

# SÉCURITÉ DES MOYENS D'ACCÈS ET DE PAIEMENT



**Desjardins**  
Solutions en ligne

Conjuguer avoirs et êtres



En mettant en place des mesures simples à appliquer pour réduire les fraudes. En freinant les fraudeurs pour limiter les victimes. En prenant plus de précautions. Et moins de risques. Renforcer votre sécurité en ligne, c'est agir ensemble dans un même but : protéger vos avoirs et vos données. Voilà pourquoi nous vous recommandons quelques consignes et mesures de sécurité à suivre. Voilà pourquoi vous devriez les appliquer. Parce que chez Desjardins, nous faisons tout en notre pouvoir pour vous protéger. Parce que vous aussi, vous avez le pouvoir et la responsabilité de vous protéger.

# TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| <b>Desjardins prend les grands moyens</b> .....                        | 4  |
| <b>Carte d'accès Desjardins</b> .....                                  | 5  |
| ABC de la sécurité lorsque<br>vous utilisez votre carte.....           | 5  |
| <b>Au guichet automatique<br/>et chez les marchands</b> .....          | 6  |
| Les fraudeurs convoitent votre NIP...<br>et vos avoirs.....            | 6  |
| Comment vous protéger ? .....  | 6  |
| Mesures de Desjardins pour vous<br>assurer une protection accrue ..... | 7  |
| <b>AccèsD Internet: pour une sécurité optimale</b> .....               | 8  |
| Comment les fraudeurs s'y prennent-ils ?.....                          | 8  |
| Vos moyens de défense .....  | 8  |
| Desjardins contre-attaque .....  | 9  |
| <b>Courriel frauduleux</b> .....                                       | 11 |
| Les escrocs se modernisent eux aussi.....                              | 11 |
| Ne mordez pas à l'hameçon .....  | 12 |
| <b>AccèsD téléphone</b> .....  | 13 |
| <b>Sollicitation par téléphone</b> .....                               | 14 |
| Le cas classique.....  | 14 |
| La façon de faire chez Desjardins .....                                | 14 |
| Vos meilleures armes .....   | 14 |
| <b>Ressources importantes</b> .....                                    | 15 |

## DESJARDINS PREND LES GRANDS MOYENS

Chez Desjardins, nous ne négligeons aucun effort pour vous assurer sécurité et confidentialité lors de vos opérations, que ce soit à votre caisse, au guichet automatique, par Internet, par téléphone ou chez les marchands lorsque vous utilisez le paiement direct.

Nos services transactionnels en ligne répondent aux plus hauts standards de sécurité de l'industrie financière et sont conformes à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Des technologies solides et éprouvées ont été mises à contribution pour que vos données soient protégées advenant altération, perte ou accès non autorisé.

Aussi robuste soit-il, tout système de protection exige de l'utilisateur un minimum de comportements sécuritaires pour que les mesures en place donnent leur plein bénéfice. Les consignes à suivre sont le plus souvent simples et peu exigeantes. Il suffit d'en être informé comme vous le serez en parcourant les quelques pages qui suivent. Vous y apprendrez notamment comment éviter que des fraudeurs se fassent passer pour vous auprès de marchands, de Desjardins et d'autres institutions financières.

En tant que membre de l'Association Interac, Desjardins participe aux mesures de sensibilisation visant la protection du NIP associé aux cartes de débit. D'où les nouvelles étiquettes portant la mention « Protégez votre NIP ».

# CARTE D'ACCÈS DESJARDINS

## ABC de la sécurité lorsque vous utilisez votre Carte d'accès Desjardins

Les règles de base à respecter pour protéger votre argent sont des plus simples :

- 1) Ne prêtez votre Carte d'accès à personne.
- 2) Si votre carte est perdue, volée ou retenue par un guichet automatique, avisez immédiatement votre caisse ou composez le 1 800 CAISSES.
- 3) Vérifiez régulièrement vos relevés et vos soldes pour vous assurer que toutes les transactions ont bien été faites par vous. Si vous y voyez des écritures frauduleuses, communiquez rapidement avec votre caisse ou composez le 1 800 CAISSES.
- 4) Ne révélez jamais ni votre NIP (numéro d'identification personnel pour utilisation au guichet automatique et aux terminaux de paiement direct) ni vos mots de passe (vos codes d'entrée pour vos transactions AccèsD Internet et téléphone) à qui que ce soit.  
**Aucune institution financière, aucun agent de police, aucun représentant de Desjardins ni aucun commerçant n'est autorisé à vous demander votre NIP ou vos mots de passe AccèsD. Ces derniers n'appartiennent qu'à vous.**
- 5) N'utilisez pas de NIP ou de mot de passe faciles à découvrir comme votre adresse, votre numéro de téléphone ou votre date de naissance.
- 6) Mémorisez votre NIP et vos mots de passe; ne les écrivez nulle part.
- 7) Soyez discret : cachez le clavier avec la main ou le corps lorsque vous composez votre NIP.

- 8)** Ne composez pas votre NIP une seconde fois sans d'abord vérifier l'annulation et avoir obtenu le relevé de cette opération.
- 9)** Ne perdez jamais votre carte de vue durant une transaction.
- 10)** Récupérez votre carte et le relevé à la fin de la transaction.
- 11)** Changez votre NIP et vos mots de passe immédiatement si vous soupçonnez qu'on vous a observé lors de la composition. Vous pouvez le faire à toute heure de la journée, à n'importe quel guichet automatique.

## AU GUICHET AUTOMATIQUE ET CHEZ LES MARCHANDS

### **Les fraudeurs convoitent votre NIP... et vos avoirs.**

Les fraudeurs ne manquent ni de culot, ni d'imagination. Comment s'y prennent-ils ?

Le clonage de carte peut se faire dans un guichet automatique ou directement chez le marchand. Le fraudeur tente ensuite de subtiliser votre NIP lorsque vous le saisissez sur le clavier numérique.

### **Comment vous protéger ?**

Les trois meilleures protections contre le clonage de votre Carte d'accès Desjardins sont simples :

- Protégez votre NIP en suivant les règles de base énoncées plus haut.
- Ne perdez jamais votre carte de vue pendant une transaction.
- Récupérez votre carte et votre relevé après chaque transaction.

## Mesures de Desjardins pour vous assurer une protection accrue

Pour réduire les sommes qui pourraient être retirées frauduleusement de votre compte, Desjardins a mis en place les solutions suivantes :

- Le montant total pour vos retraits effectués auprès **d'autres institutions financières au Canada** est fixé par défaut à **300 \$ CA\* par jour**. Pour des retraits additionnels, vous pouvez vous rendre à un guichet Desjardins\*\*.
- Le montant total pour vos retraits effectués auprès **d'autres institutions financières hors Canada** est fixé par défaut à **500 \$ CA\* par jour**.
- La limite d'achat par **paiement direct** (incluant les retraits) chez les marchands est fixée par défaut à **1 000 \$ CA\* par jour**.
- Vous devrez, lors de certaines opérations – retrait, dépôt, virement – au guichet automatique Desjardins, confirmer votre identité en entrant le jour et le mois de votre date de naissance.

Pour obtenir un complément d'information sur ces limites, contactez directement votre caisse.

**NE DIVULGUEZ JAMAIS VOTRE NIP,  
MÊME À UN EMPLOYÉ DE DESJARDINS.**

\* Peut être changé sans préavis.

\*\* À moins d'une entente contraire avec votre caisse.

# ACCÈSD INTERNET : POUR UNE SÉCURITÉ OPTIMALE

Lorsque vous utilisez AccèsD Internet, vous naviguez en sécurité. Nos services transactionnels et nos formulaires de demande en ligne répondent aux plus hauts standards de sécurité. Demeurez vigilant. Malgré ces précautions, l'utilisateur doit prendre les actions nécessaires pour sécuriser son poste. Voici quelques conseils pour mieux vous prémunir contre les cybercriminels qui pourraient tenter de voler votre identité et vos avoirs.

## Comment s'y prennent-ils ?

Les fraudeurs utilisent différents moyens pour vous soutirer des renseignements confidentiels :

- Courriel ou site frauduleux affichant un faux logo ou un visuel d'une entreprise de confiance ou avec laquelle vous faites déjà affaire.
- Échanges dans un forum de discussion.
- Virus informatique et logiciel espion.

Les données recueillies sur la victime peuvent être des mots de passe, des numéros de cartes de crédit ou de débit, le numéro d'assurance sociale, la date de naissance et des renseignements personnels. Ces renseignements sont alors vendus à des criminels ou utilisés pour accéder entre autres à des comptes de crédit, de chèques ou d'épargne.

## Vos moyens de défense

Voici les mesures à prendre pour réduire les risques de devenir une victime des fraudeurs sur Internet :

- N'utilisez jamais les fonctions de saisie automatique et de mémorisation des mots de passe disponibles dans les navigateurs.
- Changez de mot de passe régulièrement – tous les mois et IMMÉDIATEMENT si vous soupçonnez que quelqu'un le connaît.
- Équipez votre ordinateur d'un logiciel antivirus, d'un logiciel anti-espion et d'un pare-feu reconnu, et tenez-les à jour.
- Tapez manuellement [www.desjardins.com](http://www.desjardins.com) et ensuite cliquez sur le logo AccèsD.



- Assurez-vous de voir le « s » dans la barre d'adresse du site AccèsD avant d'y entrer votre mot de passe.
- Assurez-vous que l'adresse débute par <https://accesd.desjardins.com>
- Quittez bien votre session en cliquant sur **Quitter** en haut de l'écran et fermez le navigateur; vous détruisez alors toutes les copies des pages Internet emmagasinées sur votre disque dur et prévenez ainsi toute visualisation inopportune ou accidentelle dans vos comptes.
- Videz la mémoire cache (voir [www.desjardins.com/securite](http://www.desjardins.com/securite) pour en savoir plus) et évitez d'utiliser un poste public ou partagé.
- Lorsque vous devez vous débarrasser de documents contenant des informations personnelles et confidentielles, comme vos relevés de comptes ou vos relevés de carte de crédit, assurez-vous de bien détruire vos documents.

## Desjardins contre-attaque

Desjardins fait appel aux technologies les plus avancées pour assurer votre sécurité sur AccèsD Internet :

- Authentification mutuelle  
Après avoir saisi le numéro de votre Carte d'accès sur la page d'accueil d'AccèsD, les systèmes de Desjardins procèdent à une reconnaissance de l'ordinateur que vous utilisez habituellement. S'il s'agit d'un de vos ordinateurs habituels, vous êtes invité à saisir votre mot de passe pour accéder à vos comptes. Par contre, si une tentative de connexion inhabituelle est tentée à partir d'un ordinateur inhabituel, une de vos questions personnelles vous sera posée pour permettre à Desjardins de vous identifier.
- Chiffrement des transactions  
Toutes les opérations effectuées dans nos services transactionnels en ligne sont chiffrées à 128 bits selon les meilleures pratiques du marché afin d'assurer la confidentialité pendant la circulation entre notre site sécurisé et le navigateur de votre micro-ordinateur.

- Sécurité des transactions en ligne  
Les transactions que vous effectuez électroniquement avec Desjardins sont hébergées sur nos serveurs. Elles sont donc sécurisées et aucune des informations qui y sont contenues ne peut être interceptée par une tierce personne.
- Sceau de sécurité  
Assurez-vous de toujours naviguer dans un environnement sécuritaire lorsque vous transmettez des renseignements confidentiels.
  1. Un « s » doit être présent au <https://>
  2. Le nom de domaine doit obligatoirement débiter par <https://accesd.desjardins.com>
  3. Repérer le sceau de sécurité du navigateur (cadenas fermé)L'emplacement du sceau de sécurité diffère selon le navigateur utilisé. Visitez le [www.desjardins.com/securite](http://www.desjardins.com/securite) pour en savoir plus.  
Une fois le cadenas localisé, cliquez sur ce dernier pour obtenir à l'écran le certificat attestant la sécurité du site. Vous devez pouvoir y lire le nom du propriétaire du site (pour AccèsD : <https://accesd.desjardins.com/fr/accesd>) ainsi que la période de validité du certificat.
- Numéro de confirmation  
Un numéro de confirmation est émis après chaque transaction, ce qui confirme que votre opération a été effectuée ou que Desjardins a bien reçu votre demande.
- Enregistrement automatique de toutes les transactions  
Toutes les transactions que vous effectuez dans AccèsD Internet sont enregistrées et se retrouvent sur votre relevé de compte mensuel. Vous pouvez ainsi garder un œil sur les activités passées à votre compte.

**NE DIVULGUEZ JAMAIS VOS MOTS DE PASSE ACCÈSD À QUI QUE CE SOIT, MÊME À UN AGENT DE POLICE.**

# COURRIEL FRAUDULEUX

Les fraudeurs ont vite compris la puissance du courriel. C'est même devenu une tactique bien connue pour inciter des internautes à dévoiler des renseignements personnels et confidentiels.

Le courriel frauduleux, qui a l'apparence d'un courriel légitime, vous suggère d'abord de cliquer sur un lien ou sur une pièce jointe pour l'une ou l'autre de ces raisons. Par exemple :

- Changement ou mise à jour des renseignements personnels
- Annonce que vous êtes finaliste à un concours
- Suspension possible de la carte client ou du compte
- Formulaire de demande d'un produit ou d'un service
- Expiration du compte
- Fraude ou erreur possible dans votre compte

Après avoir accepté cette invitation, l'utilisateur est ensuite dirigé sur un faux site Web où on lui demande des renseignements tels que :

- Numéro de carte de guichet
- Numéro de carte de crédit
- Mot de passe AccèsD
- Numéro d'assurance sociale
- Date de naissance
- Adresse courriel

## Ne mordez pas à l'hameçon

- Ne divulguez jamais vos numéros d'identification personnels (NIP), mots de passe AccèsD, numéro d'assurance sociale, date de naissance ou tout autre renseignement personnel lié ou non à votre dossier AccèsD.
- Pour accéder au service AccèsD, tapez manuellement [www.desjardins.com](http://www.desjardins.com) et ensuite cliquez sur le logo AccèsD. **Ne cliquez jamais sur un lien contenu dans un courriel.**

Vous croyez avoir reçu un courriel frauduleux ? Faites-nous-le suivre à [hameconnage@desjardins.com](mailto:hameconnage@desjardins.com). Veuillez noter qu'une réponse automatisée vous sera donnée lorsque vous soumettrez un cas à cette adresse. Attention : ne mentionnez aucune information de nature confidentielle dans ce courriel.

## Important

**Desjardins a mis en place des systèmes de surveillance actifs 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 lui permettant d'agir rapidement en cas de détection de courriels frauduleux. De plus, Desjardins met tout en oeuvre pour protéger les utilisateurs de ses services Internet contre tout type d'acte frauduleux.**

**Desjardins n'a pas pour pratique de solliciter les utilisateurs de ses services Internet, par des courriels à leur adresse personnelle ou autrement, pour obtenir des renseignements confidentiels les concernant. Il est par contre possible que votre caisse ou une des filiales de Desjardins entre en contact avec vous par l'entremise de votre boîte de messages dans AccèsD. Parce qu'ils sont protégés par l'environnement sécurisé d'AccèsD, ces messages sont hautement sécuritaires.**

## ACCÈSD TÉLÉPHONE

Pour éviter les fraudes par AccèsD téléphone, Desjardins a instauré les procédures suivantes :

- Numéro de téléphone exclusif à Desjardins : le 1 800 CAISSES et le (514) JACCÈSD (522-2373)

- Des mesures d'authentification auprès des membres lors d'échanges d'information :

Lors de vos appels, une voix préenregistrée vous invite à faire un choix parmi diverses options; à chacune correspond un numéro. En appuyant sur le 1, vous serez en mode autonome: l'unité de réponse vocale vous indique aussitôt les étapes à suivre pour effectuer une transaction simple, comme un virement ou un paiement de facture; le système vous demandera le numéro de votre Carte d'accès et votre mot de passe. Si vous avez appuyé sur le 2, le 3 ou le 4 pour des transactions plus complexes, le système vous orientera vers l'agent spécialisé le plus apte à répondre à votre demande.

- Numéro de confirmation :

Un numéro de confirmation est émis après chaque transaction, ce qui confirme que votre opération a été effectuée ou que Desjardins a bien reçu votre demande.

- Enregistrement automatique de toutes les transactions :

Toutes les transactions que vous effectuez dans AccèsD sont enregistrées et se retrouvent sur votre relevé de compte mensuel. Vous pouvez ainsi garder un œil sur les activités passées à votre compte.

- Sécurité des transactions par téléphone :

Les transactions que vous effectuez avec Desjardins sont hébergées sur nos serveurs. Elles sont donc sécurisées et aucune des informations qui y sont contenues ne peut être interceptée par une tierce personne.

En tout temps, vous pouvez parler directement à un agent en composant le 0. Tous les appels sont enregistrés.

# SOLLICITATION PAR TÉLÉPHONE

Lorsqu'on vous sollicite par téléphone, soyez aux aguets et méfiez-vous des gens qui se disent représentants d'une entreprise avec qui vous faites affaire ou d'un organisme connu que vous estimez ou appuyez.

## Le cas classique

Les fraudeurs par téléphone maîtrisent l'art de se faire passer pour quelqu'un d'autre. Certains poussent l'audace jusqu'à utiliser le numéro de téléphone d'une entreprise de confiance sur l'afficheur ! Ils évoquent une urgence financière, un concours gagné par la victime ou des données manquantes à son dossier pour lui soutirer des renseignements personnels. Munis de ces informations, ils tenteront et réussiront bien souvent quelque escroquerie.

## La façon de faire chez Desjardins

Il se peut très bien qu'un agent de télécommercialisation de Desjardins communique un jour avec vous pour vous faire profiter des avantages de l'un de nos produits. Suivez les recommandations ci-dessous pour rester aux aguets et pour ne laisser aucune chance aux fraudeurs.

## Vos meilleures armes

En aucun temps l'agent ne vous demandera de divulguer votre numéro d'identification personnel (NIP), vos mots de passe AccèsD (Internet ou téléphone) ou d'autres renseignements personnels tels que votre date de naissance et votre numéro d'assurance sociale.

**Petit rappel :** aucune institution financière, aucun agent de police, aucun représentant de Desjardins ni aucun commerçant n'est autorisé à vous demander votre NIP ou vos mots de passe AccèsD. Ces derniers servent à s'authentifier auprès des systèmes automatisés, pas auprès d'une personne.

## RESSOURCES IMPORTANTES

- Le Bureau de la concurrence,  
1 800 348-5358, [www.bc-cb.gc.ca](http://www.bc-cb.gc.ca)
- GRC – Signalement en direct des délits  
économiques, 1 888 495-8501, [www.recol.ca](http://www.recol.ca)

Ces bureaux de crédit et autres organisations  
inscriront un indicateur de fraude à votre dossier :

- Equifax: 1 800 465-7166
- TransUnion :
  - au Québec: 1 877 713-3393
  - hors Québec: 1 877 525-3823
- Les autorités policières locales, les sociétés  
émettrices de cartes de crédit, les banques  
et les archives provinciales.



Pour plus de détails,  
visitez le [www.desjardins.com/securite](http://www.desjardins.com/securite).

Ou

Appelez au 1 800 CAISSES.

si...

Vous êtes victime de vol  
d'identité ou de fraude...

Vous êtes victime d'un cas  
d'hameçonnage...

## **Appelez sans tarder les Services de cartes Desjardins**

Montréal et les environs : 514 397-4415

Canada et États-Unis : 1 800 363-3380

Autres pays : 514 397-4610 (À frais virés)  
ou communiquez avec le Service mondial  
d'assistance à la clientèle VISA



**Protégez votre NIP**



**Sources Mixtes**

Groupe de produits issu de forêts  
 bien gérées, de sources contrôlées  
 et de bois ou fibres recyclés.

www.fsc.org Cert no. SGS-COC-2319  
 © 1996 Forest Stewardship Council



30%

Engagé envers le développement durable, le Mouvement Desjardins  
privilégie l'utilisation de papier produit au Canada et fabriqué dans  
le respect de normes environnementales reconnues.



**Desjardins**  
**Solutions en ligne**

Conjuguer avoirs et êtres