



Aînés et transactions financières : en toute sécurité!

# Plan de la formation

- Introduction
- La maltraitance financière
- La procuration
- Le compte conjoint
- Les modes de paiement
- Le vol d'identité
- Pour une aide qualifiée
- Questions



# Introduction



# Au sujet d'Option consommateurs

---

## Notre mission

Créée en 1983, Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits.

## Objectifs

**PROMOUVOIR | RENFORCER | CONTRIBUER**

# Au sujet d'Option consommateurs

---

## Nos services:

- Consultations budgétaires
- Séances d'information portant sur des sujets relatifs aux finances personnelles et sur la *Loi sur la protection du consommateur*
- Prêt du quartier

514 598-0620 poste 4338 ( Ligne information juridique pour les aînés )

# Objectifs de la formation

---

- Améliorer vos connaissances au sujet des différents modes de paiement, des procurations et des comptes conjoints.
- Connaître les principales fraudes dont vous pouvez être victimes ainsi que les moyens de s'en prémunir.
- Développer des comportements sécuritaires qui diminueront les risques d'abus financier.

Ce projet a été rendu possible grâce au soutien financier du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec et le programme « Québec ami des aînés »

La  
maltraitance  
financière



# De quoi s'agit-il?

---

La maltraitance financière est définie comme étant l'utilisation illégale ou non autorisée des ressources financières ou des biens d'une autre personne. Dans certains cas, cela peut prendre la forme d'un détournement de fonds ou d'une fraude.

\* Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022

# De quoi s'agit-il?

---

**Vous êtes considéré comme une victime d'abus financier si :**

- on vole ou on vous force à donner vos biens ou votre argent
- on vous soutire de l'argent (en utilisant, par exemple, le chantage émotif)
- on utilise de façon inappropriée vos cartes de débit ou de crédit
- on fait un usage abusif de votre procuration
- on vole votre identité
- on refuse de vous remettre l'argent qu'on vous a emprunté
- on vous facture des prix excessifs pour des services rendus (vente itinérante, réparation automobile, etc.)

# Qui est l'abuseur?

---

Il peut s'agir d'un professionnel (en services financiers, en soins de santé, en aide domestique), d'un employé d'une résidence, d'un voisin, d'un proche, voire même d'un commerçant.

## En 2019:

*-29 % des aînés ayant connu de la maltraitance financière au cours des 12 derniers mois ont mentionné comme personne maltraitante un de leurs enfants (beaux-fils ou belles-filles compris).*

*-Vient ensuite à hauteur de 18,5 %, la maltraitance financière infligée par la fratrie de l'aîné (beau-frère et belle-sœur compris).*

*-Les autres personnes (employés fournissant de l'aide domestique ou des services de santé) sont mentionnées par bon nombre d'aînés (22 %).*

Source:<https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/enquete-sur-la-maltraitance-envers-les-personnes-ainees-au-quebec-2019-portrait-de-la-maltraitance-vecue-a-domicile.pdf>

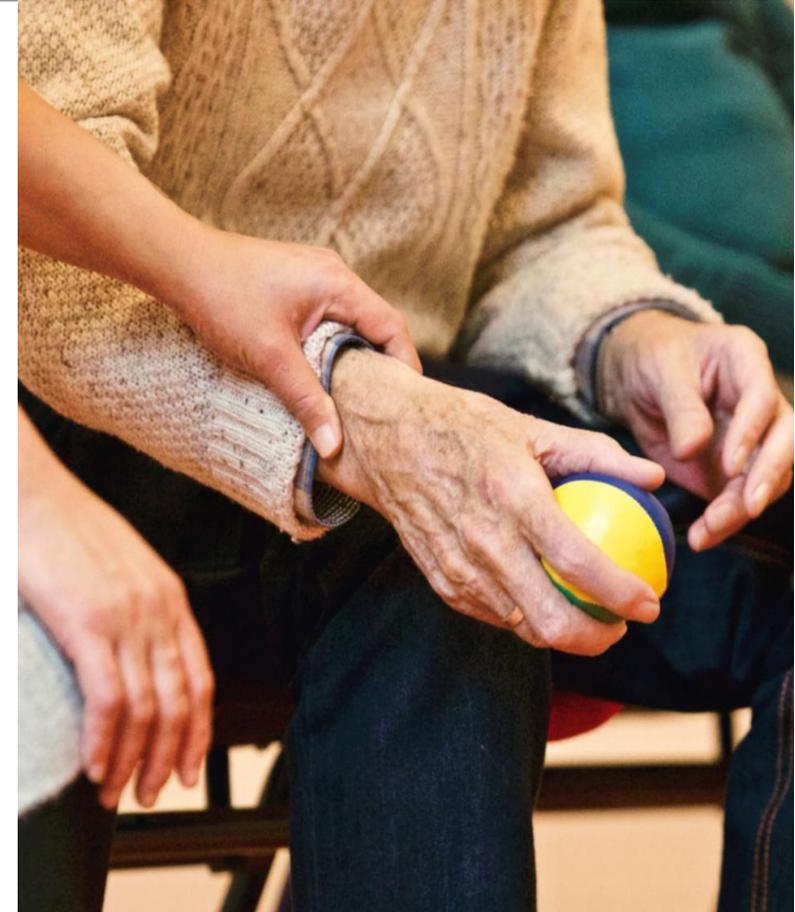
# Les conséquences de la maltraitance financière

La maltraitance financière peut engendrer:

- des pertes économiques importantes
- de la honte, du stress, de l'anxiété ou la dépression.

Les personnes qui en sont victimes peuvent avoir à:

- réaménager leur budget
- diminuer leurs dépenses (épicerie, etc.)
- se loger à moindre coût ou vendre leur maison.



# Protection des droits des personnes âgées

---

- Charte des droits et libertés de la personne

**Art.48.** «Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation.

Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.»

# Comment faire cesser la situation ?

---

## Un proche abuse de vous? Demandez de l'aide

- Parlez-en à une personne en qui vous avez confiance
- Appelez la **Ligne Aide Abus Aînés : 1-888-489-2287**
- Appelez le **Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) : 1-866-532-2822**
- Contactez la **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)** – pour demander de l'aide, dénoncer la situation ou porter plainte : **1-800-361-6477**
- Dénoncez la situation à la **police**

# La procuration



# La procuration

41 % des aînés qui ont participé à notre étude ont accordé une procuration à un proche

## Qu'est-ce qu'une procuration ?

- C'est un contrat (mandat) basé sur la confiance dans lequel une personne désigne une autre personne (le mandataire) pour **la représenter et agir en son nom**.

## Quels sont les gestes que votre mandataire peut poser?

- Il peut, par exemple, payer vos factures courantes, renouveler vos placements, retirer votre argent, vendre vos biens ou faire des emprunts en votre nom.

# Ce que la procuration doit contenir?

---

## **Vous devrez mentionner:**

- La date à laquelle votre procuration est rédigée
- Votre nom et votre statut de mandant
- Le nom de votre mandataire
- Une description précise des actes ou de l'acte que vous confiez à votre mandataire.
- **La date d'échéance de la procuration**

Vous devrez également signer votre procuration.

Sachez que vous pouvez demander l'aide d'un professionnel, par exemple un avocat ou un notaire, pour rédiger une procuration.

# Les types de procuration

---

## La procuration spécifique

- Vous confiez à votre mandataire un mandat particulier (ex : payer votre loyer).

## La procuration générale

- Vous confiez la gestion de toutes vos affaires sans consignes spécifiques.

## La procuration bancaire

- Formulaire complété à votre institution financière qui permet à votre mandataire de faire des transactions en votre nom (retrait, dépôt, paiement de facture, etc).

**Attention! La procuration ne vous fait pas perdre vos droits sur vos avoirs.**

# Vous avez déjà une procuration ?

---

Si celle-ci remonte à quelques années, il est possible que vous ne vous rappeliez plus exactement ce qui y a été prévu.

Votre procuration correspond-t-elle toujours à vos besoins? La personne que vous aviez choisie est-elle celle que vous choisiriez aujourd'hui?

Prenez quelques minutes pour relire votre procuration. Si des changements s'avèrent nécessaires, vous pourrez ainsi les faire.

**Saviez-vous qu'une procuration peut être annulée en tout temps?**

# Fin de la procuration

---

Si un jour vous êtes déclaré inapte, est-ce que la personne à qui vous avez signé une procuration qui permet de gérer vos comptes de banque pourra continuer à s'en occuper?

**VRAI OU FAUX ?**

# Fin de la procuration

---

## FAUX

- 91% des personnes interrogées nous ont mentionné que leur mandataire pourra continuer à utiliser la procuration et ce même s'il est déclaré inapte.

**ATTENTION!** Vous pouvez accorder une procuration seulement si **vous êtes apte à le faire**. Vous devez donc être en mesure de consentir et de comprendre la portée de la procuration.

# Les risques

---

## La mauvaise gestion de vos finances personnelles

- Demandez à votre mandataire comment il compte s'y prendre pour bien gérer vos finances personnelles.
- Surveillez attentivement les transactions qui apparaissent sur vos relevés (compte bancaire, carte de crédit, placements).
- Assurez-vous que vos factures sont payées à temps.

**ATTENTION!** Si votre mandataire n'a pas les compétences ou les connaissances pour gérer vos finances personnelles, il pourrait ne pas faire les meilleurs choix dans la gestion de vos finances!

# Les risques

---

## La maltraitance financière

### Comment prévenir les abus?

- Si possible, évitez d'accorder à quiconque une procuration générale.
- Choisissez plus d'un mandataire.
- Décrivez avec précision les actes que vous autorisez.
- Limitez le montant pouvant être retiré de votre compte bancaire.
- Surveillez attentivement les opérations apparaissant sur vos relevés.

# Conseils

---

Assurez-vous que la personne que vous choisissiez :

- est une personne de confiance que vous connaissez depuis un bon moment
- n'a pas de problèmes financiers importants

**Selon la loi, cette personne est tenue :**

- D'agir avec prudence, diligence, loyauté et honnêteté.
- De ne pas se placer dans une situation de conflit d'intérêt.
- De vous informer de sa gestion de la procuration.

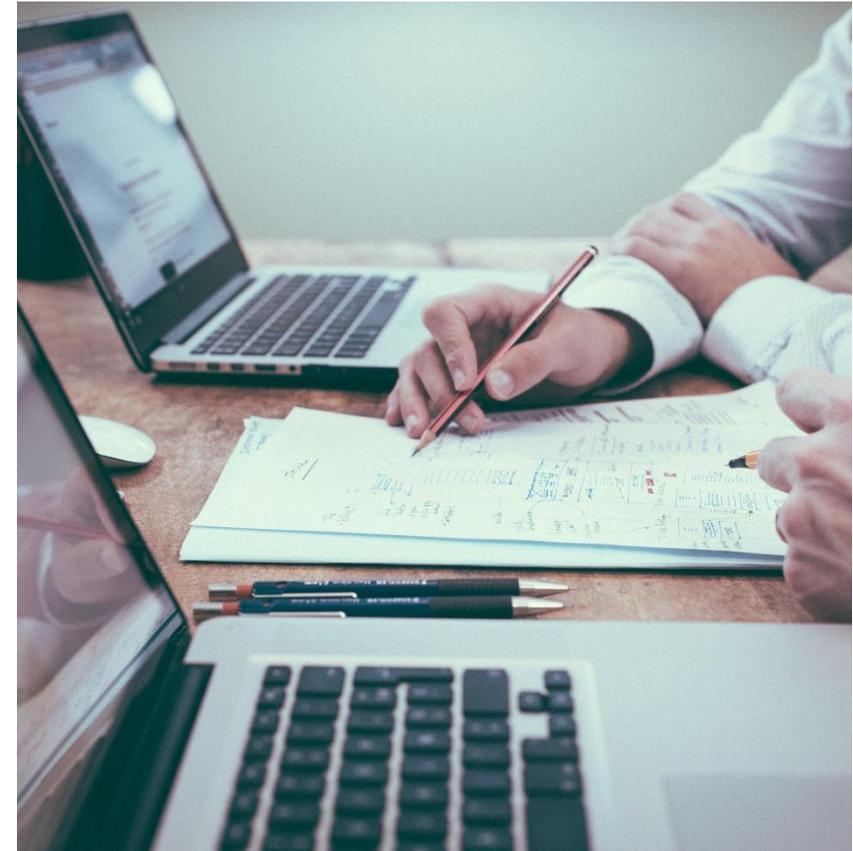
# Conseils

---

- Demandez à votre institution financière de vous ouvrir un nouveau compte qui sera destiné à l'usage exclusif de la procuration

## **Vous éprouvez des problèmes de mobilité?**

- dépôt direct
- débits préautorisés
- opérations bancaires par téléphone ou par Internet



# Le compte conjoint



# De quoi s'agit-il?

---

**25.5 % des aînés qui ont participé à notre étude détiennent un compte bancaire conjoint**

Un compte conjoint est un compte bancaire détenu par deux personnes ou plus.

- Il facilite le partage des dépenses ou le paiement de factures communes.
- Tous les détenteurs ont les mêmes droits. Chacun peut faire des transactions bancaires sans obtenir au préalable l'autorisation de l'autre.
- Les sommes déposées appartiennent à tous les détenteurs.

# Les risques

---

- Il peut devenir un outil facilitant l'abus financier.
- Si vous avez besoin d'aide dans la gestion de vos finances personnelles, il est moins risqué d'opter pour une procuration que pour un compte conjoint.

**ATTENTION!** Au décès d'un des codétenteurs, le compte conjoint est automatiquement gelé et il le reste jusqu'à ce que la succession soit réglée.

# Les modes de paiement

La carte de crédit



# La carte de crédit

---

**85.7 % des aînés qui ont participé à notre étude possèdent une ou plusieurs cartes de crédit**

Les avantages:

- Les aînés se sentent plus en sécurité en ayant peu ou pas d'argent comptant sur eux (51%)
- Les récompenses monétaires ou sous forme de points (22%)

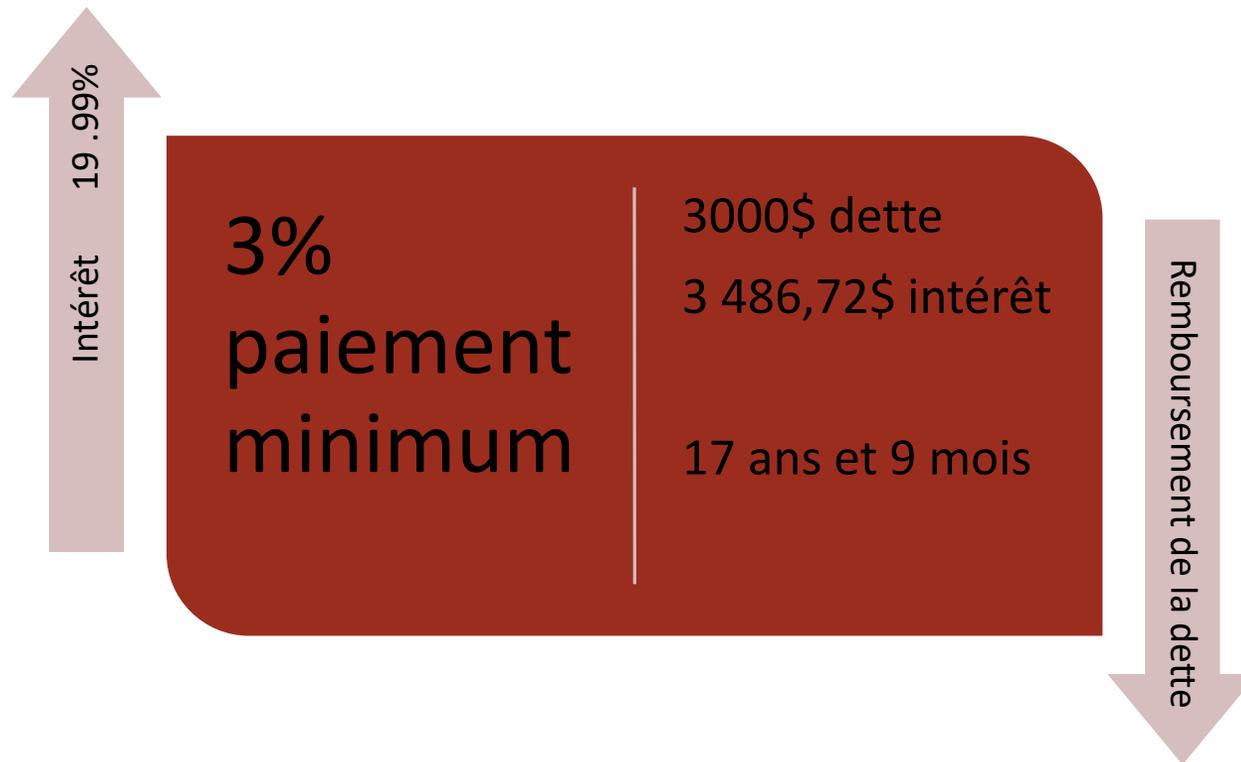
# La carte de crédit

---

- Le paiement minimum correspond de 2.5 % à 5 % du solde de la carte
- Depuis 2010, la durée du remboursement est inscrite sur votre relevé de compte
- À partir d'août 2019, il y a une augmentation graduelle du paiement minimum jusqu'à atteindre 5% du solde de la carte

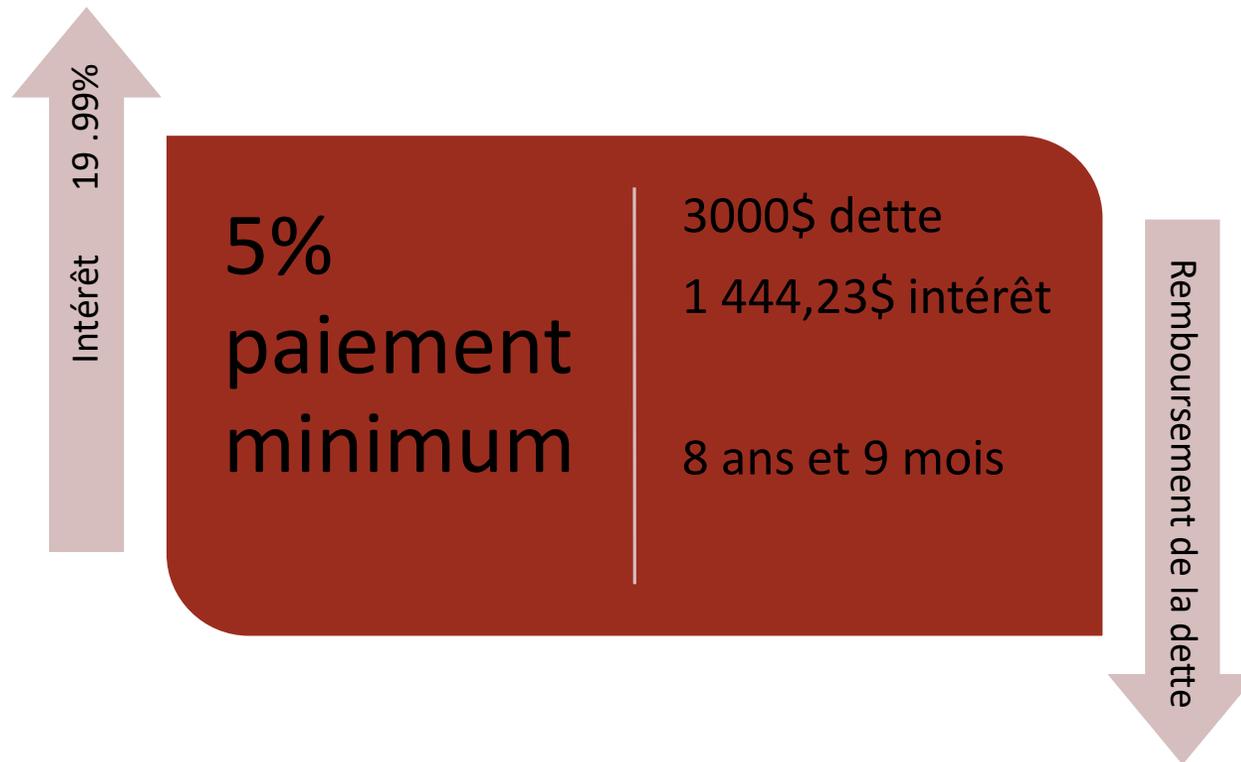
# La carte de crédit

---



# La carte de crédit

---



# Perte ou vol de carte de crédit

---

## La loi vous protège :

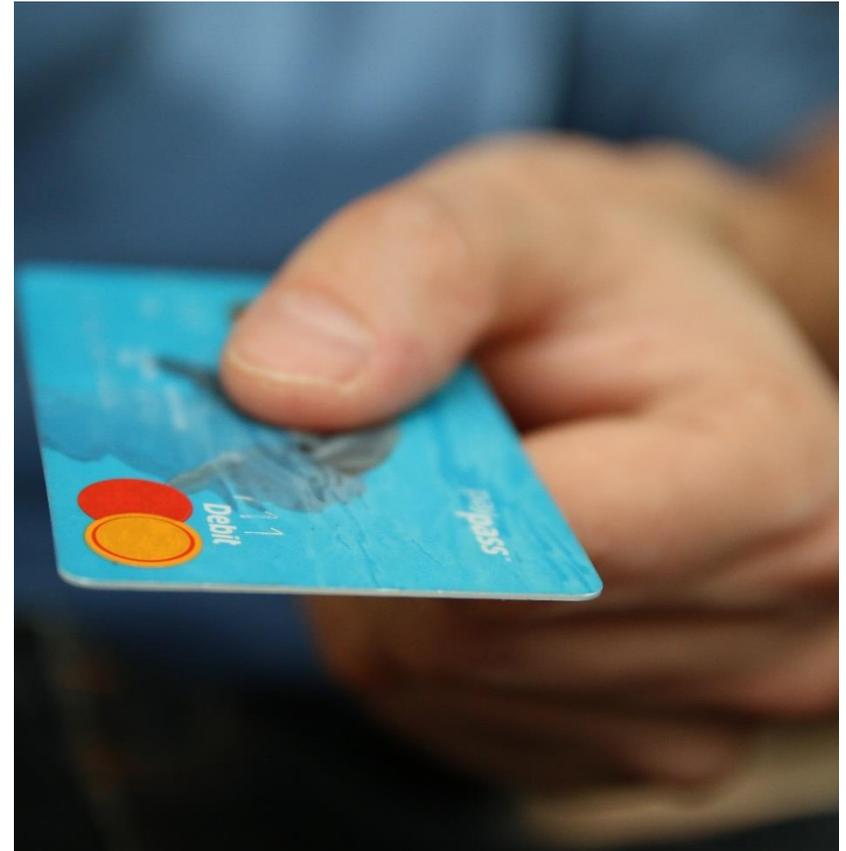
- Vous avez communiqué avec l'émetteur de votre carte dès que vous vous êtes rendu compte de l'événement? Vous n'aurez pas à rembourser les sommes portées au compte de votre carte de crédit par le fraudeur.
- On s'est servi de votre carte dans l'intervalle? On pourra exiger de vous une somme maximale de **50 \$**.

Certaines entreprises fournissent une protection supplémentaire sans frais (Mastercard et Visa). Vous n'auriez rien à payer en cas d'utilisation non autorisée.

# Perte ou vol de carte de crédit

**NIP divulgué? Vous pourriez être tenu responsable!**

Si votre NIP peut être facilement découvert, s'il est écrit sur un document à proximité de votre carte ou si vous l'avez divulgué à un proche.



# Perte ou vol de carte de crédit

---

## Voici ce que vous devriez faire:

- Dès que vous prenez connaissance du vol ou de la perte de votre carte de crédit, avisez l'émetteur de votre carte de crédit.
- En cas de vol, contactez la police.
- Communiquez avec les agences d'évaluation de crédit afin de faire inscrire une alerte à la fraude dans votre dossier.
  - Équifax - Tél.: 1 800 465-7166
  - TransUnion - Tél.: 1 877 713-3393

# Lorsque le fraudeur est un proche...

---

Le vol ou l'utilisation de votre carte de crédit sans votre autorisation ou en forçant votre consentement est un acte criminel et une forme de maltraitance financière.

## **Vous êtes dans cette situation?**

- Parlez-en à une personne de confiance
- Appelez la Ligne Aide-Abus-Aînés
- Tournez-vous vers un Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)

# Carte de crédit conjointe

---

## La carte de crédit conjointe

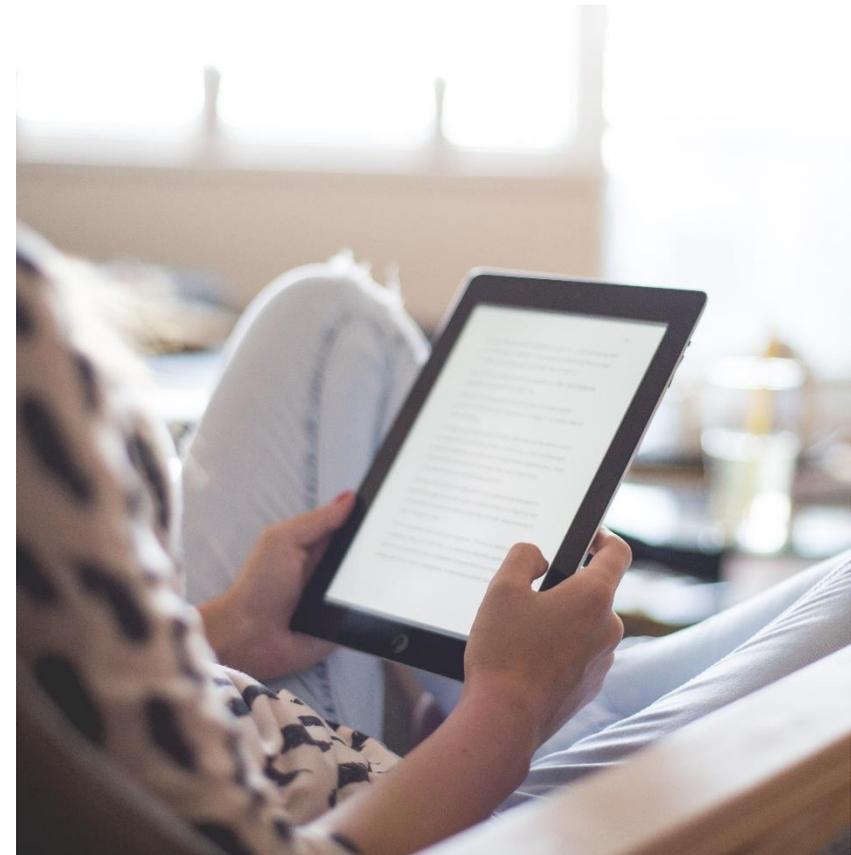
- Si vous demandez une carte de crédit conjointe avec un proche, vous serez considérés comme des **co-emprunteurs**.
- N'oubliez pas que si votre **co-emprunteur** cesse ses paiements, vous serez tenu responsable de rembourser la totalité de la somme due.
- Il est possible de vous dissocier de votre co-emprunteur, pour les dettes futures. Comment?
  - Avis écrit à votre émetteur de carte de crédit
  - Avis écrit (par la poste ou par courriel ) à votre co-emprunteur.

# Carte de crédit supplémentaire

---

Vous pouvez demander à votre émetteur de carte de crédit **d'émettre une carte supplémentaire liée à votre compte** à une autre personne.

- **Attention!** La personne choisie pourra faire des transactions sans votre consentement.



# Les fraudes courantes

---

- On vous appelle pour vous offrir un produit miraculeux en promotion pour peu de temps. Pour recevoir le tout, on vous demande votre numéro de carte de crédit et votre code de sécurité. Vous êtes tenté d'accepter?

**Comment réagissez-vous?**

# Conseils

---

- Divulguer vos **renseignements personnels**, seulement si vous pouvez répondre oui à ces trois questions :
- Est-ce que c'est vous qui avez communiqué avec le commerçant en premier ?
- Est-ce que vous détenez suffisamment de renseignements (adresse, numéro de téléphone) permettant d'identifier le commerçant ?
- Est-ce qu'il s'agit d'un renseignement nécessaire pour les fins de la transaction que vous cherchez à conclure ?

# Les modes de paiement

## La carte de débit



# La carte de débit

---

**92,9 % des aînés qui ont participé à notre étude possèdent une carte de débit**

- Elle augmente le sentiment de sécurité et permet d'avoir moins d'argent comptant en main.
- Il s'agit d'un mode de paiement sécuritaire et rapide.

# La carte de débit

---

- La majorité des aînés disent ne pas prêter leur carte de débit à un proche (85,6%).
- Les personnes prêtant leur carte de débit déclarent la prêter principalement à leur conjoint (46,2%) ou à leur enfant (23,1%).

# En cas d'utilisation non autorisée

---

- Dès que vous signalez la perte ou le vol de votre carte, vous ne pouvez plus être tenu responsable des transactions faites à votre insu.
- Votre institution financière doit ouvrir une enquête approfondie à la suite de transactions non autorisées; il est recommandé d'y collaborer.

## **Attention! Vous pourriez être tenu responsable si :**

- Vous avez divulgué volontairement votre NIP
- Vous avez inscrit votre NIP sur votre carte ou à proximité.
- Vous avez choisi un NIP facilement identifiable
- Vous avez divulgué le numéro de votre carte de débit

# Conseils

---

- Choisissez un NIP qui ne peut pas être découvert facilement et modifiez-le fréquemment.
- Ne prêtez jamais votre carte et ne divulguez pas votre NIP.
- Notez vos achats et conservez vos pièces justificatives (factures) afin de pouvoir repérer les erreurs ou les transactions non autorisées.
- Demandez de réduire la somme que, quotidiennement, vous pouvez retirer avec votre carte de débit.
- Vérifiez vos relevés. En cas d'erreur ou de transactions non autorisées, communiquez avec votre institution financière.

# Les modes de paiement

**Le débit préautorisé**



# Le débit préautorisé (compte bancaire)

---

**82 % des aînés qui ont participé à notre étude utilisent ce mode de paiement**

Une entreprise vous offre de retirer une somme d'argent directement dans votre compte bancaire (assurance, loyer, etc.)

## **Comment ça fonctionne?**

- L'entreprise doit obtenir votre consentement.
- L'entreprise devra convenir, entre autres, avec vous :
  - le montant
  - le moment du retrait

# Le débit préautorisé (compte bancaire)

---

Assurez-vous que la somme retirée est conforme à ce qui a été prévu.

## Il y a une erreur dans la somme prélevée ?

- Si la somme prélevée n'est pas la bonne, vous devez **signaler l'erreur à l'entreprise** fautive.
- Elle refuse de corriger son erreur? Vous avez **90 jours** à partir de la date du retrait pour signaler aussi l'erreur à votre institution financière; celle-ci devra vous rembourser.

# Entente de paiement préautorisé –carte de crédit

---

- Vous pouvez y mettre fin **en tout temps** en avisant le commerçant et votre émetteur de votre carte de crédit.
- Dès qu'il reçoit l'avis, il doit cesser de percevoir les paiements préautorisés.
- Dès que l'émetteur de votre carte de crédit reçoit une copie de l'avis, il doit immédiatement cesser de débiter votre compte.

# Le vol d'identité



# Vol d'identité

---

**Vous êtes victime d'un vol d'identité si, par exemple :**

- Une institution financière vous informe qu'il a accepté ou refusé votre demande de crédit... que vous n'avez pas faite!
- En consultant votre relevé de carte de crédit, vous remarquez des achats qui ne sont pas de vous.
- Une agence de recouvrement communique avec vous au sujet d'une dette que vous n'avez jamais contractée...

# Conseils

---

**Vous croyez avoir été victime de vol d'identité ? Voici les étapes à suivre:**

- Signalez la fraude à la police. Conservez le numéro d'événement qu'on vous remet.
- Avisez votre institution financière et l'émetteur de votre carte de crédit.
- Communiquez avec les deux agences d'évaluation du crédit suivantes afin d'inscrire dans votre dossier de crédit une alerte à la fraude :
  - a. Équifax
  - b. Trans Union
- Signalez la fraude au Centre antifraude du Canada (1 888 495-8501).

**Et si c'était un proche?**

# Conseils

---

- Assurez-vous de déchiqueter ou de rendre illisibles les documents que vous jetez au recyclage ou à la poubelle et qui comportent des renseignements personnels.
- Ne divulguez pas vos renseignements personnels si cela n'est pas justifié ou si vous n'avez pas initié la demande.
- Conservez en lieu sûr votre carte d'assurance sociale, votre certificat de naissance et votre passeport.
- Une fois l'an, demandez une copie de votre fiche de crédit à l'une des principales agences d'évaluation du crédit (TransUnion et Équifax).

Pour une aide  
qualifiée



# À qui vous adresser ?

---

**Pour vos problèmes d'ordre financier ou budgétaire:**

- Adressez-vous à l'ACEF de votre région
- Pour trouver l'ACEF la plus près de chez vous :  
<http://www.toutbiencalcule.ca/votre-association/>

**Pour résoudre un problème avec un commerçant:**

- Contactez l'Office de la protection du consommateur(OPC)

# Autres ressources

---

**Pour trouver des ressources sociales et communautaires dans votre région:**

- Contactez le Centre de référence du Grand Montréal (CRGM)

# Questions

