



## Protégez-vous contre la fraude par courriel et par téléphone : l'hameçonnage et l'hameçonnage vocal

### Qu'est-ce que l'hameçonnage et l'hameçonnage vocal?

L'hameçonnage et l'hameçonnage vocal sont deux types d'escroqueries. Les fraudeurs les utilisent souvent pour convaincre une victime de leur donner des renseignements personnels dont ils pourront ensuite se servir à leur avantage. Après avoir obtenu des renseignements personnels, les fraudeurs essaient habituellement de retirer de l'argent du compte bancaire de la victime, d'utiliser ses cartes de crédit ou d'ouvrir de nouveaux comptes de crédit.

Dans les cas d'**hameçonnage**, la victime reçoit un courriel frauduleux qui semble provenir d'une entreprise légitime. On y invite la victime à cliquer sur un lien la menant à un faux site Web. Bien souvent, pour éviter que la victime soupçonne une fraude, le site Web ressemble à celui de son institution financière. Dans le site Web, on demande à la victime de donner ou de vérifier des renseignements personnels (comme un numéro de carte de crédit, un mot de passe permettant d'obtenir des services bancaires en ligne ou un numéro d'assurance sociale), et le fraudeur saisit l'information.

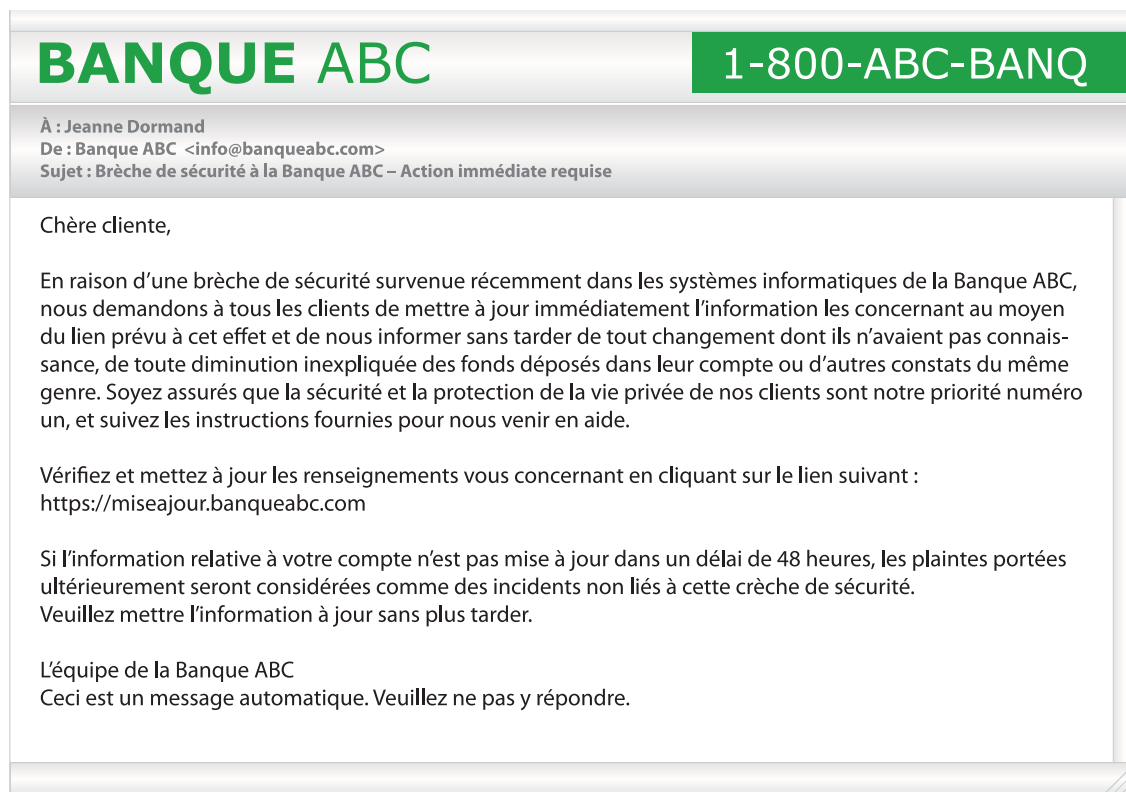
L'**hameçonnage vocal** est la version téléphonique de l'hameçonnage. Dans certains cas, le fraudeur téléphone directement à la victime et lui demande de confirmer des renseignements personnels. Dans d'autres cas, la victime reçoit un courriel ou un message vocal l'invitant à régler un problème en composant un faux numéro de téléphone de service à la clientèle. Lorsque la victime appelle le faux numéro, un service automatisé lui demande d'entrer son numéro de compte, son numéro d'identification personnel (NIP) ou son mot de passe en utilisant le clavier du téléphone.

**Note : Une entreprise légitime ne vous demanderait JAMAIS de lui donner votre NIP ou votre mot de passe par téléphone ou en ligne.**



## Exemple de courriel d'hameçonnage

Voici un exemple de courriel frauduleux :



## Si vous soupçonnez qu'il y a hameçonnage ou hameçonnage vocal

**Si vous soupçonnez qu'on essaie d'obtenir vos renseignements personnels au moyen de l'hameçonnage ou de l'hameçonnage vocal, vérifiez d'abord s'il s'agit d'une entreprise légitime.** Demandez à la personne qui vous appelle de vous donner son nom, son numéro de téléphone et le nom de l'entreprise. Avant de la rappeler, vérifiez cette information en suivant les étapes ci-dessous :

1. Trouvez le numéro de téléphone ou le site Web vous-même. Vérifiez vos relevés de carte de crédit ou d'autres documents légitimes pour voir si le numéro de téléphone ou l'adresse du site Web correspond à ce qui vous a été donné.
2. Téléphonnez à l'entreprise, en composant le numéro de téléphone que vous avez trouvé vous-même, pour vérifier si la personne qui vous a appelé y travaille vraiment.
3. Renseignez-vous sur l'entreprise en communiquant avec le bureau d'éthique commerciale de votre province ou territoire.

## Ce qu'il faut faire si vous êtes victime

Si vous êtes victime d'hameçonnage ou d'hameçonnage vocal, notez par écrit ce qui s'est passé et comment vous vous êtes d'abord rendu compte de la fraude. Conservez tous les documents qui pourraient être utiles lors d'une enquête. Ensuite, suivez les étapes ci-dessous. N'oubliez pas de bien noter le nom des personnes auxquelles vous parlez et ce qu'elles vous disent.

1. Communiquez avec la police de votre région et déposez un rapport de police.
2. Communiquez avec les établissements de crédit pertinents (par exemple les institutions financières, les émetteurs de cartes de crédit et les compagnies de téléphone) si vous soupçonnez que des comptes ont été ouverts en votre nom ou que vos comptes ont fait l'objet d'opérations frauduleuses.
3. Communiquez avec Equifax et TransUnion, les deux principales agences canadiennes d'évaluation du crédit. Demandez qu'une « alerte à la fraude » soit placée dans votre dossier de crédit. Profitez-en pour commander une copie de votre dossier de crédit. Examinez celui-ci et vérifiez que tous les comptes et toutes les dettes qui y sont indiqués sont bien les vôtres. Signalez tout renseignement inexact aux agences d'évaluation du crédit.
4. Communiquez avec le Centre antifraude du Canada (CAFC) par téléphone sans frais au 1-888-495-8501 pour signaler la fraude et obtenir des conseils. Le CAFC joue un rôle capital pour éduquer le public au sujet des boniments utilisés pour la fraude par marketing de masse, et pour recueillir et diffuser des témoignages de victimes, des statistiques et des documents, qui sont tous mis à la disposition des organismes d'application de la loi.

---

## Autres renseignements utiles de l'ACFC

### Fiches-conseils

- Protégez-vous contre la fraude par carte de crédit
- Protégez-vous contre la fraude par carte de débit
- Protégez-vous contre la fraude d'identité
- Protégez-vous contre la fraude immobilière

### Publication

- Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit

