

**Communiquez avec le gouvernement de l'Ontario ou le gouvernement du Canada** si une pièce d'identité délivrée par le gouvernement, comme votre permis de conduire, votre carte Santé, votre certificat de naissance ou votre passeport, a été volée.

- Pour les pièces d'identité délivrées par le **gouvernement de l'Ontario**, visitez le site Web de ServiceOntario au [www.serviceontario.ca](http://www.serviceontario.ca) ou appelez au 416 326-1234, dans la région de Toronto, ou au numéro sans frais 1 800 267-8097.
- Pour les pièces d'identité délivrées par le **gouvernement du Canada**, visitez le [www.ServiceCanada.ca](http://www.ServiceCanada.ca) ou appelez au 1 800 622-6232.
- Communiquez avec TransUnion Canada ou Equifax Canada, les deux agences nationales de renseignements sur la consommation du Canada, et demandez-leur d'inscrire un signal d'alerte à la fraude à votre rapport de solvabilité. Visitez le [www.transunion.ca](http://www.transunion.ca) et le [www.equifax.ca](http://www.equifax.ca) pour obtenir de plus amples renseignements.

## Vous avez besoin d'aide?

Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur la protection de votre identité auprès des organisations suivantes :

### Gouvernement de l'Ontario – Vol d'identité

[www.ontario.ca/voldidentite](http://www.ontario.ca/voldidentite)

### Déclaration de vol d'identité

[www.cmcweb.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/fra/fe00084.html](http://www.cmcweb.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/fra/fe00084.html)

### PhoneBusters 1 888 495-8501

[www.phonebusters.com](http://www.phonebusters.com)

### Equifax Canada 1 800 465-7166

[www.equifax.ca](http://www.equifax.ca)

### TransUnion Canada 1 800 663-9980

[www.transunion.ca](http://www.transunion.ca)

### Signalement en direct des délits économiques

[www.recol.ca](http://www.recol.ca)

### Commissaire à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario 1 800 387-0073

[www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca)

### ServiceOntario

[www.serviceontario.ca](http://www.serviceontario.ca)  
416 326 1234 ou 1 800 267-8097

Pour formuler toute question, toute plainte ou tout commentaire, les consommateurs de l'Ontario peuvent également communiquer avec la Direction de la protection du consommateur du ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs au **416 326-8800** (dans la région du grand Toronto) ou au **1 800 889-9768** (sans frais).

Nous vous invitons à visiter le site Web de la Direction de la protection du consommateur du ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs au [www.ontario.ca/protectionduconsommateur](http://www.ontario.ca/protectionduconsommateur) pour obtenir de plus amples renseignements sur différents sujets comme :

- La rénovation résidentielle
- La fraude immobilière
- La réparation de véhicules automobiles
- La résiliation d'un contrat
- Les cartes-cadeaux – et bien d'autres.

Pour en savoir plus sur vos droits de consommateur, sur la façon de déposer une plainte contre une entreprise et sur les façons de vous protéger sur le marché, veuillez communiquer avec la Direction de la protection du consommateur du ministère des **Petites Entreprises et des Services aux consommateurs**.

Tél. | 416 326-8800 | 1 800 889-9768

Courriel | [consumer@ontario.ca](mailto:consumer@ontario.ca)

Site Web | [ontario.ca/protectionduconsommateur](http://ontario.ca/protectionduconsommateur)

Pour commander un exemplaire gratuit du Calendrier des consommateurs avisés, visitez le [www.serviceontario.ca/publications](http://www.serviceontario.ca/publications) ou composez le **416 326-5300**, dans la région du grand Toronto, ou notre numéro ns frais, le **1 800 668-9938**.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2009  
ISBN 978-1-4249-8862-4

# CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR POUR PROTÉGER VOTRE IDENTITÉ



Les consommateurs avertis  
font de bonnes affaires



L'Ontario est un chef de file dans le domaine de la protection des consommateurs et il a établi des règles claires pour les consommateurs et les entreprises. Connaissez vos droits – magasinez intelligemment et protégez-vous sur le marché.

## Qu'est-ce que le vol d'identité?

Chaque année, des milliers de Canadiennes et de Canadiens de tous les milieux découvrent avec consternation que quelqu'un a volé leurs renseignements personnels pour effectuer des achats coûteux, pour obtenir un prêt hypothécaire et même pour présenter une demande de passeport. Se sortir de ce cauchemar peut être une entreprise de longue haleine, coûteuse et stressante.

## Comment puis-je éviter d'être victime d'un vol d'identité?

### Renseignements personnels

- Gardez toujours vos renseignements personnels, comme vos numéros de comptes bancaires et les renseignements concernant vos cartes de crédit, dans un endroit sûr. Après avoir effectué un achat, assurez-vous toujours que la carte de crédit que l'on vous remet est bien la vôtre.
- Ne laissez jamais votre certificat de naissance ni votre carte d'assurance sociale dans votre portefeuille. N'utilisez ces documents que pour des questions d'emploi ou de déclaration de revenus.
- Avant de vous débarrasser de documents financiers ou de documents dans lesquels

figurent des renseignements personnels, veillez à les déchiqueter.

- Ne donnez jamais de renseignements personnels par téléphone.
- Conservez dans un lieu sûr une liste de renseignements comprenant les noms associés à vos comptes, vos numéros de comptes bancaires et la date d'expiration de vos cartes de crédit et cartes de débit.

### Activités bancaires

- Ne divulguez jamais votre mot de passe ou votre numéro d'identification personnel, et protégez le clavier des regards indiscrets avec votre main lorsque vous saisissez votre numéro d'identification personnel.
- Choisissez des mots de passe qui ne sont pas faciles à deviner et changez vos mots de passe régulièrement.
- Ne perdez pas votre carte de vue. Payez en argent lorsque vous ne pouvez pas garder un œil sur votre carte pendant la lecture de la bande magnétique. Vous pourrez ainsi éviter qu'un fraudeur enregistre les données stockées sur votre carte de débit ou de crédit au moyen d'une technique appelée « écrémage ».
- Détruisez les cartes de crédit et de débit expirées ou non utilisées. Même si votre carte est expirée, son numéro peut encore être valide.

### En ligne

- Sécurisez votre ordinateur et son contenu en utilisant des anti-logiciels espions et des logiciels antivirus afin que les renseignements emmagasinés dans votre ordinateur ne soient pas volés.
- Lorsque vous magasinez ou effectuez des opérations bancaires en ligne, assurez-vous que le navigateur Internet que vous utilisez est sécurisé.
- Ne répondez pas aux pourriels ou aux courriels dans lesquels on vous demande des renseignements bancaires, de l'information sur vos cartes de crédit, des mots de passe ou tout autre renseignement de nature délicate.

## Comment puis-je découvrir que j'ai été victime d'un vol d'identité?

Voici quelques mesures que vous pouvez prendre pour protéger votre identité :

- Examinez régulièrement vos relevés bancaires et vos relevés de carte de crédit et signalez toute anomalie immédiatement;
- Demandez à une agence de renseignements sur la consommation une copie de votre rapport de solvabilité pour vérifier si les données qu'il contient sont exactes;
- Soyez au courant de l'ordre dans lequel vous recevez vos relevés et factures durant le mois. Si vous constatez que vous ne recevez pas un relevé, communiquez avec l'entreprise en question;
- Si un créancier vous appelle au sujet d'un achat inhabituel qui a été effectué au moyen de votre carte de crédit, il se peut que la sécurité de votre carte de crédit ait été compromise. Prenez les mesures nécessaires pour annuler votre carte et pour obtenir un nouveau numéro de carte de crédit.

## Que dois-je faire si je suis victime d'un vol d'identité?

Si vous pensez que vous avez été victime d'un vol d'identité, voici ce que vous devez faire :

**Annulez les cartes de crédit touchées** et changez le numéro des comptes bancaires touchés. L'organisation PhoneBusters, le centre d'appel antifraude du Canada, peut vous aider à informer les institutions financières, les sociétés émettrices de cartes de crédit et d'autres entreprises que vous avez été victime d'un vol d'identité, à leur indiquer que vous n'êtes pas à l'origine de la dette contractée ou des frais engagés et à leur fournir l'information dont elles auront besoin pour mener une enquête sur le vol de vos renseignements personnels. Visitez le [www.phonebusters.com](http://www.phonebusters.com) ou appelez au 1 888 495-8501 pour obtenir de plus amples renseignements.

**Appelez la police** pour présenter une déposition et savoir quelles sont les prochaines étapes que devrez entreprendre.