

Montréal, le 13 septembre 2013

Madame ...
Monsieur ...

Madame ...
Banque Nationale du Canada
Tour de la Banque Nationale
11^e étage
600, rue de la Gauchetière O.
Montréal (Québec) H3B 4L2

Objet : Plainte de Madame ... et Monsieur ...
c. Banque Nationale du Canada
N/Réf. : 06 13 30

Monsieur,
Madame,

La présente donne suite à la plainte que M^{me} ... et M. ... (les plaignants) ont adressée à la Commission d'accès à l'information (la Commission) à l'endroit de la Banque Nationale du Canada (la Banque).

L'objet de la plainte

Les plaignants reprochent à la Banque d'avoir exigé la date de naissance de M^{me} ... pour la signature d'une quittance hypothécaire en juin 2006.

Dans leur plainte, les plaignants allèguent que des employés de la Banque ont demandé la date de naissance de M^{me} ... pour obtenir son profil financier lors de la demande de quittance de leur prêt hypothécaire. Les plaignants résumément comme suit leurs prétentions :

« Notre prétention, compte tenu des documents que monsieur ... avait reçus de notre Notaire (A-B-C), est qu'il n'avait absolument aucun besoin de connaître la date de naissance de Nous trouvons sa demande abusive, étant donné qu'en plus, il avait déjà trouvé les renseignements de Nous pensons que tous ces renseignements n'ont aucun

rapport avec la signature d'une Quittance hypothécaire. »

L'enquête

À la suite de ces allégations, la Commission a procédé à une enquête. Les plaignants ont transmis à l'analyste-enquêteur de la Commission leur version des faits et certains documents.

Les plaignants s'étaient adressés au service de médiation de la Banque afin d'obtenir une justification écrite des motifs pour lesquels elle avait demandé la date de naissance de M^{me} Dans une lettre adressée aux plaignants, le service de médiation leur avait alors fait part de la procédure suivante appliquée dans leur cas :

- « ■ Demande reçue de votre notaire d'obtenir une quittance pour une hypothèque remboursée en octobre 2000;
- Le préposé du Centre de traitement des prêts hypothécaires (CTPH) a vérifié votre dossier personnel à notre système informatique, mais l'information de l'hypothèque n'y apparaissait plus (délai de conservation expiré);
- Comme l'hypothèque à quittance était conjointe et afin d'accélérer le traitement de la demande, le préposé du CPTH a communiqué avec votre notaire afin de valider la date de naissance de votre épouse afin de s'assurer de visionner le bon dossier aux systèmes informatiques de la BNC. »

Dans cette lettre, la Banque précise également que le préposé « n'a accédé, demandé ou visionné aucune information confidentielle qui ne figurait déjà à vos dossiers ou archives ».

La Commission a également pris connaissance des lettres de représentants de la Banque dans lesquelles elle mentionne ne pas reconnaître la compétence de la Commission pour se prononcer sur la présente plainte. En conséquence, la Banque n'a pas commenté le rapport d'enquête ni fourni sa version des faits. Elle soumet que la question de la compétence de la Commission doit être tranchée de façon préliminaire.

Analyse

La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹ prévoit qu'une personne qui recueille des renseignements sur autrui ne doit recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier :

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.

6. La personne qui recueille des renseignements personnels sur autrui doit les recueillir auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci ne consente à la cueillette auprès de tiers.

Toutefois, elle peut, sans le consentement de la personne concernée, recueillir ces renseignements auprès d'un tiers si la loi l'autorise.

Elle peut faire de même si elle a un intérêt sérieux et légitime et si l'une ou l'autre des conditions suivantes se réalise:

1° les renseignements sont recueillis dans l'intérêt de la personne concernée et ils ne peuvent être recueillis auprès de celle-ci en temps opportun;

2° la cueillette auprès d'un tiers est nécessaire pour s'assurer de l'exactitude des renseignements.

Dans le présent cas, les éléments de faits au dossier sont suffisants pour que la Commission en vienne à la conclusion que la Banque n'a pas procédé à une collecte de renseignements personnels. La preuve démontre que la Banque a demandé la confirmation d'un renseignement personnel qu'elle détenait déjà, soit la date de naissance de M^{me} Cette vérification était nécessaire afin de confirmer l'identité de la cliente et de s'assurer d'accéder au bon dossier informatisé.

¹ L.R.Q., c. P-39.1, la Loi sur le privé.

Conclusion

Par conséquent, la Commission est d'avis que la plainte n'est pas fondée et ferme le présent dossier.

Dans ces circonstances, il n'est pas nécessaire de se prononcer sur la question de la compétence soulevée par la Banque.

Diane Poitras
Juge administratif