

Protection des renseignements personnels

1. Vos renseignements personnels sont précieux

Services financiers G. & D. Drouin Inc. fait tous les efforts nécessaires 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.

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, comment nous traiterons les incidents de confidentialité et votre droit d'accès à ceux-ci.

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. [Définition complète](#)

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 les pratiques en matière de protection des renseignements personnels.
- **Agir de façon responsable.** Nos employés, nos conseillers en services financiers et nos fournisseurs doivent respecter nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels. La personne « *Responsable 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 principalement auprès de vous. Nous pouvons aussi en recueillir auprès d'autres personnes, selon les circonstances et selon les produits ou services que vous détenez chez nous, par exemple:

- Les autorités fiscales (agence de revenu du Canada, Revenu Québec)

Une personne qui détient ou qui souhaite obtenir un produit ou un service chez nous peut aussi nous communiquer vos renseignements personnels pour vous faire bénéficier de ce produit ou service. Par exemple, cette personne pourrait vous ajouter comme personne assurée.

Comment nous recueillons vos renseignements personnels

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

- Par téléphone
- En personne
- Via nos formulaires papier et en ligne

Quels renseignements personnels nous recueillons

Nous recueillons seulement les renseignements personnels nécessaires pour atteindre les buts décrits dans cette politique.

Voici quelques exemples de renseignements personnels que nous pouvons recueillir:

Catégories	Exemples
Renseignements d'identification	Nom, date de naissance, sexe à la naissance, adresse postale, courriel, numéro de téléphone, langue de préférence, état civil, Identifiants gouvernementaux (numéro de passeport, numéro de permis de conduire, etc.), numéro d'assurance sociale, citoyenneté, pays de naissance
Renseignements financiers	Revenu, salaire, bilan financier, investissements, informations sur les produits financiers que vous détenez chez nous ou ailleurs, profil d'investisseur, loyer, prêts personnels, hypothèque, comptes bancaires, marges de crédit, cartes de crédit, régimes de retraite (employeur, RRO, RREGOP, RREP)
Renseignements fiscaux	Avis de cotisation et déclaration de revenus
Renseignements juridiques	Testament, mandat en cas d'incapacité, contrat de mariage ou contrat de vie commune
Renseignements de santé	Informations médicales en lien avec vos réclamations, résultats de tests paramédicaux, antécédents médicaux

Renseignements d'assurance	Informations sur les polices d'assurance que vous détenez chez nous ou ailleurs, sexe à la naissance, habitudes de vie, antécédents criminels
Renseignements d'emploi	Statut d'emploi, employeur actuel
Renseignements sur vos biens	Voiture, résidence, véhicule récréatif
Renseignements sur vos proches	Nom, âge, situation financière et état de santé du conjoint, des enfants ou des parents

Nous pouvons aussi créer ou déduire des renseignements à partir des renseignements personnels que nous recueillons. Par exemple, nous pouvons vous créer un profil de client ou un identifiant. Ces renseignements sont considérés comme des renseignements personnels. 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

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.

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 d'affaire avec nous.

Nous recueillons, utilisons, communiquons et conservons vos renseignements personnels seulement pour atteindre les buts mentionnés dans cette section. 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 notre relation avec vous, selon les produits et services que vous demandez:

Catégories	Buts précis
Savoir qui vous êtes	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier votre identité • Maintenir à jour vos coordonnées • Vous reconnaître à travers de Services financiers G. & D. Drouin Inc. • Vérifier que vos renseignements personnels sont exacts
Développer une relation avec vous	<ul style="list-style-type: none"> • Vous contacter si vous le demandez et répondre à vos questions • Comprendre vos besoins et votre profil pour vous conseiller • Analyser vos demandes de produit ou de service • Déterminer si vous êtes admissible à un produit ou à un service, et s'il vous convient • Déterminer le coût d'un produit ou d'un service que vous demandez
Entretenir notre relation avec vous	<ul style="list-style-type: none"> • Administrer vos contrats au quotidien, par exemple faire des changements à vos contrats ou vous informer de changements dans vos placements • Traiter vos paiements • Traiter vos demandes de réclamation d'assurance, de transaction ou toutes autres demandes liées à un contrat • Traiter toute plainte ou insatisfaction • Transférer vos contrats vers ou depuis une autre institution financière • Transférer votre dossier à un autre représentant, si nécessaire
Respecter les lois et gérer les risques	<ul style="list-style-type: none"> • Détecter, prévenir et contenir la fraude ainsi que les activités non-autorisées ou illégales, comme le blanchiment d'argent et les cybermenaces • Surveiller les pratiques d'affaires pour s'assurer qu'elles constituent de saines pratiques commerciales • Vérifier les transactions • Former adéquatement nos employés et nos conseillers • Respecter nos obligations légales et les exigences des tribunaux, des autorités réglementaires ou des organismes d'autoréglementation

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:

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

Catégories	Buts précis
Améliorer nos produits et services, et offrir une expérience client distinctive	<ul style="list-style-type: none">• Vous reconnaître dans vos différences et similitudes avec nos autres clients• Comprendre l'utilisation de nos outils numériques et de nos sites internet pour les améliorer• Vous consulter pour en apprendre davantage sur votre expérience vécue, vos réactions et vos interactions avec nous• Suivre les différentes étapes de votre vie pour rendre nos produits et service encore plus utiles et efficaces tout au long de notre relation avec vous• Faire bénéficier l'ensemble de nos clients de nos apprentissages avec vous dans nos travaux d'amélioration et d'expérience client• Faciliter la transmission électronique et sécurisée de vos documents directement sur le portail de Mica, tels que confirmations de transaction, reçus de contribution et feuillets fiscaux• Faciliter la saisie de vos informations lors de vos demandes de produit ou service (par exemple: remplir automatiquement certains champs)
Vous faire part de nos produits, services et événements qui pourraient vous intéresser	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre votre portefeuille de produits et services détenus chez Services financiers G. & D. Drouin Inc. pour vous introduire à des produits et services compatibles tenant compte de votre réalité• Vous contacter au bon moment, de façon adaptée et personnalisée• Vous faire profiter d'avantages ou d'une tarification avantageuse en fonction des produits ou services que vous détenez chez Services financiers G. & D. Drouin Inc.• Vous informer d'évènements promotionnels qui pourraient vous intéresser

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

À qui nous pouvons communiquer vos renseignements personnels

Avec votre consentement et suite à votre demande, nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à des partenaires de Services financiers G. & D. Drouin Inc. afin de mieux vous connaître, mieux répondre à vos besoins et offrir les meilleurs services et expérience client qui soient. Si vous ne souhaitez pas vous prévaloir de cette opportunité, vous pouvez ne pas y consentir.

Pour atteindre les buts mentionnés dans cette section, tel que mentionné nous devons parfois communiquer vos renseignements personnels à d'autres personnes ou organisations.

Par exemple, nous pouvons les communiquer aux tiers suivants:

- Une personne qui détient un produit ou un service chez nous et dont vous bénéficiez
- Des agences de renseignement et d'évaluation du crédit, par exemple Equifax ou TransUnion
- Des bases de données privées en matière d'assurance et d'indemnisation
- D'autres assureurs, réassureurs et institutions financières

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

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 cette politique, pour vous offrir le produit ou service demandé
- Prendre les mesures nécessaires si nous détectons une fraude potentielle

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

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

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.

Nos employés, conseillers, 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 conseillers, 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, conseillers, nos 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, conseillers, 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:

Mesures technologiques	<ul style="list-style-type: none">• Authentification à plusieurs facteurs• Chiffrement des données• Hébergement des données• Pare-feu avec antivirus et antispam
Mesures physiques ou administratives	<ul style="list-style-type: none">• Autorisation nécessaire pour accéder à nos systèmes informatiques et aux bâtiments où sont conservés vos renseignements personnels• Surveillance constante de nos installations• Instructions spécifiques à respecter lors des déplacements ou du travail en dehors de notre bureau.

Nous communiquons avec vous de façon sécuritaire

Nous avons mis en place des mesures pour assurer la sécurité de nos communications avec vous, notamment quand nous recueillons vos renseignements personnels.

Voici quelques exemples de ces mesures de sécurité :

- Nous vérifions toujours votre identité, que ce soit en ligne, au téléphone ou en personne. À part pour vous authentifier, nous évitons de recueillir certains renseignements personnels au téléphone, comme votre date de naissance ou votre numéro d'assurance sociale.
- Nous ne vous demanderons jamais votre mot de passe ou votre numéro d'identification personnel (NIP).
- Nous ne vous contacterons pas, sans raison, dans le seul but d'obtenir vos renseignements personnels.
- Nous ne vous demanderons jamais de nous fournir ou de nous confirmer des informations personnelles par texto ou par courriel.

Mesures de sécurité et incident de confidentialité

Ces mesures de sécurité comprennent également une procédure détaillée quant à la gestion de tout incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel présentant un risque sérieux de préjudice. Nous nous engageons à prendre toutes les mesures nécessaires afin de diminuer les risques de préjudice aux personnes concernées.

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

Des copies de tous les documents de clients, y compris les notes manuscrites et électroniques, doivent être conservées pendant au moins sept (7) ans après la date de la fin de la relation d'affaires avec le client au celle à laquelle le dernier service a été rendu ou pendant toute autre période prévue par le siège social de Services financiers G. & D. Drouin Inc. Nous détruisons les renseignements personnels une fois que la durée de conservation est atteinte. Cette durée dépend notamment de nos obligations légales et règlementaires, et du délai nécessaire pour protéger nos droits en cas de recours.

2.8 Nous respectons vos droits liés à vos renseignements personnels

Gérer vos préférences de consentement

Vous pouvez consulter et modifier vos préférences de consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels à tout moment. Sachez toutefois que nous ne pourrons plus vous offrir nos produits et services si vous retirez votre consentement à un but qui est essentiel à notre relation avec vous (voir la section Nous recueillons vos renseignements personnels dans des buts précis pour plus de détails).

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

Vous pouvez communiquer avec nous pour retirer votre consentement aux 2 buts suivants:

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

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

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.

Savoir si nous détenons vos renseignements personnels	Vous pouvez nous demander: <ul style="list-style-type: none">• Si nous détenons des renseignements personnels sur vous• Comment vos renseignements personnels ont été recueillis, utilisés et communiqués• Si une autre personne ou organisation détient vos renseignements personnels pour nous.
Consulter vos renseignements personnels	<ul style="list-style-type: none">• 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.• 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
Corriger vos renseignements personnels	<ul style="list-style-type: none">• Vous pouvez nous demander de corriger vos renseignements personnels s'ils sont incomplets ou inexacts.• Vous pouvez aussi les mettre à jour s'ils ont changé
Supprimer vos renseignements personnels	<ul style="list-style-type: none">• Vous pouvez nous demander de supprimer vos renseignements personnels. Notre réponse dépendra de la situation.• Si nous avons atteint les buts de la collecte des renseignements personnels, nous les supprimerons. Par contre, nous pouvons les conserver afin de respecter nos obligations légales et réglementaires, et pour protéger nos droits en cas de recours.• 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 pourrons plus vous offrir nos produits et services.

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

Nos employés et conseillers financiers 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 déposer une plainte si vous estimez que nous avons mal géré vos renseignements personnels.

Nous vous invitons d'abord à communiquer avec la personne Responsable de la protection des renseignements personnels 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 la Commission d'accès à l'information du Québec

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.

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

Donald Drouin
Responsable de la protection des renseignements personnels
Services financiers G. & D. Drouin Inc.

1680 105e Ave,
Shawinigan, QC G9P 1M7
(819) 536-2454

Courriel: ddrouin@trifolium.ca

4. Mise à jour de la politique

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 notre site web de toute modification importante à cet avis.

Date de revision: 2023-09-27