



SECTION 3. La prévention de la fraude

Il existe plus de 50 types
de fraude – sachez vous
protéger

SECTION 3.

La prévention de la fraude

L'exploitation financière d'une personne âgée s'agit de tout acte comprenant une utilisation à mauvais escient de l'argent ou des biens d'une personne âgée à son insu ou sans son consentement. L'escroc peut être un inconnu, mais il peut aussi s'agir d'un membre de la famille, d'un ami ou d'un voisin. La présente section du guide examine les cinq catégories de fraude les plus fréquentes à l'encontre des personnes âgées :

- ◆ fraude par porte-à-porte;
- ◆ fraude en matière d'investissements;
- ◆ fraude par télémarketing;
- ◆ fraude de prix gagnés ou de concours;
- ◆ usurpation d'identité.

Remarque

Selon PhoneBusters, les Canadiens ont déclaré avoir perdu 24 095 234 \$ en raison de fraudes par marketing de masse dans une seule année civile.

Pourquoi les personnes âgées sont vulnérables à la fraude

Les personnes âgées courent plus de risques d'être la cible d'escrocs, en grande partie parce que :

- de nombreux aînés possèdent des épargnes ou des biens substantiels;
- les arnaqueurs présument que les aînés sont plus confiants;
- les aînés se sentent souvent obligés de faire preuve de politesse envers les inconnus;
- les aînés sont plus susceptibles d'être seuls à la maison pendant la journée.

Il existe de nombreux types de fraudes (ou d'escroqueries). Plus d'une **cinquantaine** ont été répertoriés et déclarés au Canada. On est mieux armé pour démasquer les escrocs et déjouer leurs manœuvres quand on connaît les escroqueries courantes.

A. Les types de fraude courants

Fraude par porte-à-porte

La personne à votre porte semble honnête et vous dira qu'elle se trouvait par hasard dans le quartier. Elle a l'air aimable et bien informée.

Elle pourrait également vous offrir une bonne affaire, mais vous dire que vous devez vous décider sur-le-champ. Les escrocs vous offriront un service que vous en ayez besoin ou non. Il peut s'agir d'une réparation à la maison, d'un service ou d'un produit. Les escrocs font parfois miroiter des « offres spéciales pour les aînés » et finissent par demander trois ou quatre fois le juste prix.

Comment s'en prémunir

- Demandez à la personne de vous montrer son permis. En vertu de la *Loi sur le démarchage*, les démarcheurs au porte-à-porte doivent en général être cautionnés et avoir un permis qu'ils doivent présenter sur demande pour prouver qu'ils représentent une entreprise titulaire d'un permis. Ces permis sont incessibles. Pour protéger les consommateurs, les démarcheurs doivent se soumettre à une vérification du casier judiciaire.
- Ne vous laissez pas abuser par des escrocs. Si leurs bonnes affaires sont trop belles pour être vraies, elles ne sont probablement pas vraies.
- Ne laissez aucun démarcheur vous presser de signer un contrat en sa présence. Si l'offre est légitime, elle peut attendre une journée.
- Ne laissez pas la personne entrer chez vous et ne la laissez jamais seule. Si vous vous sentez menacé, demandez-lui de s'en aller.

Conseil

Pour en savoir plus sur les démarcheurs, consultez le site Web : <http://fr.fcnb.ca/porte-a-porte.html>

A. Les types de fraude courants

Fraude en matière d'investissements

Comment s'en prémunir

Après la retraite, vous dépendez peut-être davantage du revenu de vos investissements. Si quelqu'un vous propose de gagner beaucoup d'argent rapidement et sans risque, méfiez-vous et posez beaucoup de questions. Il pourrait s'agir d'un escroc qui propose des gains rapides à l'aide d'un investissement qui n'existe pas. En général, ces opérations frauduleuses sont présentées comme :

- ◆ très profitables;
- ◆ sans aucun risque;
- ◆ confidentielles.

- Sachez que plus le rendement ou le profit possible est élevé, plus le risque est élevé. Si quelqu'un vous dit qu'un investissement est très rentable est sans risque ou que votre profit est garanti, N'EN CROYEZ RIEN.
- Si quelqu'un vous offre une possibilité d'investissements légitime, vérifiez que la personne est enregistrée. Si vous découvrez que l'activité n'est pas enregistrée, soyez sur vos gardes.
- Si l'offre est censée être secrète, soyez sur vos gardes. Obtenez un deuxième avis. Avant de placer de l'argent, il est toujours recommandé de consulter un conseiller financier.
- Pour obtenir des renseignements sur la fraude en matière d'investissement voir le site Web de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick : www.fr.fcnb.ca/Investir.html.

Conseil

Un investissement non rentable n'est pas nécessairement une escroquerie. Pour qu'il y ait escroquerie, il faut que des moyens frauduleux soient utilisés pour obtenir de l'argent ou des biens. Personne ne peut prédire un investissement profitable à 100%.

A. Les types de fraude courants

Fraude par télémarketing

Les escrocs par téléphone manipulent l'information qu'ils vous donnent. Ils vous cachent leurs renseignements personnels et ils vous racontent des mensonges. Pour tromper leurs victimes, ils peuvent se faire passer pour les représentants d'une entreprise légitime.

Les escrocs du télémarketing peuvent joindre rapidement de nombreuses victimes par téléphone à partir d'un seul lieu, au-delà des limites provinciales et nationales. Des millions de personnes ont été escroquées, dont de nombreuses personnes âgées.

Comment s'en prémunir

- Méfiez-vous des arnaqueurs qui disent représenter un organisme de bienfaisance que vous ne connaissez pas. L'individu vous dira peut-être que vous avez gagné un prix, mais que vous devez payer des frais ou faire un achat pour l'obtenir.
- Si quelqu'un vous demande votre numéro de carte de crédit, vos coordonnées bancaires ou votre numéro d'assurance sociale, répondez « NON » et raccrochez.
- Ne vous sentez jamais obligé d'agir ni d'y répondre.

Conseil

Selon PhoneBusters, 84% des sommes extorquées au moyen de fraudes par téléphone sur les prix et loteries l'ont été à des victimes de plus de 60 ans.

A. Les types de fraude courants

Fraude de prix gagnés ou de concours

Cette arnaque peut prendre de nombreuses formes : par téléphone, par la poste ou par Internet.

La personne qui appelle ou l'expéditeur du courriel vous annonce que vous avez gagné un prix de valeur ou un voyage gratuit et que, pour le recevoir, vous devez payer des taxes, des frais de transport, l'assurance ou des frais juridiques.

Comment s'en prémunir

- Méfiez-vous de tout appel ou courriel vous annonçant que vous avez gagné un prix (par exemple une croisière gratuite) si vous ne vous souvenez pas d'avoir participé à un concours.
- Si vous aviez réellement gagné un prix, vous n'auriez pas à déboursier de l'argent pour l'obtenir. **N'envoyez jamais d'argent à l'avance.**
- N'oubliez pas que ces individus se montrera peut-être très convaincant. Agissez toujours avec circonspection.

A. Les types de fraude courants

Usurpation d'identité

Si un imposteur utilise vos renseignements personnels pour effectuer des opérations en se faisant passer pour vous, vous êtes victime d'une usurpation d'identité ou d'un vol d'identité. L'usurpateur pourrait utiliser vos cartes de crédit, ouvrir de nouveaux comptes bancaires ou avoir accès à vos comptes à votre insu. Pour pouvoir usurper votre identité, il doit se procurer des documents ou des renseignements à votre sujet : cartes bancaires, NAS (numéro d'assurance sociale), permis de conduire, acte de naissance, adresse, numéro de téléphone ou NIP (numéros d'identification personnels).

Les victimes d'une usurpation d'identité peuvent subir un préjudice grave et durable.

Comment s'en prémunir

- Il est important de protéger tout document qui pourrait mettre vos renseignements personnels entre les mains d'un arnaqueur. Avant de jeter des documents contenant des renseignements personnels, détruisez-les au déchiqueteur.
- L'Agence de la consommation en matière financière du Canada conseille à tous les consommateurs de vérifier leur rapport de solvabilité au moins une fois par année pour s'assurer que leur identité n'a pas été usurpée. Cette démarche facile et gratuite vous permet de détecter si quelqu'un a ouvert un compte ou contracté un prêt bancaire en votre nom.
- Si vous remarquez une anomalie dans votre rapport, communiquez immédiatement avec vos établissements financiers et avec l'agence d'évaluation du crédit.

Conseil

Commandez chaque année un rapport de solvabilité auprès des deux agences suivantes : **Equifax Canada** : www.consumer.equifax.ca/home/fr_ca et **TransUnion Canada** : www.transunion.ca/sites/ca/home_fr.page. Vous pouvez obtenir le rapport gratuitement si vous le demandez par la poste et vous pouvez également l'obtenir en ligne moyennant paiement.

B. Conseils pour éviter d'être victime de fraude

Que vous soyez confronté d'un courriel, d'une lettre ou en contact avec un démarcheur porte-à-porte, ou un téléopérateur, voici quelques règles à suivre :

COMMUNIQUEZ avec un ami, un membre de la famille ou la police avant d'envoyer de l'argent à une personne qui a pris contact avec vous par téléphone, par la poste ou par Internet.

COMMUNIQUEZ avec la police pour déclarer tout appel téléphonique suspect ou activité suspecte.

CONTINUEZ à posez des questions jusqu'à ce que vous comprenez tous les détails ainsi que les risques associés. Si une offre ou une promotion paraît trop belle pour être vraie, c'est souvent le cas.

DEMANDEZ au démarcheur des références d'autres clients de votre quartier et demandez-lui son permis.

DÉTRUISEZ au déchiqueteur les documents qui contiennent des renseignements personnels et tous les reçus de carte de crédit. (N'oubliez pas que vous devez garder certains documents pendant plusieurs années, tels que ceux qui soutiennent vos déclarations d'impôt)

CONSERVEZ vos documents d'identification (p. ex., carte d'assurance sociale, acte de naissance et autres) dans un endroit sûr.

VÉRIFIEZ votre rapport de solvabilité annuellement pour valider la conformité de tout ce qui s'y trouve.

Conseil

Si vous ne connaissez pas la personne qui vous appelle, l'auteur d'un courriel ou la personne à votre porte, soyez sur vos gardes. **POSEZ DES QUESTIONS!**

À NE PAS FAIRE

N'ACCORDEZ PAS CRÉDIT à toute personne qui prend contact avec vous par téléphone ou par courriel pour vous faire part d'une promotion ou d'une occasion de placement. Tout le monde ne peut pas gagner.

NE DIVULGUEZ JAMAIS de renseignements personnels (comptes bancaires, cartes de crédit ou adresse) par téléphone ni par courriel.

N'ENVOYEZ PAS d'argent sans avoir confirmé qu'une offre est légitime.

N'HÉSITEZ PAS à raccrocher au nez d'un téléopérateur.

N'HÉSITEZ PAS à demander de la documentation au sujet d'un produit ou d'un investissement.

NE VOUS LAISSEZ PAS entraîner à prendre une décision précipitée. Si un prix ou une offre est légitime, il sera encore offert le lendemain.

NE PAYEZ PAS pour gagner un prix ou participer à un concours. Les prix sont gratuits.

NE CONSERVEZ PAS votre carte d'assurance sociale dans votre portefeuille.

NE CONSERVEZ PAS vos NIP (numéros d'identification personnels) et autres mots de passe dans votre portefeuille, et ne les partager avec personne.

Au téléphone, si vous soupçonnez une escroquerie, déclinez l'offre en disant :

« Excusez-moi, mais à cause du risque d'escroqueries, nous n'achetons rien et nous ne répondons à aucune enquête par téléphone. »

OU

« Non. Je ne suis pas intéressé. S'il vous plaît supprimer mon numéro de téléphone de votre liste immédiatement. »

C. Mesures à prendre

Si vous êtes victime d'une escroquerie ou que vous soupçonnez une tentative d'escroquerie ou d'arnaque, vous pouvez :

- **Signaler les faits au service de police local ou à la GRC.** N'éprouvez aucun embarras. Signaler une fraude peut permettre d'éviter la même mésaventure à d'autres personnes.
- **Porter plainte auprès de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick.** Si vous êtes victime de pratiques déloyales, abusives ou frauduleuses en tant qu'investisseur ou en tant que consommateur, prenez contact avec la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick. Elle est chargée de veiller à la protection des consommateurs et des investisseurs. Sur son site Web, www.fcnb.ca, on peut déposer une plainte en cliquant sur « Déposer une plainte » et en remplissant un formulaire sécurisé en ligne.

Le formulaire peut également être téléchargé en format imprimable. Il suffit de fournir les renseignements détaillés demandés et de renvoyer le formulaire par courriel, par la poste ou par télécopieur.

Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick (FCNB)

85, rue Charlotte, bureau 300 Saint John (N.-B.) E2L 2J2
Télécopieur : 506-658-3059 Courriel : info@fcnb.ca

Si vous souhaitez parler à quelqu'un, téléphonez au 1 866 933 2222.

■ **Obtenir des renseignements ou signaler l'escroquerie : PhoneBusters**

Sans frais : 1-888-495-8501

Télécopieur : 705-494-4755

Télécopieur sans frais : 1-888-654-9426

Courriel : info@phonebusters.com

Bureau de la concurrence

1-800-348-5358

Site Web : www.cb-bc.gc.ca

Courriel : compbureau@cb-bc.gc.ca

■ **Signaler l'escroquerie à votre banque ou à l'émetteur de votre carte de crédit**

Si votre carte de crédit ou votre carte bancaire a été volée ou si son intégrité a été compromise, informez-en votre fournisseur de services (l'émetteur de la carte de crédit ou la banque). Prenez également contact avec le service de police local ou la GRC dès que vous remarquez qu'un vol a été commis.

Signalez le vol de votre carte de crédit ou l'usurpation de votre identité aux agences d'évaluation du crédit pour qu'elles sachent que quelqu'un pourrait essayer d'ouvrir un nouveau compte à votre nom.