

Vos finances en toute sécurité

Guide à l'intention des aînés



Au sujet d'Option consommateurs

NOTRE MISSION

Créée en 1983, Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs. Pour ce faire, elle s'engage dans diverses actions collectives et s'intéresse de près aux questions liées notamment aux finances personnelles, aux pratiques commerciales, aux services financiers, à l'énergie, à la santé et à l'agroalimentaire.

NOS OBJECTIFS

PROMOUVOIR une vision socioéconomique respectueuse des droits et des intérêts des consommateurs

RENFORCER le pouvoir des consommateurs et favoriser leur autonomie en les aidant, en les informant et en les représentant auprès des décideurs

CONTRIBUER à équilibrer le rapport de force entre les entreprises et les consommateurs

FAVORISER des règles juridiques et équitables entre les consommateurs et les entreprises; nous assurer de leur mise en œuvre ainsi que de leur respect

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

En partenariat avec:

Québec 

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.

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 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.



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

Nos remerciements

La réalisation de ce guide a été rendue possible grâce au financement du programme « Québec ami des aînés » du ministère de la Famille du Québec. Nous tenons à remercier ce ministère.

Nous tenons à remercier Mme Marie Lachance et Mme Jacinthe Cloutier, toutes deux professeures à l'Université Laval, ainsi que Patricia Long, auxiliaire de recherche à cette même université, qui ont réalisé la recherche « Mieux renseigner les aînés pour les protéger de l'abus financier ». Nous tenons aussi à remercier les aînés qui nous ont accordé une entrevue dans le cadre de cette recherche. Nous remercions également les personnes chez Option consommateurs qui ont travaillé de près ou de loin à la réalisation de ce guide, dont, Karine Robillard, avocate et conseillère budgétaire, Cynthia Deschambault, chargée de communication (été 2017), Lisa-Marie Hein, directrice générale adjointe, Maryse Guénette, responsable du service de recherche et de représentation, Sylvie De Bellefeuille, avocate et conseillère budgétaire ainsi qu'Harry Penso, conseiller au développement communautaire. Nous tenons enfin à remercier M^e Christine Morin, titulaire de la Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés, qui a contribué à la révision de ce guide.



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 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 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 ? 21

 La carte de crédit conjointe 21

 La carte de crédit supplémentaire 22

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 24

Le paiement par débit préautorisé 25

 Pourquoi utiliser ce mode de paiement ? 25

 Comment ça fonctionne ? 25

 Il y a une erreur ? 26

Le paiement en argent comptant 26

 Pourquoi utiliser ce mode de paiement ? 26

SECTION 4

La protection des renseignements personnels 27

Protégez toujours vos renseignements personnels !	28
Les cartes de crédit et de débit	28
La carte de crédit seulement	29
Le paiement par débit préautorisé	29

Le vol et la fraude d'identité 30

Êtes-vous victime d'un vol d'identité ?	30
Comment s'en sortir ?	31

SECTION 5

L'achat à distance 33

Achat par téléphone avec votre carte de crédit	34
Ce que prévoit la loi	34
Fraudes courantes liées aux cartes de crédit	34
Achat en ligne avec votre carte de crédit	35
Fraude courante liée à l'achat en ligne	36
Ce que prévoit la loi	37
PayPal	38

Les transactions bancaires par téléphone ou en ligne 39

Transactions bancaires par téléphone	39
Transactions bancaires en ligne	39
Virement Interac	41

SECTION 6

À l'intention des proches aidants 43

La personne que vous aidez reçoit-elle les revenus auxquels elle a droit ?	44
Est-elle surendettée ?	44
Est-elle victime de maltraitance financière ?	45
Est-elle apte à prendre des décisions éclairées ?	46
Ressources	46

SECTION 7

Pour obtenir de l'aide ou de l'information 47

Publications et outils	48
------------------------------	----



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. Elle serait la forme de maltraitance la plus fréquente au Québec.

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

QUI EST L'ABUSEUR ?

Il peut s'agir d'un voisin, d'une personne qui prend soin de vous, d'un ami, voire d'un membre de votre famille. L'abuseur n'est jamais bien loin de vous.

- on vous soutire de l'argent (en utilisant, par exemple, le chantage émotif)
- on vole 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





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.

Ces pertes économiques l'obligent à réaménager son budget. La victime 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 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 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.



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 verbale².

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 a 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.

Procuration bancaire

78% des aînés qui ont accordé une procuration bancaire l'ont accordée à un proche.

Généralement, la procuration bancaire se présente sous la forme d'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 parfois être adaptée à vos besoins, ce qui vous permet de déterminer quels sont 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.

CE QUE LA PROCURATION DOIT CONTENIR

Dans votre procuration, vous **devez 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.

VOUS AVEZ DÉJÀ UNE PROCURATION ?

Si celle-ci remonte à quelques années, il est possible que vous ne vous rappeliez plus exactement ce qui y avait 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 !** Ce qui est prévu dans ces procurations ne doit pas entrer en contradiction. Si cela se produisait, votre institution financière pourrait empêcher votre mandataire d'accomplir les tâches prévues dans une autre procuration que la procuration bancaire.



Le saviez-vous ?

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



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.

Une mauvaise gestion de vos finances personnelles

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

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.



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.



Le saviez-vous ?

La procuration constitue la deuxième source la plus importante d'abus financier.

En effet, **17%** des abus financiers sont commis par des personnes qui ont obtenu une procuration d'un aîné³.

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.

³ CARP. (2011) End of life/elder abuse poll report.



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
- habite non loin de chez vous ; elle pourra ainsi se déplacer facilement pour vous aider
- n'a pas de problèmes financiers importants

Demandez à votre institution financière de vous ouvrir un nouveau compte qui sera destiné à l'usage exclusif de la procuration bancaire. Ainsi, vous garderez le contrôle sur votre compte bancaire régulier et vous pourrez prévoir à l'avance un virement 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 peut-être 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 (**79,2%**) le partagent avec leur époux ou épouse.

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.

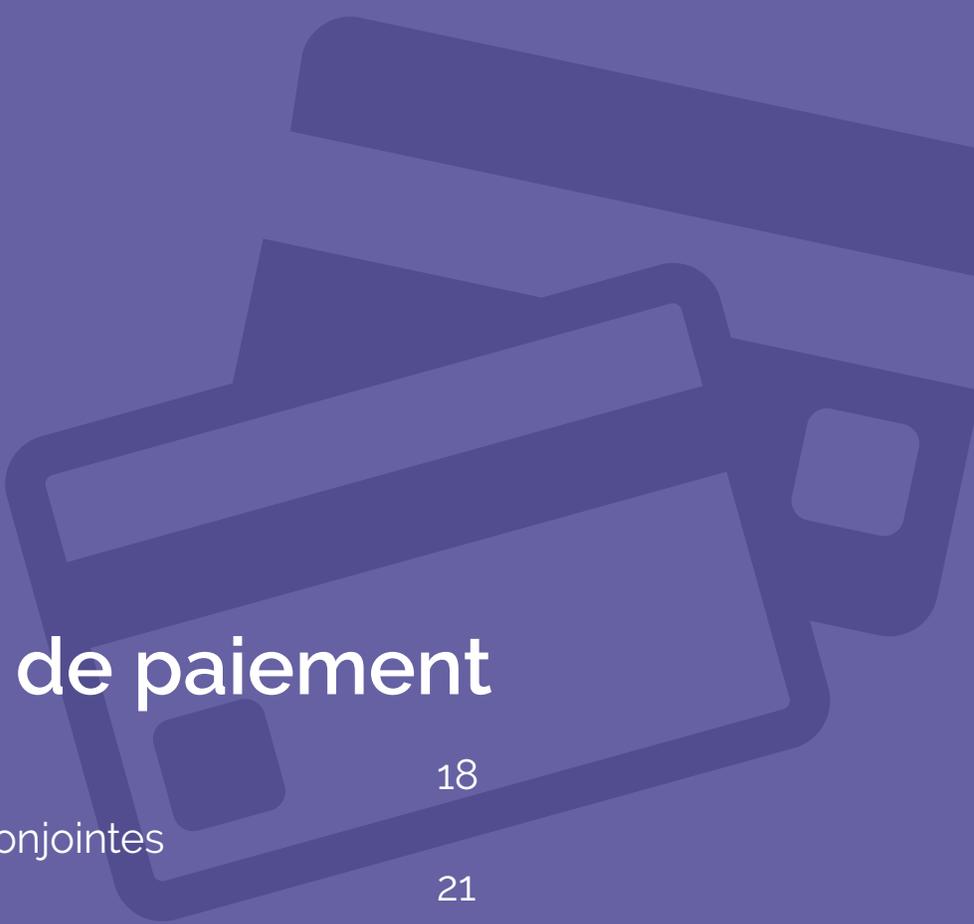
LES RISQUES

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.

ATTENTION! Au décès d'un des codétenteurs, le compte conjoint est automatiquement gelé, et il le restera jusqu'à ce que la succession soit réglée. L'autre détenteur ne peut donc plus utiliser ce compte pour effectuer les transactions courantes.



A stylized illustration in shades of purple and blue. It features a credit card with a chip and a signature strip, partially overlapping a document folder or envelope. The background is a solid dark purple.

SECTION 3

Les modes de paiement

La carte de crédit	18
Les cartes de crédit conjointes et supplémentaires	21
La carte de débit	23
Le paiement par débit préautorisé	25
Le paiement en argent comptant	26

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.

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 remboursez pas la totalité de la somme due avant la date d'échéance, des intérêts commenceront à s'accumuler, et ces intérêts seront calculés sur le total de votre compte. Puisque, sur une carte de crédit, le taux d'intérêt annuel est très élevé – en moyenne 19,99% –, cela pourrait vous coûter cher!
- Si vous ne faites que le **paiement minimum** de votre carte de crédit, il pourrait vous falloir plusieurs années pour rembourser votre solde en entier.





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



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 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) au

☎ **1 888 672-2556.**

Voici quelques comportements à privilégier dans ce type de situation.

1. Dès que vous prenez connaissance du vol ou de la perte de votre carte de crédit, aviser l'émetteur de celle-ci.
2. En cas de vol, contactez la police.
3. Communiquez avec les agences d'évaluation de crédit afin de faire inscrire une alerte à la fraude dans votre dossier. Il s'agit d'une mention avisant vos créanciers que vous avez été victime d'une fraude.
4. Signalez la situation au **Centre antifraude du Canada**, un organisme qui recolte les données au sujet de la fraude et qui les utilise afin de faire de la prévention et de la sensibilisation

☎ **888 495-8501**

📄 **centreatifraude.ca**

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 Internet⁴ ou par la poste (avec un formulaire obtenu sur Internet).

Equifax

 1 800 465-7166

 www.consumer.equifax.ca

TransUnion

 514 335-0374

 www.transunion.ca

NIP divulgué ?

Vous pourriez être tenu responsable!

Si votre NIP (numéro d'identification personnel) peut être facilement découvert (ex. : date de naissance, numéro de téléphone, numéro d'immeuble), 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, vous pourriez être tenu responsable en cas de vol!

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 ACEF⁵) ou l'Office de la protection du consommateur (OPC). Ces organismes pourront vous renseigner sur vos droits. Vous trouverez leurs coordonnées à la page 47.

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.

⁴ Par Internet, des frais sont demandés.

⁵ ACEF signifie Association coopérative d'économie familiale.

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.

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.

N'oubliez pas que si votre coemprunteur cesse ses paiements, vous serez tenu responsable et devrez rembourser la totalité de la somme due.



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. Cette dernière 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



- Vous avez opté pour une carte de crédit conjointe ou une carte de crédit supplémentaire? Surveillez attentivement les transactions portées à votre compte.
- Notez vos achats et conservez vos pièces justificatives (factures) afin de pouvoir repérer les erreurs ou les transactions non autorisées.
- 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.
- Limitez le nombre de cartes de crédit que vous possédez.
- 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).
- Certaines institutions financières exigent même 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 initié 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 PAR DÉBIT PRÉAUTORISÉ

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. 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. Pour ce faire, elle vous fera signer un accord de débit préautorisé.

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 est conforme à ce qui a été prévu dans l'accord de débit préautorisé. À cette fin, examinez le relevé des opérations que vous remet votre institution financière.

Sachez que vous pouvez annuler en tout temps un débit préautorisé. Cela se fait en communiquant avec l'entreprise et en annulant l'accord qui avait été signé.

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 \$.

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 ou si un retrait a été fait malgré l'annulation de l'accord, vous devez signaler l'erreur à l'entreprise fautive.

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 mode de paiement.

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

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.

Conseils liés à l'utilisation de l'argent comptant

- Conservez sur vous une somme d'argent inférieure à 50 \$.
- À la maison, évitez de détenir une somme d'argent élevée et conservez le tout dans un endroit sécuritaire.
- Lors de vos achats, n'oubliez pas de conserver vos reçus.
- 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.
- 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.



SECTION 4

La protection des renseignements personnels

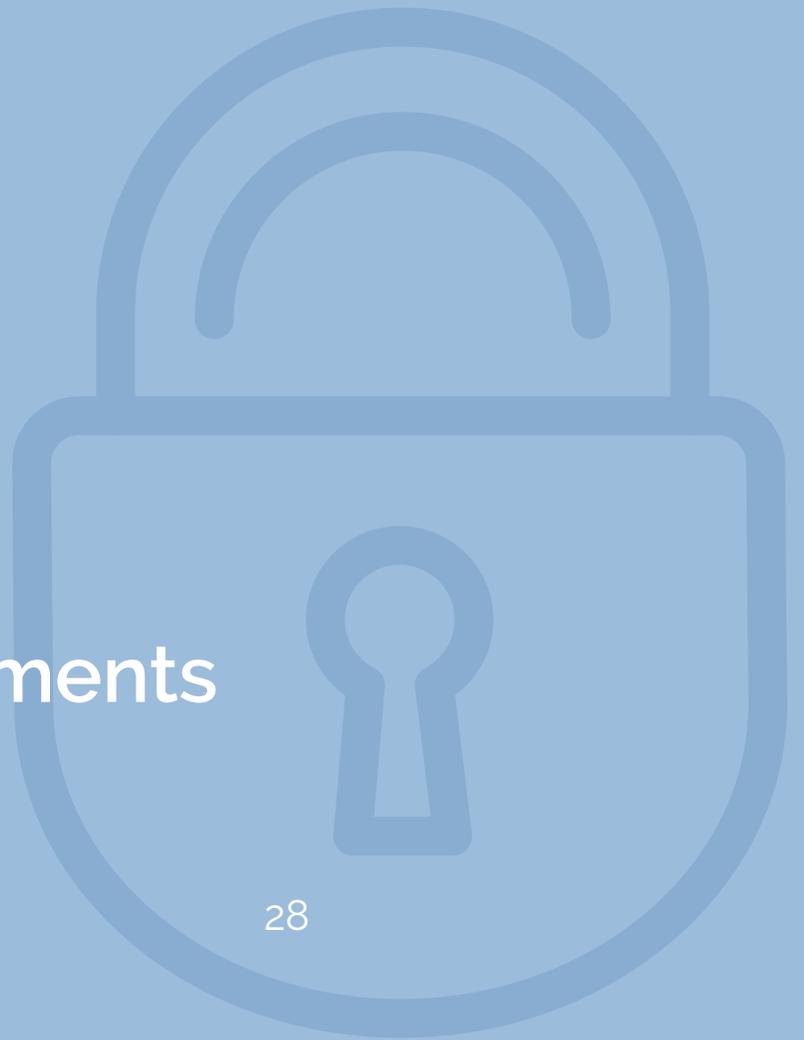
Protégez toujours vos
renseignements personnels!

28

Le vol et la fraude d'identité

Êtes-vous victime d'un vol d'identité? 30

Comment s'en sortir? 31



La protection des renseignements personnels

PROTÉGEZ TOUJOURS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS!

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.
- Modifiez votre NIP fréquemment. 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.



Avisez votre institution financière de la perte, du vol ou du mauvais usage de votre carte, et ce, dans un délai raisonnable. **ATTENTION!** Si vous divulguez votre NIP, votre institution financière pourra vous tenir responsable en cas de fraude.



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 numérique⁶ de trois ou quatre chiffres généralement imprimés au dos de la carte), sauf si c'est vous qui avez amorcé la transaction.

Le paiement par débit préautorisé

- ➔ Ne divulguez pas votre numéro de compte bancaire, à moins que ce ne soit vous qui ayez initié la démarche.
- ➔ Ne laissez pas à la portée de tous votre carnet de chèques ni vos états de compte. Le chèque est l'outil privilégié par les fournisseurs de services pour procéder au paiement par débit préautorisé.



⁶ Ce code permet aux commerçants de s'assurer que vous êtes bien le titulaire de la carte.

Le vol et la fraude d'identité

Ces mots désignent les deux étapes d'un seul et même crime. Les fraudeurs se procurent des renseignements personnels (vol d'identité), puis les utilisent à leur avantage (fraude d'identité).

Ce crime est particulier car la personne qui se fait voler son identité ne le sait pas. Elle n'en aura connaissance que plus tard, lorsque le fraudeur aura utilisé ses renseignements personnels pour faire des transactions en son nom et qu'on lui demandera des comptes.

ÊTES-VOUS VICTIME D'UN VOL D'IDENTITÉ ?

- Une institution financière refuse de vous accorder l'emprunt que vous demandez et vous ne comprenez pas pourquoi.
- Un créancier vous contacte car il a reçu une demande de crédit sur laquelle figurent vos renseignements personnels (nom, adresse, numéro d'assurance sociale) alors que vous n'êtes pas l'instigateur de cette demande.
- 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 fait !
- En consultant votre relevé de carte de crédit, vous remarquez des achats qui ne sont pas de vous.
- 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
 514 335-0374

5. Signalez la fraude au Centre antifraude du Canada

 www.centrefraude.ca
 1 888 495-8501





Quelques conseils pour éviter le vol ou la fraude d'identité

- Assurez-vous de déchiqueter ou de rendre illisibles les documents que vous jetez au recyclage ou à la poubelle et qui comportent des renseignements personnels tels que vos nom, prénom, adresse, date de naissance, numéro d'assurance sociale, numéro d'assurance maladie ou numéro de permis de conduire.
- Ne divulguez pas vos renseignements personnels si cela n'est pas justifié ou si vous n'avez pas initié une démarche qui motive une telle demande d'information.
- Conservez en lieu sûr votre carte d'assurance sociale, votre certificat de naissance et votre passeport.
- Quand vous sortez, n'emportez que les documents dont vous avez besoin et laissez les autres chez vous.
- Une fois l'an⁷, demandez une copie de votre fiche de crédit à l'une des principales agences d'évaluation du crédit (TransUnion et Equifax). Vous pourrez ainsi examiner les activités portées à votre compte et détecter s'il y a des anomalies. La demande se fait par la poste ou par Internet⁸.



Et si c'était un proche ?

Option consommateurs a reçu, à plusieurs reprises, le témoignage de personnes ayant été victimes d'un vol ou d'une fraude d'identité perpétrée 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.

⁷ Faites-le plus souvent si vous avez déjà été victime d'une fraude.

⁸ Des frais peuvent être demandés.

L'achat à distance

ACHAT PAR TÉLÉPHONE AVEC VOTRE CARTE DE CRÉDIT

À la télé, 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.

Vous n'avez pas reçu votre bien dans les 30 jours ? 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 vous rembourse 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. Avant de l'accepter et de divulguer votre numéro de carte de crédit, assurez-vous que l'appel provient vraiment d'une entreprise (en comparant les coordonnées fournies avec celles qui se trouvent sur Internet) et assurez-vous que cette entreprise n'a jamais fait l'objet de plaintes à l'Office de la protection du consommateur.

Vous recevez un appel d'une personne qui se présente comme étant un employé du 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. Une fois que le fraudeur sera en possession des renseignements demandés, il pourra les utiliser pour effectuer des transactions.

ACHATS EN LIGNE AVEC VOTRE CARTE DE CRÉDIT



Le saviez-vous?

31% des Québécois de 65 à 74 ans et **14%** des Québécois de 75 ans et plus ont fait des achats en ligne durant l'année 2016⁹.

COMMENT FAIT-ON DES ACHATS EN LIGNE?

Quelques étapes pour vous aider :

1. Vous naviguez sur le web à la recherche d'un bien ou d'un service que vous souhaitez acheter.
2. Après l'avoir trouvé, vous le placez dans votre panier d'achat.
3. Vous procédez à l'achat en cliquant sur votre panier (il se trouve généralement en haut, à droite).
4. Vous inscrivez les informations demandées pour la facturation et la livraison (notez qu'il vous faudra une adresse courriel).
5. Lorsque vient le temps de procéder au paiement, vous sélectionnez le réseau de paiements (Visa ou Mastercard, par exemple) correspondant à celui que vous voulez utiliser pour payer.
6. Vous inscrivez le numéro de votre carte et son code numérique ; ce dernier se trouve généralement au dos de votre carte.
7. Vous confirmez la transaction. Vous devriez alors recevoir un numéro de confirmation.
8. Vous notez le numéro de confirmation de la commande.
9. Vous recevez, par courriel, un document confirmant votre transaction et vous l'imprimez ou l'enregistrez.

À noter : Une fois votre transaction terminée, le commerçant a 15 jours pour vous transmettre votre contrat. Celui-ci doit contenir les renseignements énumérés à la page 37.



Une ressource précieuse

Quel que soit le type de transaction que vous faites sur Internet, vous pouvez en apprendre davantage sur les comportements à adopter pour vous protéger en consultant le site Web Cybervigilance Québec.  cybervigilance.quebec

⁹ CEFRIO, NETendances, *Les services bancaires en ligne*, 2017.



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.



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.

En cas de doute au sujet d'une offre sur Internet ou pour savoir comment résoudre votre contrat, communiquez avec l'Office de la protection du consommateur.



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
- les conditions d'annulation

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

Si le commerçant ne respecte pas son engagement

Il ne vous livre pas le bien dans les 30 jours suivant votre achat ou il ne vous fournit pas le service à la date prévue ? Vous pourrez mettre fin au contrat. Vous n'avez aucun délai à respecter pour ce faire.

Pour savoir exactement comment agir dans ce type de situation, voir la section intitulée « *Achat par téléphone avec votre carte de crédit* » à la page 34.

PayPal



Le saviez-vous ?

Les personnes qui font des achats en ligne utilisent parfois un intermédiaire de paiement. PayPal est l'un d'eux. Il jouit d'une certaine popularité auprès des aînés.

En effet, il est utilisé par **31 %** des 55-64 ans et **29 %** des 65-74 ans¹⁰.

De quoi s'agit-il ?

PayPal est une entreprise de paiement en ligne. Elle sert d'intermédiaire entre vous et des marchands, ceux qui font affaire avec elle. Elle permet de faire des achats sans divulguer au marchand vos renseignements personnels de nature financière.

Vous pouvez payer un achat en fournissant à PayPal votre numéro de carte de crédit ou ouvrir un compte auprès de cette entreprise. L'ouverture du compte est gratuite et aucuns frais ne s'appliquent.



MISE EN GARDE

Soyez très vigilant lorsque vous recevez un courriel inattendu ou un message texte de PayPal. Ne cliquez pas sur les liens proposés et ne divulguez pas vos informations bancaires, même si le courriel semble légitime. Rappelez-vous que PayPal ne communiquerait pas avec vous pour vous demander des informations personnelles. Vous pouvez transmettre le courriel qui vous semble frauduleux directement à PayPal.

¹⁰ CEFRIO, NETendances, Les services bancaires en ligne, 2017.

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.

La démarche est simple et sécuritaire!



TRANSACTIONS BANCAIRES EN LIGNE

Le saviez-vous?

48% des Québécois de 65 à 74 ans et **26%** des Québécois de 74 ans et plus effectuent des opérations bancaires sur Internet.

55% des 65 ans et plus consultent leur compte bancaire en ligne¹¹.

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.



¹¹ CEFRIO, NETendances, Les services bancaires en ligne, 2017.

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. En cas de difficulté, n'hésitez pas à communiquer avec votre institution financière.

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.



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. Ne divulguez jamais (même pas à vos amis ou à vos enfants) l'identifiant et le mot de passe que vous utilisez pour accéder à vos services bancaires en ligne.
3. 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.
4. Ne laissez jamais votre ordinateur sans surveillance alors qu'une session bancaire en ligne est ouverte.
5. Effectuez régulièrement les mises à jour sur vos divers appareils (antivirus, navigateur et système d'exploitation).
6. Ne gardez pas votre mot de passe (signature électronique) sur votre ordinateur, votre téléphone mobile ou votre tablette.
7. Votre ordinateur veut « mémoriser » votre identifiant ou votre mot de passe? Refusez. Cela vous protégera en cas de fraude ou d'abus.
8. Assurez-vous que le lien Internet du site bancaire que vous utilisez débute par **https://**.
9. Assurez-vous qu'un cadenas est affiché dans la barre de navigation.
10. Quittez toujours votre session de manière sécuritaire, soit en cliquant sur « Se déconnecter » ou « Déconnexion ».
11. Une fois votre session fermée, effacez l'historique de navigation.
12. Consultez vos relevés de compte régulièrement et assurez-vous qu'il n'y a pas eu de transactions suspectes.



Virement Interac

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 – sans doute votre petit-fils. Il vous demande de lui envoyer, en toute urgence, un virement. Vous hésitez? Il vous dit qu'il peut même vous référer à son « avocat », qui vous dira la somme exacte à déboursier. **ATTENTION!** Il s'agit fort 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.

Conseils liés à l'utilisation du service Virement Interac



1. Avant de faire votre virement, vérifiez si des frais supplémentaires s'ajoutent.
2. N'utilisez ce service que lorsque vous connaissez le destinataire et que vous avez confiance en lui.
3. Choisissez une question de sécurité difficile à laquelle seul le destinataire pourra répondre.
4. 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.

À l'intention des proches aidants

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 soin¹².

 **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 menaces¹³, 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.

 **1 800 363-9020**

RESSOURCES

Info-aidant. Il s'agit d'un service téléphonique professionnel, confidentiel et gratuit dont peuvent bénéficier les proches aidants qui prennent soin d'ânés 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

48

Pour obtenir de l'aide ou de l'information

PUBLICATIONS ET OUTILS

MALTRAITANCE FINANCIÈRE

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

 www.cavac.qc.ca/regions/laval/pdf/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 âgées

 www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/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

Pas de retraite pour vos finances

 www.option-consommateurs.org/wp-content/uploads/2017/06/oc-guide-finances-retraite-201302.pdf

Publié par Option consommateurs

Pour commander ce document :

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

La confiance, ça se mérite!

 www.curateur.gouv.qc.ca/cura/pdf/broch_amf.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

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

Pour commander ce document:

communications@opc.gouv.qc.ca

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**

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

🌐 centreatifraude.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

☎ 514 335-0374

🌐 www.transunion.ca

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 PROCHES AIDANTS

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

211 Grand Montréal (CÉSIM)
(à partir d'avril 2018)

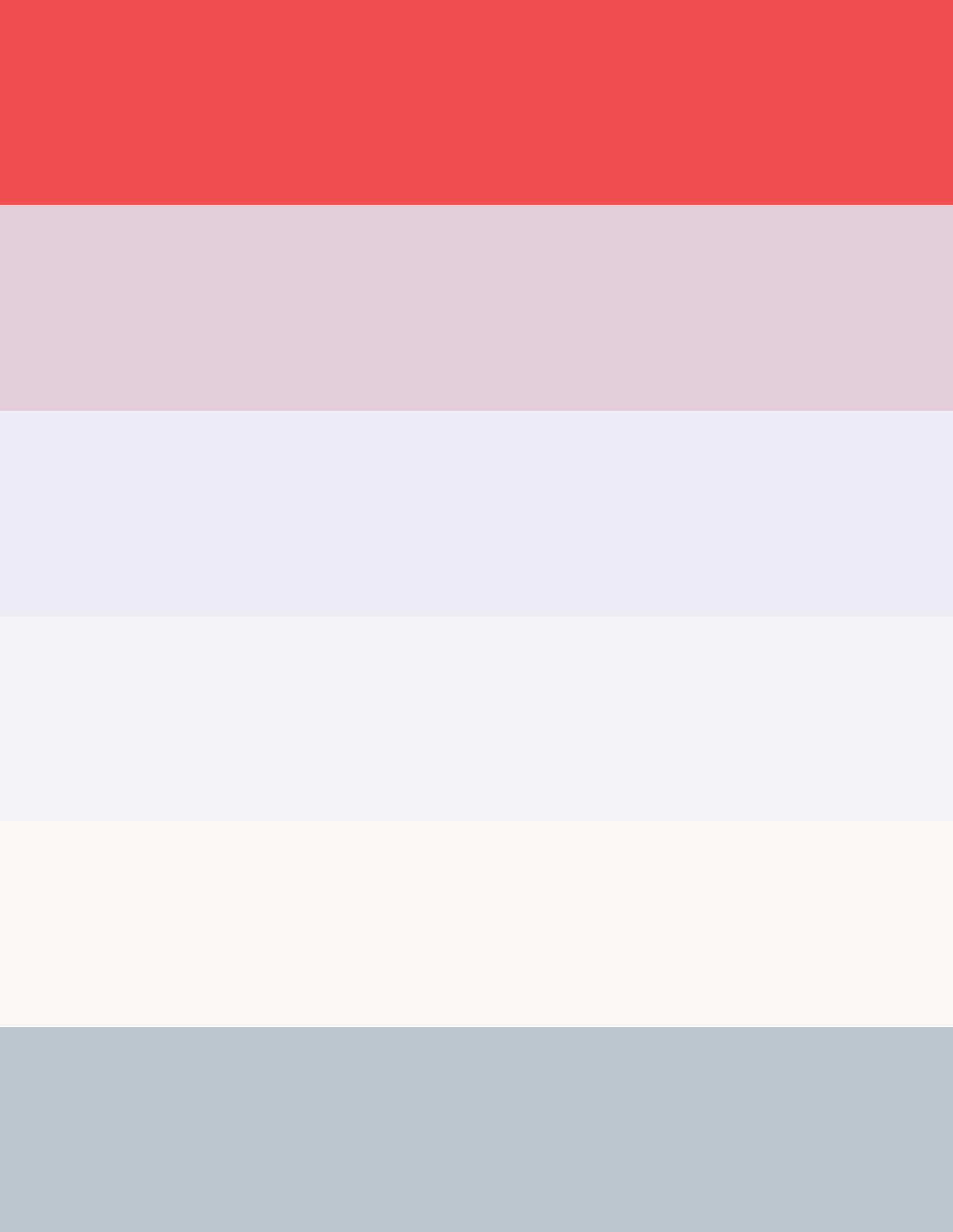
 211 Grand Montréal
1 844 387-3598 (ailleurs
au Québec)

 ww.211qc.ca

Centre d'information et de référence
de la Capitale-Nationale et de la
Chaudière-Appalaches (pour les
régions de Charlevoix, Chaudière-
Appalaches, de la grande région de
Québec et de la MRC de la Haute-
Yamaska)

 211

 www.211quebecregions.ca



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.