



PRIVACY POLICY

RWAM Insurance Administrators Inc.

Our Commitment To Protecting Your Privacy

We are committed to protecting the privacy, confidentiality, accuracy and security of personal information you entrust to our care. We assure you that your personal information is handled according to our Privacy Policy, which must be followed by everyone in our organization, including any subsidiaries and affiliated companies, and by any third party service providers or authorized representatives we contract with.

To provide you with the highest quality products and service available, it is necessary for us to collect and use personal information. In our industry, such information is essential to conducting business.

1. Why we collect, use and retain your personal information

When you request or obtain any financial or insurance product or service from us, we need certain personal information.

This information is used to evaluate insurance risk, to determine eligibility, to administer insurance or financial products, or to adjudicate or manage claims. We will not gather information indiscriminately.

Anonymous data is sometimes used to prepare reports and statistics, for the purpose of providing the best products and service for the best value, to manage our business, and to monitor the changing needs of our customers.

2. We will only obtain the information we need

We will only collect information necessary to effectively conduct our business and provide our products and services.

3. How we collect and use your personal information

Whenever practical, your information will be collected directly from you.

We also collect information about you through our authorized representatives or third party service providers. Other sources of information may include insurers or financial institutions, government and governmental agencies, your employer, or your plan administrator. We will in some cases ask an independent source to verify and supplement personal information.

When health information is required, we may collect it directly from you, or with your prior consent, from sources such as your doctor, health care professional, or hospital.

4. Your consent is needed

We will collect, use and disclose personal information only with your consent, or as otherwise required or allowed by law. Your consent may be express or implied, as appropriate. If you decline to provide needed personal information or withdraw your consent, we will still do our best to provide you with products or services; however, certain information is essential in order to do so.

We will endeavour to ensure you understand why we need the information and how it will be used.

5. We will limit the use and disclosure of your personal information

We will limit the use and disclosure of your personal information within our organization and with our subsidiaries, affiliated companies, and your insurers. From time to time we may find it necessary to share some of your information with our authorized representatives or third party service providers in order to provide you with the product or services you need or have requested.

As part of our customer service relationship with you, we may use your personal information to offer products, information or services provided by our organization, subsidiaries, affiliated companies, insurers, or business partners, which we believe to be of value and interest to you. We will not give out or sell any personal information to third parties for marketing purposes.

We will only use or disclose your personal information to the extent needed to perform our duties; to provide you with products, services or information related to your ongoing insurance and financial needs; or to fulfill our contractual obligations or applicable laws.

6. We will limit the length of time we retain your personal information

The length of time we retain personal information may vary depending on the product or service provided and the nature of the information. We retain personal information only for as long as required by the purposes for which it was collected, or as otherwise required or allowed by law.

7. We are committed to accuracy

We will keep your personal information as accurate, complete and up to date as necessary. You have a right to challenge the accuracy and completeness of the information we hold about you. If it is inaccurate or incomplete, we will make the necessary changes. If there is a disagreement or a discrepancy as to information accuracy, this will be noted on your file.

8. We will protect your personal information

We have developed and continue to enhance security measures and procedures designed to protect your personal information from unwarranted intrusion, theft, accidental release, loss, or unauthorized disclosure, use, copying, or modification.

When we destroy your personal information, we will use appropriate safeguards.

9. Your right to access

With satisfactory verification of your identity, we will provide you with the information you request. If your request is made through a third party, we will need satisfactory proof of your consent and authorization to release information to that party, and we will ensure their entitlement to such information.

There are certain legal exceptions to your right of access. If these apply, we will inform you of the reason for not providing access and any recourse you may have. Generally, we will provide access to medical information only through the appropriate health care professional.

Questions, Comments or Requests?

Please contact us at:

privacy@rwam.com

519-669-1632 1-877-888-7926

49 Industrial Drive, Elmira, ON, N3B 3B1





Politique de la protection de la vie privée

Nous nous engageons à protéger la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels que vous nous confiez. Nous vous assurons que vos renseignements personnels seront traités conformément à notre politique en matière de protection de la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels, qui doit être suivie par tous les membres de notre organisation, y compris nos filiales et sociétés affiliées, et par tous tiers fournisseurs ou tous représentants dûment autorisés avec lesquels nous avons un contrat.

Afin de vous offrir des produits d'assurance, d'investissement, de retraite et de service de la plus haute qualité, nous devons recueillir et utiliser les renseignements personnels que vous nous fournissez. Dans notre industrie, ces renseignements sont essentiels à la conduite des affaires avec vous.

1. Pourquoi nous recueillons, utilisons et gardons vos renseignements personnels

Lorsque vous demandez ou obtenez tout service de PIB, nous avons besoin de certains renseignements personnels.

Ces renseignements servent à évaluer le risque d'assurance afin de déterminer votre admissibilité, de gérer l'assurance ou les produits financiers, ou pour évaluer et traiter vos demandes de prestations.

Des données anonymes sont parfois utilisées pour préparer des rapports et des statistiques, afin d'offrir les produits et le service de la meilleure valeur possible, pour gérer nos affaires, et pour suivre attentivement les besoins changeants de nos clients.

2. Nous ne recueillerons que les renseignements dont nous avons besoin

Nous ne recueillerons que les renseignements pertinents et nécessaires au bon déroulement de nos affaires.

3. Comment nous recueillons vos renseignements personnels

Si possible, nous recueillons des renseignements personnels que vous nous fournissez vous-même.

Nous recueillons également des renseignements vous concernant auprès de nos représentants autorisés ou auprès de nos tiers fournisseurs. D'autres sources de renseignements peuvent comprendre d'autres assureurs ou institutions financières, le Gouvernement, ou des agences gouvernementales, votre employeur ou votre gestionnaire. Dans certains cas, nous demanderons à une source indépendante de vérifier et de compléter les renseignements personnels soumis.

Lorsque nous avons besoin de renseignements médicaux, nous n'employons que ceux que vous nous fournissez vous-même ou provenant d'autres sources telles que votre médecin, des professionnels de la santé ou des hôpitaux, et ce, seulement si vous y consentez.

4. Nous devons obtenir votre consentement

Nous ne recueillerons, n'utiliserons ou ne divulguons des renseignements personnels qu'avec votre consentement, ou lorsqu'exigé autrement par la loi. Votre consentement peut être explicite ou implicite, selon les circonstances. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, sous réserve de restrictions et de considérations juridiques ou contractuelles.

Nous tâcherons de nous assurer que vous compreniez bien pourquoi nous avons besoin des renseignements en question et à quoi ils serviront.

5. Nous limiterons l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels

Nous limiterons l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels par notre compagnie, nos filiales et nos compagnies affiliées, ainsi que toute communication à vos assureurs. De temps à autre, nous pourrions avoir à communiquer certains de vos renseignements à nos représentants autorisés ou à des tiers fournisseurs afin de vous offrir les produits ou services dont vous avez besoin.

En tant que partie de nos services client avec vous, nous pouvons utiliser vos renseignements personnels pour vous offrir des produits, des renseignements ou des services fournis par notre organisation, nos filiales, nos compagnies affiliées, des assureurs ou partenaires commerciaux, que nous considérons comme étant d'intérêt et de valeur pour vous. Nous nous engageons à ne jamais donner ni vendre des renseignements personnels à un tiers à des fins de marketing.

L'utilisation et la divulgation de vos renseignements se fera exclusivement dans la mesure nécessaire pour exercer nos fonctions, vous offrir un service de haute qualité et des renseignements conçus pour répondre à vos besoins d'assurance et financiers, ou lorsque telles utilisation et divulgation sont nécessaires afin de remplir nos obligations contractuelles et/ou juridiques.

6. Nous limiterons la période pendant laquelle nous gardons vos renseignements personnels

La période pendant laquelle nous gardons vos renseignements personnels peut varier selon le produit ou service que nous vous fournissons ainsi que la nature de ces renseignements. Nous ne garderons vos renseignements personnels dans nos dossiers qu'aussi longtemps qu'il est nécessaire pour les fins déterminées, ou tel qu'exigé par la loi.

7. Nous nous engageons à faire preuve de précision

Nous conserverons vos renseignements personnels dans un état aussi exact, complet et à jour qu'il est nécessaire. Vous avez le droit de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements que nous détenons sur vous, et, si ces renseignements sont inexacts ou incomplets, nous ferons les corrections ou les changements nécessaires. En cas de désaccord ou de contradiction d'exactitude, ceci sera noté dans votre dossier.

8. Nous protégerons vos renseignements personnels

Nous avons développé et continuons à améliorer des mesures et procédures visant à protéger vos renseignements personnels contre l'intrusion non justifiée, le vol, la divulgation accidentelle, la perte, ou la communication non autorisée, l'emploi, la copie, ou la modification. Lorsque nous détruisons vos renseignements personnels, nous prenons les mesures de sécurité qui s'imposent.

9. Votre droit d'accès

Après vérification satisfaisante de votre identité, nous vous donnerons les renseignements que vous demandez. Si votre demande est faite par l'intermédiaire d'un tiers, nous aurons besoin d'une preuve satisfaisante de votre consentement et autorisation de communiquer les renseignements à ce tiers, et nous nous assurerons de son droit à ces renseignements.

Il existe certaines exceptions légales à votre droit d'accès. Si votre demande appartient à une telle catégorie, nous vous donnerons la raison pour laquelle nous ne pouvons pas vous donner accès à vos renseignements ainsi que tout recours que vous pourriez avoir. En général, nous ne donnerons accès aux renseignements médicaux que par l'intermédiaire d'un professionnel de la santé approprié.

Si vous avez des préoccupations ?

Veillez nous contacter à :

Agent de la protection de la vie privée

RWAM Insurance Administrators Inc.

49 Industrial Drive, Elmira, ON, N3B 3B1

tél. 519-669-1632 1-877-888-7926

privacy@rwam.com