



Québec

Bureau 2.36
525, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone: 418 528-7741
Télécopieur: 418 529-3102

Montréal

Bureau 18.200
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone: 514 873-4196
Télécopieur: 514 844-6170

Sans frais: 1 888 528-7741 cai.communications@cai.gouv.qc.ca www.cai.gouv.qc.ca

RECOMMANDÉ

Montréal, le 13 juin 2019

Maître

Objet : Plainte à l'endroit du TransUnion du Canada inc.
Dossier : 1011594-S

Maître,

La présente vise à vous informer que la Commission d'accès à l'information (la Commission) procède à la fermeture du présent dossier ouvert à la suite d'une plainte déposée à l'égard de TransUnion du Canada inc. (l'entreprise).

La plainte porte sur la collecte de renseignements personnels lors d'une demande de rectification d'un dossier de crédit. Plus particulièrement, le plaignant mentionne avoir pris contact avec l'entreprise pour, d'une part, se prévaloir de son service de surveillance de crédit après avoir constaté qu'une carte de crédit aurait été demandée à son nom, sans qu'il en soit le demandeur et, d'autre part, faire rectifier son dossier de crédit. Il précise que comme il n'a pas été en mesure de répondre aux questions posées en relation avec cette carte de crédit, l'entreprise n'a pas donné suite à sa demande de rectification faite par téléphone. Il indique avoir alors fait parvenir une demande de rectification par écrit à l'entreprise et avoir transmis une photocopie de deux pièces d'identité.

À la suite de cette plainte, une enquête est menée par un des enquêteurs de la Direction de la surveillance de la Commission, conformément à l'article 81 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹.

L'entreprise ne conteste pas les faits à l'origine de la plainte. Toutefois, elle indique avoir été en mesure de rectifier le dossier de crédit du plaignant à la suite de son processus de résolution interne².

¹ RLRQ, c. P-39.1, la Loi sur le privé.

² Réponse de l'entreprise en date du 30 octobre 2015, réitérée les 28 avril 2017, 20 octobre 2017, 8 janvier 2018 et 27 avril 2018.

Par ailleurs, au cours de l'enquête, l'entreprise a expliqué le processus d'authentification et d'identification qu'elle applique lors d'une demande d'accès ou de rectification à un dossier de crédit, processus qui diffère selon que la demande est présentée par téléphone, en personne ou par la poste. L'entreprise a également précisé dans quels cas elle requiert une photocopie du recto et du verso de deux pièces d'identité et la période de conservation de celle-ci. L'entreprise a aussi fait mention des mesures de sécurité en place pour assurer la confidentialité des informations et des renseignements personnels qu'elle détient. Enfin, l'entreprise a indiqué à quel moment un consommateur qui fait une demande d'accès ou de rectification à son dossier de crédit est informé de ses droits de recours auprès de la Commission.

Au terme de cette enquête et à la lumière des informations remises par l'entreprise quant au cas en l'espèce, la Commission ferme le présent dossier. En effet, il ressort de l'enquête que l'entreprise a été en mesure de répondre favorablement à la demande de rectification du plaignant.

Néanmoins, la Commission tient à informer l'entreprise que les commentaires formulés au sujet de cette pratique de plus en plus répandue auprès du secteur privé, mais aussi du secteur public, de collecter des pièces d'identité à des fins d'authentification et d'identification à distance, seront considérés dans le cadre d'une analyse plus globale de cette problématique.

«Original signé»

Cynthia Chassigneux
Membre de la Commission, section de surveillance

c. c.