

Montréal, le 1^{er} août 2014

M. ...

...

M^e François Giroux
McCarthy Tétrault S.E.N.C.R.L.
1000, rue de la Gauchetière Ouest
Bureau 2500
Montréal (Québec) H3B 0A2

Objet : Plainte de M. ... à l'endroit de la CIBC
N/Réf. : 11 05 12

Monsieur, Maître,

La présente donne suite à la plainte que M. ... (le plaignant) a adressée à la Commission d'accès à l'information (la Commission) en mars 2011 à l'endroit de la Banque CIBC (l'entreprise) concernant la collecte de renseignements personnels.

L'objet de la plainte

Le plaignant reproche à l'entreprise d'avoir voulu recueillir et inscrire à son dossier client son numéro d'assurance maladie (NAM) lors de la délivrance d'une nouvelle carte bancaire. Il reproche également à l'entreprise d'avoir auparavant inscrit à son dossier son numéro de permis de conduire. Enfin, il lui reproche d'avoir refusé de lui émettre une nouvelle carte bancaire au motif qu'il refusait de fournir son NAM.

L'enquête

Selon l'enquête de la Commission, le plaignant, client de l'entreprise depuis plusieurs années, s'est présenté à une succursale de l'entreprise, située à Québec, pour demander une nouvelle carte bancaire parce qu'il avait perdu la sienne. Une préposée lui a demandé de présenter deux pièces d'identité afin de s'identifier. Le plaignant a présenté sa carte d'assurance maladie et son permis de conduire. Il a toutefois refusé que la préposée recueille les numéros inscrits sur ces pièces d'identité. L'entreprise détenait déjà son numéro de permis de

conduire; elle n'a pas inscrit au dossier du plaignant son NAM compte tenu de son refus. La préposée a refusé d'émettre une nouvelle carte bancaire au plaignant parce qu'il n'a pas accepté qu'elle collige un second numéro inscrit sur une pièce d'identité reconnue ou une carte de crédit.

L'entreprise invoque l'application du *Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*¹ ainsi que la Ligne directrice B-8 du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF)² pour justifier la collecte du numéro inscrit sur une pièce d'identité, notamment le permis de conduire.

Quant à sa demande de colliger le numéro inscrit sur une seconde pièce d'identité pour permettre le remplacement d'une carte bancaire perdue, l'entreprise fait valoir que les risques associés au remplacement d'une telle carte requièrent qu'elle prenne des mesures visant à prévenir la fraude. Dans ce contexte, l'entreprise a mis en place une procédure selon laquelle un client doit présenter deux pièces d'identité pour assurer un processus d'identification cohérent et adéquat.

Au terme de l'enquête, la Commission a transmis à l'entreprise, le 11 avril 2014, un avis d'intention l'informant que, sous réserve de ses observations, elle pourrait lui ordonner de cesser de recueillir de façon systématique les renseignements non nécessaires à l'émission d'une nouvelle carte bancaire au nom d'une personne qui est déjà cliente, soit un second identifiant inscrit sur une pièce d'identité reconnue ou une carte de crédit. Cet avis indiquait qu'elle pourrait également ordonner à l'entreprise de cesser de refuser ce service lorsqu'un client refuse que l'entreprise recueille un renseignement personnel non nécessaire à l'objet du dossier.

Observations aux termes de l'enquête

Le 15 mai suivant, l'entreprise demande à la Commission d'entreprendre une médiation dans le but d'en arriver à un règlement dans ce dossier.

À la suite de cette médiation, l'entreprise transmet ses observations à la Commission.

¹ DORS/2002-184.

² Bureau du surintendant des institutions financières Canada, Mécanismes de dissuasion et de détection du recyclage des produits de la criminalité et du financement des activités terroristes, Saines pratiques commerciales et financières, Ligne directrice B-8, Décembre 2008.

L'entreprise répond ainsi aux trois aspects de la plainte :

1. La collecte du numéro de permis de conduire est conforme au *Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*. En conséquence, l'entreprise n'a pas contrevenu à l'article 5 de la Loi sur le privé en colligeant un renseignement requis par la loi et nécessaire à l'objet du dossier d'un client de la banque, à des fins d'identification.
2. L'entreprise n'a pas recueilli le NAM du plaignant. L'entreprise précise que sa procédure prévoit la vérification de l'identité d'un client qui requiert une nouvelle carte bancaire afin de prévenir la fraude. Toutefois, selon cette procédure, dans les circonstances du présent cas, le numéro contenu sur la seconde pièce d'identité du plaignant (NAM) n'avait pas à être enregistré dans le système de l'entreprise.
3. Dans ce contexte, la préposée de l'entreprise n'aurait pas dû refuser d'émettre une nouvelle carte bancaire au plaignant. D'ailleurs, une nouvelle carte a été émise depuis.

Concernant ce dernier point, l'entreprise précise que le présent dossier a été l'occasion de mettre à jour ses procédures de remplacement de cartes bancaires. Elle revoit donc présentement ses procédures de manière à clarifier le fait qu'un employé ne doit pas, comme condition au remplacement d'une carte bancaire d'un client, exiger qu'une seconde pièce d'identité soit enregistrée dans son système informatique, après que l'identité du client ait été correctement validée.

Analyse

La Loi sur le privé prévoit qu'une entreprise ne doit recueillir que les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier. De plus, sauf dans les circonstances prévues par la loi, nul ne peut refuser d'acquiescer à une demande de bien ou de service en raison du refus de la personne qui formule la demande de lui fournir un renseignement personnel :

5. La personne qui recueille des renseignements personnels afin de constituer un dossier sur autrui ou d'y consigner de tels renseignements ne doit recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier.

Ces renseignements doivent être recueillis par des moyens licites.

9. Nul ne peut refuser d'acquiescer à une demande de bien ou de service ni à une demande relative à un emploi à cause du refus de la personne qui formule la demande de lui fournir un renseignement personnel sauf dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes:

1° la collecte est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat;

2° la collecte est autorisée par la loi;

3° il y a des motifs raisonnables de croire qu'une telle demande n'est pas licite.

En cas de doute, un renseignement personnel est réputé non nécessaire.

Le fardeau de démontrer le caractère nécessaire de la collecte de renseignements personnels pour l'objet d'un dossier repose sur l'entreprise.

Les extraits pertinents des articles 14, 54, 64 et 67 du *Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* prévoient :

14. Sous réserve du paragraphe 62(2), toute entité financière doit tenir les documents ci-après relativement à une opération ou à l'ouverture d'un compte, sauf un compte de carte de crédit :

a) pour chaque compte qu'elle ouvre, la fiche-signature de chaque titulaire du compte; [...]

54. (1) Sous réserve des articles 62 et 63, toute entité financière doit prendre les mesures suivantes :

a) conformément au paragraphe 64(1), vérifier l'identité de toute personne qui signe la fiche-signature relativement à tout compte, autre qu'un compte de carte de crédit, qu'elle ouvre, sauf dans le cas d'un compte d'affaires dont la fiche-signature est signée par plus de trois personnes habilitées à agir à l'égard du compte, si elle a vérifié l'identité d'au moins trois de ces personnes; [...]

64. (1) Dans les cas prévus aux articles 53, 53.1, 54, 55, 56, 57, 59, 59.1, 59.2, 59.3, 59.4, 59.5, 60 et 61, l'identité de la personne est vérifiée, au moment prévu au paragraphe (2) et conformément au paragraphe (3) :

a) au moyen de son certificat de naissance, son permis de conduire, sa carte d'assurance-maladie provinciale (si un tel usage n'est pas interdit aux termes de la loi provinciale applicable), son passeport ou tout document semblable; [...]

67. Toute personne ou entité qui est tenue de vérifier l'identité d'une personne en application du présent règlement relativement à un document que la personne ou l'entité a constitué et qu'elle est tenue de conserver en application du présent règlement, ou à une opération financière qu'elle a effectuée et à l'égard de laquelle elle doit tenir un document en application du présent règlement ou de l'article 12.1 du *Règlement sur la déclaration des opérations douteuses — recyclage des produits de la criminalité et financement des activités terroristes*, doit indiquer dans le document, ou joindre à celui-ci le nom de la personne ainsi que les renseignements suivants :

a) si l'identité est vérifiée au moyen du certificat de naissance de la personne, de son permis de conduire, de sa carte d'assurance-maladie provinciale (si un tel usage n'est pas interdit aux termes de la loi provinciale applicable), de son passeport ou d'un document semblable, les type et numéro de référence du document utilisé, de même que le lieu où il a été délivré;

[Soulignements ajoutés]

En l'espèce, l'entreprise était justifiée de recueillir le numéro de permis de conduire du plaignant et de le conserver, puisque ce renseignement était nécessaire à l'identification d'un client de la banque, tel que requis par la réglementation précitée. La collecte et la conservation de ce renseignement sont donc conformes aux dispositions de la Loi sur le privé.

Par ailleurs, l'enquête démontre que le NAM n'a pas été recueilli par l'entreprise et qu'il n'avait pas à l'être dans les circonstances du présent dossier, ce que cette dernière reconnaît aujourd'hui.

Bien qu'une employée de l'entreprise ait indiqué au plaignant que sa nouvelle carte bancaire ne pouvait lui être émise sans qu'il accepte qu'un second identifiant soit inscrit dans le système informatique de la banque, l'enquête démontre que cette exigence ne fait pas partie des politiques de l'entreprise et que le service a été rendu au plaignant par la suite.

La procédure de l'entreprise applicable lors de l'émission d'une nouvelle carte bancaire requiert que le client présente deux pièces d'identité permettant à un employé de vérifier son identité. Le plaignant a présenté son permis de conduire et sa carte d'assurance maladie, permettant à l'entreprise de valider adéquatement son identité. Cette procédure de vérification de l'identité d'une personne n'implique aucune collecte de renseignement personnel et ne contrevient pas à la Loi sur le privé.

Enfin, la Commission prend en considération le fait que l'entreprise s'est engagée à mettre à jour ses procédures pour clarifier les exigences d'identification et de collecte d'identifiants lors de l'émission d'une nouvelle carte bancaire de manière à éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Conclusion

Dans ce contexte, la Commission considère qu'il s'agit d'une situation isolée résultant de la mauvaise compréhension des exigences prévues par les procédures de l'entreprise par un membre de son personnel.

Dans la mesure où l'entreprise s'est engagée à prendre des mesures pour clarifier ses procédures dans ce genre de situation, la Commission n'émet aucune ordonnance. Toutefois, elle invite l'entreprise à prendre les mesures nécessaires afin de bien faire connaître cette procédure par ses employés, une fois sa mise à jour complétée.

En conséquence, la Commission ferme le présent dossier.

Diane Poitras
Juge administratif