



Enquête pilote sur la fraude contre les entreprises

Formulaire - Banques

Confidentiel une fois rempli

Déclaration exigée en vertu de la *Loi sur la statistique* Lois révisées du Canada, 1985, chapitre S19.

If you would prefer to receive this questionnaire in English, please check the box and return the questionnaire in the enclosed envelope.

Si nécessaire, veuillez corriger l'information figurant sur l'étiquette préimprimée en utilisant l'espace prévu ci-dessous :

Dénomination sociale de l'entreprise		Nom commercial de l'entreprise (s'il est différent de la dénomination sociale)			
Adresse			Ville		
Province	Code postal	Numéro de téléphone	Ext.	Numéro de fax	

Introduction

Objet de l'enquête

L'Enquête pilote sur la fraude contre les entreprises vise à recueillir des données sur le nombre d'incidents de fraude dont sont victimes certains secteurs d'affaires. L'information recueillie dans le cadre de cette enquête pilote nous aidera à déterminer la faisabilité de mener une enquête nationale sur les incidents de fraude contre les entreprises. Ces données sont nécessaires pour répondre à un besoin de mieux connaître la nature et l'étendue de la fraude au Canada, de manière à améliorer les politiques et les renseignements fournis au public sur cette question. L'enquête permet aussi de recueillir de l'information sur les méthodes visant à déceler et prévenir la fraude et sur les mesures prises en réponse à ces incidents (incluant les interventions du système de justice pénale).

Votre participation est importante

Bien qu'il s'agisse d'une enquête pilote à participation volontaire, votre collaboration est essentielle pour assurer que les renseignements recueillis sont aussi exacts et complets que possible.

Les données déclarées demeureront confidentielles

Il est interdit par la loi à Statistique Canada de publier ou de diffuser des statistiques qui pourraient révéler l'information obtenue dans ce questionnaire d'enquête. Les données déclarées dans le présent questionnaire demeureront strictement confidentielles et ne serviront qu'à des fins statistiques, et elles ne seront diffusées que sous forme agrégée. Les dispositions de la *Loi sur la statistique* sur la protection des renseignements ne peuvent être invalidées par la *Loi sur l'accès à l'information* ou par aucun autre règlement.



Assistance

Si vous avez des questions concernant cette enquête ou ce questionnaire, veuillez composer le 1-888-659-8229 ou envoyer un courriel à l'adresse karen.keen@statcan.ca.

Couverture

Veuillez remplir le questionnaire pour l'entreprise dont il est question dans l'étiquette qui apparaît au haut de la page.

Retour du questionnaire

En utilisant l'enveloppe fournie, veuillez retourner le questionnaire dûment rempli par la poste à Statistique Canada dans les **21 jours** suivant la réception par la poste. Vous pouvez également télécopier le questionnaire au 1-800-755-5514.

Divulgaration par télécopieur ou par un autre moyen de transmission électronique

Statistique Canada tient à vous informer qu'il pourrait y avoir risque de divulgation durant la transmission par télécopieur ou par tout autre moyen électronique. Toutefois, dès réception du questionnaire, Statistique Canada assurera le même niveau de protection qui est accordé à tous les renseignements recueillis en vertu de la *Loi sur la statistique*.

Renseignements sur la personne-ressource

Veuillez fournir les nom et titre de la personne qui a rempli le questionnaire. Nous avons besoin de ces renseignements aux fins de suivi. Nous vous recommandons de conserver une copie de ce questionnaire dans vos dossiers au cas où nous aurions besoin de clarifier les renseignements fournis.

Questionnaire rempli par :

Poste officiel :

Numéro de téléphone :

Numéro de télécopieur :

Courriel :

Instructions

- ◆ Veuillez lire tout le questionnaire avant de commencer à y répondre. Vous pourriez être tenu de remplir seulement une des sections de A à F. Tous les répondants doivent remplir la section des renseignements généraux ainsi que les sections G, H, I et J.
- ◆ Lorsque vous ne connaissez pas les chiffres exacts, votre meilleure estimation est acceptable. La valeur « 0 » constitue une réponse valide.
- ◆ Veuillez écrire lisiblement en lettres moulées.
- ◆ Si vous avez besoin d'aide en remplissant ce questionnaire, ou si vous avez des commentaires ou des questions concernant l'enquête, veuillez communiquer avec la :

Division des opérations et de l'intégration
Statistique Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0T6

Téléphone : 1-888-659-8229

Sans frais : 1-800-755-5514

Définitions

Autre incident de fraude par suite d'un vol d'identité ou de l'usurpation d'identité

Tout incident, autre que la fraude par carte de crédit, par carte bancaire ou par chèque, dans lequel une personne utilise des renseignements personnels volés et de faux documents afin de se faire passer pour un tiers dans le but d'obtenir un crédit, un accès à des fonds ou tout autre service. Comprend les incidents dans lesquels les imitateurs ou les entités juridiques peuvent ne pas avoir utilisé de faux documents mais se sont présentés sous l'identité de quelqu'un d'autre.

Balayage

Récupération de l'information d'un compte à partir d'une carte de crédit ou de débit (grâce à la bande magnétique) et production de sa copie par un dispositif de saisie. Légitimement, cette technologie est utilisée dans des terminaux de points de vente pour recueillir l'information nécessaire et facturer le compte d'un client. Lorsqu'il balaye une carte de débit, le fraudeur a aussi accès au NIP (numéro d'identification personnel), habituellement saisi grâce à un appareil-photo avec sténopé ou en regardant par-dessus l'épaule du client (appelé aussi piquage de mot de passe).

Contrefaçon de cartes de crédit

Fraude opérée grâce à des cartes de crédit habilement reproduites.

Dépôts sans valeur (guichets bancaires automatiques)

Effets déposés qui sont par la suite retournés parce que l'enveloppe était vide.

Demande d'indemnité – fraude soupçonnée

Demandes qui sont suspectes et qui peuvent contenir un élément d'information faux ou trompeur, et pour lesquelles certaines mesures administratives ont été prises afin de contester les pertes associées à la demande.

Demande d'indemnité – fraude confirmée

Demandes qui ont fait l'objet d'une enquête soit à l'interne ou par la police, et pour lesquelles il existe des preuves qu'elles sont fausses ou excessives.

Détournement de biens

Acquisition par des moyens frauduleux de biens de l'entreprise – incluant des éléments d'actif monétaire ou de l'argent, des fournitures ou du matériel – par les administrateurs de l'entreprise, d'autres personnes qui occupent des postes de confiance ou des employés pour leur propre profit. Comprend le détournement de fonds par des employés.

Faillite frauduleuse

Fraude contre des parties à une faillite, comme des fournisseurs, des créanciers, des partenaires et des actionnaires.

Fausse facture

Réception de factures pour des produits ou services représentés frauduleusement ou de façon trompeuse par le promoteur, ou qui n'ont jamais été commandés ou reçus (p. ex. du papier, du toner et des répertoires d'entreprises) autrement appelé "indications trompeuses".

Fausse déclaration financière

Altération ou présentation de comptes de l'entreprise de façon à ce qu'ils ne reflètent pas la véritable valeur ou les activités financières de l'entreprise.

Hameçonnage

Activité dans laquelle des messages envoyés par courriel sont présentés de façon à donner l'impression qu'ils viennent de banques ou d'autres sociétés honnêtes, afin d'amener un grand nombre de particuliers à révéler des renseignements personnels ou financiers.

Non-réception de cartes de crédit

Interception et vol d'une carte de crédit pendant sa livraison à l'utilisateur autorisé.

Piraterie ou contrefaçon de produit

Reproduction ou distribution illégale de faux produits sous marque en contravention d'un brevet d'invention ou des droits d'auteur.

Prise de contrôle d'un compte

Prise de contrôle du compte d'une personne par une autre, en recueillant des renseignements sur la victime visée, puis en contactant sa banque ou sa société de paiements – en se faisant passer pour le titulaire de carte réel – et en demandant d'envoyer le courrier à une nouvelle adresse. Le fraudeur signale ensuite que la carte est perdue et une nouvelle carte lui est envoyée à la nouvelle adresse postale.

Réseau organisé

Tout groupe, association ou autre organisme – structuré ou non – qui est composé d'au moins deux personnes et qui s'adonne à des activités illicites dont l'objet est le profit financier, l'incidence négative de ces activités étant considérée comme significative sur le plan économique.

Stratagème de frais anticipés

Promesse d'un avantage à venir faite à une entreprise, que l'auteur n'a aucunement l'intention de tenir et qui exige la perception de droits « à l'avance ».

Utilisation frauduleuse de cartes de crédit et de cartes bancaires

Utilisation de cartes de crédit ou de cartes bancaires acquises par le vol, par le vol d'identité ou de renseignements personnels, ou par la contrefaçon, afin d'obtenir de l'argent, des biens ou des services.

Utilisation de cartes perdues ou volées

Pertes occasionnées par l'utilisation d'une carte de crédit perdue ou volée et pour laquelle aucun mot de passe n'est requis.

Utilisation frauduleuse de chèques

Utilisation délibérée de chèques sans provision ou utilisation de chèques volés, contrefaits ou altérés. Comprend les chèques dont les signatures sont falsifiées ou dont les endossements sont frauduleux. Les chèques contrefaits sont des chèques qui sont censés avoir été émis par le détenteur légitime du compte mais que le détenteur du compte n'a ni libérés ni autorisés. Les chèques contrefaits sont souvent des reproductions exactes de chèques authentiques produites par diverses méthodes d'impression. Les effets modifiés sont des chèques, des lettres de change ou des mandats dont la date, le bénéficiaire ou le montant ont été modifiés.

Renseignements généraux

1. Veuillez indiquer votre dernière période financière de 12 mois.

	AAAA	MM	JJ
01	<input type="text"/>	02	<input type="text"/>
De	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	AAAA	MM	JJ
04	<input type="text"/>	05	<input type="text"/>
A	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

2. Combien d'employés (à temps partiel ou plein) travaillent actuellement dans votre établissement?

a) Temps plein

b) Temps partiel

3. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre établissement?

- 01 Commerces de détail → **Passez à la section A.**
- 02 Banques → **Passez à la section B.**
- 03 Sociétés de paiements (VISA, Mastercard, Interac) → **Passez à la section C.**
- 04 Sociétés d'assurance-maladie ou d'assurance-invalidité → **Passez à la section D.**
- 05 Sociétés d'assurance de biens ou d'assurance risques divers → **Passez à la section E.**
- 06 Manufactures → **Passez à la section F.**

Section A – Commerces de détail

Fraude

Acte par lequel une personne ou un groupe de personnes, par supercherie, mensonge ou autre moyen dolosif, constituant ou non un faux prétexte, frustre le public ou toute personne ou entreprise, déterminée ou non, de quelque bien, service, argent ou valeur. Aux fins de la présente enquête, la fraude inclut de tels actes commis contre votre entreprise par des employés ou d'autres personnes, et elle comprend aussi la piraterie de produits ou la fabrication de produits contrefaits par d'autres qui contrevient aux brevets ou aux droits d'auteur détenus par votre entreprise. **Le vol direct sans supercherie n'est pas considéré comme une fraude.**

Incident

Événement unique ou ensemble d'événements répétés ayant la même source, et dont la compagnie a pris connaissance. Une **tentative** de fraude est un incident non réussi (aucune perte), alors qu'un incident de fraude **réelle** en est un qui a entraîné une perte économique.

A 1. De combien des types suivants d'incidents de tentative de fraude et de fraude réelle votre établissement a-t-il été victime au cours de votre dernière période financière de 12 mois? Voir aux pages 2 et 3 les définitions des types de fraude. (Veuillez noter que la valeur « 0 » est une réponse valide et qu'il est acceptable de donner votre meilleure estimation si les chiffres exacts ne sont pas disponibles.) Si le type de fraude n'est pas mentionné ci-dessous, veuillez spécifier dans la catégorie « autre fraude ».

Actes frauduleux commis par des personnes autres que des employés

	Nombre d'incidents de tentative de fraude			Nombre d'incidents de fraude réelle		
	Sans objet	Ne sais pas		Sans objet	Ne sais pas	
a) Utilisation frauduleuse de cartes de crédit émises par des sociétés de paiements (p. ex. Visa, Mastercard, American Express)	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
b) Utilisation frauduleuse de cartes de crédit de marques privées (c.-à.-d. la marque de carte de crédit de votre compagnie)	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
c) Utilisation frauduleuse de cartes bancaires	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
d) Utilisation frauduleuse de chèques	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
e) Utilisation d'une fausse identité dans les demandes ou autres documents	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
f) Utilisation d'information falsifiée (autre qu'une fausse identité) dans les demandes ou autres documents	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
g) Fausse monnaie	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
h) Stratagème de frais anticipés	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
i) Fausse facture	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
j) Autres actes frauduleux (p. ex. fraude de fournitures de bureau), veuillez préciser A <input type="text"/>	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>

Actes frauduleux commis par des employés

k) Détournement de biens	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
l) Demande abusive relativement à l'allocation de dépenses	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
m) Fausse déclaration financière	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
n) Autres actes frauduleux motivés par le profit financier qui ont été commis par des employés	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
o) TOTAL des incidents de tentative de fraude (a à n)	01 <input type="text"/>	TOTAL des incidents de fraude réelle (a à n)		02 <input type="text"/>		

A 2. Votre entreprise émet-elle ses propres cartes de crédit (c.-à-d. marque privée)?

- 01 Oui
 02 Non → **Passez à la question A 6.**

A 3. Pour les incidents de tentative de fraude et de fraude réelle utilisant la carte de crédit propre à votre entreprise, veuillez indiquer le nombre d'incidents dont a été victime votre établissement selon la source de l'activité frauduleuse. Voir aux pages 2 et 3 les définitions des types de fraude. (Veuillez noter que la valeur « 0 » est une réponse valide et qu'il est acceptable de donner votre meilleure estimation si les chiffres exacts ne sont pas disponibles.)

	Nombre d'incidents de tentative de fraude			Nombre d'incidents de fraude réelle		
		Sans objet	Ne sais pas		Sans objet	Ne sais pas
a) Balayage de cartes	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
b) Présentation d'une fausse demande	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
c) Contrefaçon de cartes	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
d) Utilisation de cartes volées ou perdues	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
e) Non-réception de cartes	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
f) Carte non présente, aucune signature (c.-à-d. achats par téléphone, sur Internet ou pour livraison par courrier).	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
g) Prise de contrôle d'un compte	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
h) Méthode inconnue	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
i) Autre, veuillez préciser A <input type="text"/>	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
j) TOTAL des incidents de tentative de fraude (a à i).	01 <input type="text"/>			TOTAL des incidents de fraude réelle (a à i)	02 <input type="text"/>	

A 4. Votre établissement a-t-il envoyé par la poste des demandes de cartes de crédit approuvées au préalable pendant la dernière période financière de 12 mois?

- 01 Oui 02 Non

A 5. Votre établissement a-t-il envoyé par la poste des cartes de crédit non sollicitées au cours de la dernière période financière de 12 mois?

- 01 Oui 02 Non

A 6. Parmi les incidents de tentative de fraude et de fraude réelle dont votre établissement a été victime au cours de la dernière période financière de 12 mois, certains ont-ils été commis par une personne résidant hors du Canada (c.-à-d. aux États-Unis ou dans tout autre pays)?

- 01 Sans objet – n'a connu aucun incident de fraude durant la période financière de 12 mois
 02 Oui – veuillez indiquer le pays
 03 Non 04 Ne sais pas

A 7. Pour les incidents de tentative de fraude et de fraude réelle dont votre établissement a été victime durant la dernière période financière de 12 mois, quel était le moyen de perpétration le plus fréquent? Cochez une seule réponse.

- 01 Sans objet – n'a connu aucun incident de fraude durant la période financière de 12 mois
 02 Courriel 06 En personne
 03 Internet 07 Par fax
 04 Téléphone 08 Autre
 05 Poste 09 Ne sais pas

Section B – Banques

Fraude

Acte par lequel une personne ou un groupe de personnes, par supercherie, mensonge ou autre moyen dolosif, constituant ou non un faux prétexte, frustre le public ou toute personne ou entreprise, déterminée ou non, de quelque bien, service, argent ou valeur. Aux fins de la présente enquête, la fraude inclut de tels actes commis contre votre entreprise par des employés ou d'autres personnes, et elle comprend aussi la piraterie de produits ou la fabrication de produits contrefaits par d'autres qui contrevient aux brevets ou aux droits d'auteur détenus par votre entreprise. **Le vol direct sans supercherie n'est pas considéré comme une fraude.**

Incident

Événement unique ou ensemble d'événements répétés ayant la même source, et dont la compagnie a pris connaissance. Une **tentative** de fraude est un incident non réussi (aucune perte), alors qu'un incident de fraude **réelle** en est un qui a entraîné une perte économique.

B 1. De combien des types suivants d'incidents de tentative de fraude et de fraude réelle votre établissement a-t-il été victime au cours de votre dernière période financière de 12 mois? Voir aux pages 2 et 3 les définitions des types de fraude. (Veuillez noter que la valeur « 0 » est une réponse valide et qu'il est acceptable de donner votre meilleure estimation si les chiffres exacts ne sont pas disponibles.) Si le type de fraude n'est pas mentionné ci-dessous, veuillez spécifier dans la catégorie « autre fraude ».

Actes frauduleux commis par des personnes autres que des employés	01	Nombre d'incidents de tentative de fraude		02	03	04	05	06
		Sans objet	Ne sais pas					
a) Utilisation frauduleuse de cartes de crédit								
b) Utilisation frauduleuse de cartes bancaires								
c) Utilisation frauduleuse de chèques								
d) Fraude hypothécaire								
e) Fraude liée à un autre type de prêt								
f) Dépôts sans valeur (guichets automatiques bancaires)								
g) Faillite frauduleuse								
h) Utilisation d'une fausse identité dans les demandes autres que les demandes de prêts hypothécaires ou de prêts								
i) Fausse monnaie								
j) Stratagème de frais anticipés								
k) Fausse lecture								
l) Autres actes frauduleux (p. ex. fraude de fournitures de bureau), veuillez préciser A								
Actes frauduleux commis par des employés								
m) Détournement de biens . . .								
n) Demande abusive relativement à l'allocation de dépenses								
o) Fausse déclaration financière								
p) Autres actes frauduleux motivés par le profit financier qui ont été commis par des employés .								
q) TOTAL des incidents de tentative de fraude (a à p) . .								
TOTAL des incidents de fraude réelle (a à p) . .								

B 2. L'hameçonnage est le terme employé pour décrire une activité dans laquelle des messages envoyés par courriel sont présentés de façon à donner l'impression qu'ils viennent de banques ou d'autres sociétés honnêtes, afin d'amener un grand nombre de particuliers à révéler des renseignements personnels ou financiers.

a) **Durant la dernière période financière de 12 mois, de combien de stratagèmes d'hameçonnage qui semblaient représenter votre établissement aviez-vous connaissance?**

b) **Durant la dernière période financière de 12 mois, combien de ces sites d'hameçonnage votre établissement a-t-il fermés afin de faire cesser l'envoi de ces messages aux consommateurs?**

B 3. Votre établissement a-t-il envoyé par la poste des demandes de cartes de crédit approuvées au préalable pendant la dernière période financière de 12 mois?

01 Oui 02 Non

B 4. Votre établissement a-t-il envoyé par la poste des cartes de crédit non sollicitées au cours de la dernière période financière de 12 mois?

01 Oui 02 Non

B 5. Parmi les incidents de tentative de fraude et de fraude réelle dont votre établissement a été victime au cours de la dernière période financière de 12 mois, certains ont-ils été commis par une personne résidant hors du Canada (c.-à-d. aux États-Unis ou dans tout autre pays)?

01 Sans objet – n'a connu aucun incident de fraude durant la dernière période financière de 12 mois

02 Oui – veuillez indiquer le pays

03 Non 04 Ne sais pas

B 6. Pour les incidents de tentative de fraude et de fraude réelle dont votre établissement a été victime durant la dernière période financière de 12 mois, quel était le moyen de perpétration le plus fréquent?
Cochez une seule réponse.

01 Sans objet – n'a connu aucun incident de fraude durant la dernière période financière de 12 mois

02 Courriel

03 Internet

04 Téléphone

05 Poste

06 En personne

07 Par fax

08 Autre

09 Ne sais pas

PASSEZ À LA SECTION G

Section C – Sociétés de paiements

Fraude

Acte par lequel une personne ou un groupe de personnes, par supercherie, mensonge ou autre moyen dolosif, constituant ou non un faux prétexte, frustre le public ou toute personne ou entreprise, déterminée ou non, de quelque bien, service, argent ou valeur. Aux fins de la présente enquête, la fraude inclut de tels actes commis contre votre entreprise par des employés ou d'autres personnes, et elle comprend aussi la piraterie de produits ou la fabrication de produits contrefaits par d'autres qui contrevient aux brevets ou aux droits d'auteur détenus par votre entreprise. **Le vol direct sans supercherie n'est pas considéré comme une fraude.**

Incident

Événement unique ou ensemble d'événements répétés ayant la même source, et dont la compagnie a pris connaissance. **Une tentative de fraude est un incident non réussi (aucune perte), alors qu'un incident de fraude réelle en est un qui a entraîné une perte économique.**

C 1. De combien des types suivants d'incidents de tentative de fraude et de fraude réelle votre établissement a-t-il été victime au cours de votre dernière période financière de 12 mois? Voir aux pages 2 et 3 les définitions des types de fraude. (Veuillez noter que la valeur « 0 » est une réponse valide et qu'il est acceptable de donner votre meilleure estimation si les chiffres exacts ne sont pas disponibles.)

Actes frauduleux commis par des employés	Nombre d'incidents de tentative de fraude			Nombre d'incidents de fraude réelle		
		Sans objet	Ne sais pas		Sans objet	Ne sais pas
a) Détournement de biens . . .	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
b) Demande abusive relativement à l'allocation de dépenses	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
c) Fausse déclaration financière	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
d) Autres actes frauduleux commis par des employés .	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
e) TOTAL des incidents de tentative de fraude (a à d) . .	01 <input type="text"/>	TOTAL des incidents de fraude réelle (a à d)		02 <input type="text"/>		

C 2. Pour les incidents de fraude utilisant une carte de crédit ou une carte bancaire, veuillez indiquer le nombre de comptes fermés en raison de l'activité frauduleuse ainsi que le nombre total de transactions frauduleuses selon la source. Voir aux pages 2 et 3 les définitions des types de fraude. (Veuillez noter que la valeur « 0 » est une réponse valide et qu'il est acceptable de donner votre meilleure estimation si les chiffres exacts ne sont pas disponibles.)

Type de fraude	Nombre de comptes fermés en raison de la fraude			Nombre de transactions frauduleuses		
		Sans objet	Ne sais pas		Sans objet	Ne sais pas
a) Balayage de cartes	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
b) Vol d'identité	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
c) Contrefaçon de cartes	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
d) Utilisation de cartes volées ou perdues	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
e) Non-réception de cartes . . .	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
f) Carte non présente, aucune signature (c.-à-d. achats par téléphone, sur Internet ou pour livraison par courrier) .	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
g) Prise de contrôle d'un compte	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
h) Méthode inconnue	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
i) Autre, veuillez préciser A <input type="text"/>	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
j) TOTAL des comptes fermés (a à i)	01 <input type="text"/>	TOTAL des transactions frauduleuses (a à i)		02 <input type="text"/>		

C 3. L'hameçonnage est le terme employé pour décrire une activité dans laquelle des messages envoyés par courriel sont présentés de façon à donner l'impression qu'ils viennent de banques ou d'autres sociétés honnêtes, afin d'amener un grand nombre de particuliers à révéler des renseignements personnels ou financiers.

a) **Durant la dernière période financière de 12 mois, de combien de stratagèmes d'hameçonnage qui semblaient représenter votre établissement aviez-vous connaissance?**

b) **Durant la dernière période financière de 12 mois, combien de ces sites d'hameçonnage votre établissement a-t-il fermés afin de faire cesser l'envoi de ces messages aux consommateurs?**

C 4. Votre établissement a-t-il envoyé par la poste des demandes de cartes de crédit approuvées au préalable pendant la dernière période financière de 12 mois?

01 Oui 02 Non

C 5. Votre établissement a-t-il envoyé par la poste des cartes de crédit non sollicitées au cours de la dernière période financière de 12 mois?

01 Oui 02 Non

C 6. Parmi les incidents de tentative de fraude et de fraude réelle dont votre établissement a été victime au cours de la dernière période financière de 12 mois, certains ont-ils été commis par une personne résidant hors du Canada (c.-à-d. aux États-Unis ou dans tout autre pays)?

01 Sans objet – n'a connu aucun incident de fraude durant la période financière de 12 mois

02 Oui – veuillez indiquer le pays

03 Non 04 Ne sais pas

C 7. Pour les incidents de tentative de fraude et de fraude réelle dont votre établissement a été victime durant la dernière période financière de 12 mois, quel était le moyen de perpétration le plus fréquent?

Cochez une seule réponse.

01 Sans objet – n'a connu aucun incident de fraude durant la période financière de 12 mois

02 Courriel

03 Internet

04 Téléphone

05 Poste

06 En personne

07 Par fax

08 Autre

09 Ne sais pas

Section D – Sociétés d'assurance-maladie ou d'assurance-invalidité

Fraude

Acte par lequel une personne ou un groupe de personnes, par supercherie, mensonge ou autre moyen dolosif, constituant ou non un faux prétexte, frustre le public ou toute personne ou entreprise, déterminée ou non, de quelque bien, service, argent ou valeur. Aux fins de la présente enquête, la fraude inclut de tels actes commis contre votre entreprise par des employés ou d'autres personnes, et elle comprend aussi la piraterie de produits ou la fabrication de produits contrefaits par d'autres qui contrevient aux brevets ou aux droits d'auteur détenus par votre entreprise. **Le vol direct sans supercherie n'est pas considéré comme une fraude.**

Incident

Événement unique ou ensemble d'événements répétés ayant la même source, et dont la compagnie a pris connaissance.

D 1. De combien des types suivants d'incidents de fraude soupçonnés et confirmés votre établissement a-t-il été victime au cours de votre dernière période financière de 12 mois? Voir aux pages 2 et 3 les définitions des types de fraude. (Veuillez noter que la valeur « 0 » est une réponse valide et qu'il est acceptable de donner votre meilleure estimation si les chiffres exacts ne sont pas disponibles.) Si le type de fraude n'est pas mentionné ci-dessous, veuillez spécifier dans la catégorie « autre fraude ».

Actes frauduleux commis par des personnes autres que des employés

	Nombre d'incidents	Sans objet	Ne sais pas
a) Demande d'indemnité – assurance-maladie et assurance-invalidité : fraude soupçonnée	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input checked="" type="radio"/>
b) Demande d'indemnité – assurance-maladie et assurance-invalidité : fraude confirmée	01 <input type="text"/>	02 <input checked="" type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
c) Stratagème de frais anticipés	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
d) Fausse facture	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
e) Autre (p. ex. fraude de fournitures de bureau), veuillez préciser			
A <input type="text"/>	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>

Actes frauduleux commis par des employés

f) Détournement de biens	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
g) Demande abusive relativement à l'allocation de dépenses	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
h) Fausse déclaration financière	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
i) Autres actes frauduleux motivés par le profit financier qui ont été commis par des employés	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
j) TOTAL des incidents (a à i)	01 <input type="text"/>		

D 2. À votre avis, quels étaient les types de fraude les plus fréquents dont votre organisme a dû s'occuper à titre de fournisseur d'assurance-maladie durant la dernière période financière de 12 mois?

Veuillez **ATTRIBUER** un chiffre de 1 à 6 aux différents types de fraude, **1** représentant le plus fréquent et **6**, le moins fréquent.

- A Fausse déclaration afin d'obtenir un paiement
- B Traitement qui est hors du champ d'activité du professionnel de la santé
- C Stratagème de ristourne clandestine pour renvoi
- D Présentation de facture pour services non rendus ou produits non fournis
- E Démarches frauduleuses intentionnelles afin d'obtenir un paiement pour des services ou produits
- F Prestation intentionnelle de services médicaux non nécessaires afin de tirer un profit financier

D 3. À votre avis, quelles étaient les sources les plus fréquentes pour les incidents de fraude dont votre organisme a dû s'occuper à titre de fournisseur d'assurance-maladie durant la dernière période financière de 12 mois?

Veillez **ATTRIBUER** un chiffre de 1 à 7 aux différentes sources, **1** représentant la plus fréquente et **7**, la moins fréquente.

- A Titulaire de police individuelle agissant seul
- B Membre d'un régime collectif agissant seul
- C Répondant d'un régime agissant seul
- D Fournisseur de soins de santé agissant seul
- E Clinique ou groupe de fournisseurs de soins de santé
- F Combinaison de titulaires de police individuelle ou de membres de régimes collectifs et de cliniques ou de fournisseurs de soins de santé
- G Grands ou petits réseaux organisés

D 4. Pour les incidents de fraude soupçonnés et confirmés dont votre établissement a été victime durant la dernière période financière de 12 mois, quel était le moyen de perpétration le plus fréquent?

Cochez une seule réponse.

- 01 Sans objet – n'a connu aucun incident de fraude durant la période financière de 12 mois
- 02 Courriel
- 03 Internet
- 04 Téléphone
- 05 Poste
- 06 En personne
- 07 Par fax
- 08 Autre
- 09 Ne sais pas

D 5. Combien de demandes d'indemnité votre établissement a-t-il acceptées au cours de la dernière période financière de 12 mois et quel était le montant de dollars total des remboursements effectués (en dollars canadiens)? Si vous êtes une tierce partie ayant effectué des paiements au nom d'un participant, ne répondez pas à cette question et passez à la section G.

a) Nombre de demandes d'indemnité acceptées

b) Montant de dollars versé \$

Section E – Sociétés d'assurance de biens ou d'assurance risques divers

Fraude

Acte par lequel une personne ou un groupe de personnes, par supercherie, mensonge ou autre moyen dolosif, constituant ou non un faux prétexte, frustre le public ou toute personne ou entreprise, déterminée ou non, de quelque bien, service, argent ou valeur. Aux fins de la présente enquête, la fraude inclut de tels actes commis contre votre entreprise par des employés ou d'autres personnes, et elle comprend aussi la piraterie de produits ou la fabrication de produits contrefaits par d'autres qui contrevient aux brevets ou aux droits d'auteur détenus par votre entreprise. **Le vol direct sans supercherie n'est pas considéré comme une fraude.**

Incident

Événement unique ou ensemble d'événements répétés ayant la même source, et dont la compagnie a pris connaissance.

E 1. De combien des types suivants d'incidents de fraude soupçonnés et confirmés votre établissement a-t-il été victime au cours de votre dernière période financière de 12 mois? Voir aux pages 2 et 3 les définitions des types de fraude. (Veuillez noter que la valeur « 0 » est une réponse valide et qu'il est acceptable de donner votre meilleure estimation si les chiffres exacts ne sont pas disponibles.) Si le type de fraude n'est pas mentionné ci-dessous, veuillez spécifier dans la catégorie « autre fraude ».

<u>Actes frauduleux commis par des personnes autres que des employés</u>	Nombre d'incidents	Sans objet	Ne sais pas
a) Demande d'indemnité – assurance automobile ou de biens : fraude soupçonnée	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
b) Demande d'indemnité – assurance automobile ou de biens : fraude confirmée	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
c) Demande d'indemnité – assurance dommages : fraude soupçonnée	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
d) Demande d'indemnité – assurance dommages : fraude confirmée	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
e) Stratagème de frais anticipés	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
f) Fausse facture	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
g) Autre (p. ex. fraude de fournitures de bureau), veuillez préciser A <input type="text"/>	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
Actes frauduleux commis par des employés			
h) Détournement de biens	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
i) Demande abusive relativement à l'allocation de dépenses	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
j) Fausse déclaration financière	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
k) Autres actes frauduleux motivés par le profit financier qui ont été commis par des employés	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>
l) TOTAL des incidents (a à k)	01 <input type="text"/>		

E 2. À votre avis, quels étaient les types de fraude les plus fréquents dont votre organisme a dû s'occuper à titre de fournisseur d'assurance de biens ou d'assurance dommages durant la dernière période financière de 12 mois?

Parmi les 11 types de fraude suivants, veuillez **ATTRIBUER** un chiffre de 1 à 5 aux cinq types de fraude les plus fréquents, **1** représentant le plus fréquent et **5**, le moins fréquent.

A <input type="text"/>	Information frauduleuse fournie par le client au cours du processus de souscription, incluant la dissimulation de renseignements	G <input type="text"/>	Accident d'automobile intentionnel (planifié)
B <input type="text"/>	Fausse déclaration concernant un changement de circonstances	H <input type="text"/>	Incendie criminel
C <input type="text"/>	Demande d'indemnité excessive	I <input type="text"/>	Dommages intentionnels (planifiés) à la propriété (autre qu'un incendie criminel)
D <input type="text"/>	Réseau organisé de vol de véhicules automobiles	J <input type="text"/>	Vol de biens intentionnel (planifié)
E <input type="text"/>	Réseau organisé d'auteurs d'accidents	K <input type="text"/>	Fausse demande d'indemnité pour dommages
F <input type="text"/>	Vol d'automobile planifié		

E 3. À votre avis, quelles étaient les sources les plus fréquentes pour les incidents de fraude dont votre organisme a dû s'occuper à titre de fournisseur d'assurance de biens ou d'assurance dommages durant la dernière période financière de 12 mois?

Veillez **ATTRIBUER** un chiffre de 1 à 3 aux sources suivantes, **1** représentant la plus fréquente et **3**, la moins fréquente.

- A Demandeur seul qui est un titulaire de police individuelle
- B Demandeur seul qui est titulaire d'une police commerciale
- C Grands ou petits réseaux organisés

E 4. Veuillez indiquer le nombre d'incidents qui ont fait l'objet d'une enquête pour fraude par votre établissement durant la dernière période financière de 12 mois, selon le type de demande (biens ou dommages), le type de cas (c.-à-d. possibilité de lien avec un réseau organisé ou non) et le type de demandeur. (Veuillez noter que la valeur « 0 » est une réponse valide et qu'il est acceptable de donner votre meilleure estimation si les chiffres exacts ne sont pas disponibles.)

Demandes relativement à des biens

Pouvant mettre en cause un réseau organisé

- a) Demandeur qui est titulaire de police individuelle . . .
- b) Demandeur qui est un fournisseur

Mettant en cause un demandeur unique

- c) Demandeur qui est titulaire de police individuelle . . .
- d) Demandeur qui est titulaire de police commerciale . . .

Nombre d'incidents ayant fait l'objet d'une enquête

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

Demandes relativement à des dommages

Pouvant mettre en cause un réseau organisé

- e) Demandeur qui est titulaire de police individuelle . . .
- f) Demandeur qui est un fournisseur

Mettant en cause un demandeur unique

- g) Demandeur qui est titulaire de police individuelle . . .
- h) Demandeur qui est titulaire de police commerciale . . .

Nombre d'incidents ayant fait l'objet d'une enquête

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

E 5. Pour les incidents de fraude soupçonnés et confirmés dont votre établissement a été victime durant la dernière période financière de 12 mois, quel était le moyen de perpétration le plus fréquent?

Cochez une seule réponse.

- 01 Sans objet -- n'a connu aucun incident de fraude durant la période financière de 12 mois
- 02 Courriel
- 03 Internet
- 04 Téléphone
- 05 Poste
- 06 En personne
- 07 Par fax
- 08 Autre
- 09 Ne sais pas

E 6. Combien de demandes d'indemnité votre établissement a-t-il acceptées durant la dernière période financière de 12 mois et quel était le montant de dollars total des remboursements effectués (en dollars canadiens)?

a) Nombre de demandes d'indemnité acceptées

b) Montant de dollars versé \$

Section F – Manufactures

Fraude

Acte par lequel une personne ou un groupe de personnes, par supercherie, mensonge ou autre moyen dolosif, constituant ou non un faux prétexte, frustre le public ou toute personne ou entreprise, déterminée ou non, de quelque bien, service, argent ou valeur. Aux fins de la présente enquête, la fraude inclut de tels actes commis contre votre entreprise par des employés ou d'autres personnes, et elle comprend aussi la piraterie de produits ou la fabrication de produits contrefaits par d'autres qui contrevient aux brevets ou aux droits d'auteur détenus par votre entreprise. **Le vol direct sans supercherie n'est pas considéré comme une fraude.**

Incident

Événement unique ou ensemble d'événements répétés ayant la même source, et dont la compagnie a pris connaissance. **Une tentative de fraude est un incident non réussi (aucune perte), alors qu'un incident de fraude réelle en est un qui a entraîné une perte économique.**

F 1. De combien des types suivants d'incidents de tentative de fraude et de fraude réelle votre établissement a-t-il été victime au cours de votre dernière période financière de 12 mois? Voir aux pages 2 et 3 les définitions des types de fraude. (Veuillez noter que la valeur « 0 » est une réponse valide et qu'il est acceptable de donner votre meilleure estimation si les chiffres exacts ne sont pas disponibles). Si le type de fraude n'est pas mentionné ci-dessous, veuillez spécifier dans la catégorie « autre fraude ».

Actes frauduleux commis par des personnes autres que des employés

	01	Nombre d'incidents de tentative de fraude		04	Nombre d'incidents de fraude réelle	
		Sans objet	Ne sais pas		Sans objet	Ne sais pas
a) Utilisation frauduleuse de cartes de crédit	<input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	<input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
b) Utilisation frauduleuse de cartes bancaires	<input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	<input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
c) Utilisation frauduleuse de chèques	<input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	<input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
d) Utilisation d'une fausse identité dans les demandes ou autres documents	<input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	<input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
e) Piraterie ou contrefaçon de votre produit	<input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	<input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
f) Fausse monnaie	<input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	<input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
g) Stratagème de frais anticipés	<input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	<input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
h) Fausse facture	<input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	<input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
i) Autres actes frauduleux (p. ex. fraude de fournitures de bureau), veuillez préciser						
A <input type="text"/>	<input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	<input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>

Actes frauduleux commis par des employés

j) Détournement de biens	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
k) Demande abusive relativement à l'allocation de dépenses	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
l) Fausse déclaration financière	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
m) Autres actes frauduleux motivés par le profit financier qui ont été commis par des employés	01 <input type="text"/>	02 <input type="radio"/>	03 <input type="radio"/>	04 <input type="text"/>	05 <input type="radio"/>	06 <input type="radio"/>
n) TOTAL des incidents de tentative de fraude (a à m)	01 <input type="text"/>			TOTAL des incidents de fraude réelle (a à m)	02 <input type="text"/>	

F 2. Parmi les incidents de tentative de fraude et de fraude réelle dont votre établissement a été victime au cours de la dernière période financière de 12 mois, certains ont-ils été commis par une personne résidant hors du Canada (c.-à-d. aux États-Unis ou dans tout autre pays)?

01 Sans objet – n'a connu aucun incident de fraude durant la période financière de 12 mois

02 Oui – veuillez indiquer le pays

A

03 Non

04 Ne sais pas

F 3. Pour les incidents de tentative de fraude et de fraude réelle dont votre établissement a été victime durant la dernière période financière de 12 mois, quel était le moyen de perpétration le plus fréquent?
Cochez une seule réponse.

01 Sans objet – n'a connu aucun incident de fraude durant la période financière de 12 mois

02 Courriel

03 Internet

04 Téléphone

05 Poste

06 En personne

07 Par fax

08 Autre

09 Ne sais pas

POUR INFORMATION SEULEMENT

Section G – Conséquences de la fraude

G 1. Veuillez indiquer dans les tranches ci-dessous les pertes financières subies par votre établissement qui sont directement attribuables aux incidents de fraude dont vous avez été victime au cours de la dernière période financière de 12 mois. Ne comptez que les montants volés et non les dépenses encourues par suite de la fraude, comme les coûts associés aux poursuites civiles. N'incluez pas les incidents dans lesquels le montant volé a été récupéré. Tous les montants sont en dollars canadiens.

- | | | |
|---|--|--|
| 01 <input type="radio"/> 0 \$ (aucune perte financière directe ou aucun cas de fraude durant la dernière période financière de 12 mois) | 06 <input type="radio"/> 80 001 \$ à 100 000 \$ | 13 <input type="radio"/> 1 000 001 \$ à 5 000 000 \$ |
| 02 <input type="radio"/> 1 \$ à 20 000 \$ | 07 <input type="radio"/> 100 001 \$ à 150 000 \$ | 14 <input type="radio"/> 5 000 001 \$ à 10 000 000 \$ |
| 03 <input type="radio"/> 20 001 \$ à 40 000 \$ | 08 <input type="radio"/> 150 001 \$ à 200 000 \$ | 15 <input type="radio"/> 10 000 001 \$ à 15 000 000 \$ |
| 04 <input type="radio"/> 40 001 \$ à 60 000 \$ | 09 <input type="radio"/> 200 001 \$ à 300 000 \$ | 16 <input type="radio"/> Plus de 15 000 000 \$ |
| 05 <input type="radio"/> 60 001 \$ à 80 000 \$ | 10 <input type="radio"/> 300 001 \$ à 400 000 \$ | 17 <input type="radio"/> Ne sais pas |
| | 11 <input type="radio"/> 400 001 \$ à 500 000 \$ | |
| | 12 <input type="radio"/> 500 001 \$ à 1 000 000 \$ | |

G 2. Veuillez indiquer le montant de dollars estimatif que votre établissement a soit récupéré ou évité de perdre après avoir détecté la fraude. Tous les montants sont en dollars canadiens.

- | | | |
|---|--|--|
| 01 <input type="radio"/> 0 \$ (aucune perte financière directe ou aucun cas de fraude durant la dernière période financière de 12 mois) | 06 <input type="radio"/> 80 001 \$ à 100 000 \$ | 13 <input type="radio"/> 1 000 001 \$ à 5 000 000 \$ |
| 02 <input type="radio"/> 1 \$ à 20 000 \$ | 07 <input type="radio"/> 100 001 \$ à 150 000 \$ | 14 <input type="radio"/> 5 000 001 \$ à 10 000 000 \$ |
| 03 <input type="radio"/> 20 001 \$ à 40 000 \$ | 08 <input type="radio"/> 150 001 \$ à 200 000 \$ | 15 <input type="radio"/> 10 000 001 \$ à 15 000 000 \$ |
| 04 <input type="radio"/> 40 001 \$ à 60 000 \$ | 09 <input type="radio"/> 200 001 \$ à 300 000 \$ | 16 <input type="radio"/> Plus de 15 000 000 \$ |
| 05 <input type="radio"/> 60 001 \$ à 80 000 \$ | 10 <input type="radio"/> 300 001 \$ à 400 000 \$ | 17 <input type="radio"/> Ne sais pas |
| | 11 <input type="radio"/> 400 001 \$ à 500 000 \$ | |
| | 12 <input type="radio"/> 500 001 \$ à 1 000 000 \$ | |

G 3. Votre établissement a-t-il encouru des frais financiers liés à l'une ou l'autre des activités suivantes par suite des incidents de fraude dont il a été victime durant la dernière période financière de 12 mois? Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- 01 Poursuite en justice pénale
- 02 Poursuite en justice civile
- 03 Investissement dans la détection ou la prévention de la fraude, ou coûts opérationnels liés à ces activités
- 04 Dommages aux bases de données ou destruction de celles-ci
- 05 Autre, veuillez préciser

G 4. Les incidents de fraude dont votre établissement a été victime ont-ils eu un impact sur les aspects suivants durant la dernière période financière de 12 mois? Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- 01 Moral des employés
- 02 Relations d'affaires
- 03 Relations avec les clients
- 04 Procédures et politiques de l'entreprise
- 05 Image de marque
- 06 Cours des actions
- 07 Réputation
- 08 Ouverture de votre entreprise aux transactions en ligne
- 09 Ouverture de vos clients ou d'une autre entreprise aux transactions en ligne
- 10 Autre, veuillez préciser

Section H – Détection de la fraude et mesures prises

H 1. Comment votre établissement détecte-t-il l'activité frauduleuse? Parmi les 11 moyens suivants, veuillez choisir les **5 plus fréquents**, en **ATTRIBUANT** un **1** au moyen de détection le plus fréquemment utilisé dans votre établissement et un **5** au moins fréquent.

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--|---|--------------------------|--|
| A | <input type="checkbox"/> | Dénonciation par le public, les clients, les associés | G | <input type="checkbox"/> | Utilisation de systèmes de gestion du risque |
| B | <input type="checkbox"/> | Détection par le personnel autre que les enquêteurs internes | H | <input type="checkbox"/> | Vérification interne |
| C | <input type="checkbox"/> | Recours à des enquêteurs internes | I | <input type="checkbox"/> | Vérification externe |
| D | <input type="checkbox"/> | Recours à des enquêteurs privés | J | <input type="checkbox"/> | Détection accidentelle |
| E | <input type="checkbox"/> | Utilisation de techniques de détection | K | <input type="checkbox"/> | Autre, veuillez préciser |
| F | <input type="checkbox"/> | Utilisation de lettres pour vérifier et confirmer les services | | | 1 <input type="text"/> |

H 2. Généralement, à quelle fréquence signalez-vous à la police les cas de fraude détectés dans votre établissement?

- 01 Toujours
02 Souvent
03 Parfois
04 Rarement
05 Jamais → **Passez à la question H 4.**

H 3. Dans les cas où vous signalez les cas de fraude à la police, quelles en sont les raisons?

Parmi les neuf raisons suivantes pour avoir contacté la police, veuillez choisir les **cinq plus fréquentes**, en **ATTRIBUANT** un **1** à la raison la plus fréquente et un **5** à la moins fréquente.

- | | | | | | |
|---|--------------------------|---|---|--------------------------|--|
| A | <input type="checkbox"/> | Politique de l'entreprise | F | <input type="checkbox"/> | Selon les conseils de quelqu'un |
| B | <input type="checkbox"/> | Incident suffisamment grave : pertes importantes | G | <input type="checkbox"/> | Sens du devoir |
| C | <input type="checkbox"/> | Incident suffisamment grave : lien soupçonné avec le crime organisé | H | <input type="checkbox"/> | Satisfaction quant à l'intervention policière par le passé |
| D | <input type="checkbox"/> | Tentative de récupération des pertes | I | <input type="checkbox"/> | Autre, veuillez préciser |
| E | <input type="checkbox"/> | Poursuite d'accusations au criminel | | | 1 <input type="text"/> |

H 4. Dans les cas où vous ne signalez pas les cas de fraude à la police, quelles en sont les raisons?

Parmi les 11 raisons suivantes pour ne pas avoir contacté la police, veuillez choisir les **5 plus fréquentes**, en **ATTRIBUANT** un **1** à la raison la plus fréquente et un **5** à la moins fréquente.

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--|---|--------------------------|--|
| A | <input type="checkbox"/> | Incident mineur | G | <input type="checkbox"/> | Crainte d'une publicité défavorable |
| B | <input type="checkbox"/> | Ne croit pas que la police puisse faire quelque chose | H | <input type="checkbox"/> | Crainte d'un litige |
| C | <input type="checkbox"/> | Coûts d'une poursuite criminelle qui dépassent les pertes | I | <input type="checkbox"/> | Pertes récupérées par d'autres moyens |
| D | <input type="checkbox"/> | Interventions antérieures de la police insatisfaisantes | J | <input type="checkbox"/> | Incident réglé d'une autre façon |
| E | <input type="checkbox"/> | Décisions antérieures des tribunaux de juridiction criminelle insatisfaisantes | K | <input type="checkbox"/> | Incident ne dépassant pas la tolérance à l'égard du risque de l'entreprise |
| F | <input type="checkbox"/> | Politique de l'entreprise | L | <input type="checkbox"/> | Autre, veuillez préciser |
| | | | | | 1 <input type="text"/> |

H 5. À quelle fréquence votre établissement poursuit-il les cas de fraude devant les tribunaux civils?

- 01 Toujours
- 02 Souvent
- 03 Parfois
- 04 Rarement
- 05 Jamais

H 6. Durant la dernière période financière de 12 mois, votre établissement a-t-il signalé une activité frauduleuse à l'un des organismes ou programmes suivants? Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- 01 Signalement en direct des délits économiques de la Gendarmerie royale du Canada (RECOL.ca)
- 02 PhoneBusters – Le centre d'appel antifraude du Canada
- 03 Bureaux provinciaux de protection des consommateurs
- 04 Bureau de la concurrence du Canada
- 05 Autre organisme de réglementation
- 06 Bureau d'éthique commerciale
- 07 Services d'enquête du Bureau d'assurance du Canada
- 08 Postes Canada
- 09 Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada

Section I – Prévention de la fraude

I 1. Parmi les initiatives suivantes, indiquez celles que votre établissement a mises en place pour prévenir la fraude. Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- 01 Formation structurée ou non structurée pour les employés, sensibilisation des employés
- 02 Formation structurée ou non structurée pour les gestionnaires, sensibilisation des gestionnaires
- 03 Annonces et information publiques sur la prévention de la fraude à l'intention des clients et des associés
- 04 Publicité concernant les mesures de détection de la fraude prises par votre entreprise ou votre intolérance face à la fraude
- 05 Destruction ou protection de documents ou de dossiers qui contiennent des renseignements personnels, comme l'information sur les comptes, les numéros d'assurance sociale
- 06 Protection des bases de données électroniques
- 07 Procédures de signature pour le débloqué ou le transfert de fonds (p. ex. besoin de plus d'une signature)
- 08 Examens financiers ou rapprochement des comptes effectués quotidiennement
- 09 Utilisation de l'information publique sur les escroqueries et la prévention de la fraude, etc.
- 10 Vérifications des antécédents des clients en utilisant les renseignements des agences d'évaluation du crédit, en vérifiant les adresses ou en recourant à d'autres bases de données disponibles
- 11 Codes d'éthique ou de conduite de l'entreprise concernant les actes de fraude par les employés et leur dénonciation
- 12 Vérifications préalables à l'emploi (p. ex. vérification du casier judiciaire, autres vérifications des références)
- 13 Analyses de tendances effectuées régulièrement concernant les incidents de fraude signalés ou soupçonnés
- 14 Processus continu d'autorisation de sécurité des employés
- 15 Autre, veuillez préciser

A

I 2. À votre avis, parmi les initiatives suivantes, lesquelles pourraient aider à prévenir davantage la fraude dans votre industrie (c.-à-d. un commerce de détail, une banque, une société d'assurance, une manufacture ou une société de paiements)? Parmi les 13 options suivantes, veuillez choisir les **5 meilleures initiatives**, en **ATTRIBUANT** un **1** à l'initiative la plus utile pour prévenir davantage les incidents de fraude dans votre secteur d'entreprise et un **5** à la moins utile.

- A Investissement dans une technologie de détection ou de sécurité plus avancée qui est disponible maintenant
- B Investissement dans des ressources humaines spécialisées
- C Meilleures formation et sensibilisation des employés et des clients
- D Meilleures campagnes d'information et de sensibilisation du public
- E Mise sur pied d'un centre national de signalement des fraudes où toutes les victimes pourraient déclarer les incidents de fraude, et d'où les entreprises et le public pourraient obtenir de l'information sur les escroqueries et leur prévention, etc.
- F Collaboration et échange d'information entre les entreprises du même secteur (au moyen de réseaux, d'associations et de conférence, etc.)
- G Collaboration et échange d'information entre tous les secteurs d'entreprise (au moyen de réseaux, d'associations et de conférence, etc.)
- H Établissements de partenariats entre les entreprises et la police
- I Prestation d'information à la magistrature sur les différents types de fraude et leurs effets sur les personnes et les entreprises
- J Modification du *Code criminel* du Canada
- K Modification de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- L Modification de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*
- M Modification d'autres lois, veuillez préciser
1
- N Autre, veuillez préciser
1

Section J – Revenu

J 1. Veuillez exclure la taxe sur les produits et services (TPS) et toutes les autres taxes perçues par des organismes gouvernementaux.

Veuillez déclarer en dollars canadiens, le revenu d'exploitation total provenant de la vente de produits et de services (excluant les revenus provenant d'intérêts, de gains en capital et de crédits d'impôt pour la recherche et le développement, ainsi que les autres revenus qui ne sont pas directement liés à l'exploitation de cette entreprise) pour la dernière période financière de 12 mois.

Si vous n'avez pas accès aux chiffres exacts, veuillez fournir votre meilleure estimation.

- a) Vente de biens manufacturés \$
- b) Vente de biens achetés pour la revente \$
- c) Vente de services \$
- d) Frais provenant de transactions financières . . . \$
- e) **TOTAL** \$

NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE COLLABORATION

Veuillez conserver une copie de ce questionnaire d'enquête aux fins du suivi administratif.