

Compte tenu du contexte actuel, et afin de protéger la confidentialité des renseignements personnels des clients, iA a préparé le présent guide pour s'assurer que les conseillers suivent les meilleures pratiques dans l'exercice de leurs activités professionnelles, dont la protection des documents contenant de l'information confidentielle par des mots de passe.

Dans le cadre de l'exercice de vos activités professionnelles, il est important de rappeler qu'il est de votre responsabilité de préserver la confidentialité des renseignements personnels des clients, et ce, peu importe l'outil ou le moyen de communication utilisé.

### 1. Gestion des mots de passe

Lorsque vous sécurisez un document avec un mot de passe, celui-ci doit absolument avoir les caractéristiques suivantes :

- Une longueur minimale de 8 caractères.
- Doit comprendre au moins une majuscule, une minuscule et un caractère alphanumérique (un chiffre ou un symbole).
- Ne pas utiliser le même mot de passe pour chaque envoi.
- Ne pas utiliser d'information nominative (NAS, date de naissance, etc.).

Si votre mot de passe n'a pas toutes ces caractéristiques, votre document ne sera pas correctement protégé et les données de votre client risquent d'être compromises.

Il existe seulement deux façons sécuritaires de transmettre un mot de passe au destinataire :

- Par communication verbale (téléphone ou vidéoconférence).
- À l'aide d'une question dont seuls le conseiller et le client connaissent la réponse. Ne pas choisir une information facile à trouver, comme le nom d'un enfant ou une date de naissance.

### 2. Gestion des courriels

Lorsqu'un courriel est envoyé avec un message ou un document qui contient des données nominatives, l'information doit absolument être contenue dans un fichier sécurisé par un mot de passe. Une donnée nominative est une information qui permet d'identifier un individu, directement ou indirectement.

Exemples d'information qui doit être protégée par un mot de passe : Nom, n° de contrat, adresse physique ou électronique, numéro de téléphone, un historique médical, des transactions financières, etc.

Lorsqu'un courriel contenant des informations confidentielles n'est plus utile ou nécessaire, il faut le supprimer définitivement de la boîte de courriels, incluant la suppression de la corbeille.

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