

Politique externe sur la protection des renseignements personnels



Table des matières

1. But de la politique	2
2. Étendue	2
3. Renseignements personnels	2
4. Fins de la collecte de renseignements	3
5. Moyens utilisés pour collecter vos renseignements personnels	4
6. Consentement	4
7. Limitation de la collecte, de l'utilisation et de la communication	5
8. Comment protégeons-nous vos informations transfrontalières ?	6
9. Conservation	6
10. Utilisation des renseignements personnels à des fins promotionnelles	6
11. Comment vos informations sont-elles sécurisées	7
12. Quels sont vos droits ?	8
13. Limite de responsabilité	8
14. Qui est responsable de la protection des renseignements personnels (RPRP) ?	8

1. But de la politique

Groupe Conseil Giguère et Fréchette (ci-après « GCGF »), nous nous sommes engagés à protéger la vie privée de nos clients, employés et mandataires, ainsi qu'à assurer la confidentialité des renseignements personnels qui nous sont confiés dans le cadre de nos activités.

Notre Politique de protection des renseignements personnels répond non seulement aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹ (ci-après « LPRPSP ») ainsi que la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*² (ci-après la « loi fédérale »), mais décrit également nos normes de collecte, d'utilisation, de communication et de conservation à l'égard de vos renseignements personnels. La présente politique explique également la façon dont nous protégeons vos renseignements personnels et votre droit d'accès à ces derniers.

Ce document est mis à jour de façon continue pour nous assurer que vous soyez au courant des modifications apportées à nos pratiques en matière de confidentialité, ainsi que pour unifier ces pratiques et nous conformer aux lois applicables. Nous vous invitons à consulter régulièrement cette politique afin de prendre connaissance des mises à jour.

En nous communiquant des renseignements personnels (par l'intermédiaire de notre site Web www.gcgf.qc.ca, nos interfaces numériques, par courrier, par courriel, en personne ou par téléphone), vous acceptez que ceux-ci soient traités conformément à ce qui est indiqué dans la présente politique, et vous autorisez GCGF et ses mandataires, fournisseurs ou partenaires d'affaires à traiter vos renseignements personnels aux fins énoncées ci-dessous.

2. Étendue

En s'inspirant des meilleures pratiques de l'industrie, GCGF affirme son engagement à se conformer aux lois et règlements qui encadrent la protection de la vie privée et à protéger l'ensemble des renseignements confidentiels qu'elle détient. Tous les employés de GCGF qui collectent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels sont tenus de respecter la présente politique.

La responsabilité de GCGF à l'égard de la protection des renseignements personnels s'étend également à ses mandataires, fournisseurs de services et partenaires avec qui GCGF peut partager certains renseignements personnels pour l'exercice d'un mandat ou l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise.

Ces derniers doivent offrir le même niveau élevé de protection aux renseignements personnels communiqués. GCGF limite les renseignements personnels qu'elle fournit à ces tiers aux seuls renseignements qui sont raisonnablement nécessaires pour leur permettre de s'acquitter de leurs fonctions, et les mandats et contrats écrits conclus avec ces tiers exigent d'eux qu'ils prennent des mesures raisonnables et conformes à la loi pour assurer la confidentialité de ces renseignements.

3. Renseignements personnels

Les renseignements personnels sont ceux qui concernent une personne physique et permettent directement ou indirectement de l'identifier. Ces renseignements sont confidentiels, c'est-à-dire qu'ils ne peuvent être communiqués à des tiers sans le consentement de la personne concernée sauf exceptions prévues expressément par la loi.

Les renseignements personnels doivent être protégés que leur conservation soit assurée par l'entreprise ou par un tiers, peu importe la nature de leur support et quelle que soit leur forme : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

4. Fins de la collecte de renseignements

GCGF doit recueillir des renseignements personnels vous concernant afin de vous fournir des services de haute qualité que vous nous avez demandés ainsi que :

- Vous identifier;
- Évaluer vos demandes et votre admissibilité à nos produits et services;
- Estimer les risques d'assurance;
- Établir la prime;
- Traiter vos réclamations;
- Répondre à vos questions et demandes de services
- Satisfaire aux exigences légales, prévenir la fraude ou régler les questions concernant la relation qui nous unit;
- Obtenir votre opinion en lien avec nos produits et services;
- Vous proposer des offres et des conseils personnalisés sur nos produits ou nos services

La nature et la sensibilité des renseignements que nous recueillons à votre sujet varient en fonction des services que nous vous fournissons et des exigences légales auxquelles nous devons nous conformer.

Voici quelques exemples de renseignements personnels que nous pourrions collecter dans le cadre de la réalisation de nos prestations de services et de nos activités :

- Nom, prénom, adresse, courriel et numéro de téléphone personnel;
- Âge, sexe, état matrimonial, nationalité, situation familiale;
- Numéros d'identification comme votre numéro de carte RAMQ;
- Historique de détention de vos protections d'assurance, de transaction et d'utilisation des services;
- Renseignements financiers, tels votre lieu de travail, vos sources de revenus, votre dossier de crédit, votre actif et votre passif, coordonnées bancaires;
- Renseignements médicaux, au besoin, pour certains produits d'assurance;
- Votre numéro d'assurance sociale si un produit choisi génère un revenu de placement⁴.
- Informations sur les membres de la famille (nom, date de naissance, sexe, etc.) au besoin pour la fourniture des prestations, garanties ou autres prestations sociales
- État matrimonial;
- Nationalité et statut d'immigration occasionnellement
- Employeur
- Information bancaire occasionnellement
- Coordonnées des bénéficiaires d'une assurance
- À l'occasion, des copies numérisées de vos documents d'identité
- Information sur invalidité (date début, fin, raison)
- Carte RAMQ principalement pour employés étrangers
- Autres informations nécessaires pour l'analyse de vos besoins financiers dans le cadre des règles et exigences imposées par l'AMF et de la CSF pour notre rôle de conseiller
- Informations sur les membres de la famille (nom, date de naissance, sexe) au besoin pour la fourniture des prestations, garanties ou autres prestations sociales
- Informations que vous pourriez être amenés à nous livrer par le biais des réseaux sociaux de l'entreprise (exemple : Intranet), incluant les plateformes sociales détenues par des tiers (par exemple, Facebook, LinkedIn, Instagram, X(Twitter), etc.)

Les fins pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels sont déterminées avant la collecte ou au moment de celle-ci.

Les appels au service à la clientèle peuvent être écoutés et enregistrés pour des besoins d'exactitude, de formation ou pour assurer la qualité du service.

5. Moyens utilisés pour collecter vos renseignements personnels

Nous collectons vos renseignements personnels de plusieurs façons :

- Par votre conseiller en sécurité financière qui les collecte pour notre compte;
- Directement au cours de la fourniture des produits ou des prestations de services que nous vous rendons;
- Par l'intermédiaire de formulaires et d'interfaces numériques
- À travers des échanges sécurisés avec le personnel des Ressources humaines
- Par le biais du réseau Intranet de GCGF
- Par le biais de progiciel de gestion intégré que nous utilisons
- Par le biais de nos systèmes informatiques lors de la gestion d'incidents
- Par le biais de réseaux sociaux et sites internet
- Par le biais d'évènements à portée régionale, nationale ou internationale auxquels GCGF participe (exemple : Congrès, Salon, etc.), qu'ils soient de nature physique ou virtuelle.
- Par le biais de services effectués par les prestataires et/ou partenaires de GCGF

Nous recueillons vos renseignements personnels que vous nous fournissez de façon volontaire. Vous partagez librement et selon votre libre arbitre, vos photographies, commentaires, et habitudes de vie sur les réseaux sociaux reliés à GCGF.

6. Consentement

Lorsque nous recueillons des renseignements personnels à votre sujet conformément à la présente politique, nous obtenons votre consentement manifeste, libre et éclairé afin de les utiliser aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

GCGF doit obtenir votre consentement pour utiliser vos renseignements à d'autres fins, pour les communiquer à des tiers autres que les exceptions prévues par la loi ou pour recueillir des renseignements supplémentaires à votre sujet.

Ce consentement peut être recueilli par écrit, verbalement, par voie électronique ou par l'entremise d'un représentant autorisé, comme votre conseiller en sécurité financière. Si vous ne consentez pas à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels, il est possible que nous ne puissions pas vous fournir les produits et les services demandés ou que la gestion de votre dossier s'en trouve compromise.

Le consentement doit être donné par vous ou par une personne dûment autorisée tels un tuteur ou un mandataire. Vous pouvez retirer votre consentement à la communication et/ou à l'utilisation de vos renseignements personnels en tout temps, sous réserve des restrictions légales ou contractuelles. Nous vous informerons des conséquences d'un tel retrait de consentement, y compris de la possibilité pour nous de ne pas être en mesure de fournir un produit ou de traiter votre demande.

7. Limitation de la collecte, de l'utilisation et de la communication

Nous limitons la collecte de vos renseignements personnels à ce qui est nécessaire aux fins qui vous ont été expliquées. Nous recueillons les renseignements personnels directement de vous, à moins que vous n'ayez consenti à ce que nous recueillions ces renseignements auprès de tiers ou que la loi nous y autorise.

Nous utilisons vos renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Cela signifie que nous ne pouvons pas utiliser vos renseignements personnels à toute autre fin sans votre consentement, à l'exception des mesures prévues par la loi.

Lorsque nécessaire, exclusivement avec votre consentement ou si la loi le permet, nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à certains tiers autorisés, dont certains peuvent être situés à l'extérieur du Québec et du Canada, pour la bonne gestion de votre contrat ou pour respecter des exigences réglementaires et/ou légales.

Un tiers est une personne externe, qui n'est pas partie à la relation entre GCGF et vous. Ces tiers peuvent inclure :

- Le MIB (organisme sans but lucratif qui effectue un échange de renseignements au nom de ses compagnies membres);
- Votre représentant en assurance et ses employés ainsi que toute agence avec lesquels nous faisons affaire et qui disposent du droit de superviser, directement ou indirectement, votre conseiller et ses employés;
- D'autres institutions, des assureurs et des réassureurs;
- Toute personne ou organisme à qui vous donnez votre consentement;
- Tout médecin, professionnel de la santé ou autre praticien;
- Tout hôpital, laboratoire, clinique médicale ou organisme paramédical;
- Les agents de renseignements personnels
- Votre employeur ou ex-employeur;
- Des ministères, organismes gouvernementaux ou autorités réglementaires;
- Les fournisseurs de services et les mandataires qui en ont besoin pour exécuter leur contrat ou leur mandat et pour assurer l'administration adéquate de nos produits et services;
- Les autorités légales ou judiciaires, lorsque requis par la loi (par exemple, en cas de fraude ou d'activités criminelles); et
- Toute personne autorisée par la loi.

Malgré ce qui précède, vos renseignements personnels ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées à y accéder et pour qui cela est nécessaire dans l'exercice de leurs fonctions. Vous avez le droit de connaître le nom des tiers à qui vos renseignements ont été communiqués pour poursuivre les fins indiquées. Ce n'est qu'exceptionnellement et conformément à la loi que nous refuserons de divulguer cette information.

Nous pouvons, dans certaines circonstances, utiliser des fournisseurs de services à l'extérieur du Québec. Nous avons la responsabilité de nous assurer que les renseignements personnels transmis bénéficieraient alors d'une protection adéquate, notamment au regard des principes de protection des renseignements personnels généralement reconnus.

Nous pouvons, dans certaines circonstances, utiliser des fournisseurs de services à l'extérieur du Canada, y compris des États-Unis. Nous avons la responsabilité de nous assurer que le fournisseur de services se conforme à notre politique de protection des renseignements personnels et de veiller à ce que leur niveau de protection soit comparable au nôtre.

8. Comment protégeons-nous vos informations transfrontalières ?

Nous pouvons transférer vos informations à des agents externes ou à des fournisseurs de services qui effectuent des services en notre nom, par exemple, technologies de l'information ou des services d'hébergement ou de traitement de données ou des services similaires, ou autrement pour collecter, utiliser, divulguer, stocker ou traiter des informations en notre nom aux fins décrites dans la présente Politique. Certains de ces fournisseurs de services peuvent être situés à l'extérieur du Québec et du Canada, y compris aux États-Unis et/ou dans l'UE, et par conséquent, vos renseignements peuvent être traités et stockés sur des serveurs à l'extérieur du Québec aux fins décrites dans la présente Politique. Les clauses contractuelles et autres mesures que nous pouvons prendre pour protéger vos renseignements lorsqu'ils sont traités, stockés ou gérés par ces fournisseurs de services sont soumises aux exigences légales québécoises, canadiennes et étrangères applicables, y compris les exigences légales de divulgation de renseignements personnels aux autorités gouvernementales et de sécurité nationale dans certaines circonstances. Dans tous les cas, nous demandons à nos fournisseurs de services et partenaires de protéger vos renseignements au même niveau que celui auquel nous nous sommes engagés.

9. Conservation

Nous conservons vos renseignements personnels seulement pour la durée dont nous en avons besoin dans le cadre de nos activités, ou comme l'exige la loi. Nous pouvons conserver vos renseignements après la fin de votre relation avec nous pour répondre aux exigences réglementaires. Ces exigences concernent les délais de prescription, la fiscalité, l'emploi et d'autres lois applicables au Canada.

Quand la période de conservation expire, nous détruisons ou anonymisons vos renseignements de façon sécuritaire. L'anonymisation signifie que nous retirons ou modifions toute donnée d'identification pour que les renseignements ne puissent pas être reliés à votre identité.

10. utilisation des renseignements personnels à des fins promotionnelles

Afin de vous offrir de temps à autre des produits et des services qui pourraient répondre à vos besoins, de vous communiquer des offres et des conseils privilégiés et pour mieux vous servir, GCGF peut utiliser les coordonnées que vous avez fournies (ex. : nom, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel, etc.) pour prendre contact avec vous et peut également partager une liste des coordonnées de ses clients aux autres compagnies composant GCGF. Vous pouvez en tout temps vous désister en communiquant avec nous. Cela n'inclut pas les communications au sujet du produit que vous détenez et des communications administratives nécessaires à la bonne gestion de votre dossier.

Pour satisfaire aux exigences légales, nous devons obtenir votre consentement afin que les compagnies composant GCGF puissent utiliser et partager entre elles vos renseignements personnels à des fins promotionnelles, et ce, à la hauteur de vos attentes.

Vos renseignements seront utilisés dans le but de vous faire profiter d'une expérience personnalisée et de vous transmettre de temps à autre de l'information, des offres et des conseils adaptés en fonction de votre situation personnelle et de vos intérêts. GCGF ne partagera pas vos renseignements avec d'autres compagnies, à moins d'avoir obtenu votre consentement au préalable ou si la loi le permet.

Nous n'utiliserons jamais des renseignements personnels sensibles à des fins promotionnelles sans avoir obtenu préalablement votre consentement spécifique à cet effet.

Vous pouvez en tout temps nous demander de ne pas utiliser ou partager vos renseignements personnels entre les compagnies composant GCGF à des fins promotionnelles en faisant parvenir une demande écrite au responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse et aux coordonnées indiquées à la fin de la présente politique.

Si vous ne consentez pas à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels, il est possible que nous ne puissions pas vous fournir les produits et services demandés à la hauteur de vos attentes. Prenez note que nous ne vendons pas nos listes de clients à des tiers.

11. Comment vos informations sont-elles sécurisées

Nous maintenons en place des dispositifs sur le plan technique, physique et organisationnel afin que vos renseignements personnels soient protégés contre les risques de perte, de vol, d'accès et de communication non autorisés, de reproduction, d'utilisation inappropriée ou de modification. Seules les personnes qui ont besoin de ces renseignements dans le cadre de leur travail y ont accès.

Les mesures de protection et les mécanismes de sécurité en ligne comprennent une grande variété de solutions techniques et de pratiques de sécurité conçues pour agir ensemble pour protéger vos renseignements. Comme l'exigent les lois locales sur la protection des renseignements personnels et des données, nous vous aviserons si nous avons connaissance qu'on accède à vos renseignements personnels sans y être autorisé.

Afin d'assurer la sécurité de vos renseignements, nous avons recours aux mesures suivantes (sans que cette liste ne soit exhaustive) :

- Contrôle des accès des utilisateurs (identifiant et mot de passe) ;
- Mesures de traçabilité (SSL, *cookies*) ;
- Mesures de protection des logiciels (*pare-feu/firewalls*) ;
- Mesures de contrôle des sous-traitants (clauses contractuelles) ;
- Chiffrement des données ;
- Surveillance du réseau ;
- Des mesures physiques (ex. : accès par gestion électronique aux bureaux pour les employés, sauvegarde et archivage des données au moyen d'un système externe, etc.);

Nous nous engageons à maintenir un haut degré de confidentialité en intégrant les dernières innovations technologiques permettant d'assurer la confidentialité de vos renseignements. Toutefois, aucune méthode de transmission par Internet, ou méthode de stockage électronique, n'est sécurisée à 100 %. En cas d'événement imprévu, tel qu'une fuite de données ou un préjudice causé par de mauvais acteurs, nous avons mis en place des procédures pour identifier, évaluer et minimiser tout risque supplémentaire et déterminer s'il existe un risque réel de préjudice sérieux pour les personnes concernées.

GCGF s'attend à ce que ses employés fassent preuve de transparence et de responsabilisation en rapportant à leur gestionnaire et au responsable RPRP tout bris liés aux obligations en matière de protection des renseignements personnels.

Nous vous recommandons d'utiliser des mots de passe uniques et forts pour vos comptes en ligne et de ne divulguer vos mots de passe à personne.

Liens vers les sites Web de tiers

Nous voulons fournir aux visiteurs des renseignements qui pourraient leur être utiles. C'est pourquoi nos sites Web proposent des liens vers d'autres sites Web qui ne sont ni affiliés à nous ni entretenus par nous. Nous choisissons avec soin ces sites Web, mais nous ne surveillons pas et ne gérons pas leurs pratiques en matière de protection des renseignements personnels. Par conséquent, nous n'assumons pas la responsabilité des politiques et des procédures de collecte des données de ces sites Web.

12. Quels sont vos droits ?

Conformément aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels, une personne dispose des droits suivants :

- Droit d'accès : le droit d'avoir confirmation de l'existence ou non d'un traitement de renseignements personnels la concernant et le droit d'obtenir communication de ces renseignements personnels;
- Droit de rectification : le droit de demander de faire rectifier tout renseignement personnel incomplet, inexact ou ambigu que nous détenons;
- Droit de retrait du consentement : le droit de retirer son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements personnels recueillis;
- Droit à l'information : le droit d'être informée d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé qui utilise des renseignements personnels;
- Droit à l'information : le droit d'être informé au préalable du recours à une technologie permettant d'identifier la personne, de la localiser ou d'effectuer un profilage de celle-ci et des moyens offerts pour activer les fonctions permettant de l'identifier, de la localiser ou d'effectuer un profilage;
- Droit à la portabilité : le droit d'accéder à un renseignement personnel informatisé dans un format technologique structuré et couramment utilisé. *N.B. Ce droit n'entrera en vigueur qu'en septembre 2024.

Une demande d'accès ou de rectification est adressée au responsable de la protection des renseignements personnels de GCGF dont les coordonnées sont indiquées ci-après

Le responsable de la protection des renseignements personnels répondra par écrit à la demande d'accès ou de rectification avec diligence et au plus tard dans les trente (30) jours de la date de réception de la demande.

Tout refus de GCGF d'acquiescer à une demande sera motivé par écrit et indiquera la disposition de la loi sur laquelle notre refus s'appuie ainsi que les recours offerts pour contester et le délai dans lequel ils doivent être exercés. GCGF s'engage également à vous prêter assistance pour vous aider à comprendre le refus.

13. Limite de responsabilité

L'utilisation des technologies telles que l'Internet comporte des risques importants. De ce fait, il est impossible de garantir que les renseignements personnels que vous fournissez soient complètement à l'abri. Toutefois, soyez assurés que GCGF met en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition afin de protéger vos données.

Par conséquent, vous reconnaissez que GCGF et ses fournisseurs ne sauraient être tenus responsables des dommages ou préjudices pouvant découler ou résulter, directement ou indirectement, d'une violation de la confidentialité des données et/ou renseignements transmis par Internet à GCGF.

Nous tenons à vous informer que l'utilisation du courriel comme moyen de communication pour transmettre un document ou du texte ne garantit pas la protection ni la confidentialité des renseignements contenus dans le courriel.

14. Qui est responsable de la protection des renseignements personnels (RPRP) ?

Si vous avez des questions et préoccupations en ce qui concerne la présente politique de confidentialité ou la manière dont nous traitons vos renseignements personnels, ou encore pour exercer vos droits ou formuler une plainte, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels par courriel et par la poste aux coordonnées suivantes :

responsablePRP@gcgf.qc.ca

Carol Fréchette - Président GCGF

202-2095 Frank Carrel

Québec, Québec G1N 4L8

Téléphone : 418-683-6605

Sans frais : 1-888-686-3264

Télécopieur : 418-683-13