

## 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 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 ?

## Campagne de sensibilisation clients

- Pourquoi un numéro centralisé est-il déployé pour la campagne de sensibilisation ?
- Quels sont les avantages d'avoir un numéro de téléphone centralisé pour assister les clients qui le désirent sur le retrait de leur consentement ?
- Qui est responsable de prendre les appels lors de la campagne de sensibilisation ?
- Est-ce que les employés iA Groupe financier (ou ceux des entités affiliées) peuvent assister le client pour compléter le processus de retrait du consentement ?
- Est-ce que le client recevra une preuve de la demande de modification de son consentement ?
- Est-il possible que le client ne reçoive pas la communication par la poste ou par courriel ?
- Que dois-je mentionner pour rassurer le client sur l'envoi de ces communications (poste ou courriel) ?

## 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

## Portail libre-service, centre de contacts consentement client (4c) et clé d'identification

- Que dois-je retenir de la communication reçue par courriel ou par la poste ?
- Que dois-je faire si je reçois plus d'une clé d'identification ?
- Puis-je utiliser ma clé d'identification pour retirer mon consentement plus d'une fois ?
- Quel est le délai pour le retrait définitif de mon consentement après l'utilisation de ma clé d'identification ?
- Pourquoi je reçois cette communication, alors que je ne suis pas client de iA Groupe financier ?

## Processus

- Comment gérer tous cas d'exceptions ?
- Lorsque le secteur ne peut régler la demande ou la plainte du client

## 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 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 public 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 affaires 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.



## Campagne de sensibilisation

### → Pourquoi un numéro centralisé est-il déployé pour la campagne de sensibilisation ?

Un numéro unique sans frais (centre de contacts consentement client (4C)) est disponible durant la campagne de sensibilisation afin d'assister les clients pour les demandes de retrait de consentement. Par exemple, si un client veut retirer son consentement et qu'il souhaite une assistance sur [ia.ca/politique-protection-renseignements-personnels](https://ia.ca/politique-protection-renseignements-personnels).

### → Quels sont les avantages d'avoir un numéro de téléphone centralisé pour assister les clients qui le désirent sur le retrait de leur consentement ?

Les avantages pour les clients, ainsi que les pour employés iA Groupe financier et ses entités affiliées sont les suivants : Le numéro centralisé permet aux clients d'avoir une assistance sur le processus de retrait de son consentement à un seul centre de contact, peu importe la détention de l'ensemble de ses produits avec l'une ou l'autre des entités affiliées. Les employés de iA Groupe financier et ses entités affiliées peuvent se concentrer sur les activités régulières en lien avec les produits et services.

### → Qui est responsable de prendre les appels lors de la campagne de sensibilisation ?

Un numéro unique sans frais (centre de contacts consentement client (4C)) est disponible afin d'assister les clients pour les demandes de retrait de consentement. Plus spécifiquement, un client qui veut retirer son consentement et qui souhaite une assistance sur [ia.ca/politique-protection-renseignements-personnels](https://ia.ca/politique-protection-renseignements-personnels) peut communiquer à ce centre de contact. Pour les demandes reliées aux produits et services, le client doit être invité à communiquer avec l'entité affiliée responsable.

### → Est-ce que les employés iA Groupe financier (ou ceux des entités affiliées) peuvent assister le client pour compléter le processus de retrait du consentement?

Non, le client doit être transféré au centre de contacts consentement client (4C).

### → Est-ce que le client recevra une preuve de la demande de modification de son consentement ?

Non. Sachez que lorsque le client modifie son consentement sur le portail, une confirmation apparaît visuellement. Lorsque le client demande l'aide du centre de contacts consentement client (4C), le script de fermeture d'appel de l'agent est la confirmation du changement.

### → Est-il possible que le client ne reçoive pas la communication par la poste ou par courriel ?

Seules les personnes détenant des produits auprès d'iA Groupe financier ou ses entités affiliées dont les coordonnées sont à jour pourront recevoir la communication. Tous ne recevront pas la même communication. La communication expédiée au client par la poste ou par courriel est alimentée par les coordonnées actuelles que nous détenons dans les systèmes métiers chez iA Groupe financier et ses entités affiliées.

### → Que dois-je mentionner pour rassurer le client sur l'envoi de ces communications (poste ou courriel) ?

La communication est belle et bien légitime. Nous souhaitons vous rappeler que la protection de vos renseignements personnels que vous nous confiez est une priorité pour iA Groupe financier et ses entités affiliées.



## 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 s'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 ?

## Portail libre-service, centre de contacts consentement client (4c) et clé d'identification

### → Que dois-je retenir de la communication reçue par courriel ou par la poste?

Pour iA Groupe financier et ses entités affiliées, la protection des renseignements personnels que vous nous confiez est une priorité. C'est dans cet esprit que nous nous conformons aux nouvelles exigences de la loi modernisant les dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels qui seront effectives au cours des prochains mois (aussi appelée Loi 25). Aucune action n'est requise de votre part. Toutefois, si vous le souhaitez, vous pouvez modifier vos choix quant à l'usage de vos renseignements personnels en ligne ou par téléphone.

### → Que dois-je faire si je reçois plus d'une clé d'identification ?

Si vous désirez modifier votre consentement et que vous avez reçu plus d'une clé d'identification, l'explication est que vous êtes client de plusieurs entités de iA Groupe financier. Dans ce sens, nous vous invitons à utiliser toutes les clés qui vous ont été expédiées si vous souhaitez modifier vos choix quant à l'usage de vos renseignements personnels en ligne ou par téléphone.

### → Puis-je utiliser ma clé d'identification pour retirer mon consentement plus d'une fois?

Non, cette clé d'identification est disponible afin de vous permettre de retirer votre consentement une seule fois. Une fois votre clé utilisée, soyez assuré que nous avons enregistré votre préférence et aucune action additionnelle de votre part n'est requise.

### → Quel est le délai pour le retrait définitif de mon consentement après l'utilisation de ma clé d'identification ?

La mise en vigueur de vos choix peut prendre jusqu'à 30 jours.

### → Pourquoi je reçois cette communication, alors que je ne suis pas client de iA Groupe financier ?

Vous avez été contactés puisque vous possédez un produit avec iA Groupe financier ou l'une de ses entités affiliées. Soyez rassurés, cette situation est normale.



## Processus

### → Comment gérer tous cas d'exceptions ?

En cas de clé non fonctionnelle, clé non reçue, clé perdue, demande de nouvelle clé, problème technique ou tout autre cas d'exceptions, vous pourrez acheminer votre client vers le Centre de contacts consentement client (4C).

Au besoin, le Centre de contacts consentement client (4C) va contacter la personne identifiée dans les Unités d'affaires afin de trouver la réponse à apporter au client, en fonction des processus d'escalades définis.

### → Lorsque le secteur ne peut régler la demande ou la plainte du client

En cas d'insatisfaction ou de préoccupation non résolue du client en lien avec la protection des renseignements personnels, il est possible de les inviter à communiquer, par écrit, avec le Chef de la protection des renseignements personnels aux coordonnées suivantes également disponibles sur [ia.ca/politique-protection-renseignements-personnels](http://ia.ca/politique-protection-renseignements-personnels) :

#### **Chef 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)

Inclure le numéro de la clé d'identification du client

#### **Note importante :**

Si le client souhaite mettre fin à sa relation avec iA Groupe financier, merci de l'acheminer vers son unité d'affaires concernée.