

Elles font la pluie et le beau temps

Michel Munger / Agence QMI 23 novembre 2012

Le consommateur qui se frotte au pouvoir des agences de crédit, comme Equifax et TransUnion, peut en ressortir perdant. Des occasions d'affaires manquées, des prêts à haut taux d'intérêt et des chicanes juridiques en résultent parfois.

Les dossiers de crédit renferment une foule de renseignements. Le nom, l'adresse et le numéro d'assurance sociale du client y sont inscrits. Le dossier comprend aussi les dettes, demandes de crédit et habitudes de remboursement pour les six dernières années.

Les erreurs commises par Equifax et TransUnion sont coûteuses. «Votre prêt auto ne passe pas et votre renouvellement hypothécaire ne passe pas, a expliqué Pierre Fortin, syndic et vice-président de Jean Fortin et associés. Ça crée des dommages.»

M. Fortin a donné l'exemple d'un client pour lequel le dossier affirmait qu'il avait fait faillite. «Nous avons fourni une preuve qui démontre le contraire, mais le client a dû lancer une poursuite et obtenir un règlement hors cour afin de faire corriger son dossier», a-t-il souligné.

Les jugements rendus par les tribunaux démontrent aussi qu'une mauvaise inscription au dossier fait mal et n'est pas toujours corrigée rapidement.

En 2010, la Cour fédérale rendait une décision en faveur de Mirza Nammo, qui a manqué une occasion d'affaires en camionnage. Il a fait une demande de prêt commercial auprès de la Banque Royale. L'emprunt a été refusé pour «mauvais antécédents de crédit», découlant de renseignements recueillis auprès de l'agence de recouvrement CBV Collection Services.

M. Nammo s'est plaint le 4 janvier 2008, mais TransUnion a attendu 20 jours avant de se renseigner et de modifier son dossier. Les renseignements négatifs s'y sont retrouvés en raison de la similarité de son nom et de son adresse avec ceux d'une autre personne.

Dans son jugement, la cour impose des dommages de 5000 \$ à TransUnion. Elle estime que l'agence «ne s'est clairement pas acquittée de l'obligation» de maintenir un dossier exact. Une simple vérification, dit la décision, aurait pu permettre d'éviter le problème. «Seule une personne d'exception ne serait pas humiliée» d'informer un associé du refus du prêt, de vivre la perte d'une occasion d'affaires et de composer avec des délais.

Des règles encadrent pourtant les agences de crédit. Elles sont soumises aux lois sur la protection des renseignements personnels au fédéral et de l'accès à l'information au provincial.

Ces agences font-elles du commerce de données au-delà de la transmission de dossiers aux banques ?

Jean Fortin croit que oui. «Si l'on élimine les renseignements les plus personnels, on peut dégager des tendances sur les habitudes de paiement, de consommation et le niveau de vie dans différents quartiers, a-t-il dit. L'information sert à cibler les consommateurs. C'est comme le recensement, qui sert à s'informer sur les caractéristiques de la population.»

Annetta Milioto chez Equifax, un danger ?

La présence d'Annetta Milioto au sein de l'agence de crédit Equifax Canada met-elle en danger des informations sensibles pour les consommateurs et entreprises ?

Vendredi matin, le quotidien «La Presse» affirmait que le rôle de gestionnaire de projet d'Annetta Milioto chez Equifax posait un risque. Selon ses informations, la fille et associée d'affaires de Nicolò Milioto a accès à des dossiers de crédit qui servent aux prêteurs et parfois à la police ou aux ministères du Revenu.

Nicolò Milioto est connu à titre de président de Mivela Construction. Il a été décrit à titre de «lien» entre la mafia et l'industrie de la construction devant la commission Charbonneau.

L'étalement de ces préoccupations sur la place publique n'a pas plu à l'agence de crédit.

Régie de l'énergie
DOSSIER: R-3814-2012
Date: 18 DÉCEMBRE 2012
Pièces n°: C-ACEFQ - page 1/3

«Les déclarations faites dans le journal "La Presse" renferment des allégations sans fondement au sujet d'Equifax Canada, a fait savoir le porte-parole Tom Carroll. L'article fait référence à une employée d'Equifax et allègue qu'il y a un risque important de fuite d'information de la part de cette personne.»

«Nous soulignons que cette employée n'est pas autorisée à accéder, à visualiser et à modifier des données de crédit commerciales ou à la consommation, a-t-il ajouté. Nous considérons que les allégations mises de l'avant dans l'article, relatives à toute communication inappropriée alléguée d'information de crédit ne sont pas fondées.»

Sans sauter aux conclusions, il faut reconnaître un risque, a fait savoir Michel Picard, responsable du programme sur la criminalité financière à l'Université de Sherbrooke.

«On n'est jamais protégé contre l'individu, qu'il soit chez Equifax, dans une banque ou sur Facebook, a-t-il précisé. Ce serait une occasion pour un fraudeur éventuel, qui pourrait donner l'accès à davantage d'information que la normale.»

M. Picard estime qu'en théorie, la concurrence entre entreprises et des réputations peuvent être en jeu.

«Nous ne présumons pas que la personne n'est pas intègre, a-t-il poursuivi. Nous n'avons pas de preuve. Nous analysons [la situation] comme n'importe quel vérificateur interne le ferait. Equifax va gérer la situation à l'interne et faire des recherches dans les registres de données pour voir s'il n'y aura pas des sorties anormales d'information.»


Même si les pratiques des agences de crédit sont encadrées par des lois, les risques ne sont jamais éliminés, selon M. Picard. «Est-ce qu'une loi empêche toujours quelqu'un de faire quelque chose de croche ? La limite est de 100 kilomètres/heure sur l'autoroute 20 et il y a des gens qui roulent plus vite.»

Rien au fichier, aucun score (NHNS)

Entreprises cherchant à déterminer différents niveaux de risque dans le but de prendre de saines décisions de crédit.

Prenez des décisions de crédit en toute confiance pour de nouveaux clients sur le marché canadien, y compris pour la tranche des 18 à 24 ans ou les nouveaux immigrants.

Obtenir un devis
En apprendre plus

Questions? Prêt à acheter? 

Obtenir un devis

Appelez sans frais

1-855-233-9226

Du lundi au samedi de 9 h à 17 h

Produits de recouvrement

Produits et services	À qui sont-ils destinés?	Que font-ils	Prochaines étapes
Contact	Agences de recouvrement	Un moyen rapide, économique et facile de conserver l'adresse de ses clients à jour.	Obtenir un devis En apprendre plus
Contact ID	Agences de recouvrement	Une solution combinée proposant ID Contact et ID Capture, qui améliorera grandement votre base de données sur les comptes de client et vous aidera à acheminer vos messages à l'endroit approprié.	Obtenir un devis En apprendre plus
Contact Plus	Agences de recouvrement	Une solution de contact client intégrée qui regroupe les données d'Equifax et de Cornerstone, gestionnaire de la base de données Info-directMC, pour améliorer vos résultats de télémarketing, de courrier retourné et de recherche.	Obtenir un devis En apprendre plus
Déclencheurs - Recouvrement	Agences de recouvrement	Système automatisé qui vous avise lorsque d'importants changements se produisent dans votre portefeuille de clients de crédit, qui pourraient indiquer une propension accrue à rembourser une dette en souffrance.	Obtenir un devis En apprendre plus

Nouvelles et informations

Pour votre entreprise

Trouver de nouveaux clients
Traitement de demandes de crédit
Vérifier l'identité et prévenir les fraudes
Évaluer votre portefeuille de clients en ce qui a trait aux risques et aux ventes complémentaires
Services-conseils et analyses personnalisés

Bulletin d'information

Obtenez les dernières nouvelles sur le crédit, les points de vue et l'information d'un conseiller d'Equifax.

Numéro d'avril 2010
Numéro de juin 2010
Numéro de septembre 2010
Liens pour vous abonner



Plan du site | Politique relative à la protection de la vie privée | Modalités d'utilisation | Avis juridique

2012 © Equifax, Inc., All rights reserved

INFORMER ► ENRICHIR ► HABILITER