C2 SERVICES FINANCIERS INC

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Mise à jour : Janvier 2026



WWW.C2SF.COM

TABLE DES MATIERES

CONTEXTE 3
DÉFINITION 3
MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE 3
TRANSPARENCE 4
CONSENTEMENT 4
UTILISATION ET COMMUNICATION À DES FINS DÉTERMINÉES 4
ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 4
COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À DES TIERS 5
EXIGENCE SUR LA GESTION DES DOSSIERS 6
MESURES DE SÉCURITÉ ET CONSERVATION DES DOSSIERS 7
DURÉE DE CONSERVATION 7
DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 8
PROCÉDURES CONCERNANT LES PLAINTES 8
MANQUEMENT À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 8
BRIS DE CONFIDENTIALITÉ – OBLIGATIONS DU RÉPRÉSENTANT 9
BRIS DE CONFIDENTIALITÉ – OBLIGATIONS DE C2 9

CONTEXTE

Compte tenu que les entreprises doivent avoir et adapter leurs politiques et leurs pratiques en vue de se conformer aux obligations prévues en matière de confidentialité, il est primordial d'établir une politique interne et des procédures pour la protection des renseignements personnels, et ce, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, (LRQ. Chapitre P-39.1). Cette politique inclut la conformité avec les obligations en matière de gestion des renseignements personnels au moment de leur collecte, de leur utilisation, de leur divulgation, de leur conservation, de leur protection et de leur destruction. Cette politique s'applique à tous les mandataires et préposés de C2 services financiers Inc. Toutes les entreprises fournissant des biens et services au Québec doivent se conformer à cette loi.

Par conséquent, en plus d'avoir un caractère informatif, cette politique a pour objectif de décrire l'équilibre entre le droit d'un client à la protection des renseignements personnels le concernant et le besoin pour C2 services financiers Inc. à recueillir, utiliser, conserver et divulguer ces renseignements personnels à l'intérieur de l'exercice légitime de ses activités commerciales. Par ailleurs, elle s'applique aussi aux renseignements personnels recueillis et détenus par C2 services financiers Inc. sur ses mandataires et préposés.

DÉFINITION

Il faut entendre par renseignement personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier, notamment : le nom, l'âge, le numéro d'assurance social, le revenu annuel, l'avoir net, le statut social, les renseignements bancaires, les comptes, les objectifs financiers, la tolérance au risque, les stratégies de placement, les dossiers relatifs à des prêts, les ordres de placement ainsi que toutes décisions judiciaires en matière matrimoniale et successorale dont copie est conservée au dossier du client.

MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

La mise en œuvre de cette politique a été confiée à Anik Boutet. Non seulement cette personne a la tâche élevée de veiller au respect des différentes lois applicables à la protection des renseignements personnels, mais elle est tenue d'assurer la circulation de l'information ainsi que la formation des membres de l'organisation sur les procédures et pratiques de cette politique. L'application de cette politique s'inscrit dans un cadre déontologique qui privilégie la prudence dans la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels ainsi que la confidentialité des ordres et des opérations des clients. Finalement, cette personne sera responsable de recevoir les demandes de renseignements et les plaintes concernant cette politique.

TRANSPARENCE

Une version complète et à jour de la présente politique est mise à la disposition des employés, conseillers sur le SharePoint de C2 services financiers Inc. Au moment de l'embauche ainsi qu'annuellement, chaque employé de C2 services financiers Inc. doit attester avoir pris connaissance de la présente politique. Alors que chaque nouveau représentant recroit une formation sur la conformité incluant la protection des renseignements personnels. D'autre part, lors d'importantes mises à jour à ladite politique, un communiqué est transmis aux employés et représentants.

CONSENTEMENT

C2 services financiers Inc. s'engage à recueillir les renseignements personnels d'un client nécessaires à la constitution de son dossier que dans la seule mesure où celui-ci aura donné un consentement manifeste, libre et éclairé. Ce consentement sera exigé lors de la première collecte de renseignements. Cette autorisation vise entre-autre à faciliter la collecte des renseignements des clients provenant de régions éloignées et de l'extérieur du Québec.

Dans des situations particulières, notamment celle du mineur ou du majeur inapte, sous tutelle ou en curatelle, le consentement pourra être donné par le tuteur légal ou les tuteurs légaux, la tutelle ou curatelle. De plus, tout consentement pourra être donné par procuration ou par autorisation de la loi.

UTILISATION ET COMMUNICATION À DES FINS DÉTERMINÉES

C2 services financiers Inc. s'engage à utiliser et communiquer les renseignements personnels aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Ses préposés ou mandataires pourront en prendre connaissance, et cela à la condition que ces renseignements soient nécessaires à l'exercice de leurs fonctions ou à l'exécution de leurs mandats.

Par ailleurs, C2 services financiers Inc. pourra transmettre à des tiers les renseignements personnels recueillis pour les fins énoncées ci-dessous, notamment à des organismes de placement collectif, à des ministères et organismes gouvernementaux pour lesquels ils sont tenus par la loi de le faire, aux compagnies d'assurances, à son fournisseur informatique, à des entreprises de messagerie et avec le consentement écrit de la personne concernée, à toute autre personne qui en fait la demande.

ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En vertu de l'article 27 de la L*oi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, toute personne qui en fait la demande et justifiant de son identité pourra se faire confirmer l'existence de son dossier et pourra obtenir communication des renseignements personnels la concernant.

Par ailleurs, en vertu de l'article 30 de la loi, toute personne qui en fait la demande et justifiant de son identité pourra avoir accès à son dossier ou pourra faire rectifier son dossier. Cette demande devra être faite par écrit par la personne concernée justifiant de son identité. Anik Boutet, donnera suite à cette demande dans les 30 jours suivant la date de la requête. L'accès aux renseignements personnels sera gratuit sous réserve de frais raisonnables pouvant être exigés pour la transcription, reproduction ou transmission. Dans l'éventualité où des frais seraient exigibles, le client en sera informé au préalable.

L'accès aux renseignements personnels pourra être refusé dans l'une des situations suivantes :

- les renseignements personnels contiennent des détails sur d'autres personnes,
- la divulgation des renseignements personnels pourrait nuire à une enquête menée par notre service interne,
- la divulgation des renseignements personnels pourrait avoir un effet sur une procédure judiciaire dans laquelle C2 services financiers Inc. a un intérêt,
- l'impossibilité de reproduire les renseignements personnels en raison du support sur lequel ils sont détenus.

Par ailleurs, tout refus sera motivé et notifié par écrit à la personne concernée.

COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À DES TIERS

Dans les cas prévus aux articles 18 et suivants de la loi, une entreprise peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement qu'elle détient sur elle. Anik Boutet sera la seule personne compétente afin de déterminer si cet article trouve application ou non advenant une telle demande. Cette demande devra être faite par écrit pour être considérée.

Pour les demandes non couvertes par les articles 18 et suivants de la loi, l'article 13 de la même loi stipule ceci :

> *« Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui ni les utiliser à des fins non pertinentes à l'objet du dossier, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi ne le prévoie. »*

Toute demande de renseignements ou de documents faite par un tiers auprès d'un employé de C2 services financiers Inc. concernant un client doit être obligatoirement transmise par écrit à Anik Boutet, accompagné du formulaire de « consentement à la communication de renseignements personnels à un tiers autorisé ». Ce formulaire est disponible auprès de Anik Boutet.

On entend par « tiers » toute personne, organisation ou entreprise qui n'est pas la personne concernée par la demande.

Sauf exception autrement prévue par la loi, Anik Boutet exigera d'obtenir le formulaire de consentement à la communication de renseignements personnels à un tiers autorisé du client concerné par la demande et conservera celui-ci dans ses dossiers pour références ultérieures. C2 services financiers Inc. devra rencontrer le client concerné par la demande et devra obtenir sa signature sur le formulaire.

Une fois le consentement écrit du client reçu par Anik Boutet cette personne se chargera de transmettre, dans un délai de 30 jours de la réception de la demande du tiers, les renseignements et/ou documents demandés par le tiers et transmettra au même moment au client, par courrier, une copie conforme de la lettre transmise au tiers, copies des documents qui y seront joints, copie de la lettre de demande provenant du tiers ainsi qu'une copie du consentement signé par le client. Anik Boutet devra identifier les renseignements ou documents qui pourront être transmis.

À défaut d'obtenir le consentement écrit de la personne concernée par la demande du tiers, Anik Boutet ne pourra transmettre quoi que ce soit à quiconque sauf sur ordonnance de la Commission d'accès à l'information ou d'un tribunal compétent. La direction de la conformité avisera par écrit le tiers demandeur de l'omission ou du refus de la personne concernée par la demande à consentir à la transmission des renseignements ou documents demandés.

Seule Anik Boutet est autorisée à transmettre, dans les conditions énumérées ci-dessus, des renseignements ou documents à des tiers.

Toute autre personne qui donnerait ou transmettrait quelques renseignements ou documents à un tiers sera seul responsable de tous les dommages que ce fait pourrait causer à la personne concernée ou à C2 services financiers Inc.

EXIGENCE SUR LA GESTION DES DOSSIERS

Classement des dossiers :

- Classer par ordre alphabétique de noms de famille
- Préparer un dossier pour chaque client et faire la distinction en ce qui concerne les dossiers relatifs à un client, sa conjointe, ses enfants ou sa corporation.
- Classer selon la discipline : préparer un dossier pour l'assurance de personnes et les fonds distincts et un dossier pour l'épargne collective et un dossier marché dispensé.
- Éviter de confondre des documents en lien avec une discipline dans un dossier relatif à une autre discipline.

Protection du contenu des dossiers :

- Prendre toutes les mesures nécessaires afin de conserver la confidentialité des renseignements.
- Avoir des classeurs munis de serrures et les verrouiller.

- Ranger les dossiers dans les classeurs verrouillés en dehors des heures d'ouverture ou durant votre absence.
- Éviter de laisser des dossiers sur votre bureau en votre absence.
- Verrouiller la porte donnant accès au bureau ou sont situés vos dossiers.
- Restreindre l'accès aux dossiers clients aux personnes autorisées seulement.
- Toujours verrouiller votre ordinateur.

MESURES DE SÉCURITÉ ET CONSERVATION DES DOSSIERS

C2 services financiers Inc. s'engage à assurer la protection des renseignements personnels détenus par des mesures appropriées notamment contre la perte ou le vol ainsi que contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisée. Les mesures de protection utilisées par C2 services financiers Inc. s'appliqueront, quelle que soit la forme de support utilisé : papier, informatique ou autre.

Les mesures de protection utilisées comprennent entre autres : *des moyens matériels tels que l'usage d'un système d'alarme, une clé magnétiques donnant accès à l'édifice hors des heures de bureau, ainsi que le verrouillage de certains classeurs. De plus, l'accès à notre système informatique est sécurisé à deux niveaux. Premièrement, l'accès au réseau informatique nécessite la détention d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Deuxièmement, l'accès à certaines bases de données requiert également la détention d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Seul le personnel autorisé peut avoir accès au réseau informatique.*

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, seul le personnel autorisé a accès aux renseignements personnels nécessaires à l'exercice de leurs activités. De plus, chaque membre de l'organisation a un accès limité à des fonctions précises de nos bases de données, selon la nature du poste et des tâches qu'il (elle) doit effectuer. Cette restriction permettra un meilleur contrôle interne des modifications pouvant survenir au système et de la circulation de l'information.

Des directives internes ont été établies et chaque employé ainsi que le personnel cadre ont signé une lettre d'engagement au respect de la confidentialité des renseignements personnels. De plus, une entente relative à la protection des codes alphanumériques a été signée par chacun des employés et le personnel cadre, dans le but de protéger ces renseignements. Cette lettre d'engagement doit être signée annuellement. Les employés qui ne se conforment pas aux politiques, procédures et pratiques en matière de protection des renseignements personnels, ainsi qu'à la confidentialité de tels renseignements s'exposent à des sanctions pouvant aller jusqu'au congédiement.

DURÉE DE CONSERVATION

C2 services financiers Inc. conservera les renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées. La durée minimale de conservation des livres, registres et dossiers clients sera celle prescrite par règlement soit 5 ans à partir de la fermeture du dossier.

DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Toute destruction de dossiers, livres, registres, documents électroniques ou documents physiques contenant des renseignements personnels doit être effectuée en respectant le caractère confidentiel de ces renseignements.

PROCÉDURES CONCERNANT LES PLAINTES

Dans l'éventualité d'un refus de C2 services financiers Inc. à communiquer à un client un renseignement personnel le concernant ou du non-respect d'un des principes énoncés ci-dessus, le client aura le loisir de formuler ses commentaires, préoccupations ou plainte à l'attention de Anik Boutet.

Cette dernière s'engage à répondre à toutes demandes dans les meilleurs délais et à informer le client des mesures entreprises. Si elle le juge nécessaire, la personne responsable fera une enquête et communiquera le résultat de celle-ci au plaignant.

MANQUEMENT À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Lorsqu'un représentant ou un employé constate qu'il y a eu manquement ou infraction quant à la sécurité et la protection des renseignements personnels relatifs à un client, il doit immédiatement en informer le responsable de la protection des renseignements personnels, Anik Boutet. Cette dernière devra aviser MICA et l'assureur du manquement.

Par manquement ou infraction, nous entendons, entre autres, toute divulgation involontaire de renseignements personnels à des personnes non autorisées ou la réception par un tiers de renseignements personnels qui ne lui sont pas destinés, mais qu'un représentant ou un employé lui aurait envoyé par erreur ou par mégarde.

Dans de tels cas, la collaboration du représentant ou de l'employé sera exigée, afin de minimiser les impacts négatifs d'une telle situation. De plus, les personnes responsables devront démontrer à MICA qu'ils ont mis en place les contrôles nécessaires afin que de telles situations ne se produisent plus à l'avenir.

Si nous constatons un ou des manquements de la part d'un représentant ou d'un employé quant à la protection des renseignements personnels, le cabinet pourra lui imposer toute mesure administrative ou sanction qu'elle juge nécessaire et pourra, dans certains cas, conduire à la terminaison de l'entente.

BRIS DE CONFIDENTIALITÉ – OBLIGATIONS DU RÉPRÉSENTANT

Dès qu'un employé ou représentant est informé d'un bris de confidentialité réel ou potentiel, il doit contacter immédiatement Anik Boutet.

Anik Boutet avisera immédiatement le service des affaires juridiques de MICA pour l'en informer et l'assureur. Le service des affaires juridiques devra appliquer la procédure sur le manquement à la confidentialité et y consigner les documents afférents.

Immédiatement après en avoir été informée, cette personne responsable devra déployer tous les efforts nécessaires et raisonnables afin de minimiser les impacts d'un tel bris de confidentialité et devra veiller à rétablir la situation dans les meilleurs délais. Entre autre chose, la personne responsable devra aviser immédiatement le client concerné du bris de confidentialité le concernant afin que celui-ci prenne les mesures appropriées et requises afin de se protéger adéquatement.

BRIS DE CONFIDENTIALITÉ – OBLIGATIONS DE C2

Dès que C2 services financiers Inc. est informé d'un bris de confidentialité réel ou potentiel relativement aux renseignements recueillis lors de la vente de produits ou services d'un assureur, il a l'obligation de rapporter ces manquements à l'assureur concerné et Mica. Le service des affaires juridiques devra appliquer la procédure sur les manquements à la confidentialité et y consigner les documents afférents.