



Mémoire du Mouvement Desjardins

Projet de loi n°53 : Loi sur les agents d'évaluation du crédit

Présenté à la Commission des finances publiques

Août 2020

Introduction

Avec un actif de 313 milliards de dollars, le Mouvement Desjardins est le 1^{er} groupe financier coopératif au Canada et le 6^e au monde. Pour répondre aux besoins diversifiés de ses 7 millions de membres et clients, il offre une gamme complète de produits et services par l'entremise de son vaste réseau de points de service, de ses plateformes virtuelles et de ses filiales présentes à l'échelle canadienne. Il exerce ses activités dans les domaines suivants : Services aux particuliers et aux entreprises, Gestion de patrimoine, Assurance de personnes et Assurance de dommages. Comptant sur les compétences de 48 000 employés et l'engagement de 3 000 administrateurs élus, Desjardins affiche des ratios de capital et des cotes de crédit parmi les meilleurs de l'industrie. Il est la 6^e institution financière la plus sécuritaire en Amérique du Nord et la 40^e au monde, selon Global Finance.

Le Mouvement Desjardins remercie la Commission des finances publiques de l'invitation à faire valoir son point de vue concernant le projet de loi n°53 : *Loi sur les agents d'évaluation de crédit*, lequel a été présenté le 5 décembre 2020 par le ministre des Finances.

Notre analyse du projet de loi nous amène à l'accueillir favorablement puisque plusieurs avantages en découleront, notamment une protection accrue des données personnelles de l'ensemble des citoyens ainsi qu'un encadrement des agences de crédit davantage en lien avec celui des institutions financières. L'introduction de nouvelles mesures de protection pour les consommateurs de services financiers relativement à leur dossier de crédit est souhaitable pour leur permettre un meilleur contrôle sur la divulgation de leur dossier.

Bien que nous appuyions le projet de loi du gouvernement, nous proposons dans ce mémoire des pistes d'amélioration afin d'en bonifier les bénéfices pour nos membres et clients tout en atténuant les éventuels impacts opérationnels sur ceux-ci et les autres parties prenantes, et ce, sans remettre en question les grands principes du projet de loi.

Mise en contexte

Dans l'état actuel du droit, les agents d'évaluation de crédit (ci-après « les agences de crédit ») sont considérés comme des « agents de renseignements personnels » au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, laquelle est sous la responsabilité de la Commission d'accès à l'information (la « CAI »). Il n'existe cependant pas d'encadrement spécifique aux grandes agences de crédit fournissant des services à des institutions financières. Le Québec fait partie des quelques juridictions canadiennes qui n'encadrent pas, par des mesures spécifiques, les pratiques et les activités de ces agences, et ce, bien qu'elles aient cumulé au fil du temps une quantité importante de données personnelles sur la quasi-totalité des Québécois et qu'elles jouent un rôle important dans l'écosystème financier canadien.



Il apparaît clair aujourd'hui que les agences de crédit ont un rôle important à jouer dans la protection des renseignements personnels des citoyens dans le contexte des services financiers, étant donné le rôle clé qu'elles jouent dans les processus des institutions financières. Aujourd'hui, plusieurs institutions financières ont recours à ces agences pour, par exemple, confirmer l'identité de nouveaux clients et compléter l'analyse des demandes de crédit qu'elles reçoivent. Les renseignements contenus aux dossiers constitués par les agences et les cotes de crédit déterminées par celles-ci sont donc d'une importance cruciale pour le système financier et les personnes qui en font l'objet. Les informations que détiennent les agences sont nombreuses et importantes, il apparaît donc impératif d'introduire un encadrement rigoureux de leurs activités en donnant de nouveaux droits aux consommateurs, et ce, comme dans d'autres provinces canadiennes et aux États-Unis.

Résumé des dispositions du projet de loi n° 53

La *Loi sur les agents d'évaluation de crédit* (ci-après la « Loi ») créerait un cadre de surveillance et de contrôle sous la gouverne de l'Autorité des marchés financiers (ci-après l'« AMF »). Celle-ci désignerait elle-même, parmi les « agents de renseignements personnels », ceux qui seraient dorénavant considérés comme « agents d'évaluation du crédit ou agences de crédit » et ainsi soumis aux dispositions de la Loi. À l'heure actuelle, il est raisonnable de penser que les entreprises visées par cette loi seront Equifax et TransUnion.

La Loi introduirait de nouvelles obligations pour ces agences de crédit, notamment, celles de donner accès aux mesures de protection suivantes aux consommateurs qui le demandent :

- **le gel de sécurité** (ci-après « gel de sécurité » ou « gel de crédit ») qui permettrait au consommateur d'interdire que les informations contenues à son dossier de crédit soient communiquées à des tiers pour l'octroi de nouveaux crédits;
- **l'alerte de sécurité** qui obligerait les agences de crédit à aviser les utilisateurs des dossiers de crédit qu'ils doivent prendre des mesures raisonnables pour vérifier l'identité du consommateur avant de conclure un contrat avec celui-ci;
- **la note explicative** qui devrait paraître au dossier du consommateur lui permettant d'exposer sa version des faits lors d'une mésentente sur un élément de son dossier.

Également, la Loi conférerait à toute personne ayant un dossier détenu par une agence de crédit, **le droit d'obtenir la communication de sa cote de crédit accompagnée des explications nécessaires à sa compréhension.**

Des frais raisonnables pourraient être exigés aux consommateurs qui se prévaudraient de ce droit ou de l'une ou l'autre des trois mesures de sécurité susmentionnées, tant au moment de l'ajout d'une mesure que lors de son retrait à la demande de l'individu concerné.



Cette loi se distinguerait des encadrements des autres provinces canadiennes en introduisant le droit au gel de sécurité¹. Bien que l'Ontario ait également adopté un projet de loi concernant l'accès au rapport de solvabilité des consommateurs et prévoyant un gel de crédit, les dispositions entourant cette mesure de sécurité ne sont toujours pas en vigueur actuellement. De plus, dans les autres juridictions canadiennes, la surveillance de telles lois n'a pas été confiée à un organisme de surveillance des marchés financiers.

La Loi conférerait à l'AMF les outils d'inspection et des pouvoirs d'enquête lui permettant de s'assurer du respect des nouvelles obligations imposées aux agences de crédit. Elle pourrait également employer en regard des agences de crédit le même type de mesures d'application et autres pouvoirs qu'elle détient dans d'autres lois, notamment ceux d'émettre des instructions, des lignes directrices et des ordonnances, de demander des injonctions et d'intervenir à des instances portant sur l'application de la Loi.

La Loi prévoit un processus de plainte pour les consommateurs, qui peuvent s'adresser tout d'abord à l'agence de crédit, puis à l'AMF ou à la CAI dans les délais prescrits. Enfin, des sanctions administratives pécuniaires pourraient être imposées aux agences visées pour certaines contraventions à la Loi pouvant aller jusqu'à des poursuites pénales en cas de violation à celle-ci.

Position du Mouvement Desjardins

Considérant que l'une des priorités du Mouvement Desjardins est le maintien en tout temps de mesures efficaces de protection au bénéfice de ses membres et clients, nous appuyons l'initiative du gouvernement d'introduire une nouvelle loi pour encadrer les agences de crédit et les obliger à offrir des nouvelles mesures de contrôle aux individus relativement à leur dossier de crédit.

Nous saluons également le fait que le gouvernement confie à l'AMF la surveillance des agences de crédit afin d'assurer une intégration accrue de leur encadrement avec celui des autres acteurs de l'industrie financière avec qui elles interagissent au quotidien.

Impacts opérationnels du projet de loi

L'introduction éventuelle de ces nouvelles obligations aux agences de crédit impliquera des développements informatiques importants pour Desjardins et les autres institutions financières et acteurs utilisant régulièrement les services des agences visées.

¹ Le gel de sécurité existe cependant dans la législation américaine et dans ce cas, il peut être exercé gratuitement. Voir : <https://www.consumer.ftc.gov/articles/0497-credit-freeze-faqs>



Pour le Mouvement Desjardins, nos hypothèses permettent d'estimer les coûts technologiques d'adaptation de nos systèmes à plusieurs millions de dollars, et ce, pour le gel de sécurité seulement. C'est d'ailleurs pour cette mesure que nous envisageons la majorité des impacts sur nos processus et opérations, lesquels entraîneront une augmentation considérable des délais pour le traitement des demandes de nos membres et clients en matière de crédit, ce qui risque de créer de l'insatisfaction, et ce, même si l'objectif est de mieux les protéger.

Il faut également garder à l'esprit que ces nouvelles mesures prévues par la Loi viendront potentiellement modifier certaines habitudes de consommation de nos membres et clients. À cet effet, il sera utile et nécessaire de faire de la pédagogie auprès de ceux-ci, puisque nous devrons vraisemblablement faire face parfois à de l'incompréhension, notamment à l'occasion de la mise en vigueur d'un gel de sécurité. Cette responsabilité de renseigner et de bien expliquer les changements proposés devra forcément être partagée, notamment entre le gouvernement, les agences de crédit et les institutions financières.

Nous croyons cependant que les bénéfices de donner aux individus un plus grand contrôle sur leurs renseignements détenus par les agences de crédit est un gain important. Les impacts négatifs envisagés au niveau de la qualité de services offerts par les institutions financières peuvent être grandement atténués par certains ajustements au projet de loi.

C'est dans cet esprit que le Mouvement Desjardins soumet des recommandations aux membres de la Commission des finances publiques. L'objectif demeure d'accroître le contrôle de nos membres et clients sur leurs renseignements détenus par les agences de crédit, et ce, tout en nous permettant de continuer de bien les servir. Plusieurs de nos recommandations visent à réduire les délais de traitement de leurs demandes de crédit lorsqu'un gel de sécurité serait à leur dossier.

Propositions de pistes d'amélioration au projet de loi

RECOMMANDATION N° 1

Le Mouvement Desjardins recommande que le gel de sécurité s'applique à la conclusion d'un nouveau contrat de crédit ou de louage à long terme² et d'exclure de sa portée l'augmentation de la limite de crédit d'un contrat de crédit variable existant.

Nous sommes d'avis que le gel de sécurité ne devrait pas trouver application lorsque le dossier de crédit est requis pour l'augmentation de la limite d'une carte de crédit ou d'une marge de crédit déjà existante. Dans ce contexte précis, nous notons plusieurs désavantages pour un individu à ce que le gel de sécurité s'applique, avec des avantages bien plus limités que pour les nouveaux contrats.

² Un contrat de louage à long terme d'une automobile par exemple.



D'abord, le gel de crédit n'est pas nécessaire pour éviter une fraude dans le cas d'une demande d'augmentation de limite, considérant la relation d'affaires préexistante entre l'institution financière et le membre ou client. Dans ce contexte, si ce dernier était victime d'un vol d'identité, la situation serait rapidement identifiée compte tenu des informations que l'institution détient déjà sur le véritable détenteur du compte. Le membre ou client serait alors rapidement avisé puisqu'il est déjà bien connu de son institution financière. Bien évidemment, il ne serait en aucun cas tenu responsable d'une augmentation de limite non autorisée à son nom si un tel scénario survenait.

De plus, comme l'institution financière connaît déjà son client lors de l'augmentation d'une limite de crédit, celle-ci peut confirmer son identité et sa solvabilité à l'aide d'autres informations que celles à son dossier de crédit. Ce dossier n'est souvent pas nécessaire pour analyser et traiter une demande d'augmentation de limite. L'application du gel de crédit, dans ce cas bien précis, pourrait donc inutilement engendrer des délais avant que le membre ou client puisse obtenir l'augmentation de crédit dont il a besoin pour réaliser son projet, et ce, sans valeur ajoutée. D'ailleurs, dans la législation américaine, le gel de sécurité ne s'applique pas aux augmentations de limite³.

RECOMMANDATION N° 2

Le Mouvement Desjardins recommande, en cas de gel de sécurité, d'obliger les agences de crédit à indiquer à l'institution financière qu'il y a un gel au dossier, plutôt que de ne rien envoyer.

Le projet de loi prévoit que l'agence de crédit ne peut communiquer les renseignements personnels détenus dans un dossier de crédit si celui-ci fait l'objet d'un gel de sécurité. Les institutions financières ne sauront donc pas quand il y aura un gel de crédit, puisque l'agence ne peut envoyer aucune information si un gel est appliqué. Ce manque d'information risque de créer de la confusion, des délais additionnels dans le traitement des demandes de crédit et de l'insatisfaction de la part de ces derniers chez les individus touchés.

Il serait donc opportun que la Loi prévoie l'obligation des agences à indiquer la présence d'un gel de sécurité au dossier d'un consommateur aux institutions financières qui demandent l'accès à un tel dossier. De cette manière, le consommateur pourra être informé que la raison pour laquelle sa demande n'a pu être traitée est due au gel de sécurité à son dossier et pourra poser les gestes requis pour le suspendre afin que sa demande puisse être analysée.

³ Fair Credit Reporting Act, 15 U.S.C. § 1681c-1 (2018), section i)(4)(A) *in fine*, en ligne :

https://www.ftc.gov/system/files/documents/statutes/fair-credit-reporting-act/545a_fair-credit-reporting-act-0918.pdf



RECOMMANDATION N° 3

Le Mouvement Desjardins recommande que le gel de crédit puisse être suspendu pour une durée déterminée par le consommateur ou à l’avance par l’agence de crédit, à la demande du consommateur.

Bien que le projet de loi prévoie la suspension temporaire ou permanente du gel de crédit et des autres mesures de sécurité, nous demandons qu’il soit clair dans la Loi que le gel de crédit puisse être suspendu pour une durée déterminée par le consommateur qui en fait la demande, par exemple, en prévision d’une rencontre avec son institution financière pour l’octroi d’un crédit. Tout comme la législation fédérale américaine, il faudrait idéalement que l’application du gel et sa suspension puissent se faire facilement, et quasi automatiquement par le consommateur lui-même, grâce à des moyens technologiques sécuritaires. Le consommateur qui le préfère pourrait aussi communiquer à l’avance avec l’agence de crédit pour convenir avec elle à quels moments retirer le gel et le réactiver à la suite de son rendez-vous avec son institution financière.

RECOMMANDATION N° 4

Le Mouvement Desjardins recommande d’obliger les agences de crédit à rencontrer des délais au moins équivalents à ceux des États-Unis pour une demande d’ajout ou de retrait d’un gel de crédit ou d’une alerte de sécurité.

Le texte du projet de loi indique que le gel de crédit et l’alerte de sécurité doivent être traités avec diligence, en temps utile, et au plus tard selon le délai qui peut être prévu par règlement. Nous souhaiterions une définition précise des délais de traitement qui assurerait une certaine qualité de services à nos membres et clients et à tout nouvel emprunteur. Des délais trop longs sont susceptibles d’avoir des impacts économiques en limitant l’accès au crédit, en plus de créer des insatisfactions auprès de tous ceux qui souhaiteront se prévaloir des mesures prévues par la Loi.

De plus, le délai de traitement d’une demande d’ajout ou de retrait d’un gel de crédit ou d’une alerte de sécurité doit être rapide afin d’assurer une bonne prestation de services aux individus. Le délai du retrait du gel de crédit devrait être moins long que le délai pour son ajout, et ce, compte tenu du fait que lors du retrait, l’individu formule la demande parce qu’il a un besoin financier à satisfaire et que cette demande requiert l’accès à son dossier de crédit.

Aux États-Unis, les délais pour l’ajout du gel de sécurité, pour une première activation, sont de 1 jour ouvrable pour une demande par téléphone ou par un moyen électronique sécuritaire, et de 3 jours ouvrables pour une demande par courrier. Quant aux délais pour le retrait du gel de crédit, il est de 1 heure pour une demande par téléphone ou électroniquement et de 3 jours ouvrables par courrier.



Par ailleurs, puisque des frais raisonnables pourraient être exigés aux consommateurs qui se prévaudraient de ce droit ou de l'une ou l'autre des trois mesures de sécurité, nous espérons que les agences de crédit ne créeront pas un système à deux vitesses pour les demandes d'ajout et de retrait des mesures de sécurité, permettant ainsi à un individu d'obtenir un service plus rapide que les exigences minimales en contrepartie du paiement de frais plus élevés qu'à l'habitude.

RECOMMANDATION N° 5

Le Mouvement Desjardins recommande que la durée du gel de crédit et de l'alerte de sécurité soit illimitée et non pour une durée fixe.

À l'exception de la note explicative, la durée des autres mesures de protection n'est pas définie de façon précise dans le projet de loi. En fait, il est indiqué que le gel de crédit ou l'alerte de sécurité prend fin à compter de sa révocation, ou encore, à l'échéance du délai prévu par règlement du gouvernement.

Contrairement au projet de loi qui semble prévoir l'application d'une durée fixe à être précisée par règlement, nous croyons que la durée de validité du gel de crédit ou de l'alerte de sécurité devrait être illimitée dans le temps. Ces mesures devraient, selon nous, durer jusqu'à ce que l'individu les retire lui-même ou demande à l'agence de le faire pour lui, afin de prévenir les oublis ou mauvaises interprétations et lui permettre un meilleur contrôle sur ses protections. Par exemple, il faudrait éviter qu'un individu pense que le gel de crédit ou l'alerte de sécurité demeure en vigueur alors que ce n'est pas le cas, parce que le délai imparti par règlement est atteint et que ce n'est pas lui-même qui l'a désactivé ou qui a demandé à l'agence de le faire.

RECOMMANDATION N° 6

Le Mouvement Desjardins recommande de permettre à toute personne qui souhaite se prévaloir d'un gel de sécurité ou d'une alerte de sécurité d'y avoir droit, même lorsqu'elles n'ont pas de dossier préexistant. Pour ceux n'ayant pas de dossier de crédit, cela signifie que les agences devraient, à leur demande, leur en créer un pour y ajouter les mesures demandées.

Ce droit, qui est prévu dans la législation fédérale américaine et qui s'applique notamment aux mineurs et aux majeurs inaptes, nous semble intéressant. En effet, certaines personnes, comme celles d'âge mineur ou les personnes vulnérables et les majeurs n'ayant jamais fait de demande de crédit, n'ont pas de dossier de crédit. Par conséquent, celles-ci n'auraient pas la possibilité de geler l'accès à leur dossier de manière préventive à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi. Nous sommes d'avis que la Loi devrait prévoir le droit, pour toute personne qui le souhaite, de se prévaloir des mesures de protection même si elle n'a pas encore de dossier de crédit.



De plus, la création d'un dossier de crédit pour un mineur et les mesures appliquées à ce dossier devraient demeurer en vigueur à sa majorité. Il n'aurait donc pas à contacter les agences de crédit à ses 18 ans pour se prévaloir des mesures de protection en vigueur.

RECOMMANDATION N° 7

Le Mouvement Desjardins recommande d'obliger les agences de crédit à fournir aux institutions financières les outils technologiques pour permettre à leurs membres ou clients de se prévaloir du gel de crédit et de l'alerte de sécurité par le biais de leur application bancaire (par exemple, dans AccèsD pour les membres Desjardins).

Le moyen d'appliquer le gel de sécurité et de le suspendre doit être le plus simple possible pour les utilisateurs. Ceux-ci pourraient avoir du mal à se souvenir de leur mot de passe pour Equifax et TransUnion. Le fait de pouvoir se prévaloir des mesures de protection par l'intermédiaire des applications sécurisées des institutions financières éviterait aux consommateurs d'avoir à se souvenir de nouveaux identifiants pour Equifax et TransUnion. Cela leur permettrait de gérer le gel de sécurité à leur dossier de crédit facilement, par le biais d'une application qu'ils connaissent bien et dont ils se souviennent des mots de passe.

Nous pensons aussi que cela réduirait potentiellement les impacts économiques négatifs récurrents de l'adoption du projet de loi, en limitant les délais répétés d'ajouts et de retraits des différentes mesures de protection (gel de crédit, alerte de sécurité et note explicative) que les agences seront dans l'obligation d'offrir aux consommateurs qui les demandent.

RECOMMANDATION N° 8

Le Mouvement Desjardins recommande d'obliger les agences de crédit à se communiquer entre elles les demandes visant un gel de crédit ou une alerte de sécurité.

Cette recommandation nous apparaît très importante pour limiter les impacts du projet de loi sur les individus tout en leur assurant le plein bénéfice des mesures qu'il prévoit. Il faut comprendre qu'un membre ou client qui formulera une demande de crédit ne saura pas nécessairement à quelle agence de crédit il doit s'adresser pour autoriser à nouveau l'accès à son dossier crédit. Il pourrait ainsi perdre beaucoup de temps à chercher les informations et les mots de passe pour finalement faire suspendre le gel de crédit auprès d'une agence qui n'est même pas celle auprès de laquelle le prêteur fera les vérifications.



De plus, si les mesures de sécurité ne sont pas communiquées par les agences elles-mêmes entre elles, l'individu risque d'être faussement sous l'impression d'avoir par exemple bloqué l'accès à son dossier de crédit, alors que dans les faits, son dossier auprès de l'autre agence sera toujours accessible.

Une telle exigence faciliterait également la vie du consommateur lors d'une demande de crédit, puisqu'il n'aurait pas à communiquer avec toutes les agences pour le retrait d'un gel de sécurité à son dossier par exemple. Il n'aurait pas également à deviner avec quelle agence une institution financière fait affaire pour la communication de dossier de crédit.

De plus, l'obligation de communication des mesures entre les agences de crédit réduirait les risques de création par ces dernières d'un système à deux vitesses concernant la communication des mesures entre elles. En l'absence d'un droit formel pour les individus de demander aux agences la communication des mesures demandées à l'une d'elles, les agences pourraient, par exemple, créer un tel service et facturer aux individus un prix plus élevé pour se communiquer les mesures demandées et leur retrait entre elles⁴.

Elles pourraient par ailleurs facturer un prix moins élevé (et prévu dans la Loi) pour appliquer une mesure sans procéder à cette communication. D'ailleurs, la législation fédérale américaine prévoit l'obligation pour les agences de se communiquer entre elles et gratuitement pour l'individu, une alerte de sécurité⁵. Par conséquent, l'individu concerné peut simplement s'adresser à une des trois agences de crédit présentes aux États-Unis pour se prévaloir de la mesure auprès des trois.

Pour ces raisons, nous croyons donc que ce droit devrait être inscrit dans la Loi.

RECOMMANDATION N°9

Le Mouvement Desjardins recommande d'obliger les agences de crédit à se partager entre elles leurs données d'alertes afin qu'elles fournissent un service d'alertes consolidé aux consommateurs qui y consentent ou en formulent la demande.

⁴ C'est la situation qui prévaut aux États-Unis où les mesures prévues par la loi sont gratuites. Equifax et TransUnion y offrent le tout gratuitement. Pour Equifax : <https://www.equifax.com/personal/products/credit/credit-lock-alert/>. Pour TransUnion : <https://www.transunion.com/product/trueidentity-free-identity-protection>. Quant à Experian, des frais sont exigés : <https://www.experian.com/consumer-products/creditlock.html>. Voir également : <https://www.experian.com/blogs/ask-experian/whats-the-difference-between-freezing-or-locking-my-credit/>. Il faut aussi comprendre que les services parallèles qui sont offerts par les agences aux États-Unis ne sont pas encadrés par la législation fédérale, notamment quant à leur portée, et ce, dans la mesure où les agences ont aussi des processus en place qui sont plus complexes pour les utilisateurs et qui dans ce cas respectent toutes les exigences de la législation fédérale.

⁵ <https://www.consumer.ftc.gov/articles/0275-place-fraud-alert#How>



Encore une fois, l'objectif ici est d'assurer un meilleur service à tous ceux qui désirent s'inscrire à un service d'alertes lorsqu'un événement a lieu sur son dossier de crédit (par exemple, recevoir une notification que le dossier de crédit a été consulté par un prêteur). Le projet de loi est muet à cet effet présentement. Il en découlerait également une meilleure maîtrise et compréhension par les individus des informations qui se trouvent au dossier de crédit.

Il n'existe pas au Canada de produit qui consolide les services d'alertes des agences de crédit, Equifax et TransUnion, contrairement à la situation qui prévaut aux États-Unis où des services consolidés existent⁶. Au Canada, en souscrivant aux deux services, le consommateur recevrait plusieurs alertes pour les mêmes événements. Ces alertes seraient rédigées de façons différentes et lui parviendraient souvent à divers moments. Cette situation est susceptible de créer de la confusion et d'empêcher le consommateur de bien comprendre l'information qui lui est communiquée.

Aux États-Unis, des services d'alertes consolidés des trois agences de crédit sont offerts par les trois agences de crédit, à savoir Equifax⁷, Experian⁸ et TransUnion⁹. D'ailleurs, TransUnion y offre son service d'alertes gratuitement¹⁰. Des tiers, tels que PrivacyGuard¹¹, offrent aussi de tels services consolidés aux États-Unis.

RECOMMANDATION N° 10

Le Mouvement Desjardins recommande, à l'instar du Bureau d'assurance du Canada, que l'alerte de sécurité et la note explicative ne s'appliquent pas lors de l'achat d'une police d'assurance de dommages.

Le Mouvement Desjardins appuie la position du Bureau d'assurance du Canada (BAC) à l'effet que les mesures de protection proposées par le projet de loi ne devraient s'appliquer que pour l'offre d'un produit de financement tel un prêt ou une carte de crédit et pas à l'offre d'assurance de dommages, comme c'est le cas actuellement aux États-Unis. C'est au moment de la transaction d'achat d'un bien qui précède la

⁶ <https://www.equifax.com/personal/products/family-identity-theft-protection/>
https://membership.tui.transunion.com/tucm/orderStep1_form.page?offer=3BM10246&PLACE_CTA=hp:sec2
<https://www.experian.com/consumer-products/identity-theft-and-credit-protection.html>

⁷ https://www.equifax.com/personal/products/credit/monitoring-and-reports/?efx_ref=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2Furl%3Fsa%3Dt%26rct%3Dj%26q%3D%26esrc%3Ds%26source%3Dweb%26cd%3D1%26ved%3D2ahUKewi8ndGI3PLnAhUSSq0KHSzwAwgQFjAAegQIAhAB%26url%3Dhttps%253A%252F%252Fwww.equifax.com%252Fpersonal%252Fproducts%252Fcredit%252Fmonitoring-and-reports%252F%26usg%3DAOvVaw0UmoaC2iNxoURYMKFF4rmy

⁸ <https://www.experian.com/consumer-products/experian-equifax-transunion-credit-report-and-score.html>
<https://www.experian.com/consumer-products/identity-theft-and-credit-protection.html>

⁹ https://membership.tui.transunion.com/tucm/orderStep1_form.page?offer=3BM10246&PLACE_CTA=hp:sec2

¹⁰ <https://www.transunion.com/product/trueidentity-free-identity-protection>

¹¹ <https://www.privacyguard.com/>



souscription d'assurance que l'identité du consommateur doit avoir été dûment vérifiée. C'est à ce moment qu'un réel risque financier existe pour le consommateur et non lors de la souscription d'une police d'assurance où ce risque est pratiquement nul. Nous considérons les impacts des mesures beaucoup plus importants sur les assureurs et assurés par rapport à leur faible valeur ajoutée si elles devaient s'appliquer pour l'assurance de dommages. D'ailleurs, dans la législation américaine, l'obligation de vérification d'identité en matière d'alerte de fraude s'applique seulement en lien avec des produits de financement¹². Nous vous invitons à consulter le mémoire du BAC pour de plus amples informations.

RECOMMANDATION N° 11

Le Mouvement Desjardins recommande que les mesures de protection (gel de crédit, alerte de sécurité et note explicative) soient des droits pouvant être exercés sans frais pour l'individu dont les renseignements sont détenus et utilisés par les agences et ce, tant pour leur ajout que pour leur retrait.

Le gel de sécurité prévu dans la législation fédérale américaine est offert gratuitement aux États-Unis. L'alerte de sécurité, qui existe déjà au Canada est offerte gratuitement par Equifax¹³.

Offrir ces mesures gratuitement aux consommateurs les inciteront forcément à y recourir, alors que des frais pourraient les en dissuader, même si ces frais sont raisonnables.

RECOMMANDATION N° 12

Le Mouvement Desjardins recommande d'ajouter dans la Loi que les communications des agences aux consommateurs doivent être claires, lisibles et compréhensibles.

Pour que la Loi atteigne pleinement son objectif, il nous apparaît impératif que les mesures et les communications qui les entourent soient simples et accessibles pour tous. Nous estimons que de prévoir inclure cette obligation dans le projet de loi incitera davantage les agences à adopter un langage simple, et compréhensible pour les consommateurs, et ce, tant en français qu'en anglais.

¹² À ce sujet, voir le résumé suivant préparé par la Federal Trade Commission américaine :

<https://www.consumer.ftc.gov/articles/pdf-0096-fair-credit-reporting-act.pdf> et le *Fair Credit Reporting Act*, 15 U.S.C. § 1681c-1 (2018), section h)(B), en ligne : https://www.ftc.gov/system/files/documents/statutes/fair-credit-reporting-act/545a_fair-credit-reporting-act-0918.pdf

¹³ <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/dossier-pointage-credit/verifier-erreurs.html>



RECOMMANDATION N° 13

Le Mouvement Desjardins recommande au gouvernement de prévoir un plan de communication afin de s'assurer de la bonne compréhension des consommateurs en regard des changements et nouveautés engendrés par l'entrée en vigueur du projet de loi n°53.

À notre avis, il sera primordial de faire de l'éducation et de la vulgarisation auprès de la population sur les nouvelles règles encadrant les agences de crédit et les mesures de sécurité offertes, puisqu'elles modifieront les façons de faire et les habitudes de consommation. Nous considérons que les mesures de sécurité prévues dans la Loi devront être bien expliquées, afin que les consommateurs prennent une décision éclairée au moment de choisir s'ils les appliquent ou non à chacun de leurs dossiers de crédit.

De plus, les conséquences de ces mesures de sécurité devront être claires. Par exemple, un consommateur qui procède à une demande de financement en ligne devra comprendre que celle-ci ne pourra pas être traitée tant qu'il ne retire pas le gel de sécurité du bon dossier de crédit (Equifax ou TransUnion, selon le cas).

Notre rôle en tant qu'institution financière est de faciliter les transactions sécuritaires de nos membres et clients et non de les empêcher de les réaliser au moment et de la façon qui leur conviennent. Nous croyons que d'expliquer correctement aux citoyens les changements engendrés par la nouvelle loi appartient d'abord au gouvernement, mais en collaboration avec les agences de crédit et les institutions financières qui sont les principaux acteurs impliqués.

Conclusion

Le Mouvement Desjardins est confiant que l'introduction d'une loi encadrant les activités des agences de crédit est de nature à mieux protéger les renseignements personnels qu'elles détiennent sur les citoyens dans leur dossier de crédit respectif.

Nous sommes également conscients qu'un travail important d'éducation devra être fait en amont auprès de la population dans son ensemble quant à la portée et aux conséquences des nouvelles mesures leur assurant un plus grand contrôle des renseignements contenus à chacun de leurs dossiers de crédit. Nous sommes bien sûr disposés à collaborer avec le gouvernement et les agences de crédit afin de mettre en place les meilleurs moyens possibles pour assurer la mise en œuvre harmonieuse de ces mesures au bénéfice des Québécois, et nous espérons qu'ils pourront s'en prévaloir sans frais. En terminant, il demeure indispensable pour le Mouvement Desjardins que ses membres et clients puissent continuer à bénéficier d'une bonne prestation de services de sa part, même si les nouvelles mesures affecteront le cours normal de ses opérations.

