



Privacy Notice: Protecting your Personal Information

At OTIP, respecting your privacy and protecting your personal information is an important part of how we do business. We value the trust you have in us and we are committed to protecting your privacy.

How we collect personal information

We may collect information about you in writing, electronically or verbally. If the information is collected by telephone, the call may be recorded for quality and training purposes.

Why we need your personal information

Depending on the request, we need your personal information to:

- Establish your identity
- Assess your needs and eligibility for products, services and benefits
- Make you aware of products, services and benefits
- Provide you with ongoing services and maintain communications with you
- Complete research and statistical analysis
- Administer and investigate claims
- Protect you and us from error and fraud and comply with legal requirements

Sharing your personal information

In providing service to you, we may need to disclose your personal information to our partners, service providers, authorized agents/representatives, any person whom you have authorized and/or lawful authorities. We do not sell your information to other parties and we do not release your health information without your express consent.

Access to your personal information

You may request access to your personal information at any time. Upon receiving a written request, we will inform you of the information we have and any fee that may be associated in preparing the information. In some cases, we may be unable to provide information due to legal or privacy reasons.

We will only ask for information that we need

Based on your request for certain products, services or advice, we will ask you to provide various types of personal information. We will only collect information that we need to fulfill the purpose identified to you. The information we gather may come from you directly or may be provided by a third party such as employers, insurers, government agencies or medical professionals, depending on your request or the service we are providing.

We will obtain your consent

We will collect, use and disclose your personal information only for identified purposes and with your consent or as allowed or required by law. Consent may be express (verbal, written, or electronic) or implied based on the circumstances and sensitivity of the information. You may withdraw your consent at any time; however, this may limit or prevent us from providing you with a product, service or coverage. We will explain any limitations to help you with your decision.

Questions about privacy

To read our full privacy policy, visit www.otip.com/privacy.

If you have questions, contact us:
OTIP Privacy Office
PO Box 218
Waterloo ON N2J 3Z9
1-800-267-6847



Déclaration de confidentialité - Protéger vos renseignements personnels

Au RAO, le respect de votre vie privée et la protection de vos renseignements personnels sont des éléments importants de nos pratiques commerciales. Nous vous sommes reconnaissants de la confiance que vous nous accordez et nous nous faisons un devoir de protéger votre vie privée.

Comment nous recueillons les renseignements personnels

Les renseignements personnels que nous recueillons nous parviennent par écrit, électroniquement ou verbalement. Si nous obtenons les renseignements par téléphone, l'appel peut être enregistré à des fins de formation et de contrôle de la qualité.

Pourquoi nous avons besoin de renseignements personnels

Selon la demande, nous avons besoin de renseignements personnels pour :

- Vérifier votre identité
- Évaluer vos besoins et votre admissibilité à certains produits, services et avantages
- Vous renseigner sur certains produits, services et avantages
- Vous fournir des services courants et rester en communication avec vous
- Faire des recherches et des analyses statistiques
- Enquêter sur les demandes de règlement et les gérer
- Nous protéger mutuellement des erreurs et des fraudes et respecter les exigences juridiques

Nous demandons uniquement les renseignements dont nous avons besoin

Les renseignements personnels que nous vous demandons dépendent des produits, des services ou des conseils que vous demandez. Nous recueillons uniquement les renseignements dont nous avons besoin aux fins que nous vous signalons. Selon la nature de votre demande ou des services que nous fournissons, les renseignements que nous recueillons peuvent provenir de vous directement ou d'un tiers : employeur, assureur, agences gouvernementales ou professionnels de la santé.

Nous demandons votre consentement

Nous ne recueillons, n'utilisons et ne divulguons vos renseignements personnels qu'à des fins déterminées et avec votre consentement ou selon que la loi le permet ou l'exige. L'autorisation peut être explicite (verbalement, par écrit ou électroniquement) ou implicite, selon les circonstances et selon la sensibilité de l'information. Vous pouvez retirer votre autorisation en tout temps, mais cela risque de limiter ou d'éliminer notre capacité à vous fournir un produit, un service ou une assurance. Nous vous expliquerons les restrictions afin de vous aider à prendre une décision.

Lorsque nous donnons vos renseignements personnels à d'autres

Pour vous fournir nos services, nous pouvons avoir à divulguer des renseignements personnels à votre sujet à des partenaires, à des organismes qui nous fournissent des services, à nos agents et représentants autorisés, à toute personne que vous avez autorisée et aux autorités légales. Nous ne vendons pas de renseignements personnels à d'autres et nous ne communiquons pas vos renseignements médicaux sans votre autorisation expresse.

L'accès à vos renseignements personnels

Vous pouvez demander n'importe quand de prendre connaissance des renseignements personnels que nous avons à votre sujet. En réponse à une demande écrite, nous vous informerons des renseignements personnels que nous avons et des frais associés à la préparation de ces renseignements. Dans certains cas, nous ne pouvons pas donner accès à tous les renseignements à cause de restrictions légales ou pour des raisons de confidentialité.

Questions à propos de la confidentialité

Pour lire l'énoncé complet de notre politique en matière de protection de la vie privée, rendez-vous au www.raeo.com/vieprivee.

Si vous avez des questions à ce sujet, veuillez communiquer avec :

Responsable de la protection de la vie privée du RAO
125, promenade Northfield Ouest
Waterloo ON N2J 3Z9
1-800-267-6847