

Conseils pratiques

Le vol d'identité et votre dossier de crédit : Que faire pour vous protéger?

Tout le monde peut être victime de vol d'identité, avec des conséquences qui peuvent être dévastatrices sur le plan émotionnel et financier.

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. En 2002, PhoneBusters a signalé 6 118 plaintes pour vol d'identité au Canada; ces vols ont causé des pertes de 6 519 282 \$. Aux États-Unis, la Federal Trade Commission a révélé que le vol d'identité fait l'objet du plus grand nombre de plaintes, soit 43 p. 100 de toutes les plaintes reçues, et a causé des pertes de 343 millions de dollars américains.

Presque tous les jours, il y a des reportages sur des victimes réelles ou éventuelles de vol d'identité. En janvier 2003, l'intégrité de renseignements personnels portant sur plus d'un million de personnes a été mise en cause lorsqu'un disque rigide a été volé dans une société de gestion de données, ce qui a peut-être représenté

le cas d'atteinte à la vie privée le plus grave enregistré en Amérique du Nord. Les personnes touchées étaient notamment des clients de plusieurs organismes d'un gouvernement provincial, d'une grande compagnie d'assurances du Canada, d'une société de fonds communs de placement et d'au moins huit autres entreprises du secteur privé. Plus de 180 000 clients de la compagnie d'assurances impliquée ont été avertis par lettre de la possibilité de vol d'identité tout de suite après le vol du disque rigide, qui contenait des renseignements personnels tels que des noms, adresses, dates de naissance, numéros d'assurance sociale, listes d'avoirs en portefeuille et précisions sur des régimes de retraite et d'assurance.

Chaque situation est unique, mais le présent document propose des conseils généraux en vue de protéger votre cote de crédit si votre identité a été volée et si vous êtes victime de fraude. (Un exposé détaillé des autres aspects du vol d'identité et des mesures permettant de





réduire les risques d'en être victime est présenté dans le document du CIPVP intitulé *Vol d'identité : Qui se sert de votre nom?*, publié en juin 1997, qui propose également une liste de choses à faire si vous êtes victime.)

Votre cote de crédit

Si une personne se fait passer pour vous et, en votre nom, accumule les factures et porte des achats à vos cartes de crédit, votre cote de crédit pourrait se détériorer, au point de vous causer de graves difficultés financières qu'il faudra des mois, voire des années, pour régler. Si vous êtes victime, vous devez en informer les agences d'évaluation du crédit dans les plus brefs délais, car votre solvabilité est en jeu. Il faut faire vite : les voleurs d'identité agissent souvent rapidement et de façon répétée.

Dès que vous vous rendez compte que l'on a volé votre identité, appelez immédiatement la police. Informez ensuite les agences d'évaluation du crédit, les institutions financières avec qui vous faites affaire et tous vos créanciers. (Envoyez aux agences d'évaluation du crédit et aux banques une copie du rapport de police.) Veillez à annuler vos cartes de crédits, comptes, mots de passe et NIP et à les remplacer par de nouveaux.

Au sujet des agences d'évaluation du crédit

Lorsque vous demandez du crédit, les détaillants et les prêteurs vérifient les renseignements contenus dans votre demande auprès d'une agence d'évaluation du crédit. Ces agences sont des organismes privés qui fournissent aux détaillants et aux autres prêteurs des renseignements au

sujet de votre dossier de crédit. Les prêteurs se fondent sur ces renseignements pour vérifier et évaluer votre solvabilité.

En Ontario, il existe deux agences d'évaluation du crédit : Equifax Canada et TransUnion Canada. Elles sont régies par la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur* de l'Ontario et disposent de spécialistes d'aide aux victimes de fraude qui donnent des conseils sur les mesures à prendre en ce qui concerne son dossier de crédit. Bien qu'elles ne soient pas à toute épreuve, ces mesures se révéleront d'une aide précieuse pour réduire toute répercussion supplémentaire des actes frauduleux commis par des imposteurs. Il est donc essentiel d'appeler une agence d'évaluation du crédit.

Soulignons que par précaution, même si vous n'avez pas été victime de vol d'identité, il est toujours souhaitable de demander chaque année un exemplaire de votre dossier de crédit à Equifax et TransUnion, pour déterminer s'il contient des erreurs ou des imprécisions. Vous en avez le droit aux termes de la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur*. Ce service vous est offert gratuitement par la poste, ou moyennant des frais par Internet. Pour obtenir une formule de demande de dossier de crédit, composez les numéros sans frais des agences ou visitez leurs sites Web indiqués à la fin du présent document.

Si vous êtes victime de vol d'identité

Appelez immédiatement les deux agences d'évaluation du crédit aux numéros sans frais indiqués à la fin du présent document.

Dans le menu vocal, sélectionnez l'option réservée aux victimes de fraude; votre appel



sera acheminé à un spécialiste d'aide aux victimes. Expliquez-lui votre situation, par exemple, qu'on vous a volé une pièce d'identité ou votre identité ou que quelqu'un se fait passer pour vous. Demandez à l'agence d'annexer une « alerte à la fraude » à votre dossier. Cette alerte informe les prêteurs que vous êtes une victime possible de fraude.

Le spécialiste annexera immédiatement l'alerte à la fraude et prendra les mesures suivantes :

- Il examinera votre dossier de crédit avec vous au téléphone, pour s'assurer que vous disposez d'une liste complète de vos créanciers à qui vous pourrez vous adresser directement et leur signaler que vous êtes victime de vol d'identité. Il revient à vous, et non à l'agence d'évaluation du crédit, de communiquer avec vos créanciers. L'examen de votre dossier de crédit révélera également toute demande de crédit. L'agence vérifiera celles que vous ne pourrez confirmer.
- Il vous informera que vous pouvez annexer une brève déclaration à votre dossier; par exemple : « Mes pièces d'identité ont été volées. Avant d'accorder du crédit, veuillez communiquer directement avec moi à ce numéro. »

Après avoir parlé au spécialiste, vous recevrez une copie de votre dossier de crédit. TransUnion (mais pas Equifax) vous enverra également une formule d'autorisation de victime de fraude, que vous devez remplir pour l'autoriser officiellement à annexer un message d'alerte à votre dossier. Remplissez et renvoyez cette formule le plus tôt possible.

Il est recommandé de faire un suivi auprès des deux agences après trois mois, en leur demandant une copie de votre dossier de crédit de façon à pouvoir signaler tout renseignement frauduleux, faux ou inexact.

Ces services sont fournis gratuitement.

Coordonnées

Les coordonnées des deux agences d'évaluation du crédit sont fournies ci-dessous. Leurs adresses postales sont également indiquées, mais nous vous recommandons fortement de communiquer avec les agences par téléphone, afin de faire annexer immédiatement une alerte à la fraude à votre dossier et de discuter de celui-ci avec les spécialistes d'aide aux victimes de fraude.

Vous devez agir dans les plus brefs délais.

Equifax Canada

1 800 465-7166 (au Canada)

ou (514) 493-2314

Service d'aide aux victimes de fraude

C.P. 190, Succursale Jean-Talon

Montréal (Québec) H1S 2Z2

Télé. : (514) 355-8502

Courriel : consumer.relations@equifax.com

Site Web : www.equifax.com/EFX_Canada/

TransUnion Canada

1 800 663-9980 (au Canada)

ou 905 525-4420

Service d'aide aux victimes de fraude

C.P. 338, PDF1

Hamilton (Ontario) L8L 7W2

Télé. : 905 527-0401

Courriel : consumer@tuc.ca

Site Web : www.tuc.ca



Conseils pratiques

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

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 :

Service des communications

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario

2, rue Bloor Est, Bureau 1400

Toronto (Ontario) 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.

