2e édition

Vos finances en toute sécurité

Guide à l'intention des aînés

OPTION consommateurs

Au sujet d'Option consommateurs

NOTRE MISSION

Créée en 1983, Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits.

NOUS JOINDRE

514 598-7288 (appels locaux)
1 888-412-1313 (partout au Canada)

info@option-consommateurs.org

option-consommateurs.org

Maison du développement durable
50, rue Ste-Catherine Ouest,
Bureau 440
Montréal, (Québec)
H2X 3V4

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-89716-045-6
Option consommateurs
50, rue Ste-Catherine Ouest, bureau 440
Montréal (Québec) H2X 3V4
Téléphone : 514 598-7288
Télécopieur : 514 598-8511
Courriel : info@option-consommateurs.org
Site Internet : option-consommateurs.org

Le genre masculin est utilisé dans le but d'alléger ce texte ; il inclut le genre féminin

Au sujet de ce guide

À Option consommateurs, nous sommes conscients des difficultés rencontrées par les personnes âgées en matière de finances personnelles ainsi que des risques de fraude ou d'abus financier qu'elles courent. Ceux-ci peuvent être liés à l'utilisation des modes de paiement (anciens et nouveaux), des procurations et des comptes conjoints.

À ce sujet, notre publication « Vos finances en toute sécurité-Guide à l'intention des aînés » a suscité un vif intérêt auprès des personnes visées. Nous avons donc décidé de le mettre à jour, ce qui nous a permis de tenir compte des dernières tactiques des fraudeurs, qui ne manquent jamais d'imagination, ainsi que de certaines modifications apportées à la *Loi sur la protection du consommateur*.

En 2017, nous avons réalisé une recherche intitulée « Mieux renseigner les aînés pour les protéger de l'abus financier » en collaboration avec la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés de l'Université Laval (Christine Morin) et Mme Marie J. Lachance, professeure titulaire en sciences de la consommation à la même université.

Cette recherche, à laquelle nous faisons référence tout au long de ce guide, nous a permis de rencontrer 100 aînés, dont l'âge moyen était de 79 ans. Nous les avons interrogés notamment sur leur utilisation des différents modes de paiement, de la procuration et du compte conjoint. Nous avons aussi abordé avec eux le délicat sujet de la maltraitance financière. Les données recueillies ont contribué à la réalisation de ce guide.

En publiant ce guide, nous avons pour objectif d'améliorer les connaissances des aînés au sujet des différents modes de paiement, des procurations et des comptes conjoints. Nous voulons également leur faire connaître les principales fraudes dont ils peuvent être victimes ainsi que des moyens de s'en prémunir. Tout cela les aidera à développer des comportements sécuritaires qui diminueront les risques d'abus financier.

Ce présent guide s'adresse aux aînés de 55 ans et plus qui souhaitent parfaire leurs connaissances sur les différents modes de paiement et adopter des comportements sécuritaires. Il s'adresse également aux proches aidants et aux personnes intervenant auprès des aînés. Ils pourront y trouver de l'information pertinente leur permettant d'améliorer leurs interventions.

Conseils

Attention

À noter

Lois

Saviez-vous ?

Table des matières

SECTION 1

La maltraitance financière 5

De quoi s'agit-il ? 6
Qui est l'abuseur ? 6
Quelles sont les conséquences de la maltraitance financière ? 7
Comment faire cesser la situation ? 8

SECTION 2

La procuration 9

De quoi s'agit-il ? 10
Que peut faire le mandataire ? 10
Les différentes formes de procuration 11
Procuration spécifique 11
Procuration générale 11
Procuration bancaire 11
Ce que la procuration doit contenir 12
Vous avez déjà donné une procuration ? 12
Les risques 13

Le compte conjoint 16

De quoi s'agit-il ? 16
Les risques 16

SECTION 3

Les modes de paiement 17

La carte de crédit 18
Pourquoi utiliser ce mode de paiement ? 18
En cas de perte, de fraude ou de vol de votre carte de crédit 19
Lorsque le fraudeur est un proche 20
Les cartes de crédit conjointes et supplémentaires 21
Pourquoi utiliser ce mode de paiement ? 22
La carte de crédit conjointe 22
La carte de crédit supplémentaire 23
La carte de débit 23
Pourquoi utiliser ce mode de paiement ? 23
En cas d'utilisation sans votre autorisation 23
Lorsque le fraudeur est un proche 24
Fraudes courantes liées aux cartes de débit 25
Le paiement préautorisé par débit et par carte de crédit 26
Pourquoi utiliser ce mode de paiement ? 26
Comment ça fonctionne ? 26
Il y a une erreur ? 27
Le paiement en argent comptant 28
Pourquoi utiliser ce mode de paiement ? 28

SECTION 4

La protection des renseignements personnels et des données numériques 29

Protégez vos renseignements personnels ! . . . 30
- Les cartes de crédit et de débit . . . 31
- La carte de crédit seulement . . . 32

Protégez vos données numériques ! . . . 32
- Fraudes courantes liées à l'utilisation d'un ordinateur . . . 34

Le vol d'identité 35

Êtes-vous victime d'un vol d'identité ? . . . 36
Comment s'en sortir ? . . . 36

SECTION 5

L'achat à distance 37

Achat par téléphone ou en ligne avec une carte de crédit . . . 38
- Ce que prévoit la loi . . . 38
- Fraudes courantes liées aux cartes de crédit . . . 38

Se renseigner avant d'acheter . . . 39
- Ce que prévoit la loi . . . 39
- Vos recours en cas de problème avec un achat . . . 40
- Conseils liés à l'achat en ligne . . . 41
- Fraudes courantes liées à l'achat en ligne . . . 41

Les transactions bancaires par téléphone ou en ligne 42

Transactions bancaires par téléphone . . . 42
Transactions bancaires en ligne . . . 42
- Conseils liés à l'utilisation des services bancaires en ligne . . . 43
- Virement bancaire . . . 44
- Quelques fraudes courantes à repérer . . . 45
- Conseils liés à l'utilisation du service Virement Interac . . . 46

SECTION 6

Vous êtes une personne proche aidante ? 47

La personne que vous aidez reçoit-elle les revenus auxquels elle a droit ? . . . 48
Est-elle surendettée ? . . . 48
Est-elle victime de maltraitance financière ? . . . 49
Est-elle apte à prendre des décisions éclairées ? . . . 49
Ressources . . . 50

SECTION 7

Pour obtenir de l'aide ou de l'information 51

Publications et outils . . . 52

SECTION 1

La maltraitance financière

De quoi s'agit-il ? 6

Qui est l'abuseur ? 6

Quelles sont les conséquences de la maltraitance financière ? 7

Comment faire cesser la situation ? 8

La maltraitance financière

DE QUOI S'AGIT-IL ?

La maltraitance financière est l'utilisation illégale ou non autorisée des ressources financières ou des biens d'une autre personne.

Vous êtes considéré comme une victime de maltraitance financière lorsqu'une des situations suivantes se produit :

- on vous soutire de l'argent (en utilisant, par exemple, le chantage émotif)
- on vole ou on vous force à donner vos biens ou votre argent
- on utilise sans votre consentement vos biens (par exemple, votre véhicule)
- on utilise de façon inappropriée vos cartes de débit ou de crédit
- on fait un usage abusif de votre procuration, notamment en retirant de l'argent de votre compte bancaire
- on vole votre identité
- on refuse de vous remettre l'argent qu'on vous a emprunté
- on vous demande d'agir à titre de caution (endosseur) sur un emprunt, qu'on ne rembourse jamais
- on vous fait subir de la pression pour que vous modifiiez votre testament
- on vous surfacture de façon abusive pour un service
- on achète l'un de vos biens à des conditions déraisonnables, par exemple à un prix largement inférieur au prix du marché.

QUI EST L'ABUSEUR ?

Il peut s'agir d'un professionnel (en services financiers, en soins de santé, en aide domestique), d'un employé d'une résidence, d'un voisin, d'une personne qui prend soin de vous, d'un ami, voire d'un membre de votre famille comme vos enfants ou vos frères et soeurs.

QUELLES SONT LES CONSÉQUENCES DE LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE ?

L'abus financier a un **impact immédiat sur les finances** de la personne qui en est victime, car celle-ci doit absorber des pertes économiques qui peuvent être importantes.

L'**épargne** difficilement accumulé **part en fumée**.

Ces pertes économiques obligent la victime à réaménager son budget ; elle risque même d'avoir à **réduire des dépenses essentielles comme l'épicerie**.

Dans des cas extrêmes, les personnes victimes d'abus financier en viennent à devoir **se loger à moindre coût**, ou à vendre leur maison.

L'abus financier peut également avoir un **impact sur la santé** en causant, par exemple, du stress ou de l'anxiété ; il peut aussi mener à la dépression.

COMMENT FAIRE CESSER LA SITUATION ?

Si vous croyez être victime d'abus financier, demandez de l'aide

Pour ce faire, parlez-en à une personne en qui vous avez confiance. Il peut s'agir notamment d'un ami, d'un membre de votre famille, d'un intervenant ou d'un professionnel de la santé (votre médecin, par exemple).

Appelez la **Ligne Aide Abus Aînés (Ligne AAA)**. *Via* cette ligne d'écoute téléphonique, les personnes de 50 ans et plus, victimes de maltraitance, peuvent parler à un intervenant qui leur apportera du soutien et les dirigera vers les ressources appropriées. Il y a quelqu'un au bout du fil 7 jours par semaine de 8 h à 20 h.

☎ **1 888 489-2287**

www.aideabusaines.ca

Tournez-vous vers les **Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)**[1]. Ils pourront vous aider à surmonter les « conséquences psychiques, psychologiques et sociales » liées au crime dont vous avez été l'objet.

☎ **1 866 532-2822**

www.cavac.qc.ca

Adressez-vous à la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)** pour demander de l'aide, dénoncer la situation ou porter plainte. **À noter** : la *Charte des droits et libertés de la personne* protège les aînés contre toute forme d'exploitation.

☎ **1 800 361-6477**

www.cdpdj.qc.ca

Communiquez avec le **Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux.** Vous pouvez le contacter *via* votre établissement de soin de santé ou votre Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSS). Pour trouver les coordonnées de votre CIUSS, communiquez avec Services Québec.

☎ **1 877 644-4545 (sans frais)**

www.sante.gouv.qc.ca

Portez plainte à la police. Cela peut sembler une solution drastique, mais il est parfois nécessaire d'y avoir recours.

1 Tiré du site Web : www.cavac.qc.ca.

SECTION 2

La procuration

De quoi s'agit-il ? 10
Les différentes formes de procuration 11
Ce que la procuration doit contenir 12
Vous avez déjà donné une procuration ? 12
Les risques 13

Le compte conjoint

De quoi s'agit-il ? 16
Les risques 16

La procuration

41 % des aînés qui ont participé à notre étude ont accordé une procuration à un proche et, dans **68 %** des cas, cette personne était leur enfant.

DE QUOI S'AGIT-IL ?

C'est un contrat (un mandat) basé sur la confiance dans lequel une personne (le mandant) désigne une autre personne (le mandataire) pour la représenter et agir en son nom. La procuration est utilisée entre autres pour obtenir de l'aide dans la gestion de ses finances personnelles ; elle permet à une personne d'accorder à un proche le pouvoir de gérer son argent ou ses biens.

Vous pouvez toujours continuer à administrer vos biens même si vous avez signé une procuration. La procuration ne vous retire pas vos droits.

78 % des participants à notre étude qui ont accordé une procuration à un proche l'ont fait pour se protéger en cas de maladie ou d'accident.

ATTENTION ! Il ne faut pas confondre la procuration et le **mandat de protection** (anciennement mandat en cas d'inaptitude). Le second est donné par une personne majeure en prévision de son inaptitude à administrer ses biens ou à prendre soin d'elle-même. Il ne pourra être exécuté que lorsque le mandant deviendra inapte. Avant d'être utilisé, il devra être homologué par un tribunal.

Que peut faire le mandataire ?

Votre mandataire agit en votre nom. Plusieurs types d'actes peuvent lui être confiés. Par exemple, il peut payer vos factures courantes, renouveler vos placements, retirer votre argent, vendre vos biens, faire des emprunts en votre nom.

ATTENTION ! Vous pouvez accorder une procuration seulement si **vous êtes apte à le faire**. Vous devez donc être en mesure de consentir et de comprendre la portée de la procuration.

Sachez qu'advenant votre inaptitude, votre procuration ne pourra plus être utilisée.

Pour prévenir toute ambiguïté, dans l'éventualité où vous deviendriez inapte, il est conseillé d'ajouter une mention dans la procuration à l'effet que le mandataire devra demander l'homologation du mandat de protection. En l'absence d'un tel mandat, vous pourriez ajouter que votre mandataire devra procéder à l'ouverture d'un régime de protection, par exemple une tutelle en cas d'inaptitude.

LES DIFFÉRENTES FORMES DE PROCURATION

La procuration peut prendre plusieurs formes. Ainsi, elle peut être rédigée de votre main (procuration sous seing privé) ou faite devant un notaire. Elle peut aussi être verbale[2].

Quelle qu'en soit la forme, elle peut être spécifique ou générale. Il peut s'agir également d'une procuration bancaire.

Procuration spécifique

Vous confiez à un mandataire un mandat particulier. Par exemple, vous lui demandez de payer votre loyer ou de vendre votre automobile.

Procuration générale

Votre mandataire pourra s'occuper de la gestion de toutes vos affaires sans que vous ayez à lui donner de consignes spécifiques. Ici, il n'y aucune limite à ce qu'il peut faire. Par contre, à votre demande, il doit vous tenir au courant de ce qu'il fait. **ATTENTION !** Ce type de procuration comporte des risques d'abus financier.

Ainsi, après avoir signé une procuration générale, l'actif d'une personne aînée est passé de 1 000 000 de dollars à moins de 5 000 dollars[3] !

Procuration bancaire

Parmi les participants à notre étude ayant accordé une procuration, **78 %** ont choisi d'accorder une procuration bancaire.

Généralement, la procuration bancaire se présente comme un formulaire que vous et votre mandataire devez remplir, puis signer. Cela doit se faire en présence d'un employé de votre institution financière. À votre demande, on pourrait remettre à votre mandataire une carte de débit qui lui permettrait de faire des transactions à votre place.

La procuration bancaire peut être adaptée à vos besoins, ce qui vous permet de déterminer les actes que votre mandataire peut accomplir. Lisez bien le formulaire qu'on vous présente et, en cas de doute, posez des questions à votre institution financière.

ATTENTION ! Ce type de procuration comporte aussi des risques d'abus financier. Un mandataire mal intentionné pourrait retirer des fonds sans vous en aviser.

2 Notons que la procuration verbale est généralement utilisée lorsqu'un aîné permet à un proche de parler en son nom, par exemple, lors d'une communication avec un service d'utilité publique. Par contre, elle n'est pas acceptée par les institutions financières.

3 *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Succession Duhaime)* c. *Satgé*, 2016 QCTDP 12.

CE QUE LA PROCURATION DOIT CONTENIR

Dans votre procuration, vous **devrez mentionner** notamment les éléments suivants :

- La date à laquelle votre procuration est rédigée
- Votre nom et votre statut de mandant
- Le nom de votre mandataire
- Une description précise des actes ou de l'acte que vous confiez à votre mandataire
- La date d'échéance de la procuration

Vous devrez également signer votre procuration.

Sachez que vous pouvez demander l'aide d'un professionnel, par exemple un avocat ou un notaire, pour rédiger une procuration.

Le saviez-vous ?

Si vous avez une procuration, vous pouvez y mettre fin en tout temps.

VOUS AVEZ DÉJÀ DONNÉ UNE PROCURATION ?

Si celle-ci remonte à quelques années, il est possible que vous ne vous rappeliez plus exactement ce qui y a été prévu. Votre procuration correspond-elle toujours à vos besoins ? La personne que vous aviez choisie est-elle celle que vous choisiriez aujourd'hui ?

Prenez quelques minutes pour relire votre procuration. Ainsi, vous pourrez y apporter les changements que vous jugerez nécessaires.

Il s'agit d'une procuration bancaire et vous ne retrouvez plus votre copie ? Communiquez avec votre institution financière afin d'en demander une.

Il est possible de donner plus d'une procuration à une même personne. Vous prévoyez donner à un proche une procuration bancaire et une autre procuration ? **ATTENTION !** Les tâches prévues dans ces procurations ne doivent pas entrer en contradiction. Si cela se produisait, votre institution financière pourrait empêcher votre mandataire d'accomplir ce qui est indiqué dans une autre procuration que la procuration bancaire.

LES RISQUES

La procuration comporte des avantages, mais aussi des risques. Il est possible que vos finances personnelles soient mal gérées. Il est aussi possible qu'on abuse financièrement de vous. Dans les deux cas, vous pourriez vous retrouver dans une situation financière précaire. N'oubliez pas qu'une fois votre procuration signée, votre mandataire pourrait, sans même vous prévenir ou vous demander votre autorisation, accomplir les actes qui y sont autorisés. Il n'a pas à attendre que vous le lui demandiez ou que vous soyez malade. La signature d'une procuration est donc un geste à prendre très au sérieux, car elle peut avoir de lourdes conséquences.

Une mauvaise gestion de vos finances personnelles

ATTENTION ! Si votre mandataire n'a pas les compétences ou les connaissances pour gérer vos finances personnelles, il pourrait ne pas faire les meilleurs choix dans la gestion de vos finances. Par exemple, il pourrait négliger de respecter les dates d'échéance de vos factures. Ainsi, il est arrivé qu'un mandataire ait omis de payer les frais d'hébergement et de médicaments[4] d'une personne aînée.

Assurez-vous que votre mandataire sera en mesure de bien gérer vos finances personnelles.

- Demandez à votre mandataire comment il compte s'y prendre pour bien gérer vos finances personnelles.
- Surveillez attentivement les transactions qui apparaissent sur vos relevés (compte bancaire, carte de crédit, placements).
- Assurez-vous que vos factures sont payées à temps.

La maltraitance financière

Parmi les participants à notre étude, seulement 32 % des détenteurs d'une procuration vont exiger des preuves de leur mandataire.

Redoublez de prudence si vous êtes dans l'une de ces situations :

- Vous souffrez d'une maladie physique qui pourrait rapidement s'aggraver et entraîner des pertes cognitives.
- Vous êtes âgé de plus de 75 ans.
- Vous avez accordé une procuration générale ou une procuration bancaire comportant des pouvoirs étendus.
- Vous êtes dans une situation de vulnérabilité et de dépendance à l'égard de votre mandataire.
- Il y a des conflits ou des tensions entre vous et votre mandataire.
- Votre mandataire n'a pas toujours été honnête envers vous.

4 *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (M.G.) c. A.D.*, 2020 QCTDP 10.

Comment prévenir les abus ?

- ☑ Si possible, évitez d'accorder à quiconque une procuration générale.
- ☑ Mieux : choisissez plus d'un mandataire et confiez à chacun une tâche précise.
- ☑ Décrivez avec exactitude les actes que vous autorisez chacun à effectuer.
- ☑ Ne donnez à chacun que les pouvoirs dont il a besoin.
- ☑ Indiquez une date limite dans la procuration. Dès lors, la procuration prendra fin automatiquement après cette date. Si vous le désirez, vous pourrez la renouveler.
- ☑ Limitez la somme pouvant être retirée de votre compte bancaire.
- ☑ Dans le cas d'une procuration bancaire, nommez deux mandataires ; ils pourront ainsi se surveiller l'un l'autre.
- ☑ Tenez-vous informé de la gestion de vos finances personnelles et posez des questions au besoin.
- ☑ Regardez attentivement les opérations apparaissant sur vos relevés de compte bancaire, de carte de crédit et de placements afin de repérer les opérations non conformes à vos instructions.

Ce que prévoit la loi

Votre mandataire est tenu d'agir avec « prudence et diligence ». Il doit aussi agir avec loyauté et honnêteté et ne pas se placer dans une situation de conflit d'intérêt.

À votre demande ou lorsque les circonstances le justifient, votre mandataire doit vous informer de sa gestion de la procuration.

Conseils

Vous souhaitez qu'un ami ou un membre de votre famille soit votre mandataire ?

Assurez-vous que la personne que vous choisissez :

- est digne de confiance
- est quelqu'un que vous connaissez depuis un bon moment
- n'a pas de problèmes financiers importants

Demandez à votre institution financière de vous ouvrir un nouveau compte lié aux seules transactions que permet la procuration bancaire. Ainsi, vous garderez le contrôle sur votre compte bancaire régulier et vous pourrez prévoir aux moments opportuns les virements de votre compte régulier vers ce nouveau compte. Il s'agit là d'une bonne manière de limiter l'accès à votre argent.

Vous cherchez un mandataire parce que vous éprouvez des problèmes de mobilité ? Votre institution financière peut vous proposer d'autres solutions. Parmi celles-ci, notons le dépôt direct, les débits préautorisés ainsi que les opérations bancaires par téléphone ou par Internet. Ces solutions pourraient vous permettre de limiter vos déplacements.

Le compte conjoint

25,5 % des aînés qui ont participé à notre étude détiennent un compte bancaire conjoint. La majorité d'entre eux le partagent avec leur époux ou épouse (**79,2 %**).

DE QUOI S'AGIT-IL ?

Un compte conjoint est un compte bancaire détenu par deux personnes ou plus. Il est principalement utilisé pour faciliter le partage des dépenses ou le paiement de factures communes. On peut facilement ouvrir un compte conjoint en communiquant avec son institution financière. Il est donc tentant de choisir cette solution lorsqu'on a besoin d'aide dans la gestion de ses finances personnelles.

Avec un compte conjoint, tous les détenteurs ont les mêmes droits. Ainsi, chacun peut faire des transactions bancaires sans obtenir au préalable l'autorisation de l'autre. Par ailleurs, chaque détenteur est responsable de toutes les transactions effectuées.

C'est la convention de compte qui décrit les politiques de l'institution financière à l'égard des comptes conjoints.

LES RISQUES

Le compte conjoint peut devenir un outil facilitant l'abus financier, car un codétenteur mal intentionné pourrait être tenté de retirer de l'argent pour ses fins personnelles.

Si vous avez besoin d'aide dans la gestion de vos finances personnelles, il est moins risqué d'opter pour une procuration que pour un compte conjoint. Soyez vigilant si vous subissez des pressions de la part de votre entourage afin que vous transformiez votre compte actuel en compte conjoint.

ATTENTION ! En décembre 2022, le gouvernement a annoncé la fin du gel des comptes conjoints en cas de décès de l'un des partenaires du couple. Désormais, la Loi oblige les institutions financières à remettre au conjoint survivant la part du solde du compte qui lui revient. La Loi prévoit un partage du solde à parts égales, à moins qu'une déclaration prévoyant un autre partage ait été faite auprès de l'institution financière avant le décès. Cette nouvelle loi s'applique tant aux nouveaux comptes qu'aux comptes existants.

SECTION 3

Les modes de paiement

La carte de crédit 18

Les cartes de crédit conjointes et supplémentaires 22

La carte de débit 23

Le paiement préautorisé par débit et par carte de crédit 26

Le paiement en argent comptant 28

Les modes de paiement

Carte de crédit, carte de débit, paiement par débit préautorisé… Comme des milliers de Québécois, sans doute utilisez-vous régulièrement l'un ou l'autre de ces modes de paiement. Mais le faites-vous judicieusement ? Connaissez-vous vos droits ? La section qui suit vous permettra d'y voir clair.

LA CARTE DE CRÉDIT

85,7 % des aînés qui ont participé à notre étude possèdent une ou plusieurs cartes de crédit personnelles ; **20,3 %** en possèdent plus de 3[5].

Pourquoi utiliser ce mode de paiement ?

Utilisée judicieusement, la carte de crédit comporte de nombreux éléments positifs ! Elle vous permet de reporter le paiement de vos achats à une date ultérieure, et ce, sans intérêt, à condition que vous remboursiez la totalité de la somme due avant la date d'échéance. Sans compter que certaines cartes offrent des avantages et permettent d'accumuler des points de récompense…

Dans le cadre de notre étude, plus d'un aîné sur deux a mentionné que l'utilisation d'une carte de crédit lui permettait d'avoir peu ou pas d'argent comptant sur lui, et qu'il se sentait ainsi plus en sécurité.

QUELQUES MISES EN GARDE

- Si vous ne faites que le **versement minimal** de votre carte de crédit, il pourrait vous falloir plusieurs années pour rembourser votre solde en entier.
- Vous demandez une **nouvelle carte** de crédit ? Votre versement minimal prévu au contrat ne pourra être inférieur à 5 % du solde à la fin de la période.
- Vous avez déjà une carte de crédit ? Sachez que votre versement minimal augmentera graduellement pour atteindre 5 % du solde d'ici août 2025.
- Vous **payez en retard** ou omettez de faire votre versement minimal ? En guise de pénalité votre taux d'intérêt pourrait augmenter à 25 % ou plus. Votre emprunt vous coûtera plus cher.
- Vous avez un **solde impayé** sur votre carte de crédit ? Vérifiez si vous pouvez **obtenir un taux réduit**, il est offert par la plupart des institutions financières. Pour y accéder, vous devez en faire la demande[6] et payer une cotisation annuelle.

5 M. J. Lachance, J. Cloutier, P. Long. « Mieux renseigner les aînés pour les protéger de l'abus financier », Université Laval, mars 2017.

6 Dans certains cas, votre institution financière pourrait refuser votre demande, par exemple si votre versement minimal n'a pas été fait dans le délai requis.

EN CAS DE PERTE, DE FRAUDE OU DE VOL DE VOTRE CARTE DE CRÉDIT

Vous recevez un appel d'une personne qui affirme travailler pour le service des fraudes de votre émetteur de carte de crédit. Elle vous dit qu'une fraude de 500 $ a été faite à votre insu. Pour vous rembourser, elle affirme devoir vérifier certains renseignements, tel le code numérique de votre carte. **ATTENTION !** Il s'agit d'une arnaque. Lorsque le fraudeur sera en possession des renseignements demandés, il pourra les utiliser pour effectuer des transactions.

Ce que prévoit la loi

- Vous avez communiqué avec l'émetteur de votre carte de crédit dès que vous vous êtes rendu compte de l'événement ? Vous n'aurez pas à rembourser les sommes non autorisées portées à votre compte.
- Des transactions non autorisées ont été portées à votre compte, entre le moment de la perte, de la fraude ou du vol de votre carte et le moment où vous avez avisé votre institution financière ? On pourra exiger de vous une somme maximale de 50 $.

Certaines entreprises fournissent une protection supplémentaire sans frais. C'est notamment le cas de Mastercard et de Visa. Avec cette protection, vous pourriez n'avoir rien à payer en cas d'utilisation non autorisée de votre carte.

En tout temps, pour connaître les règles applicables dans votre cas, vous pouvez communiquer avec l'Office de la protection du consommateur (OPC).

☎ **1 888 672-2556**.

Pour plus d'information, consultez notre guide *Coup d'œil sur les cartes de crédit*. Vous trouverez la référence à la page 52.

Voici quelques comportements à privilégier dans ce type de situation

1. Dès que vous prenez connaissance de la perte, de la fraude, du vol ou d'une autre forme d'utilisation de la carte de crédit, avisez l'émetteur de celle-ci.
2. En cas de vol, contactez la police.
3. Signalez la situation au **Centre antifraude du Canada**, un organisme qui récolte les données au sujet de la fraude et qui les utilise afin de faire de la prévention et de la sensibilisation.

   ☎ **1 888 495-8501**

   www.centreantifraude.ca
4. Communiquez avec les agences d'évaluation de crédit afin de faire inscrire une alerte à la fraude dans votre dossier. Cette mention avise vos créanciers que vous avez été victime d'une fraude.
5. Demandez une copie de votre dossier de crédit auprès des agences d'évaluation de crédit.

Qu'est-ce qu'une agence d'évaluation de crédit ?

Il s'agit d'une entreprise qui collecte de l'information provenant notamment des institutions financières, puis qui l'utilise afin de créer des dossiers de crédit. Vous pouvez avoir accès à votre dossier de crédit lorsque vous en faites la demande par téléphone, par Internet ou par la poste (avec un formulaire obtenu sur Internet).

Equifax

☎ **1 800 465-7166**

www.consumer.equifax.ca

TransUnion

☎ **1 877 713-3393**

www.transunion.ca

NIP divulgué ?
Vous pourriez être tenu responsable !

Si vous avez commis une faute lourde dans la protection de votre NIP (numéro d'identification personnel), vous pourriez être tenu responsable en cas de perte, fraude ou vol. Cela pourrait arriver si votre NIP peut être facilement découvert (ex. : date de naissance, numéro de téléphone, numéro d'immeuble, numéro d'assurance sociale), s'il est écrit sur votre carte ou dans un document à proximité de celle-ci ou si vous l'avez révélé à un proche.

Votre carte de crédit a été utilisée après avoir été volée ou perdue et on vous en tient responsable ? Si la situation vous semble injuste, communiquez avec une association de consommateurs située près de chez vous (il s'agit probablement d'une ACEF[7]) ou l'Office de la protection du consommateur (OPC). Ces organismes pourront vous renseigner sur vos droits. Vous trouverez leurs coordonnées dans la section « Ressources utiles à conserver » à la fin de ce guide.

LORSQUE LE FRAUDEUR EST UN PROCHE

Vous soupçonnez un proche (membre de votre famille, ami, conjoint ou autre) d'être à l'origine du vol de votre carte de crédit ?

Le vol ou l'utilisation de votre carte de crédit sans votre autorisation ou après avoir forcé votre consentement est un acte criminel et constitue une forme de maltraitance financière.

Vous êtes dans cette situation ?

Lisez la page 8 :
Comment faire cesser la situation.

LES CARTES DE CRÉDIT CONJOINTES ET SUPPLÉMENTAIRES

Pourquoi utiliser ce mode de paiement ?

Vous éprouvez des problèmes de mobilité et un proche vous offre de faire vos achats à votre place ? Pour rendre les choses plus faciles, vous songez à demander une carte de crédit conjointe ou à lui offrir une carte supplémentaire. Est-ce une bonne idée ?

17,3 % des aînés qui ont participé à notre étude ont mentionné qu'ils avaient une carte de crédit conjointe, et **5,9 %** d'entre eux, qu'ils la détenaient avec un ami.

Parmi les aînés qui détiennent une carte conjointe, **64,7 %** ont choisi leur coemprunteur en fonction du lien de confiance qu'ils ont avec lui.

Vous avez un coemprunteur en vue ? Vous songez à offrir une carte supplémentaire à un proche ? Posez-vous des questions sur la situation financière de cette personne et demandez-vous si vous lui faites suffisamment confiance. Une mauvaise utilisation de ce type de carte de crédit peut entraîner de graves conséquences financières.

7 ACEF signifie Association coopérative d'économie familiale.

LA CARTE DE CRÉDIT CONJOINTE

Si vous demandez une carte de crédit conjointe avec un proche (enfant, petit-enfant, conjoint, etc.), vous et ce proche serez considérés comme des coemprunteurs. Vous pourrez donc tous deux utiliser la carte de crédit pour faire des achats et obtenir des avances de fonds.

Ce que prévoit la loi

Votre institution financière aura l'obligation de vous remettre à tous les deux une copie de la convention de crédit et des relevés de compte mensuels de la carte de crédit. Ainsi, vous pourrez surveiller les dépenses et paiements de votre coemprunteur.

Si, après vérification, les sommes dépensées vous paraissent trop élevées ou injustifiées, vous pouvez entamer une discussion avec votre coemprunteur. Si la situation vous indispose, parlez-en avec une autre personne en qui vous avez confiance.

ATTENTION ! Si votre coemprunteur cesse ses paiements, vous serez tenu responsable et devrez rembourser la totalité de la somme due.

Vous changez d'idée et ne voulez plus de carte de crédit conjointe ? C'est maintenant possible !

Pour ce faire, vous devez d'abord aviser par écrit votre coemprunteur de votre décision. Cela peut se faire par la poste ou par courriel.

Vous ignorez l'endroit où il habite ? Vouspouvez envoyer votre avis écrit à sa dernière adresse connue (postale ou informatique). Il s'agit d'une exigence requise par la *Loi sur la protection du consommateur*.

Ensuite, vous devez aviser par écrit l'émetteur de votre carte de crédit. L'avis à votre émetteur devra mentionner les éléments suivants :

- Vous n'utiliserez plus le crédit consenti.
- Vous n'êtes désormais plus solidairement responsable de l'utilisation de la carte de crédit (achat ou avance de fonds) qu'en fera votre coemprunteur.

En plus de cet avis, vous devez fournir à l'émetteur de votre carte de crédit la preuve que avez informé votre coemprunteur de votre décision de mettre un terme à votre carte de crédit conjointe.

LA CARTE DE CRÉDIT SUPPLÉMENTAIRE

Si vous êtes titulaire principal de votre carte de crédit, vous pouvez demander à votre émetteur de carte de crédit d'émettre une carte liée à votre compte à une autre personne. Celle-ci deviendra alors titulaire d'une carte supplémentaire. Cela fait, elle pourra faire des achats ou obtenir des avances de fonds qui seront portés à votre compte.

Sachez que vous serez responsable en tout temps des achats ou avances de fonds faits par cette personne !

Conseils liés à l'utilisation d'une carte de crédit

1. Vous avez opté pour une carte de crédit conjointe ou une carte de crédit supplémentaire ? Surveillez attentivement les transactions portées à votre compte.
2. Notez vos achats sur une liste et conservez vos pièces justificatives (factures) afin de pouvoir repérer les erreurs ou les transactions non autorisées.
3. Vérifiez chaque mois le relevé de votre carte de crédit et assurez-vous qu'il n'y a ni erreur ni transaction non autorisée. En cas de problème, communiquez rapidement avec votre émetteur.
4. Limitez le nombre de cartes de crédit que vous possédez.
5. Réduisez la limite de crédit autorisée.

LA CARTE DE DÉBIT

Des milliers de Québécois utilisent la carte de débit. Elle leur permet notamment de retirer de l'argent au guichet automatique et de faire des achats.

92,9 % des aînés qui ont participé à notre étude possèdent une carte de débit.

Pourquoi utiliser ce mode de paiement ?

Près d'un aîné sur deux nous a dit que l'utilisation d'une carte de débit augmente son sentiment de sécurité, puisqu'elle lui permet d'avoir moins d'argent sur lui. Sans compter qu'il s'agit d'un mode de paiement sécuritaire et rapide.

En cas d'utilisation sans votre autorisation

Votre carte de débit a été utilisée sans votre autorisation ? Elle a servi à prélever des sommes dans votre compte à votre insu ?

L'entente qui vous lie à votre institution financière détaille vos obligations et celles de votre institution en cas d'utilisation non autorisée de votre carte de débit. Ainsi, dès que vous signalez la perte ou le vol de votre carte, vous ne pouvez plus être tenu responsable des transactions faites à votre insu.

Votre institution financière doit ouvrir une enquête approfondie à la suite de transactions non autorisées faites à l'aide de votre carte ; il est recommandé d'y collaborer.

ATTENTION ! *Vous pourriez être tenu responsable et devoir rembourser la somme prélevée si :*

- vous avez divulgué volontairement votre NIP à un proche (membre de votre famille, conjoint, ami, etc.) ;
- vous avez inscrit votre NIP sur votre carte ou un document gardé à proximité ;
- vous avez choisi un NIP facilement identifiable (votre date de naissance, votre numéro de téléphone ou votre adresse, par exemple) ;
- votre institution financière exige que vous ne divulguiez pas le numéro de votre carte d'accès (le numéro inscrit au recto de votre carte de débit).

Vous avez été victime d'une fraude et la banque vous en tient responsable. On vous dit que vous n'avez pas respecté votre entente. Selon les circonstances, n'oubliez pas que la loi pourrait vous protéger ! N'hésitez pas à communiquer avec l'association de consommateurs la plus près de chez vous afin de vous assurer que vos droits sont bien respectés (voir section 7).

Lorsque le fraudeur est un proche

Près de 15 % des aînés qui ont participé à notre étude ont déjà prêté leur carte de débit à leur conjoint ou à leur enfant. Même si les choses se passent généralement bien, vous n'êtes pas à l'abri d'une utilisation non autorisée de la part d'un de vos proches. Un tel geste constitue une forme de maltraitance financière. N'hésitez pas à poser des questions à celui qui a utilisé votre carte sans que vous l'y ayez autorisé.

Si vous ne souhaitez pas aborder le sujet avec cette personne, parlez-en avec quelqu'un d'autre en qui vous avez confiance. Vous êtes inquiet ? Modifiez immédiatement votre NIP.

Lisez la page 8 :
Comment faire cesser la situation

Conseils liés à l'utilisation de la carte de débit

- Demandez de réduire la somme que, quotidiennement, vous pouvez retirer du guichet automatique ou utiliser pour faire des achats en magasin.
- Vérifiez si les transactions inscrites sur votre relevé d'opérations correspondent bien à celles que vous avez faites et, en cas d'erreur, avisez immédiatement votre institution financière.

Fraudes courantes liées aux cartes de débit

POUVEZ-VOUS LES RECONNAÎTRE ?

Vous recevez un appel, un courriel ou un message texte d'une personne qui se présente comme étant un employé de votre institution financière ou d'une entreprise de services publics ? Cette personne vous demande des renseignements personnels en prétextant qu'on doit vous rembourser une somme ou faire des ajustements à votre compte ? Vous êtes sans doute la cible d'une arnaque. **Ne divulguez jamais vos renseignements personnels à moins d'avoir vous-même entrepris la démarche**.

Si le clavier d'un guichet automatique ou le terminal de paiement d'un commerçant semble avoir été altéré, n'y insérez pas votre carte de débit. Si vous avez des doutes à la suite d'une transaction, reprenez votre carte. Ensuite, modifiez votre NIP et avisez rapidement votre institution financière.

LE PAIEMENT PRÉAUTORISÉ PAR DÉBIT ET PAR CARTE DE CRÉDIT

En utilisant ce mode de paiement, vous permettez à une entreprise ou à une institution financière de faire un retrait dans votre compte bancaire.

82 % des aînés qui ont participé à notre étude utilisent ce mode de paiement.

Pourquoi utiliser ce mode de paiement ?

La majorité des participants à notre étude paient, chaque mois, leurs factures ou leur loyer par débit préautorisé ou *via* une carte de crédit. Certains affirment que cela leur permet de ne pas oublier de paiements ; d'autres, qu'ils peuvent ainsi éviter de se déplacer jusqu'à leur institution financière.

Comment ça fonctionne ?

L'entreprise doit obtenir votre consentement avant de faire des retraits directement dans votre compte ou sur votre carte de crédit. Pour ce faire, elle vous fera signer un accord de débit préautorisé[8] ou une entente de paiement préautorisé[9].

Mais, au préalable, elle devra convenir, entre autres, avec vous :

- de la somme qui sera débitée de votre compte ;
- du moment auquel l'argent sera retiré de votre compte.

Vous devez vous assurer que la somme retirée dans votre compte ou ajoutée à votre état de compte de carte de crédit est conforme à ce qui a été prévu avec l'entreprise. À cette fin, examinez le relevé des opérations ou votre état de compte que vous remet votre institution financière.

Assurez-vous d'avoir suffisamment de fonds dans votre compte à la date prévue du retrait. En cas d'insuffisance de fonds, votre institution financière vous facturera des frais qui peuvent atteindre 65 $.

Sachez que **vous pouvez annuler en tout temps un débit préautorisé** dans votre compte bancaire. Cela se fait en communiquant avec l'entreprise et en annulant l'accord qui avait été signé. À la suite de la réception de votre avis, l'entreprise devra cesser les retraits. Assurez-vous de garder une copie de cet avis.

Pour les baux de location, vous pouvez annuler un paiement par débit préautorisé lorsque vous renégociez les termes du bail.

Les paiements sont prélevés à même votre carte de crédit ? Vous pouvez aussi y mettre fin !

8 L'accord de débit préautorisé autorise les retraits dans votre compte bancaire.
9 L'entente de paiement préautorisé autorise les paiements à même votre carte de crédit.

Il est dorénavant possible de mettre fin en tout temps au paiement préautorisé par carte de crédit. Comment? Simplement en avisant l'entreprise par écrit de votre désir de mettre fin à l'accord de paiement préautorisé.

Dès que l'entreprise recevra votre avis, elle devra cesser de percevoir les paiements à même votre carte de crédit.

Elle refuse d'arrêter de percevoir les paiements ? Dès que votre émetteur de carte de crédit reçoit une copie de l'avis, il doit cesser de débiter votre compte de carte de crédit.

Il y a une erreur ?

Si la somme prélevée n'est pas la bonne, si le moment du retrait n'est pas celui qui était prévu, vous devez signaler l'erreur à l'entreprise fautive.

Si vous annulez un paiement préautorisé par débit ou par carte de crédit, n'oubliez pas de vérifier les mois suivants si les paiements ont bien cessé tel que convenu. Vous êtes responsable de vérifier vos relevés de compte.

Elle refuse de corriger son erreur ? Vous avez 90 jours à partir de la date du retrait pour signaler l'erreur à votre institution financière ; celle-ci devra vous rembourser en cas de retrait non conforme.

90 % des aînés qui ont participé à notre étude ont dit qu'ils vérifient si les sommes prélevées sont les bonnes, et **23 %** d'entre eux ont affirmé qu'ils ont déjà observé des erreurs.

LE PAIEMENT EN ARGENT COMPTANT

Bien que le paiement en argent comptant tende à diminuer au fil des ans, de nombreux aînés utilisent ce moyen.

78,6 % des aînés qui ont participé à notre étude utilisent ce mode de paiement.

Conseils liés à l'utilisation de l'argent comptant

1. Conservez sur vous une somme d'argent inférieure à 50 $.
2. À la maison, évitez de détenir une somme d'argent élevée et conservez le tout dans un endroit sécuritaire.
3. Lors de vos achats, n'oubliez pas de conserver vos reçus.
4. Si vous devez payer votre loyer en argent comptant, exigez de votre propriétaire un reçu. Celui-ci doit y inscrire votre nom, la date de votre paiement, le mois de référence ainsi que la somme d'argent que vous lui avez remise.
5. Si vous remettez une somme d'argent à un proche pour qu'il fasse des transactions à votre place, notez la somme que vous lui avez remise et exigez les reçus.

Pourquoi utiliser ce mode de paiement ?

La plupart des aînés règlent leurs achats courants avec de l'argent comptant. Ce mode de paiement est rapide et permet à ceux qui sont moins familiers avec l'utilisation des paiements électroniques de faire leurs transactions.

Un commerçant refuse votre paiement en argent comptant ?

Sachez qu'il peut le faire seulement si ce refus a été clairement porté à votre connaissance ; par exemple, une affiche à cet effet a été mise en évidence dans le commerce.

Cette décision vous empêche de vous prévaloir du bien ou du service ? N'hésitez pas à faire part de votre mécontentement au commerçant.

Sans indication préalable, un commerçant refuse d'accepter votre argent ? N'hésitez pas à communiquer avec une association de consommateurs. Pour connaître l'association la plus proche de chez vous, visitez le site Internet : **www.toutbiencalcule.ca**.

SECTION 4

La protection des renseignements personnels et des données numériques

Protégez vos renseignements personnels ! 30

Protégez vos données numériques ! 32

Le vol d'identité

Êtes-vous victime d'un vol d'identité ? 36

Comment s'en sortir ? 36

Protection des renseignements personnels et des données numériques

PROTÉGEZ VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS !

Un renseignement personnel est une information qui n'appartient qu'à vous et qui permet de vous identifier.

Vos renseignements personnels, tels que votre nom, votre date de naissance ou les identifiants figurant sur vos cartes, peuvent être très utiles pour les fraudeurs.

Pour protéger vos renseignements, vous devez :

- **garder en lieu sûr** vos cartes et documents (chèques, relevé de compte bancaire, relevé de placements, etc.) contenant des informations personnelles ;
- **déchiqueter** vos documents contenant des renseignements personnels avant de les jeter ;
- **divulguer** vos renseignements personnels **seulement si** vous pouvez répondre oui à ces trois questions :

1. Est-ce que c'est vous qui avez communiqué avec le commerçant en premier ?
2. Est-ce que vous détenez suffisamment de renseignements (adresse, numéro de téléphone) permettant d'identifier le commerçant ?
3. Est-ce qu'il s'agit d'un renseignement nécessaire pour les fins de la transaction que vous cherchez à conclure ?

LES CARTES DE CRÉDIT ET DE DÉBIT

- Assurez-vous de choisir un NIP qui ne peut pas être découvert facilement. Par exemple, n'utilisez pas votre date de naissance, votre numéro de téléphone ou votre numéro d'immeuble.
- Mémorisez votre NIP ; ne l'écrivez pas sur un bout de papier !
- Vous êtes incapable de vous déplacer pour des raisons de santé ? Ne remettez pas votre carte et ne divulguez pas votre NIP à un proche afin qu'il puisse faire les transactions à votre place. Offrez-lui plutôt de lui rembourser vos achats.
- Vous avez déjà divulgué votre NIP à un proche ? Il est important de le modifier.
- Si vous pensez qu'une personne mal intentionnée connaît votre NIP, vous devez communiquer immédiatement avec votre institution financière.
- Cachez votre NIP lorsque vous payez un achat en magasin ou faites un retrait au guichet automatique.
- Lors d'un achat dans un point de vente, ne quittez jamais votre carte des yeux !
- Vérifiez si les transactions inscrites sur votre relevé d'opérations correspondent bien à celles que vous avez faites et, en cas d'erreur, avisez immédiatement votre institution financière.

LA CARTE DE CRÉDIT SEULEMENT

Ne divulguez aucun des renseignements liés à votre carte de crédit (numéro de la carte, date d'expiration et code numérique[10] de trois ou quatre chiffres généralement imprimés au dos de la carte), sauf si c'est vous qui avez amorcé la transaction.

Certaines de vos cartes contiennent des renseignements personnels. Il faut les protéger. Voici quels sont ces renseignements et comment vous y prendre.

- **Votre numéro d'assurance sociale**. Donnez-le seulement aux personnes qui en ont besoin à des fins fiscales (employeur, ministères ou organismes gouvernementaux) ainsi qu'à Hydro-Québec. Gardez votre carte en lieu sûr. Évitez de la mettre dans votre portefeuille.
- **Votre numéro d'assurance maladie**. Donnez-le seulement lorsque vous avez besoin de soins, et seulement aux professionnels de la santé (médecins, pharmaciens, etc.).
- **Votre numéro de permis de conduire**. Montrez-le seulement au personnel de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et aux policiers, et seulement dans une situation liée à la sécurité routière.

On insiste pour obtenir ces renseignements dans d'autres circonstances ? Vous pouvez accepter de montrer votre carte afin que la photo puisse servir à vous identifier. Mais ne laissez personne noter vos numéros personnels.

À cause de votre refus, on ne veut pas vous donner accès à un service ? Portez plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada ainsi qu'à la Commission d'accès à l'information du Québec.

PROTÉGEZ VOS DONNÉES NUMÉRIQUES !

Sur Internet, des malfaiteurs peuvent employer toutes sortes de ruses pour obtenir vos données numériques ou pour accéder à vos comptes en ligne. Voici quelques conseils pour mieux vous protéger:

- **Éviter de faire des transactions sur des sites ou des réseaux non sécurisés**. Faites vos achats sur des sites dont l'adresse débute par « **https://** » et qu'un cadenas apparaît dans la barre de navigation. Évitez de faire des transactions lorsque vous êtes connecté sur des réseaux Wi-Fi publics (café, bibliothèque, etc.), car ces réseaux sont prisés par les fraudeurs.
- **Faire les mises à jour de ses logiciels**. Plusieurs attaques courantes de pirates exploitent des failles de sécurité dans des logiciels périmés.

10 Ce code permet aux commerçants de s'assurer que vous êtes bien le titulaire de la carte.

- **Choisir des mots de passe difficiles à deviner mais faciles à mémoriser**. Utilisez un mot de passe différent pour chacun de vos comptes en ligne et ne partagez jamais vos mots de passe avec d'autres personnes. Si vous devez noter vos mots de passe, assurez-vous de les conserver dans un endroit secret où vous seul avez accès.
- **Activer l'authentification à deux facteurs lorsque l'entreprise l'offre**. L'authentification à deux facteurs est une méthode de sécurisation de vos comptes en ligne qui demande que vous fournissiez, lors de votre connexion, un code qui vous est envoyé sur votre téléphone en plus de votre mot de passe. À ce sujet, nous vous invitons à consulter la section de ce guide portant sur les transactions bancaires en ligne.
- **Protéger son téléphone mobile et le garder à l'œil**. Si votre téléphone mobile n'est pas protégé par un code ou un mot de passe, quelqu'un pourrait s'en emparer à votre insu et y installer des logiciels malveillants[11].
- **Prendre garde à l'hameçonnage**. Des courriels contenant des hyperliens vers de faux sites peuvent être utilisés pour installer des logiciels malveillants sur votre ordinateur ou pour vous soutirer vos renseignements personnels. Dans le doute, ne cliquez pas sur un hyperlien.
- **Éviter de partager des renseignements personnels publiquement sur les médias sociaux et n'ajouter que des personnes de confiance comme amis**. Les renseignements que vous partagez, tels que votre date d'anniversaire, pourraient être subtilisés par des personnes malintentionnées.

Ces informations vous semblent complexes ? N'hésitez pas à communiquer avec le service 211 afin de connaître les coordonnées des ressources communautaires qui pourront vous guider dans l'utilisation des différentes technologies.

11 Aussi appelés maliciels. Les fraudeurs les utilisent pour accéder sans votre autorisation à vos appareils (tablette, ordinateur et téléphone) et ainsi récolter vos renseignements personnels.

Fraudes courantes liées à l'utilisation d'un ordinateur

MISE EN GARDE

Vous recevez un appel téléphonique inquiétant provenant d'un expert informatique. On vous informe alors que votre ordinateur doit être rapidement mis à jour. À défaut de le faire, vous pourriez perdre vos données. Pour y remédier, la personne vous invite à accomplir avec son aide certaines démarches.

ATTENTION ! Il s'agit d'une fraude. Dites-vous qu'un expert informatique ne vous appellera JAMAIS !

Ce fraudeur pourrait en profiter pour installer à votre insu un logiciel malveillant dans votre ordinateur. Vous pourriez alors n'être plus en mesure d'accéder à vos données (photos, documents, etc.), à moins de verser une rançon.

Il est fortement suggéré de ne pas payer la rançon.

Pour vous protéger de cette fraude, il est conseillé de ne jamais « cliquer » sur des liens inconnus, des pièces jointes provenant, par exemple, de courriels inconnus.

Il est fortement recommandé d'avoir des copies de sauvegarde à jour ! Elles vous seront utiles si vous tombez malgré tout dans le piège.

Le vol d'identité

Lorsqu'une personne malhonnête obtient les renseignements personnels d'une autre personne, elle peut voler son identité. Cela signifie qu'elle peut se faire passer pour elle afin de faire des achats, obtenir des cartes de crédit ou emprunter de l'argent.

Le nombre de personnes victimes d'un vol d'identité augmente chaque année. Il est impossible de faire cesser complètement ce crime. Soyez prudent dès aujourd'hui. Ainsi, vous contribuerez à diminuer les risques.

- Consultez régulièrement votre dossier de crédit afin de vérifier si des comptes frauduleux y ont été inscrits. Faites cette démarche gratuitement auprès des deux principaux bureaux de crédit, soit Equifax et TransUnion.
- Examinez les relevés provenant de votre institution financière et de votre émetteur de carte de crédit. Assurez-vous que les transactions qui y sont inscrites sont celles que vous avez faites.

ÊTES-VOUS VICTIME D'UN VOL D'IDENTITÉ ? VOICI QUELQUES INDICES !

1. Une institution financière refuse de vous accorder l'emprunt que vous demandez et vous ne comprenez pas pourquoi.
2. Un émetteur de carte de crédit vous informe qu'il a accepté ou refusé votre demande de crédit alors que vous n'en avez pas faite !
3. Une agence de recouvrement communique avec vous au sujet d'une dette que vous n'avez jamais contractée.

COMMENT S'EN SORTIR ?

Vous croyez avoir été victime de vol d'identité ? Voici les étapes à suivre :

1. Signalez la fraude à la police et conservez le numéro d'événement qu'on vous remet.
2. Avisez dès que possible votre institution financière et l'émetteur de votre carte de crédit.
3. Le fraudeur a obtenu un emprunt ou un service à votre nom ? Contactez les institutions financières ou les fournisseurs de services concernés.
4. Communiquez avec les deux agences d'évaluation du crédit suivantes afin de faire inscrire dans votre dossier de crédit une alerte à la fraude :

Equifax

www.consumer.equifax.ca

1 800 465-7166

Trans Union

www.transunion.ca

1 877 713-3393

5. Signalez la fraude au Centre antifraude du Canada

www.centreantifraude.ca

1 888 495-8501

Et si c'était un proche ?

Option consommateurs a reçu, à plusieurs reprises, le témoignage de personnes ayant été victimes d'un vol d'identité perpétré par un proche. Vous croyez que c'est votre cas ? Faites-le savoir à une personne de confiance qui pourra vous soutenir et vous aider à entreprendre des démarches.

SECTION 5

L'achat à distance

Achat par téléphone ou en ligne avec une carte de crédit 38
Se renseigner avant d'acheter 39

Les transactions bancaires par téléphone ou en ligne

Transactions bancaires par téléphone 42
Transactions bancaires en ligne 42

L'achat à distance

ACHAT PAR TÉLÉPHONE OU EN LIGNE AVEC UNE CARTE DE CRÉDIT

À la télé, à la radio ou sur Internet, on vous offre un bien que vous désirez grandement. Vous profitez de l'occasion et décidez de composer le numéro affiché afin d'acheter ce bien en utilisant votre carte de crédit.

Vous concluez, par téléphone, un contrat de déménagement avec une entreprise spécialisée. Vous versez un généreux dépôt à l'aide de votre carte de crédit.

Que pouvez-vous faire si vous n'avez pas reçu votre bien dans les 30 jours ou si l'entreprise de déménagement ne se présente pas ?

Ce que prévoit la loi

Vous pouvez résoudre le contrat en tout temps en faisant parvenir un avis écrit au commerçant. Ce dernier aura 15 jours pour vous rembourser.

Le commerçant refuse ou ne le fait pas. Comme vous avez payé à l'aide d'une carte de crédit, vous aurez 60 jours pour faire une demande de rétrofacturation à l'émetteur de votre carte de crédit. Ce dernier devra vous verser la somme débitée ainsi que les frais qui y sont liés dans les 90 jours.

Fraudes courantes liées aux cartes de crédit

MISE EN GARDE

On vous appelle pour vous offrir un produit « miraculeux » en promotion pour peu de temps. Vous êtes tenté d'accepter ? Prenez en note les coordonnées de votre interlocuteur et dites-lui que vous allez réfléchir à son offre.

N'acceptez pas tout de suite et ne divulguez pas votre numéro de carte de crédit.

Assurez-vous que l'appel provient vraiment d'une entreprise et non pas d'un fraudeur. Posez des questions et validez l'information, une fois l'appel terminé.

Avant de répondre, vous avez l'habitude de vérifier l'identité de votre correspondant grâce à votre afficheur. Soyez prudent ! Un fraudeur peut facilement reproduire sur votre afficheur un autre numéro de téléphone que le sien, comme celui d'un organisme gouvernemental reconnu.

Assurez-vous que cette entreprise n'a jamais fait l'objet de plaintes à l'Office de la protection du consommateur.

SE RENSEIGNER AVANT D'ACHETER

Avant d'acheter, posez-vous les questions suivantes :

Est-ce que le commerçant a adopté une politique d'échange et de remboursement ? Pour le savoir, parcourez le site Internet du commerçant. Si vous n'y trouvez rien à ce sujet, informez-vous. Une telle politique n'est pas obligatoire, mais pourrait receler des renseignements intéressants comme la possibilité ou non d'obtenir un échange ou un remboursement.

Est-ce que le commerçant a déjà fait l'objet de poursuites de l'Office de la protection du consommateur ? A-t-il déjà reçu des mises en demeure ? Pour le savoir, utilisez l'outil Se renseigner sur un commerçant de l'Office de la protection du consommateur. Pour utiliser cet outil, visitez **www.opc.gouv.qc.ca/se-renseigner**.

Ce que prévoit la loi

Avant de faire vos achats en ligne, assurez-vous que le commerçant respecte les dispositions prévues par la *Loi sur la protection du consommateur*. Ainsi, il doit notamment fournir

- le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de son entreprise
- une description détaillée de chaque bien et service vendu
- tous les frais supplémentaires (droits de douane, frais de courtage, etc.)
- la devise utilisée
- la somme totale à payer
- la date de la livraison ou le délai d'exécution
- le mode de livraison (par exemple, signature exigée ou non lors de la réception de marchandise)
- les conditions d'annulation

Le commerçant doit présenter ces renseignements de façon à ce qu'ils soient visibles et intelligibles. Si vous ne comprenez pas ce qui est indiqué, n'hésitez pas à poser des questions au commerçant et à lui demander de confirmer ses dires par écrit.

ATTENTION ! Avant de conclure la transaction, le commerçant doit aussi vous permettre de passer en revue votre commande et d'y corriger les erreurs. Portez une attention particulière à chacun des articles ajoutés à votre panier d'achat. Par exemple, assurez-vous que les dimensions du produit et les quantités sont conformes à ce que vous voulez.

Le commerçant exige tout de suite le paiement partiel ou total de votre achat ? Il peut le faire seulement si vous payez à l'aide d'une carte de crédit.

Vos recours en cas de problème avec un achat

Bien que les achats à distance se déroulent généralement bien, certains problèmes peuvent survenir en cours de route. La *Loi sur la protection du consommateur* pourrait vous protéger.

Par exemple, vous constatez que le commerçant a omis de vous fournir certains des renseignements prévus à la loi, ou encore que votre contrat ne comprend pas tous les renseignements nécessaires ? Vous pouvez annuler votre contrat dans les 7 jours suivant la réception de celui-ci.

Vous n'avez jamais reçu votre contrat ? Vous aurez alors 30 jours pour l'annuler.

À la suite de la réception de votre état de compte de carte de crédit, vous constatez qu'on ne vous a pas tout dit ? Par exemple, on vous facture une somme plus élevée que ce qui avait été convenu ? À compter de la réception de votre état de compte, vous aurez 7 jours pour annuler votre contrat.

Pour ce faire, vous devez envoyer un avis écrit au commerçant. Conservez une preuve de cet envoi. Elle pourrait vous être utile !

Le commerçant a **15 jours** après l'envoi de votre avis pour vous rembourser. S'il ne le fait pas et que vous avez payé *via* une carte de crédit, vous pouvez demander la rétrofacturation auprès de votre émetteur de carte de crédit. Vous avez **60 jours** pour le faire. L'émetteur doit ensuite vous verser la somme débitée ainsi que les frais dans les **90 jours**.

À noter : seul le paiement par carte de crédit vous donne accès à la rétrofacturation si, à la suite d'un problème, le marchand refuse de vous rembourser.

Évitez donc d'utiliser un autre mode de paiement. Les carte de débit virtuelle, transfert d'argent et carte prépayée, par exemple, n'offrent pas la même protection.

N'oubliez pas que les délais d'annulation prévus dans la *Loi sur la protection du consommateur* sont courts. Il faut donc agir rapidement en cas de problème.

Si vous avez des questions au sujet d'une offre sur Internet ou si vous voulez savoir comment annuler votre contrat, communiquez avec l'Office de la protection du consommateur.

Conseils liés à l'achat en ligne

1. Votre commerçant vous demande d'ouvrir un compte ? Assurez-vous que cela ne nécessite pas de frais supplémentaires ou d'engagement à long terme.
2. N'effectuez pas vos achats lorsque vous êtes connecté à un réseau Wi-Fi public, par exemple dans un café ou une bibliothèque ; les réseaux de ce type ne sont pas toujours protégés.
3. Assurez-vous d'avoir un logiciel antivirus à jour sur votre appareil (ordinateur, téléphone mobile, tablette).
4. Vérifiez si le site Web du commerçant est sécurisé. Lorsque c'est le cas, un cadenas apparaît dans la barre de navigation.
5. Assurez-vous que le lien Internet débute par **https**://.
6. Ne divulguez votre numéro de carte de crédit que si c'est vous qui avez amorcé la transaction.
7. Notez le numéro de confirmation de la commande, une fois celle-ci effectuée.
8. Conservez le document (généralement un courriel) confirmant votre transaction.
9. Soyez attentif aux sommes portées à votre état de compte de carte de crédit ou celles retirées sur votre carte prépayée ou dans votre compte bancaire.

Fraude courante liée à l'achat en ligne

MISE EN GARDE

Dans une publicité présentée sur Internet, une entreprise vous offre des échantillons gratuits (il peut s'agir, par exemple, de petits pots de crèmes). Pour les recevoir, vous devez payer uniquement les frais de transport. Cela se fait par carte de crédit.

ATTENTION ! Il s'agit sans doute d'une **arnaque**. Sans le savoir, vous risquez de vous engager à recevoir des crèmes qui vous coûteront une centaine de dollars chaque mois !

Vous êtes tenté par le produit ? Avant de vous engager, procurez-vous de l'information sur l'entreprise. De plus, assurez-vous de lire attentivement toutes les modalités de l'offre.

Vous avez acheté ce produit ? Vous avez 7 jours à partir de la date de réception de votre état de compte pour résoudre votre contrat.

Les transactions bancaires par téléphone ou en ligne

Payer vos factures et vérifier le solde de votre compte à partir de votre foyer, **c'est possible !**

En adhérant aux services bancaires en ligne ou par téléphone, vous pouvez faire vos transactions bancaires à partir de la maison et éviter les déplacements à la succursale de votre institution financière en cas de mauvais temps.

TRANSACTIONS BANCAIRES PAR TÉLÉPHONE

Pour vous y inscrire, vous devez communiquer avec votre institution financière. Une fois votre inscription effectuée, vous pourrez entre autres choses payer vos factures, virer des fonds et obtenir le solde ainsi que l'historique des transactions de votre compte à partir de votre téléphone à clavier.

La démarche est simple et sécuritaire !

TRANSACTIONS BANCAIRES EN LIGNE

Les services bancaires en ligne simplifient la gestion de votre budget. Vous pouvez y accéder *via* le site Web officiel de votre institution financière, à partir de votre ordinateur. Vous pouvez également obtenir des services bancaires en ligne à partir d'un appareil mobile – votre téléphone cellulaire ou votre tablette – en accédant à la version mobile du site Web de votre institution ou en téléchargeant l'application qu'elle vous propose.

Comment créer sa propre session en ligne auprès d'une institution financière

Vous désirez faire vos transactions par Internet ? Visitez le site Web de votre institution financière et suivez les indications qui s'y trouvent. On vous demandera le numéro de votre carte de débit ainsi que certains renseignements personnels, puis vous devrez répondre à des questions de sécurité et accepter les conditions. En cas de difficulté, n'hésitez pas à communiquer avec votre institution financière.

Conseils liés à l'utilisation des services bancaires en ligne

1. Installez sur votre appareil mobile un logiciel antivirus qui vous protégera contre les programmes malveillants. Vous pourrez trouver des antivirus gratuits et efficaces sur Google Play et Apple Store.
2. Choisissez un mot de passe qui ne peut pas être deviné facilement. Utilisez des lettres majuscules, des minuscules et des symboles.
3. Ne partagez avec personne les informations que vous utilisez pour accéder à vos services bancaires en ligne (NIP, identifiant, mot de passe ou question et réponse de sécurité personnelle), y compris avec votre conjoint, vos enfants, un membre de votre famille ou un ami.
4. Évitez de vous connecter aux services en ligne à partir d'un réseau Wi-Fi public qui se trouve dans un café ou une bibliothèque, par exemple ; souvent, ils ne sont pas sécurisés.
5. Ne laissez jamais votre ordinateur sans surveillance alors qu'une session bancaire en ligne est ouverte.
6. Effectuez régulièrement les mises à jour sur vos divers appareils (antivirus, navigateur et système d'exploitation). **ATTENTION !** Ne les faîtes qu'à partir de sources sûres, comme le site Web de votre institution financière ou votre boutique d'applications.
7. Ne gardez pas votre mot de passe (signature électronique) sur votre ordinateur, votre téléphone mobile ou votre tablette.
8. Votre ordinateur veut « mémoriser » votre identifiant ou votre mot de passe ? Refusez. Cela vous protégera en cas de fraude ou d'abus.
9. Assurez-vous que le lien Internet du site bancaire que vous utilisez débute par **https://**.
10. Assurez-vous qu'un cadenas est affiché dans la barre de navigation.
11. Quittez toujours votre session de manière sécuritaire, soit en cliquant sur « Se déconnecter » ou « Déconnexion ».
12. Une fois votre session fermée, effacez l'historique de navigation.
13. Consultez vos relevés de compte régulièrement et assurez-vous qu'il n'y a pas eu de transactions suspectes.
14. Méfiez-vous de tout courriel, message texte, site Web, service en ligne, appelant ou tiers prétendant être lié à votre institution financière.
15. Activez la double authentification lorsque cette fonction est proposée par votre institution bancaire.

Adopter des comportements sécuritaires, c'est payant !

En cas de transaction non autorisée commise *via* les services bancaires en ligne, votre institution financière pourrait vous tenir responsable si vous n'avez pas respecté les conseils de sécurité mentionnés dans l'entente qui vous lie à elle.

La plupart des institutions financières ont des politiques qui vous protègent contre les transactions non autorisées lorsque vous utilisez les services bancaires en ligne.

Nouveau ! On vous propose d'activer une double authentification ?

Qu'est-ce que c'est ?

Afin de renforcer la sécurité de certaines de vos transactions bancaires en ligne, en plus des processus d'authentification habituels, votre institution financière peut vous proposer d'activer une double authentification. Cette double authentification peut d'ailleurs être obligatoire au sein de certaines institutions.

Vous recevrez alors par courriel, par téléphone ou par texto un code vous permettant de confirmer votre identité. Vous aurez ensuite quelques minutes suivant sa réception pour entrer le code reçu et ainsi compléter votre transaction.

Pourquoi ?

Cette fonction permet de renforcer la sécurité de votre connexion et de réduire le risque de fraude lorsque vous faites certaines opérations bancaires en ligne. La double authentification permet aussi de limiter le vol de votre identité.

Virement bancaire

Aujourd'hui, les institutions financières offrent de nouvelles manières de faire lorsqu'il s'agit de payer un bien ou un service. Parmi celles-ci, on compte les différents types de virements électroniques, qui peuvent se faire directement à partir des services bancaires en ligne. Le plus courant est le service appelé Virement Interac. Vous pouvez utiliser ce service pour envoyer des fonds ou en recevoir. L'argent est alors transféré d'un compte bancaire à un autre, que ces comptes soient dans la même institution financière ou non.

Pourquoi utiliser ce mode de paiement ?

Il s'agit d'un système rapide et sécuritaire qui vous permet de transférer des fonds sans avoir à divulguer vos informations bancaires. Le destinataire reçoit un avis de virement et peut accéder aux fonds en répondant à la question de sécurité. De plus, le virement peut se répéter ; dans ce cas, il est enregistré à l'avance.

> ***Vous achetez un fauteuil et on vous propose de payer par le service Virement Interac ? Vous vendez votre piano et votre acheteur aimerait utiliser ce mode de paiement ? Si vous ne vous sentez pas à l'aise, tournez-vous vers votre institution financière. Il est possible qu'elle puisse vous aider à effectuer la transaction.***

Quelques fraudes courantes à repérer

MISE EN GARDE

Vous recevez un courriel ou un message texte inattendu annonçant un avis de virement de plusieurs centaines de dollars. Vous devez remplir un formulaire et inscrire vos renseignements financiers personnels afin de récupérer l'argent. **ATTENTION !** Il s'agit d'une pratique frauduleuse ! Rappelez-vous que le service Virement Interac ne nécessite jamais la divulgation de vos renseignements bancaires.

Vous recevez un appel d'une personne qui prétend être un de vos proches – par exemple votre petit-fils. Il vous demande de lui envoyer, de toute urgence, un virement. Vous hésitez ? Il vous dit qu'il peut même vous diriger vers son « avocat », qui vous dira la somme exacte à débourser. **ATTENTION !** Il s'agit probablement de l'arnaque des « grands-parents ». Des fraudeurs prétendent être des membres de votre famille pour vous soutirer de l'argent.

Fonds encaissés ?
Vous ne reverrez plus votre argent !

Soyez très vigilant avant d'effectuer un virement Interac ! Si le destinataire est malhonnête, vous ne pourrez pas récupérer votre argent une fois les fonds déposés dans son compte. Souvenez-vous ! Un virement Interac ne peut être annulé que lorsqu'il n'a pas été encaissé par le destinataire.

Conseils liés à l'utilisation du service Virement Interac

Lorsque vous envoyez un virement :

1. Avant de faire votre virement, vérifiez si des frais supplémentaires s'ajoutent.
2. N'envoyez les fonds que lorsque vous serez en possession du bien ou que vous avez reçu le service.
3. N'utilisez ce service que lorsque vous connaissez le destinataire et que vous avez confiance en lui.
4. Assurez-vous de vérifier que le montant envoyé et les coordonnées de la personne sont exacts. Attention de ne pas ajouter trop de 0 !
5. Choisissez une question de sécurité difficile à laquelle seul le destinataire pourra répondre, ou encore communiquez la réponse au destinataire de façon sécuritaire.
6. Vous recevez un courriel ou un message texte inattendu dans lequel on vous demande d'effectuer un virement Interac ? Il s'agit sans doute d'une arnaque. Dans ce cas, ne répondez pas au message et ne cliquez sur aucun lien.

Lorsque vous recevez un virement électronique :

1. Soyez prudent si vous recevez un virement électronique inattendu d'un inconnu ; contactez l'expéditeur pour vérifier ce qu'il en est.
2. Renseignez-vous sur les techniques de fraude et les escroqueries courantes, telles que les faux transferts et les fraudes par hameçonnage.
3. Dans tous les cas, ne divulguez jamais votre mot de passe et votre code d'utilisateur !

SECTION 6

Vous êtes une personne proche aidante?

La personne que vous aidez reçoit-elle les revenus auxquels elle a droit ? 48

Est-elle surendettée ? 48

Est-elle victime de maltraitance financière ? 49

Est-elle apte à prendre des décisions éclairées ? 50

Ressources 50

Vous êtes une personne proche aidante ?

Vous aidez un proche en perte d'autonomie ?

Vous lui donnez un coup de main dans la gestion de ses finances personnelles (retrait de sommes d'argent, paiement de factures, achat de biens, etc.) ?

Cette section s'adresse à vous !

Nous vous invitons également à lire attentivement la section de ce guide portant sur la procuration et les comptes conjoints ; vous y trouverez de l'information utile.

LA PERSONNE QUE VOUS AIDEZ REÇOIT-ELLE LES REVENUS AUXQUELS ELLE A DROIT ?

Une visite rapide sur le site Web du Chercheur de prestations du gouvernement du Canada vous permettra d'obtenir une liste personnalisée des prestations que pourrait recevoir la personne dont vous prenez soin[12].

☎ **1 800 O-Canada (1 800 622-6232)**

🖳 **www.prestationsducanada.gc.ca**

EST-ELLE SURENDETTÉE ?

Si, à cause de difficultés financières, elle vous interroge sur la faillite et les autres solutions au surendettement, ou encore si elle reçoit des appels provenant d'agences de recouvrement et se dit victime de harcèlement ou de menaces[13], proposez-lui de communiquer avec l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) de sa région. Au besoin, aidez-la à le faire.

Nous vous invitons également à prendre connaissance de notre guide « *Pas de retraite pour vos finances* ». Vous y trouverez de l'information notamment sur les principaux revenus pouvant être reçus à la retraite ainsi que sur le crédit. Vous y découvrirez de plus des trucs pour économiser.

Option consommateurs

☎ **514 598-7288**

☎ **1 888 412-1313 (sans frais)**

🖳 **www.option-consommateurs.org**

12 Notez que cet outil ne demande aucun renseignement personnel.
13 Notez que ce type de comportements est interdit par la loi.

EST-ELLE VICTIME DE MALTRAITANCE FINANCIÈRE ?

La personne dont vous prenez soin vous dit qu'elle n'a plus suffisamment d'argent pour ses dépenses et vous croyez qu'elle pourrait être victime de maltraitance financière.

Soyez attentif surtout si vous notez :

- ☑ qu'elle ne semble plus avoir le contrôle de ses finances personnelles
- ☑ qu'elle n'arrive plus à subvenir à ses besoins essentiels, comme se procurer suffisamment d'aliments pour bien se nourrir
- ☑ qu'elle reçoit des appels d'une agence de recouvrement ou semble vivre une situation de surendettement

Redoublez de prudence si la personne dont vous prenez soin est :

- ☑ âgée de plus de 75 ans
- ☑ anxieuse ou dépressive
- ☑ dans une situation de vulnérabilité et de dépendance à l'égard d'une autre personne

Pour en savoir davantage sur les manières d'agir en cas de maltraitance financière, veuillez lire attentivement la section de ce guide qui traite de ce sujet et n'hésitez pas à communiquer avec l'une ou l'autre des ressources qui y sont mentionnées.

EST-ELLE APTE À PRENDRE DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES ?

La personne dont vous prenez soin ne semble plus être en mesure d'exprimer sa volonté en raison d'une détérioration de ses facultés mentales ou physiques.

Une personne est inapte lorsqu'elle est incapable de prendre soin d'elle-même ou d'administrer ses biens. Il est difficile d'évaluer l'inaptitude d'une personne. Pour vous aider, vous aurez besoin de l'aide de professionnels (médecin, travailleur social) capables d'effectuer une évaluation médicale et psychosociale. Les résultats vous permettront de savoir s'il est temps d'envisager l'ouverture d'un régime de protection ou l'homologation d'un mandat de protection (anciennement appelé mandat en cas d'inaptitude).

ATTENTION ! Le grand âge n'est pas en soi un signe d'inaptitude !

Il existe différentes mesures juridiques de protection telles que le mandat de protection et le régime de protection (conseiller au majeur, tutelle, curatelle) grâce auxquelles vous pourrez prendre des décisions financières pour cette personne.

Afin de bien connaître ces différentes mesures et les démarches à suivre pour y avoir recours, nous vous invitons à lire le guide « **Un de vos proches devient inapte, comment le protéger ?** ».

www.curateur.gouv.qc.ca

Vous pouvez également obtenir de l'information générale sur les mesures de protection en communiquant avec le Curateur public.

1 844 532-8728

RESSOURCES

Info-aidant. Il s'agit d'un service téléphonique professionnel, confidentiel et gratuit dont peuvent bénéficier les proches aidants qui prennent soin d'aînés ainsi que leur entourage ; les intervenants et les professionnels de la santé peuvent également y avoir recours.

1 855 852-7784
info-aidant@lappui.org
www.lappui.org

SECTION 7

Pour obtenir de l'aide ou de l'information

Publications et outils 52

Pour obtenir de l'aide ou de l'information

Publications et outils

MALTRAITANCE FINANCIÈRE

La maltraitance envers les personnes aînées. Identifier, agir et prévenir

www.cavac.qc.ca/wp-content/uploads/2019/01/guide_violence_aines_fr.pdf

Publié par le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels

Pour commander ce document :

450 688-4581

Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées

www.publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/13-830-10F.pdf

Publié par le ministère de la Santé et des Services sociaux

Vieillir en sécurité

www.aqdr.org/wp-content/uploads/res_vieillir_en_securite1.pdf

Publié par l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées

Vous pensez à votre avenir ? Planifiez dès maintenant de vieillir chez vous

www.canada.ca/content/dam/esdc-edsc/documents/corporate/seniors/forum/vsc-cl.pdf

Publié par le Forum fédéral, provincial et territorial des ministres responsables des aînés

FINANCES PERSONNELLES ET DROITS

Pour y voir clair sur l'automobile, la vente itinérante et les garanties

www.option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2019/05/brochure-option-consommateurs-auto-vente.pdf

Coup d'oeil sur les cartes de crédit

www.option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2020/11/v2-coup-oeil-cartes-credit.pdf

Coup d'oeil sur la consommation

www.option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2020/03/guide-coup-oeil-consommation-3e-edition.pdf

Publiés par Option consommateurs

Pour commander ces documents :

514 598-7288 ou
1 888 412-1313 (sans frais)

La confiance, ça se mérite !

www.lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/grand_public/publications/consommateurs/gestion-affaires-tiers/confiance-se-merite-fr.pdf

Publié par l'Autorité des marchés financiers

Pour commander ce document :

1 877 525-0337

Soyez à votre affaire pour ne pas perdre vos affaires!

www.lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/grand_public/publications/consommateurs/prevention-fraude/soyez-a-votre-affaire_fr.pdf

Publié par l'Autorité des marchés financiers

Pour commander ce document :

1 877 525-0337

Aînés et consommation : des droits à faire valoir

www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/a-propos/Education/GuideAines.pdf

Publié par l'Office de la protection du consommateur (OPC)

Pour commander ce document :

communications@opc.gouv.qc.ca

Prendre une décision éclairée sur… Les arrangements préalables de services funéraires et l'achat de sépulture (disponible en anglais seulement - réédition en français en cours)

Publié par l'Office de la protection du consommateur (OPC)

Pour commander ce document :

communications@opc.gouv.qc.ca

Se renseigner sur un commerçant

Outil de recherche offert par l'Office de la protection du consommateur

www.opc.gouv.qc.ca/se-renseigner

INAPTITUDE

Un de vos proches devient inapte, comment le protéger ?

www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/broch_un_de_vos_proches.pdf

Publié par le Curateur public du Québec

Pour commander ce document :

1 800 363-9020

Notes

Vos finances en toute sécurité

Ressources utiles à conserver

MALTRAITANCE FINANCIÈRE

Ligne Aide Abus Aînés (Ligne AAA)

☎ 1 888 489-2287
🖵 www.aideabusaines.ca

Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)

☎ 1 866 532-2822
🖵 www.cavac.qc.ca

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

☎ 1 800 361-6477
🖵 www.cdpdj.qc.ca

Services Québec (pour trouver notamment les coordonnées de votre CIUSSS)

☎ 1 877 644-4545 (sans frais)
🖵 www.sante.gouv.qc.ca

VOL D'IDENTITÉ, FRAUDE ET VIE PRIVÉE

Centre antifraude du Canada

☎ 1 888 495-8501
🖵 www.centreantifraude.ca

Commission d'accès à l'information du Québec

☎ 1 888 528-7741
🖵 www.cai.gouv.qc.ca

Equifax

☎ 1 800 465-7166
🖵 www.consumer.equifax.ca

TransUnion

☎ 1 877 713-3393
🖵 www.transunion.ca

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

☎ 1 800 282-1376 (sans frais)
🖵 www.priv.gc.ca

OPTION consommateurs

FINANCES PERSONNELLES ET DROITS

Associations de consommateurs du Québec (notamment les ACEF)

www.toutbiencalcule.ca

Autorité des marchés financiers

1 877 525-0337

www.lautorite.qc.ca

Option consommateurs

514 598-7288 ou
1 888 412-1313 (sans frais)

www.option-consommateurs.org

Office de la protection du consommateur

514 253-6556 (Montréal) ;
418 643-1484 (Québec) ;
1 888 672-2556 (ailleurs au Québec)

www.opc.gouv.qc.ca

Chercheur de prestations (gouvernement du Canada)

1 800 O-Canada (1 800 622-6232)

www.prestationsducanada.gc.ca

RESSOURCES DESTINÉES AUX PERSONNES PROCHES AIDANTES

Info-aidant

1 855 852-7784

info-aidant@lappui.org

www.lappui.org

Curateur public

1 800 363-9020

www.curateur.gouv.qc.ca

RESSOURCES COMMUNAUTAIRES PAR RÉGION

Centre de Référence du Grand Montréal

211

www.211qc.ca

Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches

211

www.211quebecregions.ca

OPTION consommateurs

Vos finances en toute sécurité

Ce guide a pour objectif d'améliorer vos connaissances au sujet des différents modes de paiement, des procurations et des comptes conjoints.

Nous voulons également vous faire connaître les principales fraudes dont vous pouvez être victimes ainsi que des moyens de vous en prémunir. Tout cela vous aidera à développer des comportements sécuritaires qui diminueront les risques d'abus financier.

En partenariat avec :

Québec

OPTION consommateurs