

PRENDRE L'AVENIR EN MAIN

# Le vol d'identité

**Industrie Canada**

[www.cmcweb.ca/idtheft](http://www.cmcweb.ca/idtheft)

4271

4271

711

11

33

### Qu'est-ce que le vol d'identité?

Le vol d'identité se produit lorsque quelqu'un se sert de vos renseignements personnels à votre insu ou sans votre consentement pour commettre un crime, comme la fraude, le vol ou la contrefaçon.

### En quoi consistent les renseignements personnels?

Tout renseignement précis ou subjectif, consigné ou non, au sujet d'un particulier identifiable est un renseignement personnel. Il peut s'agir de vos nom, adresse, âge, sexe, numéros d'identification et de cartes de crédit, revenu, emploi, actif, obligations, relevés de paiements, références personnelles et dossier médical. Il peut s'agir également de renseignements au sujet de vos préférences d'achat, de votre famille (comme le nom de jeune fille de votre mère), de vos intérêts ou de vos attitudes.

### Comment puis-je dire que mon identité aurait pu être volée?

- Une banque ou une société émettrice de carte de crédit communique avec vous au sujet de transactions douteuses
- Des factures et des relevés bancaires ou de carte de crédit arrivent en retard ou pas du tout (quelqu'un pourrait avoir fait acheminer votre courrier à une autre adresse)
- Un créancier ou une agence de recouvrement communique avec vous au sujet de dettes que vous n'avez pas contractées
- Des achats et / ou des retraits que vous n'avez pas effectués apparaissent sur vos factures mensuelles ou vos relevés bancaires
- On vous refuse du crédit pour des raisons qui ne correspondent pas à votre connaissance de votre situation financière
- Votre dossier de crédit indique un crédit accordé que vous n'avez pas demandé
- Votre propriété est grevée d'un privilège dont vous ignorez l'existence
- Vous recevez des factures pour des comptes qui ne vous appartiennent pas

### Que serait l'impact d'un vol d'identité sur ma vie?

Les voleurs d'identité s'emparent de certains renseignements personnels importants et s'en servent pour usurper votre identité et commettre des crimes en votre nom. Si vous en êtes victime, vous pourriez devoir passer de nombreuses heures à tenter de rectifier la situation et vivre des moments d'angoisse tout au long du processus. Dans les cas extrêmes, votre réputation pourrait être entachée, puisque les jugements de la cour en matière d'insolvabilité peuvent paraître dans votre dossier et votre cote de crédit pourrait en souffrir. Conséquemment, vous pourriez avoir de la difficulté à vous trouver un emploi et à obtenir du crédit en temps opportun.

### Ils volent mon identité comment?

- Ils volent votre courrier dans votre boîte à lettres ou bac de recyclage, ou réorientent frauduleusement votre courrier en contrefaisant votre signature sur un formulaire de " changement d'adresse ".
- Ils s'emparent de vos renseignements personnels et particuliers dans les sacs à main et les portefeuilles perdus ou volés à votre domicile, dans votre véhicule ou votre ordinateur.
- Ils volent des renseignements personnels récupérés dans des dispositifs électroniques personnels perdus ou volés comme des assistants numériques, des lecteurs audionumériques, des téléphones cellulaires et des ordinateurs portatifs.
- Ils prétendent être un représentant digne de confiance d'une entreprise ou un agent d'application de la loi, en personne ou en ligne, et vous demandent vos renseignements personnels comme votre dossier de crédit ou le mot de passe de votre compte bancaire.
- Ils altèrent les guichets automatiques bancaires (GAB) et terminaux de points de vente, de telle sorte que votre numéro de carte de débit ou de crédit et votre numéro d'identification personnel (NIP) puissent être enregistrés.
- Ils se procurent les renseignements au sein même d'organismes, par exemple auprès d'employés qui acceptent des pots-de-vin ou qui volent vos renseignements personnels pour d'autres. Les organismes peuvent également divulguer à leur insu vos renseignements personnels à des criminels qui prétendent représenter des entreprises honnêtes.
- Ils consultent les sources publiques, comme les journaux (notices nécrologiques), les annuaires téléphoniques et les registres du domaine public (certifications professionnelles).
- Ils se servent de " faux " courriels et de sites Web frauduleux (usurpation de marque ou usurpation d'identité d'entreprise) pour tromper les clients et les mener à divulguer leurs renseignements personnels et financiers selon une pratique appelée l' " hameçonnage ".
- Ils utilisent des logiciels espions pour recueillir des données se trouvant dans votre ordinateur.

### Que faire si cela vous arrive? Signalez-le!

Si vous êtes victime de vol d'identité, il y a des mesures à prendre pour réduire les dommages et aider à prévenir d'autres fraudes ou vols. Aussitôt que vous découvrez la fraude ou le vol, suivez les étapes suivantes pour en faire le signalement.

- Appelez vos institutions financières - demandez à leurs représentants d'annuler vos cartes et de vous en émettre de nouvelles. Si vous ne signalez pas immédiatement la perte ou le vol d'une carte vous pourriez être tenu responsable de toute perte financière en découlant.
- Communiquez avec la police locale. Si un rapport est produit, assurez-vous d'inclure le numéro du rapport de police que l'on vous aura attribué dans toute la correspondance relative à ce vol.
- Communiquez avec les principales agences canadiennes d'évaluation de crédit : Trans Union du Canada à [www.tuc.ca](http://www.tuc.ca) (1-866-525-0262, au Québec 1-877-713-3393) Equifax Canada à [www.equifax.ca](http://www.equifax.ca) (1-866-779-6440) Demandez à chaque agence de vous envoyer une copie de votre dossier de crédit, et demandez si une note indiquant la fraude devrait être versée à votre dossier.
- Remplacez vos cartes d'identification comme votre carte de santé, votre permis de conduire ou votre NAS en appelant 1 800 O-Canada. Un agent pourra vous orienter vers l'organisme fédéral, provincial ou territorial approprié pour que vos cartes soient remplacées.

- Si votre courrier disparaît, communiquez avec Postes Canada à [www.postescanada.ca](http://www.postescanada.ca) (1-800-267-1177).
- Communiquez avec chaque organisme qui a fourni du crédit non autorisé, de l'argent, de l'information, des biens ou des services au voleur qui s'est emparé de votre identité, et demandez à leurs représentants de faire enquête sur l'incident et d'annuler toutes les cartes qui auraient été touchées et de fermer tous les comptes frauduleux. Renseignez-vous au sujet des points suivants : De quels renseignements l'entreprise a-t-elle besoin pour faire enquête? L'entreprise a-t-elle amorcé une enquête criminelle? Si tel est le cas, quel est le numéro du rapport de police? Que devez-vous faire pour que vos pertes vous soient remboursées?
- Pour obtenir des conseils au sujet de la protection des renseignements personnels et des questions ayant trait au vol d'identité (LPRPDÉ), communiquez avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (1-800-282-1376 ou [www.privcom.gc.ca](http://www.privcom.gc.ca) ).
- TPour aider à combattre la fraude, assurez-vous de signaler l'incident à Phonebusters, le centre d'appels antifraude du Canada. Phonebusters recueille l'information et les renseignements relatifs au vol d'identité et fournit des conseils et de l'aide aux victimes [www.phonbusters.com](http://www.phonbusters.com) (1-888-495-8501).



## Gare à votre identité : Conseils pour réduire les risques du vol d'identité

La prévention du vol d'identité est une responsabilité qu'un consommateur et les entités qui détiennent ses renseignements personnels et financiers se partagent. Les consommateurs tout comme les entreprises doivent prendre les mesures pour protéger leurs données. Même si vous n'êtes pas capable d'enrayer complètement le vol d'identité, voici des mesures importantes qui peuvent être prises pour en réduire le risque.

### Protégez vos renseignements et vos documents personnels

- Ne conservez sur vous que les pièces d'identification dont vous avez besoin. Conservez sous-clé et en lieu sûr toutes vos autres pièces d'identification (c.-à-d. NAS, certificat de naissance, passeport).
- Soyez prudent lorsque vous divulguez des renseignements personnels et n'en fournissez pas plus qu'il est nécessaire. Si quelqu'un vous demande des renseignements qui ne sont pas pertinents à la transaction que vous faites, demandez-en la raison.
- Lorsque vous divulguez des renseignements personnels et financiers faites-le discrètement et dissimulez votre NIP lorsque vous utilisez votre carte de débit. Il est à noter que les consommateurs ont certains droits et certaines responsabilités en vertu du Code de pratique Canadien des services de cartes de débit. Pour obtenir davantage d'information, veuillez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada ([www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)).
- Renseignez-vous au sujet de la protection de vos renseignements personnels au travail et auprès des entreprises et des oeuvres de bienfaisance.
- Ne laissez pas traîner vos renseignements personnels à la maison, dans votre véhicule ou au bureau. N'inscrivez pas plus que votre nom et votre adresse sur vos chèques personnels.
- Verrouillez votre boîte à lettres à la maison, si possible. Si vous prévoyez vous absenter, demandez à un voisin digne de confiance de ramasser votre courrier. Vous pouvez aussi vous rendre au bureau de poste de votre quartier (avec une pièce d'identification) et demandez à Postes Canada de retenir votre courrier. Ce service comporte des frais.



- Ne divulguez jamais de renseignements personnels au téléphone, sur Internet ni par la poste à moins d'avoir établi vous-même le contact et de connaître très bien l'entreprise. Les voleurs d'identité peuvent se servir d'offres "bidons" ou prétendre représenter une institution financière, un fournisseur de services Internet ou même un organisme gouvernemental pour vous amener à divulguer des renseignements permettant de vous identifier.
- Déchiquez ou détruisez les documents contenant des renseignements personnels de nature délicate avant de les jeter à la poubelle ou au bac de recyclage. Vous aiderez ainsi à faire échec aux pêcheurs de poubelles à la recherche de relevés de transactions, de copies de demandes de crédit, de formulaires d'assurance, de chèques, de relevés bancaires et de vieilles déclarations de revenus. Coupez les cartes de crédit et de débit expirées ou inutilisées. La carte pourrait être expirée, mais le numéro pourrait être encore valide et servir à faire des achats.

## Resources

### Qu'est-ce que la déclaration de vol d'identité?

La déclaration de vol d'identité est un formulaire créé par le gouvernement, qui vous aide à produire de la documentation écrite au sujet d'un vol d'identité.

La déclaration de vol d'identité est un formulaire que vous pouvez utiliser pour aviser les institutions financières, les sociétés émettrices de carte de crédit et d'autres entreprises que vous avez été victime d'un vol d'identité, et leur fournir l'information dont elles ont besoin pour faire enquête au sujet de l'incident. Ce ne sont pas toutes les entreprises qui acceptent la déclaration; certaines exigent d'utiliser leur propre formulaire. Communiquez avec l'entreprise avant de lui transmettre la déclaration afin de connaître ses exigences.

### Vérifiez votre dossier de crédit

Une fois l'an, ou si vous soupçonnez que vos renseignements personnels ont été volés, obtenez une copie de votre dossier de crédit auprès de chacune des agences importantes d'évaluation du crédit (bureaux de crédit). Le dossier vous indique les renseignements que l'agence conserve au sujet de vos antécédents en matière de crédit, de vos renseignements financiers, des jugements et de toute activité de recouvrement dont vous pourriez faire l'objet. Il y est également indiqué qui a fait la demande de renseignements à votre sujet.

Vous pouvez obtenir une copie de votre dossier de crédit (une copie par année) de l'une des agences suivantes gratuitement par la poste ou en ligne, moyennant certains frais :

Equifax Canada : [www.equifax.ca](http://www.equifax.ca)  
(1-866-779-6440)

Trans Union Canada : [www.tuc.ca](http://www.tuc.ca)  
(1-877-525-3823, au Québec 1-877-713-3393)

En vérifiant, vous pouvez repérer des dettes qui ne sont pas les vôtres et savoir qui a demandé des renseignements à votre sujet. Vous devez assurer le suivi si un prêteur ou une société émettrice de carte de crédit a fait une demande de renseignements et que vous n'avez pas de compte chez eux ou que vous n'avez pas fait de demande de crédit ou de carte chez eux. Quelqu'un d'autre peut avoir utilisé votre nom.

## Personnes-ressources clés du gouvernement

Si vous avez perdu des documents émis par le gouvernement ou qu'ils vous ont été volés, il est important de le signaler immédiatement de telle sorte qu'ils soient annulés et que vous puissiez faire une nouvelle demande pour les remplacer.

Tel que déjà mentionné, pour remplacer des documents importants, veuillez communiquer avec le gouvernement du Canada au 1 800 O-Canada (1-800-622-6232 ATME 1-800-465-7735). On vous orientera vers l'organisme approprié. Même si les agents du 1 800 O-Canada peuvent vous orienter vers votre gouvernement provincial ou territorial en vue d'obtenir des documents clés émis par les gouvernements provinciaux et territoriaux, vous pouvez aussi communiquer avec eux directement au moyen des coordonnées suivantes :

### Terre-Neuve-et-Labrador

Téléphone : (709) 729-2600  
Site Web : [www.gov.nl.ca](http://www.gov.nl.ca)

### Île-du-Prince-Édouard

Téléphone : (902) 368-4000  
Site Web : [www.gov.pe.ca](http://www.gov.pe.ca)

### Nouvelle-Écosse

Sans frais : 1-800-670-4357  
Site Web : [www.gov.ns.ca](http://www.gov.ns.ca)

### Nouveau Brunswick

Sans frais : 1-888-762-8600  
Site Web : [www.snb.ca](http://www.snb.ca)

Source: Industrie Canada. Reproduite avec permission du ministre de Travaux public et Services gouvernementaux Canada 2008.