



Protégez-vous contre la fraude par carte de crédit

Qu'est-ce que la fraude par carte de crédit?

Vous êtes victime de fraude par carte de crédit lorsqu'on vole votre carte de crédit, l'information qu'elle contient ou votre numéro d'identification personnel (NIP), puis qu'on s'en sert sans votre permission pour effectuer des achats dans les magasins, en ligne ou par téléphone, ou pour retirer de l'argent à un guichet automatique bancaire.

Conseils pour prévenir la fraude par carte de crédit

Dans la plupart des cas, la fraude commence par un vol de renseignements personnels comme votre nom, votre adresse, votre date de naissance et votre numéro d'assurance sociale. **Ne laissez pas traîner vos renseignements personnels à la maison, dans la voiture ou au travail.** Assurez-vous que les documents comprenant ce type de renseignements ne sont pas accessibles et détruisez-les lorsqu'ils ne sont plus valides ou que vous n'en avez plus besoin.

Choisissez un NIP difficile à deviner; ne l'écrivez jamais et ne le révélez à personne. Il est aussi utile de conserver, en lieu sûr, une liste de vos cartes de crédit, y compris des numéros de téléphone à composer en cas de vol.

Les conseils suivants vous aideront à protéger l'information de votre carte de crédit.

Dans les lieux publics

- Transportez avec vous un nombre limité de cartes de crédit.
- Lorsque vous entrez votre NIP, cachez le clavier avec votre main ou votre corps, pour empêcher les autres de le voir et de le « piquer ».



- Quand vous vous servez de votre carte de crédit dans un magasin, ne la quittez pas des yeux. Cela prévient « l'écrémage », un moyen permettant à un voleur de glisser votre carte dans un appareil qui lit et enregistre l'information inscrite sur la bande magnétique.
- Si vous remarquez quelque chose de louche concernant une opération par carte de crédit ou l'appareil utilisé pour l'effectuer, que ce soit dans un magasin ou à un guichet automatique bancaire, avertissez le siège social de l'entreprise et l'émetteur de votre carte de crédit.

À la maison

- Vérifiez vos relevés mensuels pour vous assurer que les opérations indiquées ont été effectuées par vous.
- Verrouillez votre boîte aux lettres, si possible. Les voleurs trouvent souvent des demandes de carte de crédit, des nouvelles cartes et des relevés mensuels dans les boîtes aux lettres.
- Lorsque vous recevez une nouvelle carte de crédit pour remplacer une carte qui vient à expiration, détruisez celle qui n'est plus valide. Si vous ne recevez pas de nouvelle carte de crédit avant l'expiration de l'ancienne, communiquez avec l'émetteur de votre carte.
- Pour annuler une carte de crédit, demandez à l'émetteur de votre carte d'annuler le compte et de vous envoyer une confirmation écrite de la fermeture du compte. Détruisez ensuite la carte.

Au téléphone

- Ne fournissez aucun renseignement sur votre carte de crédit par téléphone, même si la personne vous dit qu'elle représente une entreprise légitime. Demandez-lui plutôt 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 de l'entreprise vous-même. Vérifiez vos relevés de carte de crédit ou d'autres documents légitimes pour voir si le numéro de téléphone qui y est indiqué correspond à celui qui vous a été donné.
 2. Téléphonez 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.

En ligne

- Ne fournissez aucun renseignement sur votre carte de crédit par courriel, car cela comporte des risques.

- Assurez-vous que le site Web que vous utilisez est sécurisé avant de transmettre des renseignements personnels. Veillez aussi à ce que votre ordinateur soit protégé par des logiciels pare-feu, anti-virus et anti-espion qui sont à jour.

Est-ce qu'on est protégé contre la fraude par carte de crédit?

Si vous êtes victime de fraude par carte de crédit, il se peut que vous soyez protégé par l'une des politiques de protection des consommateurs établies par Visa, MasterCard et American Express. Certaines conditions peuvent s'appliquer. Pour en savoir plus à ce sujet, communiquez avec votre émetteur de carte de crédit et renseignez-vous sur **l'engagement public Responsabilité zéro, le programme Visa e-Promesse ou la Garantie de protection contre la fraude.**

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) veille à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale respectent ces engagements.

Ce qu'il faut faire si vous êtes victime de fraude par carte de crédit

Si vous êtes victime de fraude par carte de crédit, notez par écrit ce qui s'est passé et comment vous vous êtes d'abord rendu compte du problème. 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.

- Signalez immédiatement à votre émetteur de carte de crédit la perte ou le vol de votre carte, ou toute opération non autorisée figurant sur votre relevé mensuel.
- Communiquez avec la police de votre région et déposez un rapport de police.
- 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.
- Communiquez avec PhoneBusters, un centre d'appel anti-fraude national. PhoneBusters recueille et analyse l'information sur la fraude et aide les services de police à mener des enquêtes.
- Consultez le site Web *Signalement en direct des délits économiques* à **www.recol.ca**. Il s'agit d'une initiative conjointe d'organismes d'application de la loi internationaux, fédéraux et provinciaux ainsi que d'organismes de réglementation et d'organisations commerciales privées, qui mènent des enquêtes liées à des crimes économiques.

Autres renseignements utiles de l'ACFC

Fiches-conseils

- Protégez-vous contre la fraude par carte de débit
- Protégez-vous contre la fraude d'identité
- Protégez-vous contre la fraude par courriel et par téléphone

Publication

- Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit

Notes

À propos de l'ACFC

À l'aide de ses ressources éducatives et de ses outils interactifs, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) fournit des renseignements objectifs aux consommateurs sur les produits et les services financiers. L'ACFC les informe également au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des banques et des sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale. De plus, par l'entremise de son programme de littératie financière, l'ACFC aide les Canadiens à acquérir les connaissances et la confiance requises pour bien gérer leurs finances personnelles. Elle veille aussi à ce que les institutions

financières sous réglementation fédérale respectent les lois et les ententes dont le but est de protéger les consommateurs.

Vous pouvez nous joindre par l'intermédiaire du Centre de communications avec les consommateurs de l'ACFC en composant sans frais le 1-866-461-2232 (télécopieur : 613-947-7771 ou 1-866-914-6097) ou en visitant notre site Web à acfc.gc.ca.