

Consumer Measures Committee

Comité des mesures en matière de consommation

Travailler ensemble pour prévenir le vol d'identité

Livret de consultation

Appel de commentaires

Le Comité des mesures en matière de consommation (CMC) est formé de représentants des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux qui travaillent de concert à éliminer les obstacles au commerce interprovincial et inter-territorial et à améliorer le marché à l'intention des consommateurs canadiens. Le CMC a organisé des consultations publiques sur les moyens de lutter contre le vol d'identité dans le but d'obtenir l'opinion des intervenants et des membres du public quant aux répercussions politiques et pratiques de ces mesures. Le CMC pourra ensuite revoir les propositions et les étoffer en fonction des commentaires des intervenants. Il organisera ensuite une autre série de consultations sur des propositions spécifiques, présentées en langage quasi-juridique, en indiquant quelles lois pourraient être touchées.

L'objectif du Document de discussion, *Travailler ensemble pour prévenir le vol d'identité*, est de faciliter la participation du public au processus de réforme en établissant le contexte du problème et en proposant une première analyse des diverses options de réforme. Afin de faciliter l'analyse des soumissions, veuillez s'il vous plaît structurer vos commentaires à l'exemple du document de discussion, ou utiliser le présent document, le livret de consultation. En particulier, veuillez bien fournir des réponses aux questions individuelles ainsi que tout commentaire additionnel. Veuillez mettre l'accent sur les développements qui pourront raisonnablement avoir lieu lors des 10 prochaines années, et donner autant de détails et de preuves à l'appui que possible.

Nous demandons à toutes les parties de prendre toutes les mesures possibles pour aider le CMC à atteindre le défi de taille qui consiste à élaborer des recommandations en vue de préparer le meilleur cadre pour lutter contre le vol d'identité – indépendamment des coûts et des avantages à court terme pour les différents acteurs de l'industrie ou les groupes de consommateurs.

Il serait grandement apprécié que vous soumettiez vos commentaires de façon électronique d'ici le 15 septembre 2005. Pour ce faire, veuillez incorporer vos réponses au livret de consultation et l'envoyer par courriel à :

Courriel: info@cmcweb.ca

Si vous préférez soumettre ce livret en copie papier, veuillez le faire parvenir à l'adresse suivante, accompagné de votre nom et de vos coordonnées:

Poste : Comité des mesures en matière de consommation
Bureau de la consommation
Industrie Canada
235, rue Queen
Ottawa (ON) K1A 0H5

Si vous désirez soumettre vos commentaires sur le *Document de discussion* et ses options, il n'est pas essentiel d'utiliser le *Livret de consultation*. Vous pouvez présenter vos commentaires sous forme de lettre ou courriel. Il est aussi possible de répondre uniquement aux questions de votre choix (vous n'avez pas à répondre à toutes les questions).

Tous les documents ou commentaires transmis par différents organismes sont susceptibles d'être utilisés ou publiés par le CMC ou par un autre organisme gouvernemental dans le but de soutenir l'évaluation et l'examen des options proposées, décrites ci-dessous. Il se pourrait donc que des documents, des commentaires ou des résumés soumis par un organisme soient communiqués aux autres parties intéressées, pendant ou après la période des commentaires publics.

On considérera qu'une personne qui fournit des documents ou fait part de commentaires en indiquant qu'elle fait partie d'un organisme le fera au nom de cet organisme.

Les documents et commentaires fournis par une personne qui n'indique pas qu'elle fait partie d'un organisme pourront être utilisés et communiqués dans le but d'aider le CMC ou d'autres organismes gouvernementaux à revoir les options proposées et les évaluer. Quoi qu'il en soit, le CMC et les autres organismes gouvernementaux ne divulgueront aucun renseignement de nature personnelle, par exemple le nom de la personne ou ses coordonnées, sauf si la loi l'exige.

Vos coordonnées

Prénom :

Nom :

Organisme et adresse :

Option I – Tronquer (cacher partiellement) le numéro des cartes de paiement

Les personnes qui acceptent des cartes de paiement (les cartes de crédit et les cartes de débit) pour une transaction commerciale ne doivent pas imprimer la date d'expiration non plus que les cinq derniers chiffres du numéro de la carte sur un reçu généré électroniquement au point où s'effectue la vente ou la transaction.

1. Pensez-vous que cette option assurerait une meilleure protection contre le vol d'identité?

Oui Non

Veillez expliquer pourquoi.

2. Quels seraient les coûts de cette option? Permettrait-elle des économies compensatoires? Qui devrait assumer les coûts?

3. Devrait-on prévoir des exceptions? Si oui, lesquelles?

4. Faudrait-il que cette disposition soit associée à des pénalités? (tel que proposé à l'option 9)

5. Pour cette option, qui serait le premier responsable pour les pertes encourues lors du vol d'identité?

6. Cette option comporte-t-elle des désavantages pour les consommateurs ou l'industrie? Veuillez fournir des détails.

7. Quelles sont les normes actuelles ou projetées de l'industrie en ce qui concerne la troncation des cartes de paiement? Quel en est le calendrier de mise en œuvre? Les normes excluent-elles les reçus écrits à la main et les cartes imprimées?

Option II – Vérifier l'identité des personnes et des organismes qui ont accès aux rapports de crédit

Les bureaux de crédit doivent prendre des mesures raisonnables pour établir l'identité des personnes et des organismes qui accèdent aux rapports de crédit.

1. Pensez-vous que cette option assurerait une meilleure protection contre le vol d'identité?

Oui Non

Veillez expliquer pourquoi.

2. Quels seraient les coûts de cette option? Permettrait-elle des économies compensatoires? Qui devrait assumer les coûts?

3. Devrait-on prévoir des exceptions? Si oui, lesquelles?

4. Faudrait-il que cette disposition soit associée à des pénalités? (tel que proposé à l'option 9)

5. Pour cette option, qui serait le premier responsable pour les pertes encourues lors du vol d'identité?

6. Cette option comporte-t-elle des désavantages pour les consommateurs ou l'industrie? Veuillez fournir des détails.

7. Est-ce que les obligations relatives à l'authentification doivent aussi être imposées aux intervenants du marché de la revente des rapports de crédit? Si vous pensez que non, veuillez fournir vos raisons.

8. Les bureaux de crédit fournissent-ils différents niveaux d'information en fonction des besoins de l'organisme ou de la personne qui demande le rapport de crédit? Dans le cas échéant, quelles normes s'appliquent?

9. Quel serait le coût de l'authentification pour les fournisseurs de crédit et pour les consommateurs?

Option III – Ne pas inscrire le numéro d'assurance sociale (NAS) sur les rapports de crédit ni l'utiliser comme code d'identification unique des consommateurs.

Lorsqu'il est pertinent que les institutions financières enregistrent le NAS, elles devraient en protéger le caractère confidentiel. En particulier, les agences de renseignements sur la consommation et les institutions financières ne devraient pas utiliser le NAS comme code d'identification unique des consommateurs ni inscrire ce numéro sur un rapport de crédit.

- 1. Pensez-vous que cette option assurerait une meilleure protection contre le vol d'identité? Veuillez expliquer pourquoi.**

- 2. Quels seraient les coûts de cette option? Permettrait-elle des économies compensatoires? Qui devrait assumer les coûts?**

- 3. Devrait-on prévoir des exceptions? Si oui, lesquelles?**

- 4. Faudrait-il que cette disposition soit associée à des pénalités?**

- 5. Faudrait-il que cette disposition soit associée à des pénalités? (tel que proposé à l'option 9)**

- 6. Cette option comporte-t-elle des désavantages pour les consommateurs ou l'industrie? Veuillez fournir des détails.**

- 7. Les institutions financières se sont-elles dotées d'une norme concernant la divulgation du NAS? Dans le cas échéant, dans quels cas demandent-elles le NAS? Quelles sont les zones grises?**

- 8. Les compagnies de télécommunications, les agences immobilières et les détaillants se conforment-ils à une norme concernant la divulgation du NAS?**

- 9. Combien coûterait l'élaboration d'un code d'identification unique? Combien de temps faudrait-il pour le mettre en œuvre?**

- 10. Est-ce que la troncation du NAS serait la meilleure solution? Dans ce cas, comment pourrait-on la mettre en œuvre?**

Option IV – Permettre aux consommateurs de bloquer leurs rapports de crédit.

Sur demande du consommateur, les bureaux de crédit doivent bloquer, gratuitement, la divulgation de son rapport de crédit. Lorsque le blocage est demandé, le bureau de crédit ne peut transmettre le rapport de crédit à un tiers sans avoir obtenu au préalable l'autorisation expresse du consommateur. Pour obtenir cette autorisation, le bureau de crédit devra communiquer avec le consommateur à une adresse civique ou un numéro de téléphone prédéterminés.

- 1. Pensez-vous que cette option assurerait une meilleure protection contre le vol d'identité? Veuillez expliquer pourquoi.**

- 2. Quels seraient les coûts de cette option? Permettrait-elle des économies compensatoires? Qui devrait assumer les coûts?**

- 3. Devrait-on prévoir des exceptions?**

- 4. Faudrait-il que cette disposition soit associée à des pénalités?**

- 5. Pour cette option, qui serait le premier responsable pour les pertes encourues lors du vol d'identité?**

6. Cette option comporte-t-elle des désavantages pour les consommateurs ou l'industrie? Veuillez fournir des détails.

7. S'agirait-il d'un instrument de prévention ou d'un recours à la suite d'un vol?

8. Cette option aura-t-elle une incidence sur le contrôle de la solvabilité ou sur d'autres activités de marketing?

9. Y aurait-t-il des exceptions au gel des rapports de crédit?

10. Devrait-on imposer des frais raisonnables pour recouvrer les coûts de ce service?

Option V – Exiger que les organismes qui possèdent des renseignements personnels sur d'autres personnes avisent celles-ci ainsi que les bureaux de crédit en cas de bris de sécurité.

En cas de bris de sécurité des renseignements personnels détenus par un organisme, celui-ci devra communiquer avec les personnes dont les renseignements personnels sont compromis et avec les bureaux de crédit concernés, aussi rapidement qu'il est possible de le faire.

1. Pensez-vous que cette option assurerait une meilleure protection contre le vol d'identité? Veuillez expliquer pourquoi.

2. Quels seraient les coûts de cette option? Permettrait-elle des économies compensatoires? Qui devrait assumer les coûts?

3. Devrait-on prévoir des exceptions? Si oui, lesquelles?

4. Faudrait-il que cette disposition soit associée à des pénalités?

5. Pour cette option, qui serait le premier responsable pour les pertes encourues lors du vol d'identité?

- 6. Cette option comporte-t-elle des désavantages pour les consommateurs ou l'industrie? Veuillez fournir des détails.**

- 7. Existe-t-il des éléments du marché, par exemple des obligations contractuelles, qui exigent que les organismes déclarent qu'elles ont été victimes d'un bris de sécurité? Dans le cas échéant, quels sont-ils; visent-ils uniquement la compromission de certains types de renseignements, par exemple les renseignements de nature financière?**

- 8. En tant que consommateur, seriez-vous prêt à renoncer à une partie du contrôle que vous exercez sur vos renseignements personnels pour permettre à une entreprise de prendre rapidement des mesures de protection contre le vol d'identité et de demander à votre bureau de crédit d'ajouter un avertissement de fraude à votre dossier?**

- 9. À partir de quel moment les consommateurs devraient-ils être avisés lorsque les renseignements personnels les concernant ont été compromis?**

- 10. Quel délai les entreprises devraient-elles respecter pour aviser les consommateurs et quels moyens devraient-elles utiliser?**

- 11. Devrait-on intégrer à cette proposition une disposition selon laquelle des organismes seraient obligés d'aviser le Centre d'appels antifraude?**

- 12. Serait-ce une bonne approche pour la mise sur pied d'un organisme centralisé de signalement, qui cernerait les tendances et compilerait des statistiques plus précises?**

Option VI – Exiger que les bureaux de crédit ajoutent un avertissement de fraude aux rapports de crédit des consommateurs lorsqu'il y a eu un bris de sécurité ou lorsqu'une victime d'un vol d'identité le demande.

Après avoir été avisé par un organisme que la sécurité des renseignements personnels d'une victime a été violée ou sur demande d'une victime de vol d'identité, un bureau de crédit devra ajouter un avertissement de fraude au rapport de crédit des consommateurs visés pour indiquer qu'il est possible que l'on ait utilisé leur identité, sans leur consentement, pour obtenir de façon frauduleuse des biens ou des services. Un créancier qui reçoit un rapport de crédit comportant cet avertissement ne pourra accorder un crédit à une personne ni augmenter le montant de son crédit sans d'abord prendre des mesures raisonnables pour vérifier l'identité de la personne qui présente la demande.

- 1. Pensez-vous que cette option assurerait une meilleure protection contre le vol d'identité? Veuillez expliquer pourquoi.**

2. Quels seraient les coûts de cette option? Permettrait-elle des économies compensatoires? Qui devrait assumer les coûts?

3. Devrait-on prévoir des exceptions? Si oui, lesquelles?

4. Faudrait-il que cette disposition soit associée à des pénalités?

5. Pour cette option, qui serait le premier responsable pour les pertes encourues lors du vol d'identité?

6. Cette option comporte-t-elle des désavantages pour les consommateurs ou l'industrie? Veuillez fournir des détails.

Option VII – Exiger que les créanciers divulguent les détails des dettes frauduleuses aux victimes.

Les créanciers doivent fournir sur demande aux victimes d'un vol d'identité les détails concernant les dettes frauduleuses contractées en leur nom.

- 1. Pensez-vous que cette option assurerait une meilleure protection contre le vol d'identité? Veuillez expliquer pourquoi.**

- 2. Quels seraient les coûts de cette option? Permettrait-elle des économies compensatoires? Qui devrait assumer les coûts?**

- 3. Devrait-on prévoir des exceptions? Si oui, lesquelles?**

- 4. Faudrait-il que cette disposition soit associée à des pénalités?**

- 5. Pour cette option, qui serait le premier responsable pour les pertes encourues lors du vol d'identité?**

- 6. Cette option comporte-t-elle des désavantages pour les consommateurs ou l'industrie? Veuillez fournir des détails.**

Option VIII – Exiger que les bureaux de crédit bloquent les informations concernant les dettes frauduleuses qui figurent sur le rapport de crédit d'un consommateur.

Sur réception d'une preuve du vol d'identité, un bureau de crédit doit bloquer les informations sur les dettes contractées au nom d'un consommateur par un voleur d'identité de façon qu'elles ne figurent pas dans le rapport de crédit du consommateur. Le bureau de crédit pourra, dans certains cas, refuser de le faire ou annuler le blocage. Dans ce cas, il devra aviser le consommateur de sa décision à en fournissant les motifs..

- 1. Pensez-vous que cette option assurerait une meilleure protection contre le vol d'identité? Veuillez expliquer pourquoi.**

- 2. Quels seraient les coûts de cette option? Permettrait-elle des économies compensatoires? Qui devrait assumer les coûts?**

- 3. Devrait-on prévoir des exceptions? Si oui, lesquelles?**

- 4. Faudrait-il que cette disposition soit associée à des pénalités?**

5. **Pour cette option, qui serait le premier responsable pour les pertes encourues lors du vol d'identité?**

6. **Cette option comporte-t-elle des désavantages pour les consommateurs ou l'industrie? Veuillez fournir des détails.**

7. **Faut-il bloquer les informations dès le moment où le consommateur présente une déclaration de vol d'identité? Doit-on accorder au bureau de crédit un certain délai pour qu'il puisse vérifier les faits auprès du créancier avant de bloquer les informations?**

8. **Les informations bloquées devraient rester au dossier à des fins d'enquête; à quel moment pourra-t-on les éliminer complètement du dossier?**

9. **Les procédures de blocage devraient-elles être rationalisées jusqu'au point où des informations bloquées par un bureau de crédit seront bloquées de la même façon dans les autres bureaux de crédit? Ne faudrait-il pas plutôt créer un organisme de compensation central qui traitera les demandes des consommateurs voulant que l'on bloque certaines informations concernant les dettes contractées par des voleurs d'identité?**

Option IX - Rendre les organismes responsables des préjudices.

Les organismes seraient responsables des préjudices causés par leur défaut de se conformer aux directives suivantes :

A. Les créanciers doivent :

- a) communiquer avec les consommateurs à un numéro de téléphone prédéterminé avant d'accorder le crédit, lorsqu'un avertissement de fraude a été versé au dossier de crédit.*

B. Les bureaux de crédit doivent :

- a) vérifier de façon appropriée l'identité d'une personne qui demande un rapport de crédit;*
- b) imposer un gel du crédit au dossier de crédit d'un consommateur, conformément aux dispositions de l'option 4;*
- c) ajouter un avertissement de fraude à un dossier, sur demande, conformément aux dispositions de l'option 6;*
- d) bloquer des informations conformément aux dispositions de l'option 8.*

C. Tous les organismes doivent :

- a) tronquer le numéro de carte de paiement, conformément aux dispositions de l'option 1;*
- b) aviser les personnes touchées par un bris de sécurité conformément aux dispositions de l'option 5.*

Tous ces organismes seraient tenus légalement responsables des préjudices subis par les victimes d'un vol d'identité s'ils ne se sont pas conformés à ces dispositions.

1. Pensez-vous que cette option assurerait une meilleure protection contre le vol d'identité? Veuillez expliquer pourquoi.

- 2. Quels seraient les coûts de cette option? Permettrait-elle des économies compensatoires? Qui devrait assumer les coûts?**

- 3. Devrait-on prévoir des exceptions? Si oui, lesquelles?**

- 4. Pour cette option, qui serait le premier responsable pour les pertes encourues lors du vol d'identité?**

- 5. Cette option comporte-t-elle des désavantages pour les consommateurs ou l'industrie? Veuillez fournir des détails.**

Option X – Renseigner les victimes au sujet de leurs droits.

Les organismes doivent garantir un accès facile aux informations concernant les droits des victimes. Réparer les préjudices causés par un vol d'identité est un processus long et coûteux. Les victimes ont besoin d'information en langage clair et simple sur la façon de régler des dettes frauduleuses, de rétablir leurs dossiers de crédit et de corriger leurs données financières.

1. Pensez-vous que cette option assurerait une meilleure protection contre le vol d'identité? Veuillez expliquer pourquoi.

2. Quels seraient les coûts de cette option? Permettrait-elle des économies compensatoires? Qui devrait assumer les coûts?

3. Devrait-on prévoir des exceptions? Si oui, lesquelles?

4. Faudrait-il que cette disposition soit associée à des pénalités?

5. Pour cette option, qui serait le premier responsable pour les pertes encourues lors du vol d'identité?

6. Cette option comporte-t-elle des désavantages pour les consommateurs ou l'industrie? Veuillez fournir des détails.

7. Les organismes doivent-ils se doter d'un numéro sans frais à cette fin?

8. Quel type d'information devraient-ils fournir – renseignements sur le processus de règlement des différends, sur la prévention des vols d'identité (avertissements, gels, blocage de renseignements), la déclaration de vol d'identité, les noms et numéros de téléphone de personnes-ressources, etc.?

9. Faudrait-il créer un organisme centralisé distinct à cette fin? Cet organisme devrait-il aussi faciliter la présentation de demandes d'avertissements de fraude après un bris de sécurité, le gel du crédit ou le blocage de renseignements erronés en élaborant un processus simplifié?

Veillez inclure tout autre commentaire en pièce jointe.

Merci pour votre participation à cette consultation.