



Politiques de confidentialité de Rogers

ENGAGEMENT DE ROGERS À ASSURER LA PROTECTION DE LA VIE
PRIVÉE DES CLIENTS



ENGAGEMENT DE ROGERS À ASSURER LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DES CLIENTS

Chez Rogers, nous nous engageons à protéger la confidentialité des renseignements personnels de nos clients. Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour assurer la confidentialité de ces renseignements, notamment en mettant en place des politiques et des procédures rigoureuses afin de nous conformer entièrement à l'ensemble des lois et des règlements en cette matière au Canada.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur la façon dont Rogers recueille, utilise et divulgue les renseignements sur votre compte et vos renseignements personnels en ligne, dans notre Foire aux questions, au rogers.com/privée.

Qui est responsable de la Politique de protection de la vie privée de Rogers?

Rogers a nommé un Officier responsable des renseignements personnels qui veille à la conformité des pratiques de Rogers. L'Officier responsable des renseignements personnels dirige une équipe qui assume la responsabilité de faire respecter au quotidien la LPRPDÉ, notamment en ce qui concerne la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels.

Pourquoi Rogers recueille-t-elle des renseignements personnels?

Votre relation avec Rogers nécessite que Rogers recueille et utilise des renseignements de votre compte et des renseignements sur vous. Ces renseignements aident Rogers à gérer ses activités commerciales pour les raisons suivantes:

- Pour vous offrir les produits et les services que vous avez achetés de Rogers, les facturer et en recouvrer le paiement.
- Pour comprendre vos besoins et communiquer des renseignements personnalisés sur d'autres produits et services qui pourraient vous intéresser et qui sont offerts par Rogers et ses agents, ses concessionnaires et les sociétés de son groupe ou par de tierces parties de confiance. Par exemple, nous recueillerons les données de localisation personnelles courantes et historiques associées à tout appareil que vous utilisez aux termes de votre ou de vos ententes avec nous afin de vous fournir des services de géolocalisation et vous envoyer des offres et des promotions de la part de nos tierces parties minutieusement sélectionnées.
- Pour vous offrir des services sur mesure. Par exemple, nous pouvons utiliser des renseignements du compte qui vous concernent afin d'améliorer vos interactions avec nous ou de vous offrir une expérience client positive et personnalisée.

- Pour effectuer des analyses, mener des sondages ou demander vos commentaires dans le but d'améliorer et de gérer nos relations avec vous.
- Pour nous assurer que le réseau de Rogers fonctionne et protéger son intégrité.
- Pour confirmer ou valider votre identité et nous assurer que vos renseignements sont exacts et à jour.
- Pour nous conformer aux obligations juridiques et aux exigences réglementaires.

Nous recueillerons également des renseignements auprès d'agences d'évaluation du crédit tierces ou d'autres sociétés et filiales de Rogers, comme la Banque Rogers, afin de gérer les risques de crédit et les risques commerciaux; de recouvrer des créances en souffrance, de détecter, prévenir et gérer les activités frauduleuses ou d'autres activités non autorisées ou illégales et d'enquêter sur celles-ci.

Nous pouvons également recueillir des renseignements personnels et des renseignements du compte qui vous concernent afin d'évaluer votre admissibilité à d'autres produits et services de Rogers, et pour aider d'autres sociétés et filiales de Rogers, comme la Banque Rogers, à évaluer votre admissibilité à leurs produits ou services.

Nous pouvons aussi recueillir des renseignements personnels à propos de vous à d'autres fins, de temps à autre, ou selon ce qui est permis ou requis par la loi. Nous indiquerons toujours pour quelles autres fins nous recueillons ces renseignements avant la collecte ou au moment de celle-ci.

Comment Rogers obtient-elle un consentement?

Votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation des renseignements de votre compte et de vos renseignements personnels peut être implicite ou express, par voie écrite, orale, électronique ou autre.

C'est à vous que revient toujours le choix de donner à Rogers votre consentement; toutefois, en décidant de ne pas accorder un tel consentement, vous pouvez limiter notre capacité de vous proposer des produits, des services ou des offres.

Que peut faire Rogers avec les renseignements de mon compte et mes renseignements personnels?

Rogers n'utilisera les renseignements de votre compte et vos renseignements personnels qu'aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Par exemple, nous pourrions utiliser vos renseignements:

- pour vous proposer des produits et services offerts par d'autres sociétés de Rogers ou par de tierces parties de confiance, que vous pourriez trouver intéressants, selon nous;

- pour fournir des services de géolocalisation qui vous enverront des offres et des promotions proposées par de tierces parties minutieusement sélectionnées en se fondant sur vos données de localisation personnelles courantes et historiques;
- pour permettre à d'autres sociétés de Rogers, comme la Banque Rogers, de vous proposer directement des offres quant à leurs produits et services.

Vous trouverez des précisions sur les raisons pour lesquelles Rogers recueillera des renseignements personnels à propos de vous et sur la façon dont elle les utilisera ou les communiquera dans la Politique de protection de la vie privée complète de Rogers disponible en ligne à l'adresse rogers.com/privee.

À quel moment Rogers communiquera-t-elle des renseignements sur moi?

À moins que vous ne fournissiez votre consentement explicite, ou que cette divulgation soit requise aux termes d'une obligation légale, nous ne communiquerons vos renseignements personnels, sans votre consentement, aux organismes ne faisant pas partie de la société Rogers que dans les circonstances particulières suivantes:

- À une personne qui, selon notre jugement raisonnable, agit comme votre mandataire pour obtenir de l'information.
- À une autre entreprise de téléphone, quand les renseignements sont requis pour fournir le service de téléphonie résidentielle et que la communication est effectuée de façon confidentielle.
- À un fournisseur vous assurant des services liés aux fonctions de téléphonie ou d'annuaire téléphonique.
- À un fournisseur de service ou à un autre agent dont nous avons retenu les services, comme une agence d'évaluation du crédit, pour la gestion du compte, le recouvrement de factures en souffrance apparaissant à votre compte ou pour évaluer votre solvabilité.
- À un fournisseur de services ou à une tierce partie qui effectue des tâches administratives pour nous, afin de gérer les comptes de nos clients.
- À un autre organisme, aux fins de prévention ou de détection de la fraude, ou d'enquête, si le fait de solliciter votre consentement pouvait compromettre l'enquête.
- À un corps policier lorsque nous avons des motifs raisonnables de croire que vous nous avez sciemment fourni des renseignements faux ou trompeurs ou que vous vous êtes engagé de quelque autre façon dans des activités illégales.

- Aux pouvoirs publics ou à un de leurs représentants si nous croyons que la divulgation de vos renseignements pourrait éviter ou atténuer un danger de mort ou de dommage matériel imminent.
- À une autorité publique ou au mandataire d'une autorité publique, aux fins des alertes publiques d'urgence, si l'autorité publique a conclu être en présence d'un danger imminent ou sur le point de se produire mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu et que le danger pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de l'information.
- À une tierce partie qui pourrait vouloir acquérir des actifs de Rogers et que des renseignements personnels sur un client doivent être communiqués afin d'évaluer la transaction commerciale.

Nous divulguons des renseignements sur votre comportement en matière de crédit aux agences d'évaluation de crédit ou aux parties qui assurent le recouvrement des créances en souffrance.

Vos renseignements personnels et les renseignements de votre compte peuvent également être communiqués à d'autres sociétés ou filiales de Rogers, comme la Banque Rogers.

Nous pouvons également retirer toute marque d'identification, regrouper ou rendre anonymes les renseignements sur nos clients afin de cerner les tendances, de gérer nos activités commerciales, d'élaborer des renseignements statistiques, de connaître notre rendement ou de concevoir des offres, des produits ou des services pertinents. De tels renseignements peuvent également être communiqués à de tierces parties pour d'autres fins d'analyse, mais ils ne permettront pas d'identifier quelque personne que ce soit, et, par conséquent, ne sont pas soumis à notre politique de protection de la vie privée.

Pendant combien de temps Rogers conservera-t-elle mes renseignements personnels?

Rogers ne conservera vos renseignements personnels ou les renseignements de votre compte qu'aussi longtemps qu'il est nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, ou pendant assez de temps pour vous permettre d'accéder à l'information si elle a été utilisée pour prendre une décision qui vous concerne ou concerne votre compte. L'information dont nous n'avons plus besoin sera détruite ou dépersonnalisée.

Qu'arrivera-t-il si j'estime que les renseignements personnels que Rogers détient à mon sujet ne sont pas exacts?

Rogers veille à ce que les renseignements des clients soient exacts, complets et à jour. Vous pouvez demander d'examiner les renseignements que nous détenons sur vous en tout temps. Vous pouvez contester l'exactitude et le caractère complet des renseignements et demander des modifications, selon le cas, en communiquant avec l'Officier responsable des renseignements personnels.

Où seront stockés mes renseignements personnels?

Les renseignements des comptes et les renseignements personnels de nos clients peuvent être stockés ou traités au Canada ou à l'étranger. Ils seront protégés par des mesures appropriées, mais peuvent être assujettis aux lois du pays où ils sont conservés.

Comment Rogers assurera-t-elle la protection de mes renseignements personnels?

Rogers a mis en œuvre des procédures et des processus de sécurité et de protection rigoureux afin de protéger les renseignements sur les clients contre le vol, la perte ou l'accès non autorisé.

L'Officier responsable des renseignements personnels et ses délégués veillent à ce que Rogers assume la responsabilité des renseignements de tous les clients en sa possession et sous son contrôle, et nous veillons à ce qu'un niveau de protection comparable soit en place pour les renseignements qui sont traités pour nous par de tierces parties.

Comment puis-je en savoir plus?

La Politique de protection de la vie privée de Rogers est disponible en ligne à l'adresse rogers.com/privee. Si vous avez des questions, des préoccupations ou des plaintes sur la manière dont nous recueillons, utilisons ou divulguons vos renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le Officier responsable des renseignements personnels de Rogers.

Comment puis-je accéder à mes renseignements personnels qui sont conservés par Rogers?

Vous pouvez accéder à vos renseignements personnels qui sont conservés par Rogers en communiquant avec notre Officier responsable des renseignements personnels par courriel, au privacy@rci.rogers.com ou en écrivant au Officier responsable des renseignements personnels, Groupe de sociétés Rogers, 333, rue Bloor Est, Toronto (Ontario) M4W 1G9.

Comment puis-je en savoir plus sur les lois canadiennes de protection de la vie privée?

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada supervise les pratiques d'utilisation des renseignements personnels de Rogers. Si vos préoccupations en matière de confidentialité ne sont pas

abordées à votre entière satisfaction par Rogers, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour d'autres directives.

- Par courriel : info@priv.gc.ca
- Site web : www.priv.gc.ca/fr/
- Par téléphone : 1-800-282-1376 ou 819-994-5444
- Par télécopieur : 819-994-5424
- Par ATS : 819-994-6591