



Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 1011672-S

Nom de l'entreprise : Services financiers Globex inc.

Date : 3 juillet 2019

Membre : M^e Cynthia Chassigneux

DÉCISION

PLAINTÉ en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹.

APERÇU

[1] La Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie d'une plainte à l'égard de l'entreprise² quant à la pratique de l'une de ses succursales en matière de collecte de renseignements personnels lors d'une opération de change visant à obtenir des devises étrangères.

[2] Plus précisément, en plus d'ouvrir un compte-client à son nom, la plaignante indique que l'entreprise a exigé qu'elle présente une pièce d'identité avec photo pour pouvoir obtenir 325 euros et a photocopié la pièce alors présentée, en l'espèce le permis de conduire.

[3] La plainte porte également sur le fait que le montant échangé ne correspond pas à l'un des montants pour lequel l'identité du client doit être vérifiée, comme précisé dans le dépliant de l'Autorité des marchés financiers (l'AMF) remis à la plaignante.

¹ RLRQ, c. P-39.1, Loi sur le privé.

² L'entreprise est enregistrée au Registre des entreprises du Québec sous le numéro 1149109432 et, son permis d'exploitation émis par l'Autorité des marchés financiers conformément à la *Loi sur les entreprises de services monétaires* (RLRQ, c. E-12.000001) est le 900078.

[4] De plus, après avoir souligné ce fait à l'employée de la succursale, la plaignante indique que l'employée a refusé de terminer la transaction et a détruit la photocopie de son permis de conduire.

[5] La Commission procède alors à une enquête³ qui fait ressortir que la pratique de l'entreprise est de vérifier l'identité des clients qui règlent par carte de débit le montant dû lors d'une opération de change de moins de 3 000 \$, comme en l'espèce. L'enquête confirme également que l'opération de change n'a pas été complétée et que l'entreprise ne dispose pas de politique de conservation et de destruction des renseignements personnels.

AVIS D'INTENTION ET OBSERVATIONS DE L'ENTREPRISE

[6] À la suite de l'enquête, la Commission transmet à l'entreprise un avis d'intention l'informant qu'à la lumière des informations dont elle dispose, elle pourrait conclure que l'entreprise ne respecte pas la Loi sur le privé relativement à la vérification de l'identité des clients effectuant une opération de change de moins de 3 000 \$, au refus de compléter une telle transaction et à l'absence d'une politique de conservation et de destruction des renseignements personnels.

[7] La Commission invite l'entreprise à présenter ses observations sur ces trois aspects, tout en l'information des ordonnances et des recommandations qu'elle pourrait prononcer le cas échéant.

[8] L'entreprise fait parvenir ses observations qui se lisent comme suit :

L'entreprise, Services financiers Globex 2000 inc., désire apporter l'observation suivante au résumer des faits dans l'avis qui, de notre avis, influence les conclusions de la Commission dans ce dossier.

À deux reprises, la Commission conclut que l'entreprise refuse 'de compléter une opération de change de moins de 3000\$, alors que la collecte et la photocopie d'une pièce d'identité avec photo ne semblent pas nécessaires au regard des dispositions réglementaires ...' (page 5) et 'de cesser de refuser d'acquiescer a une opération de change de moins de 3000\$ lorsqu'une personne ne fournit pas une pièce d'identité avec photo alors que cela n'est pas nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat' (page 6). Ces observations sont erronées.

³ Loi sur le privé, article 81.

L'entreprise n'a pas refusé de compléter une opération de change avec la plaignante. Le refus vise le mode de paiement de la transaction, soit par carte débit.

Toute entreprise peut déterminer les conditions de paiement pour ses services. Par exemple, une entreprise peut déterminer de ne pas accepter des cartes de crédit, ou ne pas accepter l'utilisation d'une carte de crédit pour un montant inférieure à un seuil déterminé (exemple 15,00\$), ou de ne pas accepter le paiement par carte de débit, etc.

Dans le cas de la plaignante, et d'ailleurs dans le cas de tous les clients de l'entreprise, les clients peuvent conclure une transaction en payants avec des billets de banque ou, à condition de confirmer leur identité, de payer avec une carte de débit. Si le client refuse de confirmer leurs identités pour le paiement par carte de débit, la transaction peut quand même avoir lieu s'ils paient en argent comptant. Ils ont le choix de retirer des fonds d'un guichet automatique (souvent situé dans la succursale ou à moins de 10 mètres de la succursale) pour conclure la transaction.

Nous soutenons que la Commission n'a pas la juridiction de dicter les conditions ni le mode de paiement à l'entreprise pour ses services ». (sic)

ANALYSE

[9] La Commission tient, tout d'abord, à préciser qu'elle ne se prononcera pas sur les modes de paiement offerts par l'entreprise. En effet, la mission de la Commission est d'assurer le respect et la promotion de la protection des renseignements personnels auprès des entreprises, et ce, peu importe le mode de paiement utilisé.

[10] L'analyse de la Commission porte donc uniquement sur les règles relatives à la protection des renseignements personnels qu'une entreprise doit respecter en tenant compte non seulement de la Loi sur le privé, mais aussi des autres lois régissant l'activité d'une entreprise offrant des services monétaires comme en l'espèce.

[11] Ainsi, en plus de prendre en considération la Loi sur le privé, la Commission doit également tenir compte de la *Loi sur les entreprises de services monétaires* et de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*⁴.

⁴ LC 2000, ch. 17, la Loi sur le recyclage

[12] Partant, la Commission est d'avis que l'entreprise ne respecte pas ces lois relativement à la vérification de l'identité des clients effectuant une transaction de change de moins de 3 000 \$, au refus de compléter une opération de change et de l'absence d'une politique de conservation et de destruction des renseignements personnels, et ce, pour les motifs suivants.

- **Vérification de l'identité des clients réglant par carte de débit lors d'opérations de change de moins de 3 000 \$**

[13] En vertu des règlements pris en application de la *Loi sur les entreprises de services monétaires* et de la Loi sur le recyclage, une entreprise doit vérifier l'identité de ses clients lorsqu'une opération de change de 3 000 \$ ou plus a lieu.

*Règlement d'application de la Loi sur les entreprises de services monétaires*⁵

Section IV

Vérification d'identité

7. L'entreprise de services monétaires recueille, au moment d'une demande de transaction, le nom du client ainsi que l'adresse et le numéro de téléphone de son domicile.

8. L'entreprise de services monétaires doit vérifier l'identité de son client dans les cas suivants :

[...]

2° lorsque le client demande d'effectuer une transaction de change de devises de 3 000 \$ ou plus;

[...]

9. Pour vérifier l'identité d'un client, l'entreprise de services monétaires recueille, en plus des informations visées à l'article 7, la date de naissance du client, le cas échéant, ainsi que son occupation principale ou la nature de ses activités professionnelles ou commerciales, et utilise l'une ou l'autre des méthodes suivantes:

1° si le client est une personne physique, exiger la présentation de l'original d'une pièce d'identité avec photo du client, délivrée par un gouvernement ou l'un de ses ministères ou organismes, sur laquelle est également inscrit son nom et sa date de naissance;

[...]

⁵ RLRQ, c. E-12.000001, r. 1.

Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes⁶

Vérification de l'identité des clients

59(1) Sous réserve du paragraphe 63(1), toute entreprise de transfert de fonds ou de vente de titres négociables doit, conformément au paragraphe 64(1), vérifier l'identité de toute personne qui effectue l'une des opérations suivantes :

[...]

c) une opération de change de 3 000 \$ ou plus.

[...]

64(1) Dans les cas prévus aux articles 53, 53.1 et 54, à l'alinéa 54.1a) et aux articles 55, 56, 57, 59, 59.1, 59.2, 59.3, 59.4, 59.5, 60 et 61, l'identité de la personne est vérifiée:

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;

[...]

[14] Or, même pour un montant inférieur à 3 000 \$, lorsque les clients choisissent de payer le montant dû pour obtenir leurs devises par carte de débit, comme en l'espèce, l'entreprise « exige la présentation d'une pièce d'identité avec photo et l'enregistrement des données qui se trouvent sur cette pièce d'identité pour deux raisons [c.-à-d. contrer le fléau des fraudes par carte de débit et risque de se voir retirer le privilège de ce mode de paiement par son institution financière] »⁷.

[15] La Loi sur le privé prévoit qu'une personne qui exploite une entreprise ne doit recueillir que les renseignements personnels nécessaires à l'objet du dossier qu'elle constitue sur autrui et qu'elle doit le faire par des moyens licites.

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.

⁶ DORS/2002-184, tel qu'en vigueur au moment de la plainte.

⁷ Réponse de l'avocat de l'entreprise en date du 22 septembre 2015, réitérée en date du 8 juillet 2018.

Ces renseignements doivent être recueillis par des moyens licites.

[16] Or, les observations fournies par l'entreprise, en cours d'enquête ou à la suite de l'avis d'intention de la Commission, ne permettent pas de conclure qu'il est nécessaire pour l'entreprise de collecter et de photocopier la pièce d'identité avec photo qui lui est présentée lors de l'ouverture d'un compte pour toute personne souhaitant réaliser une opération de change de moins de 3 000 \$.

[17] De plus, à la lecture des dispositions réglementaires prises en considération en l'espèce, rien n'indique qu'il existe une exception lorsque cette opération de change est réalisée par carte de débit.

[18] La Commission considère donc que l'entreprise n'a pas démontré en quoi il lui est nécessaire de collecter et de photocopier une pièce d'identité avec photo lors d'opérations de change inférieures à 3 000 \$.

- **Refus de compléter l'opération de change avec la plaignante**

[19] Que ce soit parce que la plaignante a référé à l'information contenue sur le dépliant de l'AMF qui lui a été remis par l'employée de la succursale ou à cause du mode de paiement, force est de constater que l'opération de change a été annulée et que la photocopie du permis de conduire de la plaignante a été détruite⁸.

[20] La Commission doit néanmoins se prononcer quant à savoir si l'entreprise pouvait refuser de compléter l'opération de change. En effet, la Loi sur le privé prévoit qu'une entreprise ne peut refuser de fournir un service si la collecte des renseignements personnels n'est pas nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat.

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.

⁸ Réponse de l'avocat de l'entreprise en date du 22 septembre 2015.

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

[21] En l'espèce, les observations fournies par l'entreprise, en cours d'enquête ou à la suite de l'avis d'intention de la Commission, ne permettent pas de conclure que la collecte et la photocopie de la pièce d'identité de la plaignante était nécessaire pour compléter l'opération de change de moins de 3 000 \$, même si celle-ci est réalisée par carte de débit.

[22] De plus, il ressort de la lecture des dispositions réglementaires prises en considération en l'espèce que la collecte d'une pièce d'identité avec photo n'est pas requise pour compléter l'opération de change, celle-ci étant inférieure à 3 000 \$, et ce même si elle est réalisée par carte de débit.

[23] La Commission considère donc que l'entreprise n'a pas démontré en quoi elle pouvait refuser une opération de change de moins de 3 000 \$ alors que la collecte d'une pièce d'identité avec photo n'est pas nécessaire pour conclure la transaction.

- **Absence de politique de conservation et de destruction des renseignements personnels**

[24] Il ressort de l'enquête que l'entreprise n'a pas de politique écrite de conservation et de destruction des renseignements personnels⁹.

[25] Or, la Commission tient à rappeler que la Loi sur le privé prévoit qu'une entreprise doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels qu'il détient, et ce, tout au long de leur cycle de vie.

10. Toute personne qui exploite une entreprise doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.

[26] En effet, l'adoption d'une telle politique contribue, non seulement à limiter les risques d'utilisation ou de communication inappropriée de ces renseignements personnels, mais aussi à encadrer la conservation et la destruction de ces renseignements. Il est également important que cette politique soit diffusée régulièrement auprès de l'ensemble du personnel d'une entreprise.

⁹ Réponse de l'avocat de l'entreprise en date du 8 juillet 2018.

CONCLUSION

[27] Ainsi, à la lumière de l'enquête et des observations de l'entreprise, la Commission conclut que l'entreprise ne respecte pas l'article 5 de la Loi sur le privé en collectant et en photocopiant une pièce d'identité avec photo lors d'opérations de change inférieures à 3 000 \$ alors que cela n'est pas nécessaire en vertu des dispositions réglementaires prises en application de la *Loi sur les entreprises de services monétaires* et de la Loi sur le recyclage.

[28] Elle conclut également que l'entreprise ne respecte pas l'article 9 de la Loi sur le privé en ne donnant pas suite à une opération de change de moins de 3 000 \$ quand une personne refuse de présenter une pièce d'identité avec photo alors que cela n'est pas nécessaire pour conclure la transaction.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[29] **ORDONNE** à l'entreprise de cesser de collecter et d'enregistrer les informations inscrites sur la pièce d'identité avec photo qui lui est présentée lors de l'ouverture d'un compte au nom d'une personne payant par carte de débit alors que le montant de l'opération de change est inférieur à 3 000 \$;

[30] **ORDONNE** à l'entreprise de cesser de refuser d'acquiescer à une opération de change de moins de 3 000 \$ lorsqu'une personne ne fournit pas une pièce d'identité avec photo alors que cela n'est pas nécessaire pour conclure la transaction;

[31] **RECOMMANDE** à l'entreprise d'adopter une politique de conservation et de destruction des renseignements personnels et de la diffuser régulièrement auprès de l'ensemble de son personnel afin de rappeler les rôles et responsabilités de chacun en matière de protection des renseignements personnels.

« *Original signé* »

Cynthia Chassigneux
Membre de la Commission, section de surveillance