

Conseils pratiques

Que faire en cas de vol d'identité ou de perte ou de vol de vos cartes de crédit ou de débit?

Le vol d'identité est considéré comme le crime de l'ère de l'information; il s'agit de la forme de fraude contre le consommateur qui connaît la croissance la plus rapide en Amérique du Nord. Les victimes de ce crime perdent généralement 800 \$ en moyenne et peuvent passer jusqu'à deux ans de leur vie à rétablir leur réputation. Lorsque votre cote de crédit a été entachée, cela peut nuire à votre capacité d'obtenir du crédit, de trouver un emploi, d'acheter de l'assurance, de faire du bénévolat dans votre communauté, de louer un appartement ou d'obtenir une hypothèque.

Que feriez-vous si cela vous arrivait? Est-ce qu'on vous a déjà refusé du crédit, un prêt-auto, un appartement ou un emploi après vérification de votre solvabilité ou de vos antécédents? Dans l'affirmative, votre rapport de solvabilité contient probablement des renseignements négatifs sur vos habitudes de paiement et votre cote de solvabilité a probablement diminué beaucoup, ce qui rend difficile, voire impossible, l'obtention de nouveau crédit. Pour savoir si quelqu'un a usurpé votre identité et prétend être vous pour obtenir du crédit ou des cartes de crédit de banques ou de commerçants,

demander des prêts, ou ouvrir des comptes avec des compagnies de services publics, vous pouvez notamment consulter votre rapport de solvabilité dans une agence d'évaluation du crédit afin de vérifier s'il y a eu des fraudes.

Comment fonctionne une agence d'évaluation du crédit?

Lorsque vous demandez du crédit, les commerçants et les établissements de crédit vérifient les renseignements que vous avez fournis dans votre demande par l'entremise d'une *agence d'évaluation du crédit*. Les agences d'évaluation du crédit sont des institutions privées qui servent les commerçants et d'autres prêteurs en leur fournissant des renseignements sur votre crédit. Les prêteurs utilisent ensuite ces renseignements pour vérifier et évaluer votre solvabilité. Ces renseignements figurent dans votre rapport de solvabilité.

Qu'est-ce qu'un rapport de solvabilité?

Un *rapport de solvabilité* est un profil qui montre comment vous vous acquittez de vos





obligations financières. Il est constitué lorsque vous empruntez de l'argent ou que vous demandez du crédit pour la première fois. Les compagnies qui prêtent de l'argent ou les sociétés émettrices de cartes de crédit (banques, sociétés de financement, caisses populaires et *credit unions*, commerçants, etc.) envoient régulièrement aux agences d'évaluation du crédit des renseignements précis sur leur relation financière avec vous : date d'ouverture du compte, respect ou non des délais de paiement, oubli d'un paiement ou dépassement de votre limite de crédit. Ces renseignements demeurent dans votre dossier pendant six ans.

La cote de solvabilité, qui ne fait pas partie de votre rapport de solvabilité, est une formule mathématique qui transforme les renseignements contenus dans votre rapport de solvabilité en un nombre à trois chiffres que les prêteurs utilisent pour prendre leurs décisions. Plus votre cote est élevée, plus vous avez de chances d'obtenir le prêt ou le crédit demandé à un taux d'intérêt favorable. Certains facteurs peuvent influencer sur votre cote de solvabilité : vos habitudes de paiement, une faillite et vos soldes de crédit.

En Ontario, il y a trois agences d'évaluation du crédit : Equifax Canada, TransUnion Canada et Experian Canada. Elles sont régies par la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur*. Vous avez le droit de demander un double de votre rapport de solvabilité chaque année et il est judicieux de le faire pour vérifier s'il y a des erreurs et des inexactitudes.

Vous pouvez demander votre rapport gratuitement par la poste ou par téléphone ou, moyennant le paiement de frais, par Internet. Les coordonnées des agences d'évaluation du crédit

sont énumérées à la fin du présent document. Lorsque vous aurez obtenu votre rapport, vous verrez les activités qui y figurent et pourrez déterminer s'il y a des erreurs.

Comment pouvez-vous corriger une erreur dans votre rapport de solvabilité?

Vous pouvez écrire ou téléphoner à TransUnion pour demander une enquête. L'entreprise a élaboré un formulaire de demande d'enquête personnalisée à cette fin. Pour Equifax, vous devrez remplir un *Formulaire de mise à jour du Dossier de crédit à la consommation*. Après avoir reçu votre appel ou votre lettre de demande, Equifax amorcera le processus de règlement des différends. Premièrement, elle révisera et prendra en compte l'information que vous avez envoyée au sujet du différend. Si la première révision ne permet pas de résoudre le problème, Equifax poursuivra l'enquête, notamment en communiquant avec la source des renseignements problématiques afin de réviser les détails. Selon les résultats de l'enquête, Equifax pourrait apporter des changements à votre dossier de crédit. Elle vous enverra une copie de votre dossier de crédit révisé si des changements sont apportés à la suite du processus de règlement des différends. Elle enverra également une copie révisée de votre dossier à toute entreprise qui a demandé votre dossier dans les 60 jours précédant la correction.

Pour Experian Canada, vous pouvez contester une inexactitude en envoyant vos nom et adresse ainsi que des renseignements détaillés expliquant pourquoi vous croyez que les renseignements sont inexacts ainsi que les documents pertinents



à l'appui de vos affirmations. Vous pouvez envoyer ces renseignements par télécopieur au service de règlement des différends d'Experian au 1 800 646-5876 ou au 1 819 762-0675. Vous pouvez également l'envoyer par la poste à :

Experian Canada

C.P. 727

Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5C6

Que devriez-vous faire si vous constatez que vous êtes victime d'un vol d'identité?

Après avoir constaté que vous êtes victime d'un vol d'identité, signalez-le immédiatement à la police.

Fermez ou annulez tous vos comptes, cartes de crédit, mots de passe et numéros d'identification personnels (NIP). **Fermez les comptes qui, selon vous, ont été manipulés ou ouverts frauduleusement.** Informez les agences d'évaluation du crédit et les institutions financières (banques, sociétés émettrices de cartes de crédit, etc.) avec lesquelles vous faites affaire ainsi que tous vos créanciers le plus tôt possible.

Si possible, envoyez aux agences d'évaluation du crédit et aux institutions financières un exemplaire du rapport de police. Quand vous appelez chaque agence d'évaluation du crédit, choisissez l'option dans le menu des messages vocaux qui se rapporte aux victimes de fraude, ce qui vous permettra d'être mis en communication immédiatement avec un spécialiste de l'aide aux victimes de fraude.

Informez le spécialiste de votre situation, c'est-à-dire que vous êtes victime d'un vol d'identité ou que quelqu'un se fait passer pour vous.

Demandez à l'agence d'évaluation du crédit qu'elle inscrive une **alerte à la fraude** dans votre dossier. Il s'agit d'un avertissement dans votre rapport de crédit qui signale aux prêteurs que vous pouvez être victime d'une fraude et leur demande de vérifier votre identité avant d'ouvrir un nouveau compte.

Le spécialiste examinera votre dossier de crédit avec vous par téléphone pour s'assurer que vous avez une liste complète de vos créanciers pour que vous puissiez communiquer avec eux directement et les informer que vous êtes victime d'un vol d'identité. C'est vous qui devez communiquer avec tous vos créanciers directement. L'examen de votre dossier de crédit permettra également de révéler toutes les demandes faites en regard de votre dossier de crédit. Si vous ne pouvez les confirmer, l'agence d'évaluation du crédit poursuivra son enquête.

Après que vous aurez parlé au spécialiste, on vous enverra un exemplaire de votre rapport de solvabilité. TransUnion vous enverra également un *formulaire d'autorisation* à remplir (Equifax n'exige pas de formulaire). Ce formulaire a pour objet d'obtenir votre autorisation de placer une mention d'alerte dans votre dossier. Remplissez et retournez ce formulaire le plus tôt possible. Dans le cas d'Experian, on vous demande de communiquer par télécopieur ou par la poste.

Le message suivant sera affiché dans la section réservée aux déclarations des consommateurs de votre rapport de solvabilité :

*****Avertissement**** Confirmation de fraude commise par usurpation d'identité. Des demandes de crédit frauduleuses ont été faites sous le nom véritable du consommateur. Prière de confirmer auprès de ce dernier au (numéro de téléphone) avant d'accorder du crédit.*



Cette note dans votre rapport de solvabilité comprend votre numéro de téléphone pour que les prêteurs qui consultent votre rapport puissent communiquer avec vous rapidement pour confirmer que la demande de crédit est légitime. Pour vous protéger davantage, cette note demeurera dans votre rapport pendant six ans. Ainsi, chaque fois que votre rapport de solvabilité est consulté pour une demande de crédit, on communiquera avec vous.

Nous vous recommandons fortement de communiquer avec l'agence d'évaluation du crédit dans les trois mois et de demander un exemplaire de votre rapport de solvabilité pour l'examiner de nouveau et signaler tout renseignement frauduleux, faux ou erroné. Vous devriez ensuite faire cet examen une fois par année.

Signalez également l'incident à PhoneBusters (1 888 495-8501), le centre d'appels antifraude du Canada, qui est administré conjointement par la Police provinciale de l'Ontario et la GRC. PhoneBusters recueille des renseignements sur le vol d'identité et prodigue aide et conseils aux victimes.

En cas de perte ou de vol de vos cartes de crédit ou de débit

Communiquez avec tous vos fournisseurs de crédit immédiatement après avoir constaté la disparition de vos cartes pour que celles-ci soient annulées et que de nouvelles soient délivrées. La plupart des fournisseurs de crédit sont accessibles 24 heures sur 24 en cas d'urgence. Écrivez le nom de chaque personne avec qui vous parlez.

Appelez ensuite la police du territoire où vos cartes de crédit ou de débit ont été perdues ou volées pour signaler la perte ou le vol. Signalez que vous avez perdu votre portefeuille au cas où quelqu'un le rapporterait. Ne composez pas le 911. Consultez plutôt l'annuaire téléphonique pour trouver le numéro de téléphone local.

Téléphonez ensuite aux trois agences de crédit pour qu'une *alerte de portefeuille volé ou perdu* soit placée dans votre dossier.

En 2006, la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur* de l'Ontario a été resserrée pour qu'une alerte puisse être placée dans les dossiers des consommateurs afin que les renseignements vous concernant soient mieux protégés par les institutions financières (banques, sociétés émettrices de cartes de crédit, etc.). Grâce à ces nouvelles dispositions, une agence de renseignements sur le consommateur doit placer dans votre dossier une alerte appelant à confirmer l'identité de quiconque prétend être vous.

Par la suite, Equifax a institué une nouvelle alerte de portefeuille perdu ou volé appelée *I.D. Alert* qui indique que la mention suivante a été ajoutée à votre rapport de solvabilité :

*****Avertissement****Alerte demandant de vérifier l'identité du consommateur – prière de communiquer avec le consommateur au (numéro de téléphone donné) avant d'accorder du crédit.*

Cette mention demeurera dans votre rapport de solvabilité pendant six ans, à moins que vous ne demandiez qu'elle soit supprimée avant.



Pour de plus amples renseignements sur le remplacement de vos cartes perdues, y compris votre carte d'assurance sociale, votre carte Santé ou votre permis de conduire de l'Ontario, vous pouvez visiter la section du site Web du gouvernement de l'Ontario sur les événements de la vie, la perte d'un portefeuille, les certificats, les permis et autres cartes à :

http://www.gov.on.ca/ont/portal!/ut/p/cmd/cs/.ce/7_0_A/.s/7_0_252/_s.7_0_A/7_0_252/_l/en?docid=004542

Comment éviter d'être victime de vol d'identité?

Voici quelques précautions à prendre pour protéger vos renseignements personnels et réduire au minimum les risques de devenir victime d'un vol d'identité. Ces trois conseils sont tirés d'une brochure du CIPVP intitulée *Identity Theft: How to Protect Yourself*.

1. Portez attention aux cycles de facturation, vérifiez attentivement vos comptes et vos relevés régulièrement et surveillez les soldes et l'activité de vos comptes fréquemment. Passez à la déchiqueteuse vos dossiers personnels et vos relevés financiers au lieu de les jeter à la poubelle.
2. Obtenez une carte de crédit séparée, assortie d'une limite de crédit la plus basse possible, que vous utiliserez exclusivement pour vos achats en ligne.
3. Lorsque vous faites des achats, demandez aux entreprises qui impriment votre numéro de carte de crédit au complet sur le reçu de caisse de cacher quelques chiffres.

Si vous voulez connaître d'autres moyens de réduire les risques au minimum, consultez la brochure à :

http://www.ipc.on.ca/images/Resources/up-2idtheft_consumer_e.pdf

Coordonnées

Les coordonnées des trois agences d'évaluation du crédit et d'un centre d'aide aux consommateurs sont données ci-dessous. Même si les adresses postales sont indiquées, nous vous recommandons fortement d'établir votre premier contact avec ces organismes par téléphone pour qu'une *alerte à la fraude* soit placée immédiatement dans votre dossier, au besoin, et pour que les spécialistes de l'aide aux victimes de fraude puissent discuter de votre dossier avec vous.

Equifax Canada

1 800 465-7166 (au Canada)

ou 514 493-2314

Groupe d'aide aux victimes de fraude

C.P. 190, Succ. Jean-Talon

Montréal (Québec) H1S 2Z2

Télécopieur : 514 355-8502

Courriel : consumer.relations@equifax.ca

Site Web : www.equifax.ca

TransUnion Canada

1 800 663-9980 (au Canada)

ou 905 525-4420

Service d'aide aux victimes de fraude

C.P. 338, LCD1

Hamilton (Ontario) L8L 7W2

Télécopieur : 905 527-0401

Courriel : consumer@tuc.ca

Site Web : www.tuc.ca



Experian Canada, Inc.
1-888-826-1718
150, rue King Ouest
Bureau 805
C.P. 68
Toronto (Ontario) M5H 1J9
Télécopieur : 416-593-8466

PhoneBusters – Le centre d'appel antifraude
du Canada
1-888-495-8501
C.P. 686
North Bay (Ontario) P1B 8J8
Pour signaler une fraude ou un vol d'identité
en ligne
Site Web : www.phonebusters.com
Pour signaler des crimes économiques en ligne
: www.recol.ca

Quelques ressources utiles

Vous pouvez consulter une autre ressource
pratique, *Vol d'identité – Questions et
réponses*, produite par le gouvernement du
Canada et accessible à :

[http://www.securitecanada.ca/identitytheft_f.
asp](http://www.securitecanada.ca/identitytheft_f.asp)

Le site Web de l'Association des banquiers
canadiens contient des renseignements sur
la fraude et le vol d'identité à :

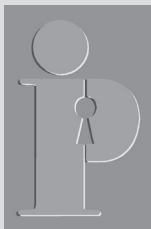
[http://www.cba.ca/index.php?option=com_c
ontent&view=category&id=42:safeguardin
g-your-money&Itemid=55&lang=fr](http://www.cba.ca/index.php?option=com_content&view=category&id=42:safeguarding-your-money&Itemid=55&lang=fr)

L'Agence de la consommation en matière
financière du Canada a publié un document
intitulé *Comprendre votre dossier de crédit et
votre pointage de crédit*, accessible à :

[http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/
creditreportscore/creditreportscoretoc-fra.
asp](http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/creditreportscore/creditreportscoretoc-fra.asp)

La Federal Trade Commission des États-Unis a
publié une ressource pour les consommateurs
intitulée *Take Charge: Fighting Back Against
Identity Theft*, accessible à :

[http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/
idtheft/idth04.shtm](http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/idtheft/idth04.shtm)



Conseils pratiques

est publié par le Bureau du commissaire
à l'information et à la protection de la
vie privée.

Pour nous faire part de vos observations,
pour nous informer d'un changement
d'adresse, ou pour s'abonner à notre
liste de distribution électronique, prière de
communiquer avec :

La direction des communications
Commissaire à l'information et
à la protection de la vie privée de l'Ontario
2, rue Bloor est, Bureau 1400
Toronto (Ontario) CANADA M4W 1A8
Téléphone : 416-326-3333 • 1-800-387-0073
Télécopieur : 416-325-9195
ATS (Téléimprimeur) : (416) 325-7539
Site Web : www.ipc.on.ca
This publication is also available in English.

