

CONSUMER TIPS

Your Personal Credit Record

A bank loan that you applied for was turned down. The bank claimed that your personal credit record showed that you were a bad risk.

The first time you apply for credit or a loan a general credit record is started. This record consists of your home address and basic information on your job, salary and your paying habits.

Banks, credit unions, stores and potential employers sometimes hire credit reporting agencies to compile personal information on certain individuals' financial and social activities. The information compiled assists these organizations in deciding whether to give a person credit, tenancy, insurance or employment. Precautions are taken to ensure personal file information is correct and it is the **right of all Manitobans to know what information is in their personal file.**

What's In Your File

A company, store, credit union, bank or personal reporting agency may have a personal file on you. You may supply facts about yourself. You have the right to examine all information in your file once every six months or if you have been denied a benefit covered by *The Personal Investigations Act*.

The following steps should be followed when looking into your file at a personal reporting agency:

- ▶ Ask if the agency has a file on you.
- ▶ If there is a file, request a copy of it. (You will have to prove who you are and may have to pay a minimal charge.) It is an offence under *The Personal Investigations Act* to divulge the contents of a personal file to anyone who is not authorized to receive it. For more information on the type of information that can be revealed under

The Personal Investigations Act, contact the Consumers' Bureau.

- ▶ If you find information in your personal file that is inaccurate, there are procedures to follow under *The Personal Investigations Act* for filing a protest.
- ▶ If the information cannot be verified, *The Personal Investigations Act* states that the information must be removed from your file. However, if the information can be verified and meets all the requirements within *The Personal Investigations Act*, the protest must be recorded in the personal file.

The action taken must be reported to you and to anyone who has been given the report within the previous 60 days.

- ▶ If you are not satisfied by the action taken you may appeal the matter to the Director of the Consumers' Bureau.

The Personal Investigations Act

In Manitoba you have certain rights regarding your personal file. These rights include:

- ▶ The right to be notified if a personal investigation is being conducted on you.
- ▶ The right to find out what information is in your file.
- ▶ The right to protest any information in the file that is incorrect or not allowed to be included, as provided for in *The Personal Investigations Act*.
- ▶ *The Personal Investigations Act* ensures that only factual and investigative information can be included in a personal file.

In most cases, when you apply for credit, tenancy, insurance or employment, your consent must be obtained in advance for a personal investigation to be done.

How to Protect Your Credit Record

Be aware of your responsibilities in credit or personal loan agreements, as a default in payment can have a detrimental effect on your personal credit file.

If you would like to know more about *The Personal Investigations Act*, contact:

Consumers' Bureau

302-258 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba
R3C 0B6

Office Hours:
8:30 a.m. to 4:30 p.m.
Monday through Friday

Telephone: 945-3800 in Winnipeg

Toll-free in Manitoba:

1-800-782-0067

E-Mail:

consumersbureau@gov.mb.ca

Web Site:

www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/

CONSEILS AUX CONSOUMMATEURS

Dossier de crédit personnel

Votre demande de prêt bancaire a été refusée. La banque soutient qu'en raison de votre dossier de crédit personnel, elle vous considère un mauvais risque.

Lorsque vous présentez une demande de crédit ou une demande de prêt pour la première fois, un dossier de crédit général est amorcé. Ce dossier contient l'adresse de votre domicile et des renseignements de base sur votre emploi, votre salaire et vos habitudes de paiement.

Les banques, les caisses populaires, les magasins et les employeurs éventuels engagent parfois des agences d'évaluation du crédit pour compiler des renseignements personnels sur les activités financières et sociales de certaines personnes. Les renseignements ainsi recueillis aident ces organismes à décider s'ils devraient approuver la demande de crédit, de location, d'assurance ou d'emploi de cette personne. Des précautions sont prises pour assurer l'exactitude des renseignements personnels contenus dans ces dossiers et **tous les Manitobains et Manitobaines ont le droit de connaître le contenu de leur dossier personnel.**

Quels renseignements votre dossier contient-il?

Il est probable qu'une société, un magasin, une caisse populaire, une banque ou un bureau d'enquête privé ait un dossier à votre sujet. Vous pouvez également fournir vous-même certains renseignements. Vous avez le droit d'examiner les renseignements contenus dans votre dossier une fois tous les six mois ou lorsqu'on vous a refusé un bénéfice auquel vous avez droit en vertu de la *Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers*.

Lorsque vous examinez votre dossier à un bureau d'enquête privé, procédez de la façon suivante.

- ▶ Demandez si le bureau d'enquête privé a un dossier sur vous.
- ▶ Si vous avez un dossier, demandez-en une copie. (Vous devrez fournir des pièces d'identité valables et probablement payer un droit minimal.) Il est interdit, en vertu de la *Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers*, de divulguer le contenu d'un dossier personnel à quiconque n'a pas été autorisé à obtenir ces renseignements. Pour obtenir plus d'informations concernant le type de renseignements pouvant être divulgués en

vertu de la *Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers*, communiquez avec l'Office de la protection du consommateur.

- ▶ Si vous trouvez des renseignements dans votre dossier qui ne sont pas exacts, vous pouvez déposer une déclaration de contestation en suivant les procédures prévues en vertu de la *Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers*.
- ▶ Si les renseignements ne peuvent être vérifiés, la *Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers* stipule qu'ils doivent être supprimés de votre dossier. Cependant, si les renseignements peuvent être vérifiés et s'ils observent les exigences de la *Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers*, la contestation doit être enregistrée dans le dossier personnel.

Vous, et toute personne ayant reçu le rapport dans les 60 jours précédant la contestation, devez être avisés des mesures prises.

- ▶ Si vous n'êtes pas satisfait des mesures prises, vous pouvez interjeter appel de l'affaire auprès du directeur de l'Office de la protection du consommateur.

Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers

Au Manitoba, vous avez certains droits concernant votre dossier personnel, notamment les droits suivants.

- ▶ Le droit d'être avisé si vous faites l'objet d'une enquête sur les particuliers.
- ▶ Le droit de connaître quels renseignements sont contenus dans votre dossier.
- ▶ Le droit de contester tout renseignement contenu dans votre dossier qui n'est pas exact ou qui ne devrait pas être inclus, conformément à la *Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers*.
- ▶ La *Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers* garantit qu'un dossier personnel ne peut contenir que des renseignements basés sur des faits et sur une investigation.

Dans la plupart des cas, lorsque vous présentez une demande de crédit, de location, d'assurance ou d'emploi, vous ne pouvez faire l'objet d'une enquête sur les particuliers que si vous avez donné votre consentement au préalable.

Comment protéger votre dossier de crédit

Soyez conscient de vos responsabilités en ce qui concerne les accords de crédit et les prêts personnels car un défaut de paiement peut avoir des conséquences sérieuses sur votre dossier de crédit personnel.

Si vous voulez vous renseigner davantage sur la *Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers*, communiquez avec l'Office de la protection du consommateur à l'adresse suivante :

Office de la protection du consommateur

258, avenue Portage, bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6

Heures de bureau :
du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Téléphone : 945-3800 (à Winnipeg)
Numéro sans frais au Manitoba :
1 800 782-0067

Courriel :
consumersbureau@gov.mb.ca
Site Web :
www.gov.mb.ca/finance/cca/
consumb/index.fr.html