

Montréal, le 19 septembre 2013

Monsieur ...

Monsieur ...
Administrateur
Mastercard MBNA
1600, James Naismith Drive
Ottawa (Ontario) K1B 5N8

Objet : Plainte de M. ... c. Mastercard MBNA
N/Réf. : 1004105

Messieurs,

La présente donne suite à la plainte que M. ... (le plaignant) a adressée à la Commission d'accès à l'information (la Commission) à l'encontre de Mastercard MBNA (l'entreprise). Le plaignant reproche à l'entreprise d'avoir communiqué, sans son consentement, des renseignements le concernant à une autre institution financière ou une agence de crédit.

L'objet de la plainte

Le plaignant formule plusieurs reproches envers l'entreprise qui ne relèvent pas de la compétence de la Commission, notamment le fait qu'elle aurait doublé unilatéralement le montant minimum qu'il doit acquitter chaque mois sur le solde de sa carte de crédit, ce qui aurait entraîné une modification de sa cote de crédit.

Le 27 septembre 2011, le plaignant reçoit une lettre de TD Canada Trust l'informant qu'après un examen de son dossier, elle ne peut augmenter sa limite de crédit. Cette lettre mentionne que la décision est fondée, entre autres, sur la durée de son emploi, son revenu et ses antécédents de crédit.

De ce fait, le plaignant conclut que l'entreprise a communiqué des renseignements personnels le concernant, sans son consentement, à des agences de crédit et à TD Canada Trust.

À la suite de ces allégations, la Commission a initié une enquête conformément à l'article 81 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹.

Cette enquête sommaire n'a pas permis de confirmer si l'entreprise a communiqué des renseignements personnels au sujet du plaignant.

D'abord, le plaignant déduit de la réponse négative de TD Canada Trust que l'entreprise a communiqué des renseignements à son sujet. Or, la lettre de TD Canada Trust mentionne que son refus d'augmenter sa limite de crédit est fondé, entre autres, sur la durée de son emploi, son revenu et ses antécédents de crédit.

Le 26 juillet 2013, l'enquêteur chargé du dossier a écrit au plaignant afin de lui demander tout élément factuel ou tout document démontrant la communication, par l'entreprise, de renseignements personnels le concernant à des tiers. Le plaignant avait jusqu'au 9 septembre suivant pour communiquer ces informations à la Commission. À ce jour, elle n'a reçu aucun élément de précision de sa part.

De plus, l'enquêteur a constaté que la section « Divulgations légales » du formulaire de demande de carte de crédit de l'entreprise comprend un consentement à la communication et à la collecte de renseignements personnels, notamment auprès des agences de crédit :

MODALITÉS RELATIVES À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS POUR LES TITULAIRES ET LES DEMANDEURS DE CARTE DE CRÉDIT MASTERCARD MBNA

Lisez attentivement ces modalités, car elles portent sur des renseignements importants en matière de protection de vos Renseignements personnels, notamment votre consentement à la collecte, à la divulgation, à l'utilisation et au traitement de vos Renseignements personnels aux fins décrites.

Vous convenez que pour évaluer votre demande de crédit et continuer à surveiller votre situation de crédit, ainsi que votre admissibilité continue au crédit et aux autres fins mentionnées ci-dessous, nous, y compris nos sociétés affiliées et n'importe

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

quels de nos employés, représentants et fournisseurs de services respectifs auront accès à des Renseignements personnels à votre sujet et à des Renseignements personnels au sujet de tout Utilisateur autorisé et de toute autre personne que vous nous fournissez. Le terme « **Renseignements personnels** » signifie tout renseignement concernant un particulier permettant l'identification de ce particulier.

[...]

Nous recueillons, protégeons, utilisons, partageons, conservons et traitons les Renseignements personnels aux fins générales suivantes :

- (a) considération de l'initiation et initiation, ouverture, surveillance, maintien, gestion, traitement, analyse, vérification et recouvrement pour tout compte que vous pourriez avoir avec nous, y compris la divulgation ou l'échange de Renseignements personnels avec des agences d'évaluation du crédit, des bureaux de crédit, d'autres institutions financières et (ou) toute autre personne, société, firme ou entreprise avec laquelle vous avez ou vous proposez d'avoir une relation financière et pour utiliser les bases de données d'autres tierces parties (y compris celles de bureaux d'enregistrement et d'autorités réglementaires) ou des références fournies par vous afin d'obtenir ou de vérifier des renseignements au sujet de votre situation financière, vos antécédents ou pour vous identifier; afin de développer notre relation avec vous et d'offrir des produits et services financiers, y compris l'évaluation des besoins, désirs et niveaux de satisfaction de nos clients ainsi que l'analyse et la gestion de nos affaires;
- (b) prestation de services, surveillance de vos achats, soldes de Compte, frais, historique de paiements, parties aux transactions, paiements, utilisation de la carte de crédit et évaluation de votre admissibilité au crédit et votre solvabilité, aux fins décrites dans cet avis;

[...]

Consentement à l'utilisation de Renseignements personnels

Vous consentez à ce que nous procédions à la collecte, au partage, à l'utilisation et au traitement de Renseignements personnels vous concernant aux fins décrites dans l'Avis de confidentialité de MBNA et de CUETS Financial. [...] Nous

pouvons utiliser les Renseignements personnels dans nos dossiers pendant aussi longtemps que nécessaire aux fins décrites dans l'Avis de confidentialité de MBNA et de CUETS Financial même après la fin de notre relation avec vous. Certains consentements sont obligatoires et ne peuvent être retirés.

(Nos soulignements)

Ces faits laissent supposer que s'il y a eu communication, par l'entreprise, de renseignements personnels au sujet du crédit du plaignant, ce dernier y a consenti lors de sa demande de carte de crédit auprès de l'entreprise.

Conclusion

En conséquence, à défaut d'éléments concrets constituant un début de preuve d'une communication de renseignements personnels de la part de l'entreprise, la Commission ferme le présent dossier.

Diane Poitras
Juge administratif