

Loi 25

- Qu'est-ce que la Loi 25?
- Que faut-il savoir au sujet de la Loi 25 concernant la protection des renseignements personnels au Québec?
- Pourquoi la Loi 25 est-elle devenue nécessaire?
- Qui est concerné par la Loi 25?
- Pourquoi s'intéresser à la mise en œuvre de la Loi 25 chez iA Groupe financier, ainsi que ses filiales?
- Pourquoi le changement se produit-il?
- Qu'est-ce que la Loi 25 modifie ou ajoute au bénéfice des clients?

Renseignements personnels

- Puis-je refuser de donner certains renseignements personnels?
- Quels sont les renseignements personnels que iA Groupe financier peut recueillir à mon sujet?
- Comment allez-vous respecter mon choix de consentement sur les libellés secondaires?
- Questions relatives aux renseignements personnels : voir l'avis PRP

Mise en place du Consentement 2.0

- Comment sera recueilli le consentement 2.0?
- Après de qui le consentement 2.0 est-il obtenu?
- À quel moment du parcours prospect/client iA doit-il mettre en place le consentement 2.0?
- À quel moment doit-on parler du consentement 2.0 à un client?
- Quels sont les objectifs du consentement 2.0?
- Dans le cas d'une collecte de consentement papier, quelles sont les lignes directrices concernant la conservation du formulaire de consentement générique (incluant le secondaire)? Dans le cadre de la vente avec intermédiaire, une copie doit-elle être conservée par le client et une autre par l'intermédiaire dans le dossier client?

Gestion du consentement

- Avec quels moyens le client peut-il gérer ses préférences de consentement?
- Qu'est-ce qu'une preuve de consentement acceptable?
- Que se passe-t-il quand le client refuse le consentement?

Détails du Consentement 2.0

- Qu'est-ce qui compose le consentement 2.0?
- Quelles sont les finalités primaires?
- Quelles sont les finalités secondaires?
- Qu'est-ce que le consentement spécifique?

Loi 25

→ Qu'est-ce que la Loi 25?

C'est une loi qui amène des changements en profondeur au cadre législatif concernant la protection des renseignements personnels, dont des modifications au sein de deux lois importantes, soit la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

→ Que faut-il savoir au sujet de la Loi 25 concernant la protection des renseignements personnels au Québec?

Auparavant le projet de loi 64, la Loi 25, qui est désormais adoptée et sanctionnée, modernise les dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels. Elle a le mérite de revitaliser deux principales lois applicables au Québec, soit la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Elle a également le mérite d'offrir un meilleur contrôle aux citoyens sur leurs renseignements personnels.

→ Pourquoi la Loi 25 est-elle devenue nécessaire?

Les lois en vigueur ne tenaient pas compte de la réalité technologique d'aujourd'hui. Il fallait donc les adapter afin que la protection des renseignements personnels soit assurée. Par exemple, la cueillette et l'exploitation des renseignements personnels sont très faciles de nos jours, notamment avec l'utilisation de l'intelligence artificielle. De plus, on note l'importance économique croissante de la collecte et de l'utilisation des renseignements personnels dans le monde.

→ Qui est concerné par la Loi 25?

Puisque la Loi 25 a modifié tant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels que la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, ce sont tous les organismes publics, toutes les entreprises privées qui font affaire au Québec et bien sûr, tous les citoyens qui sont concernés par cette importante réforme.

→ Pourquoi s'intéresser à la mise en œuvre de la Loi 25 chez iA Groupe financier, ainsi que ses filiales?

Toujours soucieux de servir les intérêts de ses clients, iA Groupe financier, ainsi que ses entités affiliées, mettent tout en œuvre pour respecter les différentes réglementations, notamment celles en lien avec le respect des meilleures pratiques et la protection des renseignements personnels de ses clients. D'ailleurs, iA Groupe financier, ainsi que ses filiales, ont toujours à cœur le respect des lois et règlements au bénéfice des clients.

→ Pourquoi le changement se produit-il?

Le Québec fait figure de pionnier au Canada en ayant amorcé ce virage en profondeur par la Loi modernisant les dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (« Loi 25 ») adoptée le 21 septembre 2021 : cette loi qui prévoit de nouvelles exigences en matière de protection des renseignements personnels vise, notamment à :

- Redonner aux citoyens le contrôle de leurs renseignements personnels
- Renforcer la protection des renseignements personnels
- Assainir la gestion des données

→ Qu'est-ce que la Loi 25 modifie ou ajoute au bénéfice des clients?

Plusieurs droits et obligations au niveau de la protection des renseignements personnels des citoyennes et de citoyens sont modifiés ou ajoutés afin de mieux refléter la réalité d'aujourd'hui. Elle permet une meilleure protection des droits de la personne visée par les renseignements personnels en lui donnant plus de contrôle sur le traitement de ses renseignements personnels et une meilleure compréhension à l'égard de ses choix.



Renseignements personnels

→ Puis-je refuser de donner certains renseignements personnels?

Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps. Cependant, il est possible que nous ne soyons plus en mesure de vous offrir nos produits ou services.

→ Quels sont les renseignements personnels que iA Groupe financier peut recueillir à mon sujet?

Les renseignements personnels nécessaires pour vous servir peuvent varier en fonction des produits et services demandés.

→ Comment allez-vous respecter mon choix de consentement sur les libellés secondaires?

Lorsque nous serons informés de votre volonté de retirer votre consentement, nous mettons tout en œuvre pour nous assurer que l'ensemble de nos employés et représentants en soient informés et en tiennent compte dans tout traitement qu'ils pourraient devoir faire de vos renseignements personnels. Cela pourrait nous prendre jusqu'à 30 jours pour bien diffuser votre volonté auprès des personnes concernées.

→ Questions relatives aux renseignements personnels : Voir l'avis PRP

Pour obtenir tout type de réponses relatives à l'utilisation des renseignements personnels comme les exemples ci-dessous, veuillez consulter l'avis PRP qui vous a été transmis dans l'aide-mémoire.

- Pour quelles raisons iA Groupe financier utilise-t-il mes renseignements personnels?
- Avec qui mes renseignements personnels peuvent-ils être partagés?
- Mes renseignements personnels sont-ils en sécurité?

Mise en place du Consentement 2.0

→ Comment sera recueilli le consentement 2.0?

Chaque unité d'affaires a la responsabilité d'identifier dans le parcours du client quand et comment collecter le consentement, il se pourrait donc que le consentement soit collecté papier, numérique ou téléphonique, directement de la personne ou par l'entremise d'un tiers.

→ Auprès de qui le consentement 2.0 est-il obtenu?

Le consentement 2.0 devra être obtenu directement de toute personne à qui nous souhaitons offrir nos produits et services et qui en manifester de l'intérêt pour ceux-ci et auprès duquel nous recueillons des renseignements personnels (« RP ») (Ex. : prospect, contractant, assuré, participant, etc.).

→ À quel moment du parcours prospect/client iA doit-il mettre en place le consentement 2.0?

Le consentement 2.0 est demandé avant ou au moment de la collecte des RP de l'individu, selon les travaux effectués par chaque unité d'affaires. Il est inséré dans les formulaires et applications Web remplis lors des premières collectes de RP généralement au début du parcours client ou du prospect, lorsqu'applicable (analyse de besoins, souscription, adhésion, demande de produits ou services, ouverture de compte, etc.).

→ À quel moment doit-on parler du consentement 2.0 à un client?

Chaque secteur d'affaires a évalué le meilleur moment de collecte du consentement 2.0 auprès de ses clients, en respectant le principe que le consentement devra être demandé au moment, ou préalablement, à la collecte des renseignements personnels, auprès des parties prenantes pour lesquelles les finalités du consentement 2.0 s'appliquent.

→ Quels sont les objectifs du consentement 2.0?

Informar la clientèle sur comment iA Groupe financier recueille, utilise et communique les renseignements personnels de ses clients et prospects.

Si les clients veulent en savoir davantage : les référer à l'Avis PRP sur le site internet : <https://ia.ca/politique-protection-renseignements-personnels> .

→ Dans le cas d'une collecte de consentement papier, quelles sont les lignes directrices concernant la conservation du formulaire de consentement générique (incluant le secondaire)? Dans le cadre de la vente avec intermédiaire, une copie doit-elle être conservée par le client et une autre par l'intermédiaire dans le dossier client?

L'entité doit être en mesure de démontrer à tout moment que l'individu a accepté ou a refusé le consentement 2.0 et faire le lien entre l'individu et la version du consentement obtenu. Une telle exigence existe aussi pour tout autre consentement spécifique qui peut être requis dans les circonstances.

Ainsi, à titre d'exemple, pourraient être conservés comme preuve de consentement des bases de données ou registres, des formulaires de consentement (écrits ou informatiques), des journaux (systèmes, applications ou autres), pourvu que l'authenticité et l'intégrité de l'information s'y retrouvant puissent être démontrées. Le secteur doit déterminer quelle méthode de conservation d'une preuve de consentement est la plus appropriée dans les circonstances.

Gestion du consentement

→ Avec quels moyens le client peut-il gérer ses préférences de consentement?

Les clients peuvent consulter et modifier leurs préférences de consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de leurs renseignements personnels à tout moment. Sachez toutefois qu'ils ne pourront plus recevoir d'offres de nos produits et services s'ils retirent leur consentement à un but qui est essentiel à la relation avec eux (voir la section Nous recueillons vos renseignements personnels dans des buts précis pour plus de détails - site ia.ca).

1- Dans l'Espace client sécurisé de façon autonome pour le client : possibilité de cocher s'il accepte ou refuse les différentes finalités du consentement. Par exemple, pour le site ia.ca, le client se rendra dans son Espace client, dans la rubrique « Mon Profil » puis « Préférences de traitement des renseignements personnels ».

2- Par téléphone : Un agent d'un CCC pourra cocher les préférences de consentement du client sur l'outil disponible à cet effet, durant un échange téléphonique.

3- Par son conseiller : Un conseiller pourra inscrire les préférences de consentement du client lors d'une rencontre physique ou virtuelle, via un formulaire.

→ Qu'est-ce qu'une preuve de consentement acceptable?

--> L'unité d'affaires ou entité doit être en mesure de démontrer à tout moment que l'individu a accepté ou a refusé le consentement 2.0 et faire le lien entre l'individu et la version du consentement obtenu. Une telle exigence existe aussi pour tout autre consentement spécifique qui peut être requis dans les circonstances.

--> Ainsi, à titre d'exemple, pourraient être conservés comme preuve de consentement des bases de données ou registres, des formulaires de consentement (écrits ou informatiques), des journaux (systèmes, applications ou autres), pourvu que l'authenticité et l'intégrité de l'information s'y retrouvant puissent être démontrées. Le secteur doit déterminer quelle méthode de conservation d'une preuve de consentement est la plus appropriée dans les circonstances.

→ Que se passe-t-il quand le client refuse le consentement?

Le retrait du consentement primaire entraîne selon le cas : l'impossibilité de fournir le produit/service ou une fin de contrat. Il implique que les unités d'affaires respectent les préférences de traitement des clients dans ses pratiques d'affaires (Sollicitations et usage des RP à des fins marketing).

En cas de retrait du consentement primaire ou secondaire d'un client dans une entité ou Unité d'Affaires du groupe iA, toutes les unités d'Affaires/Entités devront garantir ce(s) retrait(s) dans un délai de 30 jours.

Dans certains cas, la loi permet de recueillir, d'utiliser ou de communiquer les renseignements personnels des clients sans obtenir leur consentement.

Voici quelques exemples :

— Communiquer ces renseignements personnels à des fournisseurs dans un but visé par cet avis, pour offrir le produit ou service demandé

— Faire des études statistiques à l'aide de renseignements personnels dépersonnalisés, lorsque la loi le permet

— Prendre les mesures nécessaires s'il y a détection d'une fraude potentielle

— Au Québec seulement, utiliser ces renseignements personnels si cela est clairement à l'avantage du client, ou pour des buts reliés à ceux que le client a déjà acceptés

— Hors du Québec, utiliser ou communiquer ces renseignements personnels si cela est clairement à l'avantage du client et que nous ne pouvons pas obtenir le consentement du client

La loi peut aussi nous obliger à communiquer des renseignements personnels. Par exemple, si un tribunal l'ordonne ou si une autorité règlementaire ou un organisme d'autoréglementation en fait la demande.

Détails sur le Consentement 2.0

→ Qu'est-ce qui compose le consentement 2.0?

Le consentement 2.0 regroupe 3 sections :

- La 1^{ère} section : Les finalités primaires auxquelles tous les clients du groupe iA sont exposés. Le retrait du consentement primaire entraîne selon le cas : l'impossibilité de fournir le produit/service ou une fin de contrat, car il s'agit d'activités potentielles obligatoires pour être en mesure d'offrir nos produits et services.
- La 2^e section : Les finalités secondaires (non applicables pour certaines unités d'affaires ou certains clients définis) représentent les activités d'affaires que nous aimerions faire, mais qui sont optionnelles, tout en étant dans le bien mutuel de iA et du client (Voir le document de présentation du consentement 2.0 ou l'avis PRP pour plus de détails).
- La dernière section informe nos clients plus précisément sur certains tiers à qui leurs RP pourraient être communiqués. Cette section est habituellement personnalisée en fonction de la réalité de chaque unité d'affaires.

→ Quelles sont les finalités primaires?

Nous recueillons vos renseignements personnels dans des buts précis (Ceux essentiels sont : Savoir qui vous êtes- Développer une relation avec vous - Entretenir notre relation avec vous - Respecter les lois et gérer les risques). Vous pourrez retrouver le contenu complet dans l'Avis PRP sur ia.ca/politique-protection-renseignements-personnels. Le retrait du consentement pour les fins primaires (buts essentiels) entraîne selon le cas : l'impossibilité de fournir le produit/service ou une fin de contrat.

→ Quelles sont les finalités secondaires?

Certains buts sont optionnels pour faire affaire avec nous. Vous pouvez y consentir pour bénéficier d'une expérience client distinctive et pour obtenir des offres adaptées à vos besoins. Nous devons obtenir votre consentement séparément pour pouvoir recueillir, utiliser, communiquer et conserver vos renseignements personnels pour atteindre les buts suivants :

- 1-Améliorer nos produits et services, et offrir une expérience client distinctive et
- 2-Vous faire part de nos promotions, produits, services, concours et événements qui pourraient vous intéresser

Contenu complet dans l'avis PRP sur ia.ca

En ce qui concerne ces buts optionnels, vous pouvez retirer votre consentement en tout temps sans nuire à notre relation avec vous.

Le retrait de votre consentement peut prendre jusqu'à 30 jours pour être traité et appliqué.

→ Qu'est-ce que le consentement spécifique?

Lorsque les RP sont recueillis auprès d'un tiers (ex : agence de crédit, partenaire, employeur, hôpitaux), le secteur doit évaluer s'il doit mettre en place un consentement spécifique. Vous pouvez consulter les instructions sur ce qu'un tel consentement doit contenir [ici](#).