

## **Politique de confidentialité et de sécurité**

Les Services de gestion des comptes clients RMS (nommés RMS dans la présente) s'engagent à offrir à leurs clients et partenaires d'affaires des produits et des services visant l'amélioration de la productivité et de la rentabilité de la gestion des comptes clients. À cet effet, RMS comprend l'importance de préserver la confidentialité de l'information appartenant à nos clients, leurs clients, nos fournisseurs, partenaires d'affaires et employés. RMS protège l'information qui lui est fournie ou produite à la demande de nos clients ou selon les réglementations s'appliquant à notre entreprise, par le biais de mesures administratives, procédurales, physiques et techniques; par la gestion de l'accès à l'information et de nos systèmes; par l'utilisation d'ententes de non-divulgence et de non-concurrence; ainsi que par d'autres moyens appropriés selon nos ententes contractuelles.

### **Cueillette et utilisation de l'information**

Dans le cadre de notre processus d'affaires, nous obtenons des informations privées et confidentielles de nos clients à propos de leurs clients actuels et potentiels, leurs modèles d'affaires, leurs processus et procédures, ayant pour objectif de mieux comprendre leur entreprise afin d'exécuter nos obligations contractuelles. Cette information peut inclure toute information fournie sur des formulaires de demande ou tout autre formulaire, des renseignements relatifs à toute transaction effectuée avec nous ou avec d'autres entreprises, ainsi que toute autre information obtenue légalement de sources publiques, telles que dossiers de la Cour ou bases de données des contribuables. Ces renseignements sur la personne ou l'entreprise peuvent inclure des données financières ou personnelles, telles que le numéro de sécurité sociale, le numéro d'identification du contribuable, le numéro D-U-N-S<sup>®</sup>, les adresses personnelles et d'affaires, les numéros de compte provenant d'entreprises nous faisant parvenir directement des comptes clients pour la gestion, ou toute autre information appropriée.

L'information recueillie dans le cadre des processus d'affaires de RMS est utilisée pour le soutien et le maintien de ses relations d'affaires avec les entreprises avec qui nous, RMS, ou nos clients font affaire. RMS utilisera l'information personnelle afin de faciliter les communications, de compléter une transaction ou de personnaliser les communications, en particulier les programmes de lettrage et les courriels. Les numéros de carte de crédit et d'assurance sociale seront uniquement utilisés pour le processus de paiement ou l'identification. Ces numéros sont conservés dans un environnement sécurisé et conforme aux normes PCI, tel que décrit dans la section *Procédures de sécurité*.

### **Partage et divulgation de l'information**

RMS répond à la demande de sa clientèle pour la protection de l'information qui lui est confiée. RMS ne divulgue aucune information non publique relative à, ou fournie par, nos clients et partenaires d'affaires actuels ou antérieurs, sauf lorsque permis par la loi ou sous autorisation du client. Dans le cadre de nos accords contractuels, nous nous engageons à protéger les renseignements de nos clients, incluant toute information incluse dans la *Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA)* et la *Gramm Leach Bliley Act (GLBA)*. En vertu de l'HIPAA, nous protégeons l'information privée relative à la santé de nos clients (*Protected Health Information/PHI*); en vertu de la GLBA, nous protégeons l'information personnelle non publique de nos clients (*Non-Public Personal Information*).

*Maximisez votre capital*



R·M·S

De plus, RMS adhère à la *Fair Debt Collection Practices Act* (FDCPA) et à toutes les lois du recouvrement applicables, relativement à la divulgation de l'information et aux processus permettant aux clients de demander à RMS de ne plus communiquer avec eux. RMS peut divulguer votre information personnelle lorsque la loi le prescrit, tel que requis par une demande de la Cour ou du gouvernement.

### **Procédures de sécurité**

RMS applique les politiques et procédures de sécurité suivantes :

#### Mesures administratives

1. Un processus de gestion de la sécurité visant à prévenir, détecter, contenir et corriger les violations au niveau de la sécurité;
2. Un agent officiel de la sécurité responsable du développement et de l'administration de notre politique de protection des données;
3. Notre service de la sécurité des données, qui définit, administre et supervise l'accès à l'information électronique par notre personnel;
4. Notre programme de formation et de sensibilisation à la sécurité des données, utilisé auprès de tous les employés appropriés.
5. Des procédures de sécurité établies pour la gestion des incidents d'effraction dans nos systèmes de données;
6. Des plans de reprise en cas de désastre ou de sinistre, afin d'assurer la continuité opérationnelle;
7. L'évaluation périodique de nos procédures d'affaires et nos systèmes associés;
8. Ententes d'affaires signées par nos contractants telles que requises.

#### Mesures physiques

1. Le système de contrôle de l'accès aux établissements limitant l'entrée dans nos bâtiments et nos locaux informatiques;
2. Des mesures spécifiques de contrôle interne des applications informatisées visant un accès limité aux données;
3. L'accès sécurisé au réseau et aux stations de travail, avec ouvertures de session individuelles;
4. Le contrôle des périphériques physiques et médiatiques pour la réception et le retrait de données ou d'équipement.

#### Mesures techniques

1. Le contrôle d'accès : programme de sécurité informatique qui refuse ou accepte l'accès aux applications informatisées ou aux données;
2. Des audits de sécurité et des rapports sur les systèmes utilisant l'information électronique;

*Maximisez votre capital*



3. La gestion de l'intégrité des données, effectuée par le biais de contrôle programmé des applications et contrôles de vérification;
4. L'authentification des personnes ou des entités maintenue par l'emploi de l'ouverture de session de l'utilisateur avec mot de passe;
5. La sécurité des informations transmises assurée par le biais de réseaux et de pare-feu informatiques.

### **Utilisation de témoins (« cookies »)**

Un témoin (cookie) est un fichier texte qui est stocké de manière temporaire dans le disque dur de votre ordinateur ou dans la mémoire de votre navigateur Internet. Les témoins recueillent certains renseignements à propos des sites web que vous visitez pour utilisation ultérieure, ce qui facilite la navigation en ligne. Les sites web peuvent établir une date d'expiration pour leurs témoins. Lorsqu'aucune date d'expiration n'a été établie, le témoin est supprimé lorsque l'utilisateur quitte le navigateur Internet. Les témoins provenant de RMS ou d'autres sites web peuvent être contrôlés en réglant les paramètres du navigateur Internet afin qu'il avise l'utilisateur de la réception d'un témoin, qui peut ensuite être autorisé ou refusé; il est également possible de régler le navigateur afin qu'il refuse le témoin dès sa réception.

### **Liens**

Le site de RMS propose des liens vers d'autres sites; ces liens sont offerts uniquement pour faciliter vos recherches et doivent être utilisés à vos propres risques. Ces sites externes ne sont pas assujettis à la politique de confidentialité de RMS, qui ne peut garantir leur respect de la confidentialité ni la conformité aux lignes directrices sur la protection de la vie privée établies par le *Safe Harbor Act* de l'Union européenne.

### ***Safe Harbor Act* (Exonération) de l'Union européenne**

RMS est inscrite auprès du programme *Safe Harbor* du département du Commerce des États-Unis, et adhère aux principes américains du programme : notification, choix, transfert en aval, sécurité, intégrité des données, accès et exécution. Les individus désirant contester la conformité de RMS au *Safe Harbor Act* ou déposer une plainte à cet effet sont invités à communiquer avec le responsable indiqué ci-dessous.

### **Pour plus d'informations**

Si vous avez des questions ou des commentaires à propos de la politique de confidentialité de RMS, nous vous invitons à communiquer avec notre Directrice de la conformité, Maryann Cantor, au 484-242-6826 ou par courriel à [Maryann.Cantor@rmsna.com](mailto:Maryann.Cantor@rmsna.com).

Le numéro D-U-N-S<sup>®</sup> est une marque de commerce déposée de D&B

*Maximisez votre capital*