



## *En toute sécurité*

Comment protéger votre carte de crédit  
et vos antécédents en matière de crédit

### *Si vous voulez savoir ...*

- Comment comprendre vos antécédents en matière de crédit
- Comment faire corriger des erreurs sur votre dossier de crédit
- Comment vous protéger contre des transactions non autorisées sur votre carte de crédit
- Quoi faire si vous trouvez des transactions non autorisées sur votre relevé de compte

*... ce livret vous sera utile!*



## *À propos de l'ACFC*

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est une agence du gouvernement du Canada. Elle a été créée pour protéger les droits des consommateurs et les informer au sujet des produits et services financiers.

---

### *Notre façon de vous protéger*

Nous nous assurons que les institutions financières réglementées par le gouvernement du Canada respectent les mesures de protection des consommateurs prescrites par les lois et les règlements adoptés par le gouvernement fédéral. Nous veillons également à ce qu'elles respectent leurs propres codes de conduite et les engagements qu'elles ont pris envers vous comme consommateur.

Si vous aimeriez en savoir plus sur la protection des consommateurs et sur les codes de conduite de l'industrie, veuillez communiquer avec nous.

---

### *Notre façon de vous informer*

L'ACFC fournit des renseignements, des conseils et des outils pour vous aider à protéger vos droits et à magasiner pour trouver les produits ou les services qui répondent à vos besoins. Vous pouvez obtenir cette information par téléphone, par correspondance, ou à travers notre site Web et nos publications.

## Table des matières

À propos de <i>Les cartes de crédit : à vous de choisir</i> .....	1
Comprendre vos antécédents en matière de crédit .....	4
Vérifier votre dossier de crédit .....	5
Faire corriger une erreur sur votre dossier de crédit .....	6
Bâtir des antécédents en matière de crédit avec une carte de crédit .....	7
Comment bâtir et maintenir de bons antécédents en matière de crédit .....	8
Comment vous protéger contre des transactions non autorisées .....	9
Quoi faire si vous trouvez des transactions non autorisées sur votre relevé de compte .....	10

## À propos de *Les cartes de crédit : à vous de choisir*

*Les cartes de crédit : à vous de choisir* explique les caractéristiques et coûts des cartes de crédit. Cette publication consiste en une « trousse » contenant ce guide et d'autres livrets, un glossaire de termes-clés utilisés et une feuille de travail pour vous aider à choisir une carte de crédit. De plus, plusieurs tableaux comparatifs vous permettent de comparer les particularités des cartes de crédit disponibles au Canada, ainsi que les frais de service reliés à certaines transactions effectuées par carte de crédit.

Dans ces livrets, vous retrouverez des références à la « trousse ». Si vous n'avez pas reçu la trousse en entier et que vous aimeriez la recevoir, veuillez communiquer avec l'ACFC pour obtenir votre copie gratuite.

Les autres documents disponibles qui font partie de la trousse *Les cartes de crédit : à vous de choisir* sont indiqués ci-dessous.

---

### *Comment tirer profit d'une carte de crédit : comprendre les termes et conditions de votre carte*

Voulez-vous économiser de l'argent et éviter des problèmes avec votre carte de crédit? En comprenant les bénéfices et risques de votre carte, comment votre société émettrice de cartes de crédit calcule vos frais d'intérêt et comment profiter de taux d'intérêt de lancement peu élevés, vous tirerez un plus grand profit de votre carte de crédit. *Comment tirer profit d'une carte de crédit* vous donne ces renseignements, et bien plus.

---

### *Vos droits et responsabilités : le coût d'emprunter avec une carte de crédit*

C'est bien important de connaître les droits et responsabilités impliqués dans une carte de crédit. Ceci peut vous amener à épargner du temps et de l'argent, et vous aidera à éviter les problèmes financiers. *Vos droits et responsabilités* vous explique ceci.

---

## *Bien gérer votre argent : comment économiser avec une carte de crédit*

Aimeriez vous réduire votre taux d'intérêt, utiliser votre solde créditeur de façon judicieuse et vous assurer que vos paiements mensuels ne sont jamais en retard? *Bien gérer votre argent* vous indiquera comment y arriver.

---

## *En toute sécurité : comment protéger votre carte de crédit et vos antécédents en matière de crédit*

Chaque individu a un dossier de crédit, mais où se trouve-t-il et est-il exact? Comment pouvez-vous vous protéger si votre carte est perdue ou volée? *En toute sécurité* répond à ces questions, et d'autres encore.

---

## *Les cartes de crédit avec garantie*

Le tableau comparatif *Cartes de crédit avec garantie* comporte des renseignements utiles sur ce sujet et vous permet de comparer les différentes cartes de crédit avec garantie disponibles au Canada. Si vous avez eu de la difficulté à obtenir une carte de crédit sans garantie, le tableau comparatif *Cartes de crédit avec garantie* pourrait vous être utile.

---

## *Tableaux comparatifs des cartes de crédit*

Les feuillets suivants comparent les caractéristiques et les coûts de plusieurs cartes de crédit émises par les sociétés de cartes de crédit au Canada :

- cartes de crédit standard (à taux réduit et à taux régulier)
- cartes de crédit or (à taux réduit et à taux régulier)
- cartes de crédit platine (à taux réduit et à taux régulier)

- cartes de crédit en dollars américains
- cartes de crédit pour étudiants (à taux réduit et à taux régulier)
- cartes de crédit avec garantie
- cartes de crédit de commerçant
- cartes de paiement

Les deux tableaux suivants comparent les frais de service de plusieurs sociétés émettrices qui s'appliquent à certaines transactions faites par carte de crédit :

- frais de service sur les transactions effectuées par cartes de crédit Visa, MasterCard et American Express;
- frais de service sur les transactions effectuées par cartes de crédit de commerçant.

---

### *Feuille de travail pour vous aider à choisir une carte de crédit*

Cette feuille de travail vous aidera à simplifier votre magasinage pour une carte de crédit. Apportez cette feuille de travail avec vous quand vous visitez la société émettrice et remplissez-la. Lorsque vous l'aurez complétée, vous aurez les renseignements dont vous avez besoin pour faire le bon choix d'une carte de crédit.

---

### *Glossaire des termes-clés utilisés dans cette trousse*

Avance de fonds, délai de grâce, dépôt de garantie, taux d'intérêt annuel, taux préférentiel... vous retrouverez la définition de ces termes et d'autres encore dans le *Glossaire des termes-clés utilisés dans cette trousse*. Plusieurs termes que vous retrouverez dans votre contrat d'adhésion de carte de crédit sont également définis dans cette section.

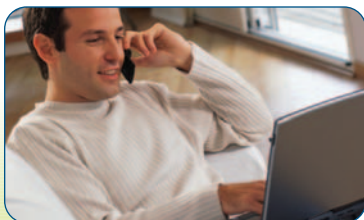
## Comprendre vos antécédents en matière de crédit

Si vous avez déjà obtenu un prêt personnel, un prêt hypothécaire ou une carte de crédit, vous avez des antécédents en matière de crédit. Au Canada, vos antécédents en matière de crédit, y compris ceux de milliers d'autres individus, figurent dans des dossiers qui sont gérés par trois agences principales d'évaluation du crédit : Équifax, TransUnion et Bureaux de Crédit du Nord Inc. Votre dossier de crédit sera géré par au moins une de ces agences.

Lorsque vous utilisez le crédit que vous avez obtenu par l'entremise de banques, de sociétés émettrices de cartes de crédit et d'autres organismes, ils communiquent avec les agences d'évaluation du crédit pour leur indiquer votre historique en paiement de factures. Ces renseignements s'intègrent à votre dossier de crédit. Votre dossier de crédit brosse un tableau de votre situation financière, actuelle et passée. En bref, il indique :

- votre (vos) lieu(x) de résidence récent(s);
- vos antécédents professionnels;
- vos dettes courantes;
- si vous payez vos factures à temps;
- si une institution financière a refusé de vous accorder un prêt dans le passé; et
- vos antécédents en matière de faillite, le cas échéant.

Lorsque vous signez un document (par exemple un bail ou une demande de carte de crédit), vous autorisez la société à vérifier vos antécédents en matière de crédit.



## *Vérifier votre dossier de crédit*

Vous devriez demander une copie de votre dossier de crédit au moins une fois par an et le vérifier pour vous assurer qu'il est exact. Les agences d'évaluation du crédit fournissent généralement des copies gratuitement, pourvu que vous leur demandiez de vous l'envoyer par la poste. Il y a généralement des frais modiques pour accéder à votre dossier de crédit par Internet.

Pour faire la demande d'une copie de votre dossier de crédit, communiquez avec Équifax, TransUnion et Bureaux de Crédit du Nord Inc. :

### **Équifax Canada**

[www.equifax.ca](http://www.equifax.ca)

Tél. (sans frais) : 1 800 465-7166

### **TransUnion Canada**

[www.tuc.ca](http://www.tuc.ca)

Tél. (sans frais) : 1 866 525-0262

ou au Québec (sans frais): 1 877 713-3393

### **Bureaux du Crédit du Nord Inc.**

[www.creditbureau.ca](http://www.creditbureau.ca)

Télécopieur (sans frais) : 1 800 646-5876

## *Faire corriger une erreur sur votre dossier de crédit*

Si vous pensez qu'il y a des renseignements inexacts figurant dans votre dossier de crédit, vous pouvez vous adresser directement à l'agence d'évaluation du crédit. Toutefois, avant de faire la correction sur votre dossier de crédit, l'agence devra communiquer avec la société qui lui a fourni les renseignements pour confirmer si une erreur a été commise.

Les agences d'évaluation du crédit sont assujetties aux lois provinciales. Dans la plupart des provinces, les agences d'évaluation du crédit doivent résoudre les différends dans un délai de 30 jours. En d'autres termes, une fois que l'agence d'évaluation du crédit a communiqué avec la société qui lui a fourni l'information et, si elle confirme l'erreur, l'agence dispose de 30 jours pour apporter une correction au dossier de crédit. Si l'agence confirme que l'information est exacte, mais que vous n'êtes pas d'accord avec elle, vous pouvez soumettre une brève déclaration pour expliquer votre position, et elle sera ajoutée à votre dossier de crédit.

Pour éviter que les corrections à votre dossier de crédit prennent trop de temps, vous pouvez communiquer avec l'organisme qui a fourni l'information erronée (par exemple, votre institution financière ou votre société émettrice de cartes de crédit) et lui demander de corriger l'erreur à l'agence d'évaluation du crédit. Si votre institution financière refuse de le faire, vous pouvez vous renseigner sur sa procédure de traitement des plaintes. La loi oblige les institutions financières réglementées par le gouvernement du Canada à se doter d'une telle procédure. C'est un mécanisme conçu pour résoudre les différends qui opposent les consommateurs et leurs institutions financières. Pour obtenir des renseignements sur la procédure de traitement des plaintes de votre institution financière, adressez-vous à l'ACFC par téléphone sans frais au 1 866 461-2232, ou communiquez directement avec votre succursale.

## *Bâtir des antécédents en matière de crédit avec une carte de crédit*

Lorsque vous faites une demande de carte de crédit, la société émettrice vérifiera vos antécédents en matière de crédit avec une ou plusieurs agences d'évaluation du crédit. Elle le fera dans le but d'établir si vous rembourserez l'argent emprunté au moyen de votre carte.

Lorsque votre demande de carte de crédit aura été approuvée et que vous commencerez à l'utiliser, la société émettrice fera état de vos transactions à l'agence d'évaluation du crédit. Par exemple, elle lui indiquera votre solde impayé et lui indiquera si vous effectuez les paiements mensuels requis à temps. C'est ainsi que vous établissez vos antécédents en matière de crédit et que vous obtenez une cote de solvabilité.

De bons antécédents en matière de crédit, c'est essentiel! Dans le cas contraire, on peut refuser de vous accorder un prêt (par exemple, un prêt hypothécaire, un prêt automobile ou autre prêt personnel). Si, toutefois, on vous accorde un prêt, vous pourriez être appelé à payer un taux d'intérêt plus élevé pour ce prêt. De mauvais antécédents en matière de crédit peuvent vous nuire dans d'autres façons. Par exemple, un propriétaire d'immeuble pourrait accéder à votre dossier de crédit, et de mauvais antécédents pourraient vous empêcher de conclure un contrat de location pour un appartement.



## *Comment bâtir et maintenir de bons antécédents en matière de crédit*

Vous pouvez vous y prendre de nombreuses façons pour établir et maintenir de bons antécédents en matière de crédit. Voici les choses les plus importantes à faire et à ne pas faire.

### *À faire*

- Essayez de toujours payer vos factures à temps.
- Faites au moins le paiement minimal requis indiqué sur votre relevé de compte.
- Communiquez avec vos créanciers si vous avez du mal à effectuer vos paiements.
- Assurez-vous que vos relevés mensuels ne contiennent pas d'erreurs.
- Vérifiez vos relevés mensuels ou autre correspondance reçue de votre société émettrice de cartes de crédit – de cette façon, vous serez toujours au courant d'augmentations de frais ou de changements dans les règlements.
- Faites la demande d'une copie de votre dossier de crédit aux agences d'évaluation du crédit au moins une fois par an, pour vous assurer qu'il ne contient aucune erreur.
- Assurez-vous de traiter avec des sociétés que vous connaissez et dans lesquelles vous avez confiance.

### *À ne pas faire*

- N'acceptez ou n'utilisez pas une forme de crédit que vous ne comprenez pas parfaitement et dont vous ne saisissez pas toutes les conditions. Cette démarche vous évitera des malentendus avec la société émettrice.
- N'attendez pas pour signaler des transactions non autorisées inscrites sur votre relevé. Communiquez avec la société qui vous a fourni la carte de crédit immédiatement.
- Ne dépassez pas votre limite de crédit.

## Comment vous protéger contre des transactions non autorisées

Si votre carte de crédit ou votre numéro de compte est utilisé de manière frauduleuse, vous pourriez être incommodé et subir une perte financière. Voici quelques façons de vous protéger :

- Dès que vous recevez une nouvelle carte de crédit, signez-la au verso. Annulez et détruisez les cartes que vous n'utilisez plus.
- Assurez-vous que vos relevés mensuels ne contiennent que les transactions que vous avez effectuées au cours du mois. Signalez immédiatement toute transaction non autorisée à la société qui vous a fourni votre carte de crédit.
- Ne donnez aucun renseignement personnel ni le numéro de votre carte de crédit au téléphone ou sur Internet à moins que vous ne soyez sûr de traiter avec une société que vous connaissez et dans laquelle vous avez confiance.
- Conservez en lieu sûr vos renseignements importants. Ceci comprend votre date de naissance, votre numéro d'assurance sociale (NAS) ou d'autres renseignements personnels sur votre identité.
- Demandez une copie de votre dossier de crédit une fois par an, pour vous assurer qu'il contient des renseignements exacts.
- Ne gardez pas votre numéro d'identification personnel (NIP) avec votre carte de crédit et ne le donnez jamais à personne.



## *Quoi faire si vous trouvez des transactions non autorisées sur votre relevé de compte*

Si vous trouvez des transactions non autorisées sur votre relevé de compte de carte de crédit, suivez les étapes indiquées ci-dessous pour déterminer si vous pouvez être remboursé :

- 1. Communiquez avec la société émettrice de votre carte de crédit immédiatement**, pour lui signaler les transactions non autorisées. Informez également la police de votre communauté.
- 2. Vérifiez votre contrat de carte de crédit.** D'après la loi, votre contrat doit contenir une disposition concernant votre responsabilité maximale (habituellement 50 \$) en cas de carte perdue ou volée, ou en cas d'utilisation non autorisée du numéro de votre compte de carte de crédit.
- 3. Renseignez-vous pour savoir si la société émettrice de votre carte de crédit offre une « responsabilité zéro » à l'égard des transactions non autorisées.** Les titulaires de cartes Visa, MasterCard et American Express bénéficient d'une protection au-delà de la responsabilité maximale précisée dans leur contrat de carte de crédit. Cette protection est assurée par un engagement public que Visa, MasterCard et American Express appellent la « politique de la responsabilité zéro ». Au cas où vous perdez votre carte de crédit, si on vous la vole ou si quelqu'un utilise le numéro de votre carte pour effectuer des transactions que vous n'avez pas autorisées, vous obtiendrez habituellement un remboursement.

La politique s'applique aux transactions effectuées sur Internet, par téléphone ou chez les commerçants. Cependant, elle pourrait exclure les transactions effectuées au moyen du numéro d'identification personnel (NIP) – par exemple, une avance de fonds faite sur votre carte à un guichet automatique bancaire (GAB). Elle pourrait également exclure les transactions faites par chèque de commodité ou au moyen des cartes de crédit corporatives.

Renseignez-vous auprès de vos sociétés émettrices pour savoir si elles ont une politique à cet effet et comment cette politique peut vous protéger. Notez que ces politiques ne figurent pas dans les contrats de carte de crédit, car il s'agit d'engagements publics et non de prescriptions légales.

En guise de conclusion, des bons antécédents en matière de crédit sont essentiels pour de nombreuses choses – par exemple, l'achat d'une voiture, d'une maison ou d'un voyage quelconque. En suivant les conseils de base fournis dans ce livret, vous serez plus en mesure d'avoir accès au crédit lorsque vous en aurez besoin.





## *Comment communiquer avec nous*

*Agence de la consommation en matière financière du Canada  
427, rue Laurier Ouest  
Édifice Enterprise, 6<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9*

*Téléphone (sans frais) : 1 866 461-2232  
Télécopieur (sans frais) : 1 866 814-2224  
Site Web : [www.acfc-fcac.gc.ca](http://www.acfc-fcac.gc.ca)*

### *Adresses électroniques :*

*Renseignements généraux : [info@acfc-fcac.gc.ca](mailto:info@acfc-fcac.gc.ca)  
Publications : [pub@acfc-fcac.gc.ca](mailto:pub@acfc-fcac.gc.ca)*