

Pour formuler toute question, toute plainte ou tout commentaire sur l'hameçonnage ou l'hameçonnage vocal, 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** 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
- Le vol d'identité – 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
Site Web | ontario.ca/protectionduconsommateur
ATS | 416 325-3408 | 1 800 268-7095

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

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR SUR L'HAMEÇONNAGE



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 l'hameçonnage?

Si vous avez un compte de courrier électronique, méfiez-vous de l'hameçonnage. Vous avez fait l'objet d'une tentative d'hameçonnage si vous avez reçu un courriel qui semble provenir d'une vraie entreprise et dans lequel on vous demande de cliquer sur un lien qui vous mènera vers ce qui semble être le site de cette entreprise. Cependant, lorsque vous cliquez sur le lien, on vous demande d'inscrire des renseignements personnels comme votre numéro de carte de crédit, votre mot de passe pour l'accès à vos informations bancaires ou votre numéro de compte. Il arrive parfois que ce type

de courriel semble provenir de votre banque ou d'une entreprise avec laquelle vous faites souvent affaire. Il se peut même que le courriel en question vous informe que vos comptes seront gelés si vous ne fournissez pas les renseignements demandés.

Méfiez-vous! Les escrocs utilisent l'hameçonnage afin d'obtenir vos renseignements personnels et de les utiliser pour vous voler de l'argent et même votre identité.

Qu'est-ce que l'hameçonnage vocal?

L'hameçonnage vocal consiste en des appels téléphoniques, parfois faits de façon automatique, au moyen desquels des escrocs tentent d'obtenir des renseignements personnels de consommateurs imprudents. Il se peut que l'afficheur de votre téléphone indique que l'appel provient de votre banque, d'un bureau gouvernemental ou d'une entreprise que vous connaissez, mais lorsque vous décrochez, vous entendez un message enregistré qui vous presse de composer un autre numéro de téléphone ou de saisir sur le clavier de votre téléphone des renseignements personnels comme votre date de naissance, votre numéro de compte, votre numéro d'identification personnel ou des mots de passe. Si vous suivez ces instructions, vous risquez de vous faire voler votre identité ainsi que votre argent.

Rappelez-vous que les entreprises dignes de confiance ne vous demanderont jamais de révéler des renseignements personnels de cette façon.

Quels types de renseignements les hameçonneurs veulent-ils obtenir?

Voici les types de renseignements que les escrocs peuvent essayer de vous soutirer :

- Votre numéro de passeport;
- Votre numéro de compte bancaire;
- Votre date de naissance;
- Votre numéro d'assurance sociale;
- Des renseignements concernant votre carte de crédit (numéro, date d'expiration, code de sécurité se trouvant au dos de votre carte).

Comment puis-je me protéger?

Si vous recevez un courriel vous invitant à visiter un site Web ou si une personne à l'autre bout du fil vous demande des renseignements personnels, méfiez-vous. Plutôt que de vous fier aux coordonnées que l'on vous aura données par courriel ou par téléphone, utilisez les renseignements que vous avez déjà à votre disposition, comme le numéro de téléphone qui se trouve au dos de votre carte de crédit ou sur un avis de facturation, ou consultez l'annuaire téléphonique ou le site Web de l'entreprise afin de trouver les coordonnées de l'entreprise en question. Vous pourrez ainsi vous informer pour savoir si l'entreprise demande réellement que vous fournissiez vos renseignements personnels de la façon dont on vous l'a demandé. Il est fort probable que ce ne soit pas le cas, car la majorité des entreprises dignes de confiance ne vous demanderont jamais de mettre à jour vos renseignements personnels en ligne ou au téléphone.

Conseils pratiques

Si vous pensez que vous avez donné vos renseignements personnels à quelqu'un qui ne devrait pas avoir ces renseignements en main, veuillez prendre les mesures de protection suivantes :

Appelez immédiatement votre institution bancaire pour faire changer les numéros de vos comptes bancaires.

Appelez immédiatement la société émettrice de votre carte de crédit pour faire annuler votre carte de crédit et pour qu'une nouvelle carte ayant un nouveau numéro vous soit émise.

Communiquez avec le centre de Signalement en direct des délits économiques (Centre RECOL) au www.recol.ca. Le Centre RECOL est une initiative née d'un partenariat entre différents organismes d'application de la loi internationaux, fédéraux et provinciaux qui s'intéressent aux plaintes relatives à des délits économiques et aux enquêtes relatives à ces plaintes.