

# **Politique de protection des renseignements personnels pour iA Groupe financier**

iA Groupe financier est composé de l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc. et de ses filiales (« nous/notre/nos »). Nous nous engageons ensemble à protéger la vie privée de nos clients, de nos employés et de nos représentants et à assurer la confidentialité des renseignements personnels qui nous sont confiés dans le cadre de nos activités.

Notre politique de protection des renseignements personnels décrit nos normes de collecte, d'utilisation, de divulgation et de conservation de vos renseignements personnels. Elle explique également les façons dont nous protégeons vos renseignements personnels et votre droit d'accès à ceux-ci.

## **RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Un renseignement personnel est tout renseignement concernant un individu et qui permet de l'identifier, tel que des renseignements sur sa situation financière, son mode de vie ou sa santé. Par contre, le nom d'un individu, de même que ses coordonnées professionnelles, soit son titre, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique professionnels ne sont pas des renseignements personnels.

Les renseignements personnels doivent être protégés peu importe la nature de leur support et quelle que soit leur forme : écrite, graphique, audio, visuelle, informatisée ou autre.

## **OBJECTIFS DE LA COLLECTE D'INFORMATION**

La collecte de renseignements personnels vous concernant nous permet de vous offrir des services de haute qualité. La nature et la sensibilité des renseignements personnels que nous recueillons à votre sujet diffèrent selon les services que nous vous fournissons et les exigences légales auxquelles nous devons nous conformer (par exemple, certains renseignements exigés aux fins de l'impôt).

Les fins pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels sont déterminées avant la collecte ou au moment de celle-ci. Par exemple, des renseignements peuvent être recueillis lorsque vous soumettez une proposition, ouvrez un compte ou effectuez une réclamation.

La collecte de renseignements a habituellement pour objectif de fournir les produits et les services que vous avez demandés, de confirmer votre identité, de vous protéger contre les fraudes ou de gérer votre relation avec nous.

## **CONSENTEMENT**

Lorsque nous obtenons de l'information vous concernant, nous demandons en premier lieu votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de vos renseignements recueillis pour les fins indiquées. Nous solliciterons votre consentement lors de toute autre utilisation, divulgation ou collecte de vos renseignements personnels ou lorsque les fins pour lesquelles vos renseignements ont été collectés changent.

De manière générale, nous vous demanderons un consentement exprès par écrit pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels. Dans certaines circonstances, nous pouvons vous demander votre consentement de manière verbale. Parfois, nous pouvons, selon vos actions ou inactions, présumer que vous nous avez donné votre consentement implicite.

Le consentement peut être donné par vous ou par vos représentants autorisés, par exemple un tuteur légal ou un individu qui a une procuration.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, sous réserve de certaines restrictions de nature juridique ou contractuelle. Nous vous informerons des conséquences de tout retrait, y compris la possibilité qu'un produit ne puisse être fourni ou qu'une demande ne puisse être satisfaite. Si vous choisissez de retirer votre consentement, votre décision sera consignée dans nos dossiers.

Dans certaines circonstances particulières, nous pouvons recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels sans que vous en soyez informés ou que vous n'ayez donné votre consentement. De telles circonstances sont réunies lorsque, pour des raisons juridiques, médicales ou de sécurité, il est impossible ou peu probable d'obtenir votre consentement ou lorsque les renseignements sont nécessaires en vue de mener une enquête sur une possible rupture de contrat, de prévenir ou de détecter une fraude ou encore d'appliquer la loi.

## **LIMITES DE LA COLLECTE, DE L'UTILISATION ET DE LA DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Nous recueillons uniquement les renseignements personnels dont nous avons besoin auprès de nos clients ou auprès d'un tiers autorisé à les communiquer. Nous ne pouvons utiliser vos renseignements personnels à d'autres fins que celles auxquelles vous avez consenti ni les divulguer à un tiers sans votre consentement.

Nous pouvons toutefois les recueillir, les utiliser ou les divulguer sans votre consentement lorsque cela est permis ou exigé par la loi.

Nous limitons la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels uniquement aux fins que nous vous avons indiquées. Vos renseignements personnels ne peuvent être consultés que par certaines personnes autorisées, et ce, uniquement dans le cadre des tâches qui leur ont été attribuées.

Nous communiquerons vos renseignements personnels de manière occasionnelle à certains fournisseurs ou agents afin de veiller à l'administration adéquate de nos produits ou afin de vous fournir les services que vous nous avez demandés. Dans certaines circonstances, nous pourrions avoir recours à des fournisseurs de services situés à l'extérieur du Canada, y compris aux États-Unis. Nous sommes tenus de s'assurer que nos fournisseurs de services se conforment aux lois en matière de protection des renseignements personnels en vigueur et veillons à ce qu'ils offrent un niveau de protection comparable au nôtre.

Vous avez le droit de savoir, sur demande, à qui vos renseignements personnels ont été communiqués. Ce n'est qu'exceptionnellement et conformément à la loi que nous refuserons de divulguer cette information. Nous effectuons un suivi précis des personnes à qui vos renseignements personnels ont été divulgués et des circonstances qui ont mené à leur divulgation.

## **PARTAGE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Une liste de clients (nom, adresse et numéro de téléphone) peut être constituée et partagée avec d'autres sociétés membres de iA Groupe financier. Vous pouvez demander que votre nom soit retiré de cette liste en faisant parvenir une demande écrite au Responsable de la protection des renseignements personnels, à l'adresse indiquée ci-après.

Avec votre consentement, nous pouvons également communiquer vos renseignements personnels à des sociétés membres de iA Groupe financier afin de mieux vous connaître, mieux répondre à vos besoins et offrir les meilleurs service et expérience client qui soient. Si vous ne souhaitez pas vous prévaloir de cette opportunité, vous pouvez ne pas y consentir.

Nous ne vendons pas vos renseignements personnels à des tiers.

## **EXACTITUDE**

Nous faisons tout en notre pouvoir pour nous assurer que vos renseignements personnels sont exacts et complets, et ce, aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, utilisés ou divulgués.

## **CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS**

Nous conservons vos renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Nous devons détruire ces renseignements conformément à la loi et à notre politique de conservation des dossiers. Lorsque nous détruisons vos renseignements personnels, nous prenons les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et veiller à ce qu'aucune personne non autorisée ne puisse y avoir accès pendant le processus de destruction.

## **RESPONSABILITÉ**

Nous sommes responsables des renseignements personnels que nous avons en notre possession ou qui sont sous notre garde, y compris les renseignements que nous confions à des tiers aux fins de traitement. Nous exigeons de ces tiers qu'ils conservent ces renseignements selon des normes strictes de confidentialité et de sécurité.

Nous adhérons aux principes énoncés par la loi et aux règles que nous avons mises en place pour la protection de votre vie privée. Notre Responsable de la protection des renseignements personnels supervise la présente politique de protection des renseignements personnels et les processus qui y sont liés ainsi que les procédures à respecter afin de protéger ces renseignements. D'autres règles sont décrites dans notre code de conduite, dans les normes de saines pratiques commerciales, dans les lignes directrices de l'industrie de l'assurance ainsi que dans les autres lois applicables. Notre personnel est renseigné et adéquatement formé sur nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

## **MESURES DE SÉCURITÉ**

Nous avons mis en place et continuons à élaborer des mesures de sécurité rigoureuses afin que vos renseignements personnels demeurent strictement confidentiels et soient protégés contre la perte ou le vol et contre tout accès, communication, copie, utilisation ou modification non autorisée.

Ces mesures de sécurité comprennent des mesures organisationnelles telles que le recours aux attestations de sécurité et la restriction des accès à ce qui est nécessaire; des mesures physiques (par exemple, les cartes d'accès aux bureaux pour les employés, l'enregistrement des visiteurs et cartes d'identité, la sauvegarde et l'archivage des données au moyen d'un système externe, etc.); et mesures technologiques comme l'utilisation de mots de passe et de chiffrement (par exemple, le changement fréquent de mots de passe et l'utilisation de pare-feu).

## **DEMANDE D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS ET MODIFICATIONS**

Vous avez le droit de savoir si nous avons détenons des renseignements personnels à votre sujet et de consulter ces renseignements personnels. Vous avez également le droit de poser des questions sur la manière dont ces renseignements ont été recueillis et utilisés et à qui ils ont été divulgués.

Nous vous transmettrons de telles informations dans un délai raisonnable, à compter de la date de réception de la demande écrite. Des frais raisonnables pourraient également être exigés pour traiter votre demande.

Dans certaines circonstances particulières, nous pouvons refuser de vous fournir les renseignements demandés. Les exceptions à votre droit d'accès se traduisent notamment par le fait que les renseignements demandés concernent d'autres individus, que l'information qui ne peut être divulguée pour des raisons légales, de sécurité ou de droits d'auteur, que l'information a été obtenue dans le cadre d'une enquête sur une possible rupture de contrat ou une fraude, que l'information ne peut être obtenue qu'à des coûts prohibitifs ou encore que l'information fait l'objet d'un litige ou est privilégiée.

Lorsque nous détenons des renseignements médicaux vous concernant, il est possible que nous refusions de vous les communiquer directement et demandions à ce qu'ils soient transmis à un professionnel de la santé que vous aurez désigné pour vous les communiquer.

Vous pouvez vérifier l'exactitude et de l'exhaustivité de vos renseignements personnels et, le cas échéant, en demander la modification. Toute demande de modification sera traitée dans un délai raisonnable.

Toute demande d'accès à des renseignements personnels ou de modification des renseignements personnels peut être envoyée à l'adresse ci-dessous :

Responsable de la protection des renseignements personnels  
iA Groupe financier  
1080, Grande Allée Ouest  
C. P. 1907, succursale Terminus  
Québec (Québec) G1K 7M3  
Courriel : [vieprivee@ia.ca](mailto:vieprivee@ia.ca)

## **PLAINTES ET QUESTIONS**

Nos employés et représentants peuvent répondre à vos questions et préoccupations en ce qui concerne la protection de vos renseignements personnels. Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez communiquer avec le Responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse susmentionnée.

Toute plainte concernant la protection des renseignements personnels doit être acheminée au Responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse figurant ci-dessus.

### **MISE À JOUR DE LA POLITIQUE**

La présente politique doit être revue tous les trois ans. Elle devra également être mise à jour lors de tout changement substantiel apporté à la législation ou aux exigences réglementaires.