

# AVIS RELATIF À LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



## 1. Vos renseignements personnels sont précieux

Nous, iA Groupe financier et ses entités affiliées, faisons les meilleurs efforts pour protéger la confidentialité des renseignements personnels que vous nous confiez. C'est pourquoi nous nous engageons à réévaluer nos pratiques en continu pour les tenir à jour et respecter de hauts standards de gestion et de protection de vos renseignements personnels.

## 2. Ce que nous faisons pour protéger vos renseignements personnels

Pour commencer, qu'est-ce qu'un renseignement personnel ? C'est une information qui vous concerne et qui permet de vous identifier, directement ou indirectement.

### 2.1 Nous agissons selon 4 principes importants

Les principes suivants nous guident dans la protection de vos renseignements personnels.

- **Assurer une gestion sécuritaire.** Nous mettons en place de bonnes pratiques de gestion et de protection pour garder vos renseignements personnels en sécurité et encadrer leur utilisation.
- **Respecter vos droits.** Vous avez des droits liés aux renseignements personnels que nous détenons sur vous. Vous pouvez les exercer en tout temps.
- **Faire preuve de transparence.** Nous vous fournissons toute l'information pertinente sur nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels.
- **Agir de façon responsable.** Nos employés, nos fournisseurs et nos mandataires doivent respecter nos pratiques en matière de renseignements personnels. Notre Chef de la protection des renseignements personnels veille à s'en assurer et à ce que nos pratiques restent à jour.

## 2.2 Nous recueillons seulement les renseignements personnels nécessaires

### Auprès de qui nous recueillons vos renseignements personnels

Nous recueillons vos renseignements personnels auprès de vous. Nous pouvons aussi en recueillir auprès d'autres personnes, selon les circonstances, par exemple :

- des organismes publics
- des références personnelles
- des sociétés de services de sélection de conseillers, de conclusion de contrats et de suivi de la conformité (ex. : Apexa Corp.)
- les autorités fiscales (Agence du revenu du Canada, Revenu Québec)
- des fournisseurs d'assurance responsabilité civile professionnelle
- des agences de renseignement et d'évaluation du crédit
- des institutions financières, des courtiers indépendants, des agents généraux ou des concessionnaires automobiles avec lesquels vous avez ou avez déjà eu des liens contractuels

### Comment recueillons-nous vos renseignements personnels

Nous pouvons recueillir vos renseignements personnels de différentes manières, notamment :

- par téléphone
- en personne
- via nos formulaires papier et en ligne
- via des témoins de connexion (*cookies*), lorsque vous consultez nos sites web.

### Quels renseignements personnels recueillons-nous

Nous recueillons seulement les renseignements personnels nécessaires pour atteindre les buts mentionnés dans cet avis.

Voici quelques exemples de renseignements personnels que nous pouvons recueillir.

Catégories	Exemples
<b>Renseignements d'identification</b>	Nom, date de naissance, genre à la naissance, adresse postale actuelle ou antérieure, courriel, numéro de téléphone, langue de préférence, identifiants gouvernementaux (numéro de passeport, numéro de permis de conduire, etc.), numéro d'assurance sociale
<b>Renseignements financiers</b>	Compte bancaire, dossier et cote de crédit, rémunération, dettes, situation financière (faillite, etc.)
<b>Renseignements d'assurance</b>	Informations sur l'assurance responsabilité civile professionnelle
<b>Renseignements liés à votre profession</b>	Statut d'emploi, employeur actuel, anciens employeurs, formation (études, diplômes, etc.), permis, expériences professionnelles antérieures, affiliations commerciales avec des institutions financières ou agents généraux, liens d'affaires, conflits d'intérêts, antécédents judiciaires ou sanctions disciplinaires si applicable.

Nous pouvons aussi créer ou déduire des renseignements à partir des renseignements personnels que nous recueillons. Nous les gérons et les protégeons selon les mêmes pratiques que le reste de vos renseignements personnels.

## 2.3 Nous recueillons vos renseignements personnels dans des buts précis

Nous recueillons, utilisons, communiquons et conservons vos renseignements personnels seulement pour atteindre les buts mentionnés dans cet avis. Nous vous informons des buts visés au plus tard au moment de la collecte de vos renseignements personnels.

Voici les buts qui peuvent être essentiels à votre relation d'affaires de travailleur autonome avec nous. Ceux-ci peuvent s'appliquer à vous, selon votre relation contractuelle avec nous :

Catégories	Buts précis
<b>Établir et gérer notre relation contractuelle avec vous à titre de travailleur autonome : rémunération, équipement informatique, absences et terminaison du contrat.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Traiter et analyser vos demandes de mise sous contrat : notamment vérifier vos références, votre solvabilité, vos antécédents judiciaires ou disciplinaires.</li><li>— Administrer votre contrat avec iA Groupe financier.</li><li>— Traiter votre rémunération (commissions, redevances) et émettre les feuillets fiscaux.</li><li>— Informer les personnes concernées (ex. : gestionnaires hiérarchiques, agents généraux) des détails de votre rémunération.</li><li>— Donner accès aux équipements informatiques.</li><li>— Traiter et gérer les suspensions, résiliations ou terminaisons de contrat.</li></ul>
<b>Analyser votre demande de prêt auprès de nous, si applicable</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Analyser vos demandes de prêt que vous demandez auprès de nous.</li><li>— Effectuer les vérifications en lien avec votre solvabilité et vérifier les renseignements fournis.</li><li>— Préparer la documentation, le déboursé et le remboursement du prêt.</li></ul>
<b>Vous permettre d'accéder à nos outils et nous permettre de les optimiser.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Vous authentifier afin de vous permettre l'accès à nos outils de vente.</li><li>— Comprendre l'utilisation que vous faites de nos outils de vente et de nos sites Web afin de les faire évoluer.</li><li>— Analyser votre utilisation des outils afin de vous offrir des formations visant à optimiser votre efficacité et votre productivité.</li></ul>
<b>Respecter les lois, gérer les risques et les plaintes.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Détecter, prévenir et contenir la fraude ainsi que les activités non autorisées ou illégales, comme le blanchiment d'argent et les cybermenaces.</li><li>— Traiter toutes plaintes ou insatisfactions communiquées par des clients ou toute autre organisation ou personne.</li><li>— Surveiller les pratiques d'affaires pour s'assurer qu'elles constituent de saines pratiques commerciales et respectent les obligations réglementaires.</li><li>— Vérifier les transactions.</li><li>— Vous offrir des formations et former adéquatement nos employés et nos mandataires.</li><li>— Respecter nos obligations légales et les exigences des tribunaux, des autorités réglementaires ou des organismes d'autoréglementation.</li><li>— Évaluer la conformité des conseils offerts et la convenance des produits vendus.</li><li>— Être informé de toute mesure disciplinaire qui pourrait être prise à votre égard de la part d'un tiers (ex. autorité réglementaire) et pouvoir intervenir au moment opportun.</li></ul>

Catégories	Buts précis
<p><b>Assurer la continuité de la relation avec notre clientèle en cas de suspension, résiliation ou terminaison de contrat, périodes d'absence ou d'invalidité, ou lors d'un transfert de votre droit de représentation à nous ou à un autre conseiller.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Transférer certains ou l'ensemble de vos dossiers à un autre conseiller afin de pouvoir continuer à bien servir la clientèle.</li> </ul>
<p><b>Améliorer le recrutement et la rétention de nos conseillers, leur développement, leur productivité et leur expérience globale.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Analyser et améliorer le processus de mise sous contrat</li> <li>— Analyser et prévenir les terminaisons de contrat (ex. : comprendre vos insatisfactions).</li> <li>— Vous soutenir dans votre processus de vente et optimiser votre développement, votre productivité et votre rémunération.</li> <li>— Élaborer des rapports ou des tableaux de bord afin d'améliorer l'expérience globale des conseillers et de maintenir des relations contractuelles durables.</li> <li>— Mesurer, comprendre et améliorer votre satisfaction à l'égard de votre expérience conseiller, selon votre profil, votre réalité et votre évolution (ex. : sondages, outils Web ou entrevues ponctuelles).</li> <li>— Bien vous connaître afin d'élaborer des stratégies de fidélisation des conseillers et des leviers de croissance via des opportunités d'affaires (ex.: développement de clientèle, utilisation d'outils et de solutions appropriées selon votre développement, formation liée aux comportements de vente).</li> </ul>

## 2.4 Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à d'autres personnes ou organisations

### À qui nous pouvons communiquer vos renseignements personnels

Pour atteindre les buts mentionnés dans cet avis, nous devons parfois communiquer vos renseignements personnels à d'autres personnes ou organisations.

Par exemple, nous pouvons les communiquer aux tiers suivants :

- D'autres entités de iA Groupe financier
- Des agences de renseignement et d'évaluation du crédit, par exemple Equifax ou TransUnion
- Des sociétés de services de sélection de conseillers, de conclusion de contrats et de suivi de la conformité (ex. : Apexa Corp.)
- Des bases de données publiques et privées en matière d'assurance, de fraude et d'indemnisation
- D'autres assureurs, réassureurs et institutions financières
- Des courtiers indépendants, des agents généraux, des fournisseurs de couvertures spécialisés (ex. assurance responsabilité civile professionnelle), des agences de voyages ou des concessionnaires automobiles
- Des fournisseurs, par exemple des services d'impression de document, d'expédition ou de stockage de données
- Des tribunaux, des autorités réglementaires ou des organismes d'autoréglementation
- Les autorités fiscales (Agence du revenu du Canada, Revenu Québec, etc.)

### Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à l'extérieur du Canada

Nous conservons vos renseignements personnels principalement au Canada, mais nous pouvons parfois les communiquer à l'extérieur du Canada. Par exemple, si nous faisons affaire avec un fournisseur basé dans un autre pays. Dans ce cas, nous nous assurons par contrat que notre fournisseur respecte nos attentes en termes de gestion et de protection de vos renseignements personnels. Avant de transférer vos renseignements personnels à l'extérieur du Canada, nous nous assurons qu'ils seront adéquatement protégés.

Nous pouvons aussi communiquer vos renseignements personnels vers une autre province ou un autre territoire du Canada.

## 2.5 Nous obtenons votre consentement, sauf dans certains cas prévus par la loi

### Quand nous obtenons votre consentement

Nous obtenons votre consentement avant de recueillir, d'utiliser ou de communiquer vos renseignements personnels. Nous pouvons recueillir ce consentement directement auprès de vous.

Nous demanderons votre consentement à nouveau si nous souhaitons utiliser ou communiquer vos renseignements personnels pour un but auquel vous n'avez pas consenti.

### Quand nous n'obtenons pas votre consentement

Dans certains cas, la loi nous permet de recueillir, d'utiliser ou de communiquer vos renseignements personnels sans obtenir votre consentement.

Voici quelques exemples :

- Communiquer vos renseignements personnels à des fournisseurs dans un but visé par cet avis,
- Faire des études statistiques à l'aide de renseignements personnels dépersonnalisés, lorsque la loi nous le permet
- Prendre les mesures nécessaires si nous détectons une fraude potentielle
- Au Québec seulement, utiliser vos renseignements personnels si cela est clairement à votre avantage, ou pour des buts reliés à ceux que vous avez déjà acceptés
- Hors du Québec, utiliser ou communiquer vos renseignements personnels si cela est clairement à votre avantage et que nous ne pouvons pas obtenir votre consentement

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.

## 2.6 Nous faisons tout en notre pouvoir pour protéger vos renseignements personnels

Nos employés, mandataires et autres intervenants sont mis à contribution pour protéger vos renseignements personnels. Nos procédures internes définissent clairement les rôles et responsabilités de chacun dans la gestion des renseignements personnels.

### Nous limitons l'accès à vos renseignements personnels et leur utilisation

Nous limitons au maximum l'accès à vos renseignements personnels. Seules les personnes qui ont besoin d'avoir accès à vos renseignements personnels pour remplir leurs fonctions peuvent y accéder.

Voici quelques mesures en place pour contrôler l'accès à vos renseignements personnels ainsi que leur utilisation :

- Nous formons nos employés, nos mandataires et nos consultants pour qu'ils traitent vos renseignements personnels avec rigueur, selon les meilleures pratiques de gestion. Nos fournisseurs doivent faire de même.
- Nos employés, mandataires et fournisseurs peuvent accéder et utiliser les renseignements personnels que nous recueillons seulement si nous avons obtenu le consentement pour ce but ou si la loi le permet.
- Nous révisons régulièrement les droits d'accès des employés, mandataires et fournisseurs, selon leurs rôles et responsabilités.

### Nous protégeons nos installations et nos systèmes informatiques

Nous avons mis en place des mesures de sécurité pour protéger nos plateformes, nos installations et nos systèmes informatiques. Vos renseignements personnels sont protégés en permanence par une équipe multidisciplinaire, des outils de surveillance et des environnements technologiques à la fine pointe.

Voici quelques mesures de sécurité en place :

<b>Mesures technologiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Authentification à plusieurs facteurs</li><li>— Chiffrement des données</li><li>— Certificats numériques</li><li>— Pare-feu</li></ul>
<b>Mesures physiques ou administratives</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Autorisation nécessaire pour accéder à nos systèmes informatiques et aux bâtiments où sont conservés vos renseignements personnels</li><li>— Surveillance constante de nos installations</li></ul>

## 2.7 Nous conservons vos renseignements personnels pour une durée limitée

Nous conservons vos renseignements personnels seulement le temps nécessaire pour :

- Atteindre les buts pour lesquels nous les avons recueillis, et
- Respecter nos obligations légales

Nous avons mis en place un calendrier de conservation. Il nous guide pour savoir combien de temps nous devons conserver chaque type de renseignement personnel, selon le contexte. Nous détruisons les renseignements personnels une fois que la durée de conservation est atteinte. Cette durée dépend notamment de nos obligations légales et réglementaires, et du délai nécessaire pour protéger nos droits en cas de recours.

Nous pouvons anonymiser certains renseignements personnels avant de les détruire et en conserver une copie. Une fois anonymisés, ces renseignements ne permettent plus de vous identifier et ne sont donc plus considérés comme des renseignements personnels. Nous les utilisons entre autres pour améliorer nos services, identifier des tendances et mettre en place des indicateurs de performance.

## 2.8 Nous respectons vos droits liés à vos renseignements personnels

### Gérer vos préférences de consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels à tout moment. Sachez toutefois que nous ne pourrions plus maintenir notre relation contractuelle avec vous car les buts visés par ce consentement sont essentiels à notre relation avec vous (voir la section *Nous recueillons vos renseignements personnels dans des buts précis* pour plus de détails).

### Consulter, corriger ou supprimer vos renseignements personnels

Vous avez plusieurs droits concernant les renseignements personnels que nous détenons sur vous. Vous pouvez les exercer en tout temps.

<b>Savoir si nous détenons vos renseignements personnels</b>	<p>Vous pouvez nous demander :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>— Si nous détenons des renseignements personnels sur vous</li><li>— Comment vos renseignements personnels ont été recueillis, utilisés et communiqués</li><li>— Si une autre personne ou organisation détient vos renseignements personnels pour nous</li></ul>
<b>Consulter vos renseignements personnels</b>	<p>Vous pouvez nous demander de consulter les renseignements personnels que nous détenons sur vous. Vous pouvez aussi en obtenir une copie, mais vous pourriez devoir payer des frais raisonnables pour celle-ci.</p> <p>Dans certains cas, nous ne pouvons pas vous transmettre l'information demandée. Par exemple : nous ne pouvons pas vous transmettre des renseignements qui révéleraient de l'information sur une autre personne.</p>
<b>Corriger vos renseignements personnels</b>	<p>Vous pouvez nous demander de corriger vos renseignements personnels s'ils sont incomplets ou inexacts.</p> <p>Vous pouvez aussi les mettre à jour s'ils ont changé.</p>
<b>Supprimer vos renseignements personnels</b>	<p>Vous pouvez nous demander de supprimer vos renseignements personnels. Notre réponse dépendra de la situation.</p> <p>Si nous avons atteint les buts de la collecte des renseignements personnels, nous les supprimerons. En revanche, nous pouvons les conserver afin de respecter nos obligations légales et réglementaires, et pour protéger nos droits en cas de recours.</p> <p>Si nous n'avons pas encore atteint les buts de la collecte des renseignements personnels, nous supprimerons les renseignements périmés, inexacts, incomplets ou qui ne sont plus nécessaires. Si vous nous demandez de supprimer le reste de vos renseignements personnels, nous ne pourrions plus vous offrir nos produits et services.</p>

Vous pouvez faire une demande écrite pour exercer l'un de vos droits en lien avec vos renseignements personnels. Vous recevrez notre réponse par écrit dans un délai de 30 jours. Si nous refusons votre demande en tout ou en partie, nous vous fournirons plusieurs informations :

- Les raisons du refus
- Les références des lois et règlements qui justifient ce refus
- Votre droit de contester ce refus devant l'autorité réglementaire en protection des renseignements personnels de votre province ou territoire
- Les délais à respecter pour contester le refus

### **Déposer une plainte**

Vous pouvez déposer une plainte si vous estimez que nous avons mal géré vos renseignements personnels.

Nous vous invitons d'abord à nous contacter si vous souhaitez déposer une plainte. Nous prendrons le temps d'analyser votre plainte et de voir avec vous comment régler la situation.

Vous pouvez aussi déposer une plainte auprès de l'autorité réglementaire en protection des renseignements personnels de votre province ou territoire.

## **3. Comment nous contacter en lien avec la protection de vos renseignements personnels**

Vous pouvez nous contacter par écrit aux coordonnées ci-dessous pour :

- Faire une demande de consultation, de correction ou de suppression de vos renseignements personnels
- Déposer une plainte liée à la gestion de vos renseignements personnels
- Demander de l'aide, nous transmettre un commentaire ou poser toute question en lien avec la protection de vos renseignements personnels

Assurez-vous de nous fournir toute l'information nécessaire pour faire le suivi de votre demande.

Par courriel : [vieprivee@ia.ca](mailto:vieprivee@ia.ca)

Par la poste : Responsable de la protection des renseignements personnels  
1080, Grande Allée Ouest  
C. P. 1907, succursale Terminus  
Québec (Québec) G1K 7M3

## **4. Si nous mettons à jour cet avis**

Nous mettons régulièrement à jour nos pratiques pour les renforcer et pour tenir compte de l'évolution des lois, des règlements et des normes en matière de protection des renseignements personnels. Nous vous informerons sur votre Espace Conseiller de toute modification importante à cet avis.

**ON S'INVESTIT, POUR VOUS.**

iA Groupe financier est une marque de commerce et un autre nom sous lequel l'**Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc.** exerce ses activités.

**ia.ca**