



# Protégez-vous contre la fraude par carte de crédit



## CONSEILS POUR PRÉVENIR LA FRAUDE PAR CARTE DE CRÉDIT

### *Restez vigilant*

- Ne révéléz pas votre numéro de carte de crédit par téléphone, lors d'appels non sollicités, même si l'appelant prétend représenter une société légitime.
- Ne fournissez pas de renseignements concernant votre carte de crédit par courriel, car ce n'est pas un mode de transmission sécurisé.
- Ne donnez des renseignements personnels vous concernant qu'aux sociétés que vous connaissez et en lesquelles vous avez confiance.
- Faites en sorte que votre portefeuille ou votre sac à main ne soit pas accessible lorsque vous êtes dans des lieux publics ou dans la foule et lorsque vous fréquentez les transports en commun.
- Lorsque vous effectuez un achat, ne perdez pas votre carte de vue et assurez-vous que la carte qu'on vous remet est bien la vôtre.
- Les commerçants changent régulièrement leurs appareils aux points de vente. Toutefois, si vous constatez quelque chose de douteux sur la façon dont la transaction est traitée ou encore sur l'appareil lui-même, veuillez le signaler au siège social de la société ou à votre émetteur de carte de crédit.
- Lorsque vous souhaitez faire des transactions dans Internet, assurez-vous que le site Web que vous utilisez est sécurisé avant de communiquer des renseignements personnels.
- Réduisez au minimum le nombre de documents contenant des renseignements personnels et le nombre de cartes de crédit que vous transportez avec vous.
- Veillez à ce que vos pare-feu informatiques et vos logiciels espions soient à jour.

### *Protégez votre numéro d'identification personnel et vos mots de passe*

- Mémorisez votre numéro d'identification personnel (NIP). Ne le mettez jamais par écrit et ne le communiquez jamais à quelqu'un, même à des membres de votre famille, car vous pourriez être tenu responsable d'une éventuelle utilisation frauduleuse de votre carte.
- Changez souvent de NIP. Utilisez des mots de passe et des NIP qui sont difficiles à deviner.
- Masquez toujours le clavier NIP avec votre main ou votre corps lorsque vous inscrivez votre NIP.

### *Soyez proactif*

- Vérifiez vos relevés mensuels pour vous assurer que tous les montants qui y figurent sont exacts. Signalez tout montant non autorisé ou manquant immédiatement à votre institution financière.
- Dressez la liste des cartes de crédit que vous avez dans votre portefeuille, des numéros de comptes qui y sont inscrits et des numéros de téléphone du service à la clientèle des sociétés émettrices. Conservez cette information en lieu sûr.

- Si vous ne recevez pas une nouvelle carte avant l'expiration de votre carte, téléphonez à votre émetteur de cartes. Détruisez les anciennes cartes dès que vous recevez une nouvelle carte ou une carte de remplacement portant une nouvelle date d'expiration.
- Lorsque vous annulez une carte, coupez-la en petits morceaux et annulez-la auprès de l'émetteur. Demandez une confirmation écrite de la fermeture du compte et prenez en note le nom de la personne à qui vous avez parlé.
- Surveillez votre courrier. Soyez au courant des dates auxquelles il est prévu que vous receviez vos relevés mensuels, vos factures courantes et vos nouvelles cartes de crédit.
- Déchiquetez tout le courrier qui contient des renseignements personnels, des données financières ou une signature. Cela inclut les relevés de compte que vous envoie votre institution financière ou votre société émettrice de cartes de crédit.
- Signalez les chèques, les cartes de crédit et les cartes de débit perdus ou volés immédiatement à votre institution financière.
- Procurez-vous gratuitement un exemplaire de votre dossier de crédit au moins une fois par an pour vérifier si l'information qui s'y trouve est exacte et légitime.

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

- Si vous pensez avoir été victime de fraude, nous vous conseillons de communiquer immédiatement avec votre institution financière.
- Si votre institution financière vous tient responsable, adressez-vous à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.
- Prenez des notes et conservez tous vos documents, car cette information pourrait vous être demandée pour faciliter le règlement d'un cas de fraude à votre endroit.
- Signalez la fraude à la police locale. Informez-en aussi PhoneBusters en composant sans frais le 1 888 495-8501 ou en envoyant un courriel à [info@phonebusters.com](mailto:info@phonebusters.com). PhoneBusters est géré par la Police provinciale de l'Ontario et la Gendarmerie royale du Canada. Cet organisme coordonne les renseignements et les plaintes concernant les cas de fraude, et les transmet au service de police compétent.

### *Êtes-vous protégé si vous êtes victime de fraude?*

Si vous êtes victime de fraude, il se peut que vous soyez protégé par l'une des politiques de protection des consommateurs suivantes.

- Engagement public — Responsabilité zéro : Cet engagement protège les consommateurs lorsque leur carte de crédit ou le numéro de leur carte de crédit est utilisé de façon frauduleuse, dans un magasin, par téléphone ou dans Internet. Il est à noter que cette protection ne s'applique pas aux opérations effectuées à un guichet automatique bancaire au moyen d'un numéro d'identification personnel.
- Visa e-Promesse : Ce programme est conçu pour offrir un niveau de protection supplémentaire aux titulaires d'une carte Visa qui effectuent des achats en ligne, par la poste ou par téléphone.

### *À qui s'adresser pour en savoir plus*

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) fournit des renseignements objectifs en temps opportun aux consommateurs pour les aider à choisir les produits et les services bancaires qui répondent le mieux à leurs besoins. L'ACFC informe également les Canadiens au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières. De plus, elle veille à ce que les banques et les sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale respectent les lois et les ententes qui protègent les consommateurs. Vous pouvez nous joindre par l'intermédiaire de notre Centre de communications avec les consommateurs en composant sans frais le 1 866 461-2232 (ATS : 613-947-7771 ou sans frais 1 866 914-6097) ou en visitant notre site Web à l'adresse [www.acfc.gc.ca](http://www.acfc.gc.ca).

Pour savoir comment vous procurer gratuitement une copie de votre dossier de crédit une fois par an, consultez notre publication *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit*, disponible en ligne ou par téléphone.