adressées au Responsable canadien de la protection des renseignements personnels par courriel à OmbudsmanCLICCanada@Cigna.com



ou par courrier postal à :

Cigna Life Insurance Company of Canada
A l'attention de : Responsable canadien de la protection des renseignements personnels
100, Place Consilium, bureau
301 Scarborough (Ontario)
MIH 3E3

