

# Mois de la littératie financière 2020 : Protégez vos finances

**Réseau canadien pour la prévention du mauvais  
traitement des aînés - Séminaire Web**

**Novembre 2020**



**OBSI** OMBUDSMAN FOR BANKING  
SERVICES AND INVESTMENTS  
**OSBI** OMBUDSMAN DES SERVICES  
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

# À propos de nous

---



**Robert Paddick**  
**Ombudsman adjoint**  
**OSBI**

# OSBI : Qui nous sommes

---

Nationale

Résolution des plaintes

Service gratuit



# OSBI : Ce que nous faisons

Répondre aux questions des consommateurs



Enquêter sur les plaintes



Partage ses connaissances et son expertise



Assistance à tous les Canadiens  
(quelle que soit leur situation)

Recommandation maximale de 350 000 \$

Secteur financier  
Fonction publique  
Population canadienne

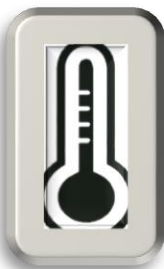
# Contexte actuel

---



# Comment la COVID-19 nous affecte-t-elle?

Risque de maladie



Confinement



Santé mentale



Volatilité du  
marché



Contraintes  
financières



Fraude/arnaques



# En quoi sommes-nous vulnérables?

---

## Facteurs externes

- Enjeux de la santé
- Pertes de revenus
- Escrocs
- Changements ou perturbations du marché
- Problème avec le prestataire de services financiers

## Nos décisions

- Partage des renseignements sur les comptes et/ou des mots de passe
- Signer des accords sans les lire attentivement
- Ne pas poser de questions si vous ne comprenez pas
- Être trop confiant avec les autres ou lors de l'utilisation des technologies
- Ne pas planifier



# Comment pouvons-nous nous protéger?

---





# Protégez-vous en tout temps...

---

- **Gardez vos informations de compte et vos mots de passe confidentiels.**
- **Assurez-vous de lire et de comprendre un accord avant de le signer.**
- **Posez des questions si vous ne comprenez pas quelque chose.**
- **Faites attention à tous les courriels et messages texte non familiers contenant des liens et des pièces jointes.**
- **Planifiez si vous pensez avoir besoin d'aide pour gérer vos finances à l'avenir.**

# Situation no 1

**Vous lisez votre relevé mensuel de carte de crédit et ne reconnaissez pas certains des achats.**



**Que devriez-vous faire?**

Communiquez avec votre banque immédiatement.

## Situation no 2

Un membre de la famille ou un ami vous dit d'acheter de nouvelles actions qui semblent être un bon investissement.



**Que devriez-vous faire?**

Un investissement qui convient à quelqu'un d'autre peut ne pas vous convenir.

Adressez-vous à un conseiller en investissement enregistré avant de consentir à investir.

## Situation no 3

---

**Votre banque vous recommande un nouveau produit ou service, mais vous ne savez pas si vous devez le prendre.**



**Que devriez-vous faire?**  
Posez des questions. Il est important de comprendre ce que vous acceptez et de savoir quelles seront vos responsabilités avant de signer tout type de contrat.

## Situation no 4

---

**Vous voulez planifier au cas où vous tomberiez malade ou auriez besoin d'aide pour vos finances.**



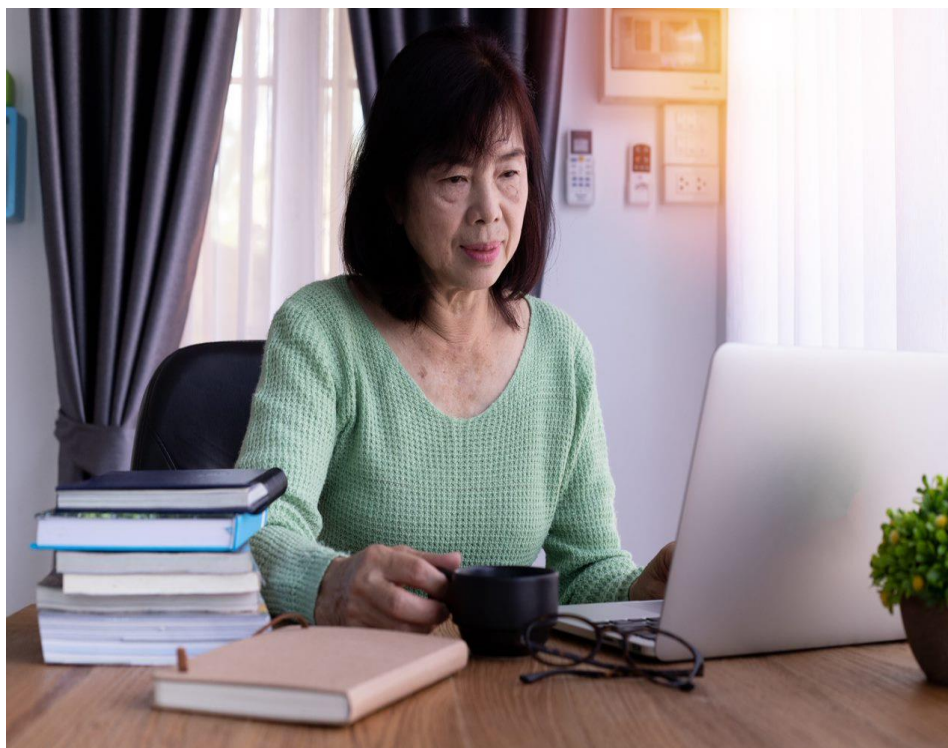
### **Que devriez-vous faire?**

Une procuration (POA) est un document juridique qui permet à un ami ou un parent de confiance de prendre des décisions concernant l'argent et les biens en votre nom. Vous pouvez toujours le mettre à jour pour refléter les souhaits actuels.



## Situation no 5

**Un « ami » ou un membre de la famille emprunte régulièrement de l'argent sans le rembourser ou fait pression sur vous pour que vous l'aidiez.**

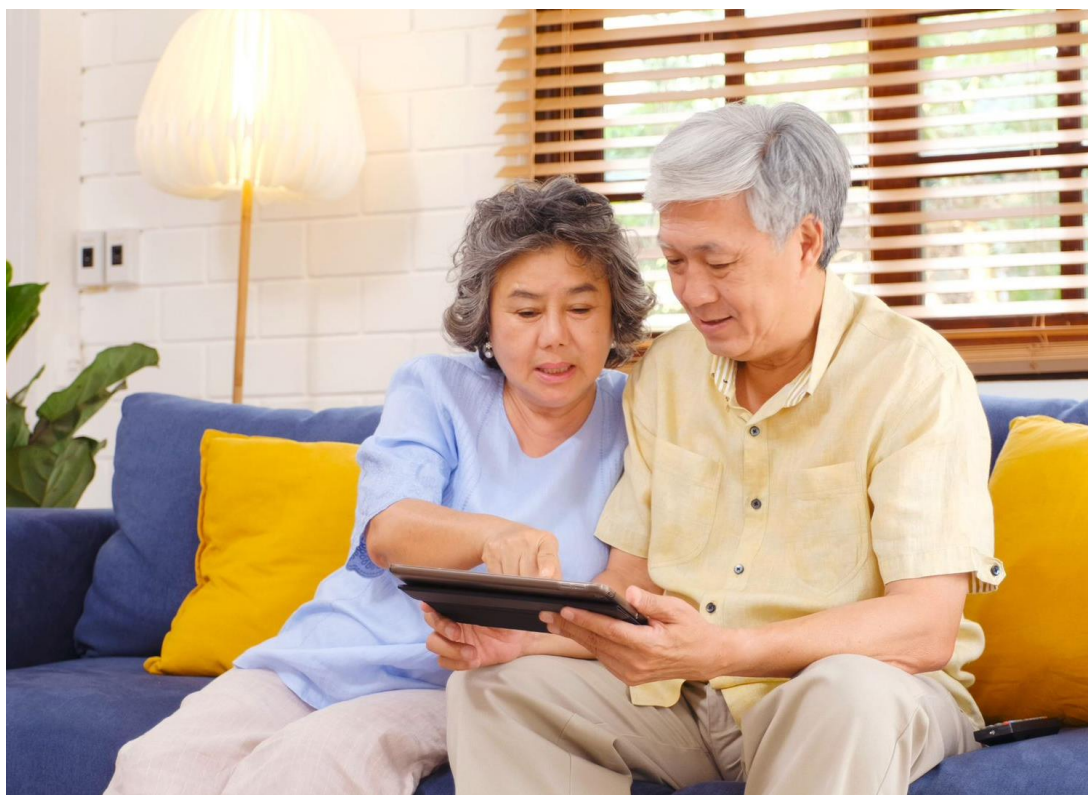


### **Que devriez-vous faire?**

Vous pouvez dire « NON » lorsque quelqu'un fait pression sur vous pour de l'argent ou pour acheter quelque chose – même la famille. Ne donnez votre carte bancaire, vos chèques ou votre NIP à personne. Mettez en place le dépôt direct, afin que votre pension et vos autres sources de revenus soient directement versées sur votre compte.

## Situation no 6

**Vous recevez un courriel ou un message texte qui indique qu'il provient de votre banque. Le message demande votre numéro de compte.**



**Que devriez-vous faire?**  
Ne cliquez jamais sur un lien. Contactez d'abord votre banque si vous n'êtes pas sûr à 100 % que le message provient d'elle. Gardez toujours vos renseignements personnels confidentiels.

## Situation no 7

Quelqu'un qui ressemble à votre petit-enfant vous contacte par téléphone ou par courriel. Ils veulent que vous leur envoyiez de l'argent.



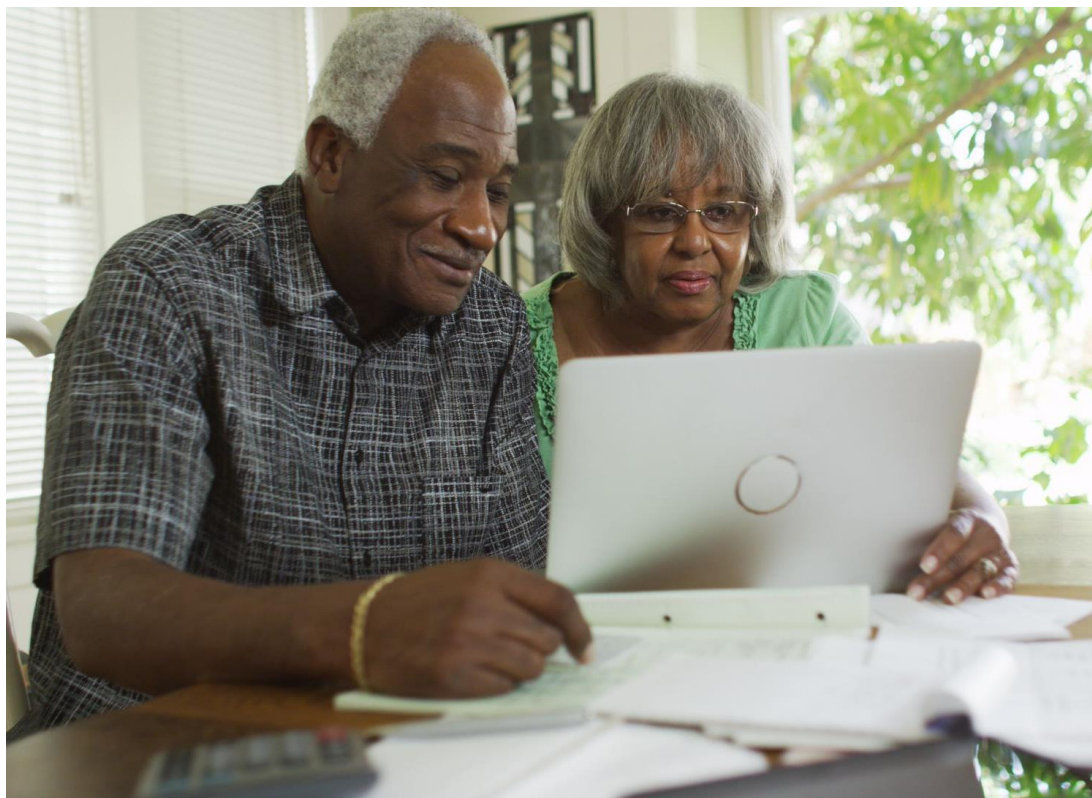
### Que devriez-vous faire?

Appelez directement votre petit-enfant pour vérifier s'il a besoin d'aide. Les fraudeurs se font passer pour des petits-enfants dans le besoin pour vous inciter à leur envoyer de l'argent. N'envoyez jamais d'argent si vous n'êtes pas entièrement sûr du destinataire à qui vous l'envoyez.



## Situation no 8

L'interlocuteur prétend être de l'ARC et vous dit de payer les impôts que vous devez, ou laisse entendre qu'une procédure pénale est engagée contre vous pour fraude fiscale.



### Que devriez-vous faire?

Ne donnez pas à cette personne vos renseignements personnels. L'ARC ne vous appellera jamais ni ne vous laissera de messages pour vous demander un paiement immédiat, vous envoyer un lien pour un remboursement, ou menacer de vous arrêter ou de vous expulser. Pour vérifier votre compte fiscal, appelez directement l'ARC.

## Situation no 9

**Vous rencontrez quelqu'un en ligne et vous vous rapprochez. Ensuite, il vous demande de l'argent pour l'aider dans une quelconque urgence.**



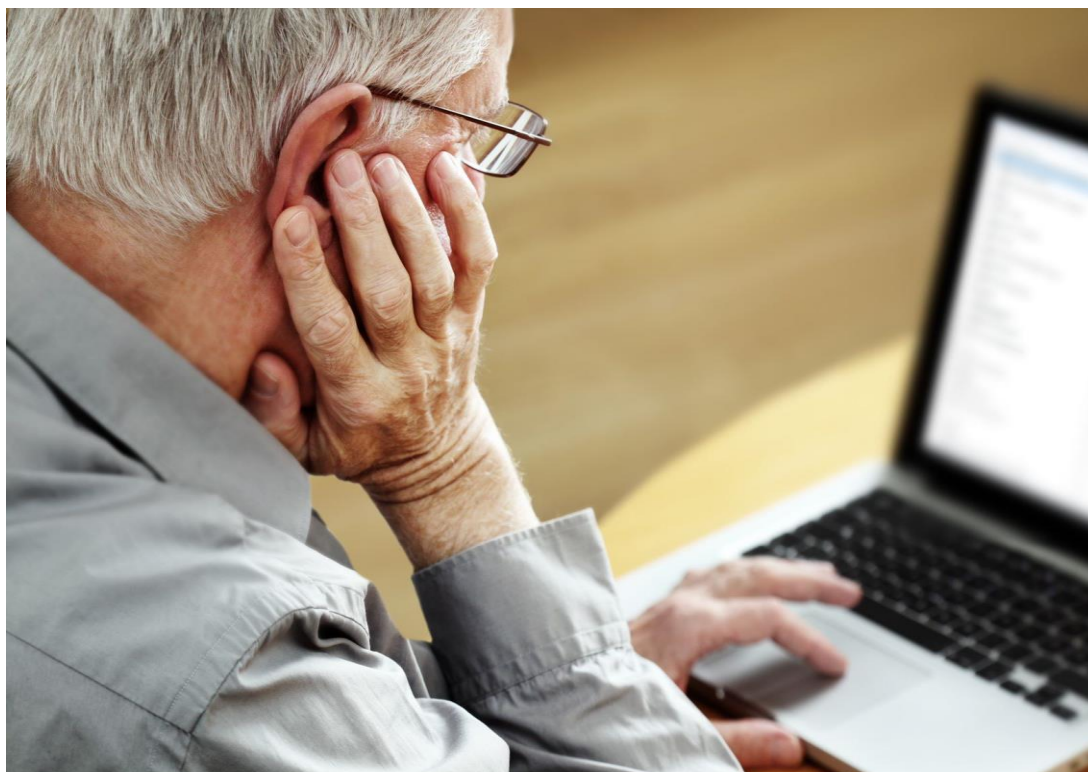
### **Que devriez-vous faire?**

N'envoyez pas d'argent à cette personne. C'est un exemple courant d'arnaque à l'amour. L'arnaqueur s'engage comme ami ou partenaire romantique dans le but de voler de l'argent à sa victime.



## Situation no 10

**Vous vendez un article en ligne. La personne qui accepte de l'acheter dit qu'elle a envoyé trop d'argent et vous demande de le retourner.**



### **Que devriez-vous faire?**

N'envoyez pas d'argent à cette personne et ne lui donnez pas vos renseignements personnels. Il s'agit d'un exemple courant d'arnaque de paiement en trop. Le fraudeur vous demande de virer les fonds excédentaires, et leur paiement s'avère être contrefait.

# Situation no 11

**Vous vous inquiétez de la façon dont votre banque ou votre firme d'investissement a géré vos finances.**



## **Que devriez-vous faire?**

Communiquez avec votre banque ou votre firme. Parlez-leur de vos préoccupations et demandez-leur une explication.

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont ils traitent votre préoccupation, contactez-nous.

# OSBI : Comment nous pouvons aider

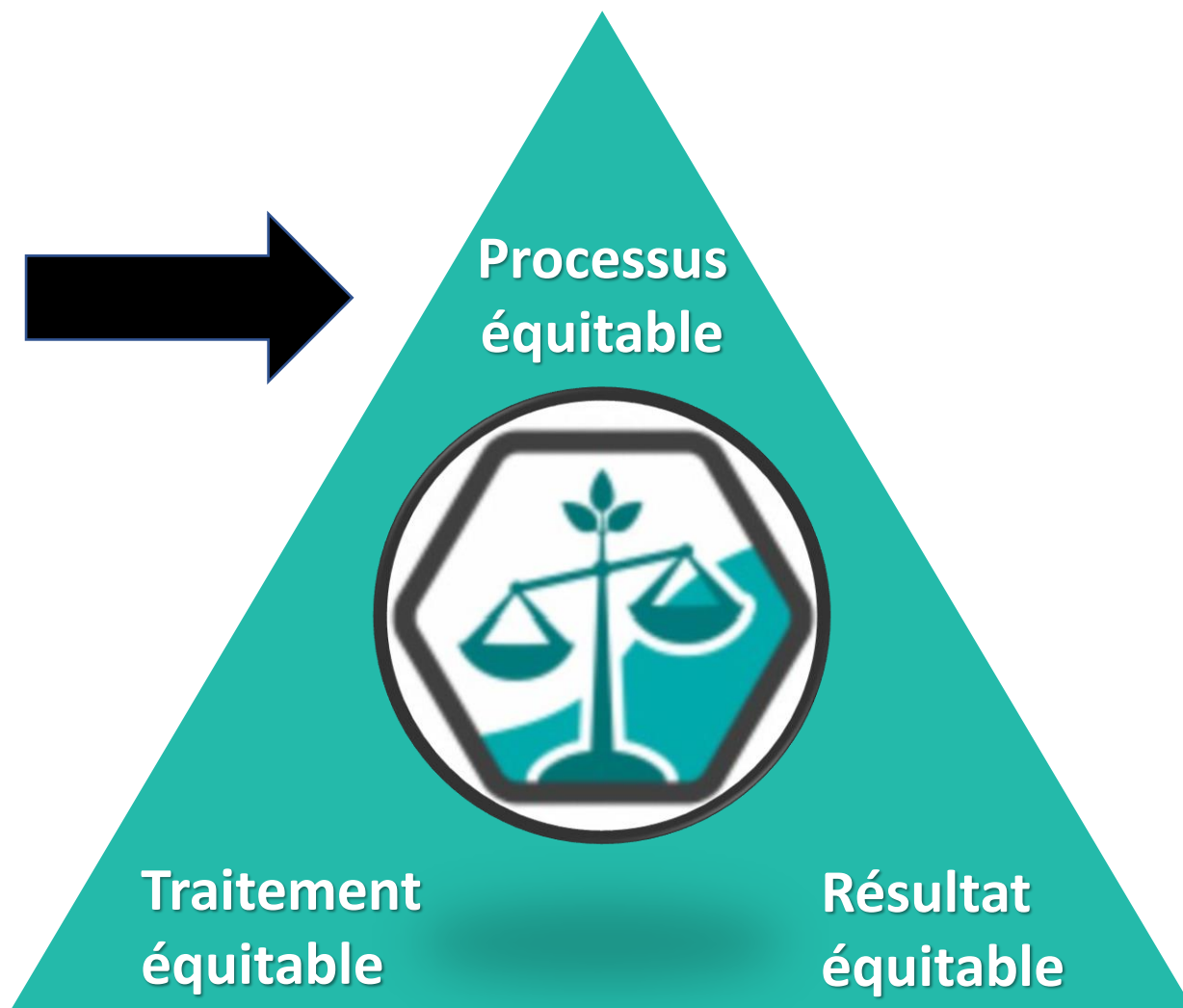
---



# OSBI : Notre rôle



Répondre aux  
plaintes



# OSBI : Alternative aux tribunaux

---



**Sans frais pour les  
consommateurs**



**Processus moins  
formel**



**Règlement plus  
rapide**



# Types de plaintes que l'OSBI enquête

## Services bancaires



**254**

**enquêtes  
ouvertes**

**\$2,425**

**dédommagement  
moyen de**

## Investissements



**388**

**enquêtes  
ouvertes**

**\$14,291**

**dédommagement  
moyen de**

# OSBI : Plaintes fréquentes

---

**Erreurs de transaction**



**Prêts hypothécaires**



**Cartes de crédit**



**Investissements inadéquats**



**Fraude/arnaques**

# OSBI : 25 ans d'expérience dans l'assistance aux consommateurs de plus de 60 ans

 **OBSI** OMBUDSMAN FOR BANKING  
SERVICES AND INVESTMENTS  
**OSBI** OMBUDSMAN DES SERVICES  
BANCAIRES ET D'INVESTISSEMENT

## RAPPORT SUR LES AÎNÉS DE 2019



- Près de 2 cas sur 5 de l'OSBI proviennent de consommateurs de plus de 60 ans
- Plus de la moitié (54 %) des plaignants âgés déclarent un revenu familial inférieur à 60 000 \$
- Plus les Canadiens vieillissent, plus ils sont susceptibles de déposer une plainte
- Les principales plaintes de l'OSBI : la fraude, les litiges relatifs aux cartes de crédit et la convenance des investissements
- Connaissance des enjeux : abus envers les aînés, procurations, fraudes/arnaques, placements et plus encore

# OSBI : NOUVEAU Rapport spécial sur le revenu



- Les plaignants dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 \$ (faibles revenus) représentent près de 40 % des dossiers traités par l'OSBI
- La plupart des plaignants ayant des revenus faibles ou moyens (moins de 60 000 à 80 000 \$) ont plus de 50 ans
- Les plaignants à faible revenu et à revenu élevé (100 000 \$ et plus) sont également susceptibles de recevoir une recommandation
- La pertinence des investissements et la fraude sont des questions essentielles pour les consommateurs à faibles revenus

# OSBI : Communiquer avec nous



**Téléphone sans frais : 1.888.451.4519**

**Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)**

**[www.obsi.ca](http://www.obsi.ca) (L'anglais) [www.osbi.ca](http://www.osbi.ca) (Le français)**



# Période de questions et réponses

---

**Vous avez des questions?**

**Merci!**