



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada

CARTES DE CRÉDIT –
À VOUS DE CHOISIR

LES CARTES DE CRÉDIT : COMPRENDRE VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

S'INFORMER, C'EST PAYANT.

Canada 

À propos de l'ACFC

À l'aide de ses ressources éducatives et de ses outils interactifs, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) fournit des renseignements objectifs aux consommateurs sur les produits et les services financiers. L'ACFC les informe également au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des banques et des sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale. De plus, par l'entremise de son programme de littératie financière, l'ACFC aide les Canadiens à acquérir les connaissances et la confiance requises pour bien gérer leurs finances personnelles. Elle veille aussi à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale respectent les lois et les ententes dont le but est de protéger les consommateurs.

Vous pouvez nous joindre par l'intermédiaire du Centre de communications avec les consommateurs de l'ACFC en composant sans frais le 1-866-461-2232 (téléscripteur : 613-947-7771 ou 1-866-914-6097) ou en visitant notre site Web à acfc.gc.ca.

TABLE DES MATIÈRES

Aperçu	2
Votre droit à l'information	3
Lorsque vous faites une demande de carte de crédit	3
Lorsque vous obtenez votre carte de crédit	3
Sur votre relevé mensuel de carte de crédit	4
Lorsque votre convention de carte de crédit est modifiée	5
Exemple d'encadré informatif concernant les cartes de crédit	6
Comprendre les modalités de paiement de votre carte de crédit	8
Période sans intérêt (délai de grâce)	8
Mode de calcul des frais d'intérêt	9
Paiement mensuel minimum	9
Application des paiements à votre solde	10
Conséquences d'un paiement en retard	12
Si vous voulez annuler votre carte	12
Cartes conjointes ou communes : comprendre votre responsabilité	12
Quand êtes vous considéré comme un coemprunteur?	12
Qui est responsable?	13
Transactions non autorisées : ce qu'il faut faire en cas de problème	14
Si vous voulez déposer une plainte	15
Le rôle de l'ACFC	15
À propos de la série <i>Cartes de crédit – à vous de choisir</i>	16

APERÇU

Les cartes de crédit peuvent être très commodes, mais il ne faut pas oublier que lorsque vous faites une demande de carte de crédit, vous concluez un contrat. Comme n'importe quel autre contrat, il s'accompagne d'obligations légales et fait en sorte que chaque partie ait certains droits et certaines responsabilités.

Il existe des règles que les institutions financières sous réglementation fédérale doivent respecter afin que vous soyez en mesure de comprendre plus facilement les termes de votre contrat de carte de crédit. La présente publication vous donne un bref aperçu de quelques-unes de ces règles.

Remarque : Dans cette publication, le terme « émetteur de cartes de crédit » veut dire une *institution financière sous réglementation fédérale*.

Que sont les institutions financières sous réglementation fédérale?

Sont désignées d'institutions financières sous réglementation fédérale

- toutes les banques,

et toutes

- les sociétés d'assurances,
- les sociétés de fiducie,
- les sociétés de prêt et
- les associations coopératives de crédit constituées ou enregistrées en vertu d'une loi fédérale qui exercent leurs activités au Canada.

Pour consulter la liste des institutions financières sous réglementation fédérale, visitez le site Web du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), à l'adresse www.osfi-bsif.gc.ca, et cliquez sur « Liste d'entités réglementées ».

VOTRE DROIT À L'INFORMATION

Lorsque vous faites une demande de carte de crédit

Lorsque vous recevez un formulaire de demande de carte de crédit d'un émetteur de cartes de crédit, vous êtes en droit d'obtenir certains renseignements. Au début du formulaire de demande ou d'un document connexe que vous recevez en même temps, il doit y avoir un encadré informatif qui résume clairement les renseignements essentiels, comme les taux d'intérêt et les divers types de frais s'appliquant à la carte.

Quand vous faites une demande de carte de crédit, vous convenez d'accepter toutes les conditions qui s'y rattachent, y compris les taux d'intérêt et les frais. Lisez attentivement tout le formulaire de demande avant de le soumettre.

Lorsque vous obtenez votre carte de crédit

Lorsque vous recevez votre carte de crédit, elle doit être accompagnée d'un contrat, aussi appelé convention de carte de crédit. Vous devez lire ce document attentivement pour comprendre vos responsabilités et les conditions d'utilisation de la carte. Conservez la convention dans vos dossiers. S'il y a quelque chose que vous ne comprenez pas dans cette convention, communiquez avec l'émetteur de votre carte de crédit.

Comme c'est le cas pour les formulaires de demande de carte de crédit, il doit y avoir un encadré informatif au début des conventions de carte de crédit ou d'un document connexe que vous recevez en même temps, qui indique clairement les renseignements essentiels.

Vous pouvez voir un exemple d'un encadré informatif concernant les cartes de crédits à la page 6.

Sur votre relevé mensuel de carte de crédit

Après vous avoir remis votre carte de crédit, l'émetteur doit vous envoyer chaque mois un relevé sur lequel figurent les renseignements suivants :

- Votre solde impayé (que vous devez payer au complet d'ici la date d'échéance pour bénéficier de la période sans intérêt, soit le délai de grâce, pour les nouveaux achats);
- une évaluation du temps qu'il vous faudrait pour payer votre solde au complet, si chaque mois vous ne versiez que le montant minimum exigé;
- une description de chaque transaction effectuée pendant la période couverte par le relevé, ainsi que le montant facturé, y compris les frais d'intérêt;
- la date à laquelle chaque transaction a été portée à votre compte;
- le montant crédité ou facturé au compte pendant le mois, pour chacun des éléments suivants :
 - achats effectués;
 - avances de fonds obtenues;
 - paiements effectués;
 - frais d'intérêt imposés;
 - frais imposés autres que les frais d'intérêt.

Exceptions :

L'émetteur de votre carte de crédit n'est pas tenu de vous envoyer un relevé mensuel si :

- il n'y a aucun solde à payer à la fin de la période; ou
- vous avez manqué à votre engagement de payer et l'émetteur vous a informé que votre convention de carte de crédit a été suspendue ou annulée.

De plus, l'émetteur de votre carte de crédit peut vous envoyer un relevé seulement tous les trois mois si les trois conditions suivantes sont remplies :

- aucune transaction ni aucun paiement n'a été effectué;
- le solde à payer est inférieur à 10 \$; et
- aucuns frais d'intérêt ou autres frais ne sont portés au compte ou accumulés.

Lorsque votre convention de carte de crédit est modifiée

Si l'émetteur de votre carte de crédit modifie n'importe laquelle des caractéristiques ou des conditions de votre carte de crédit, **il doit vous en informer par écrit au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur des modifications.**

L'émetteur de votre carte de crédit ne peut pas augmenter votre limite de crédit sans votre autorisation. Si vous l'autorisez oralement à augmenter votre limite, l'émetteur de votre carte de crédit doit confirmer le changement par écrit au plus tard lors de votre prochain relevé de carte de crédit.

Exceptions :

L'émetteur de votre carte de crédit n'est pas obligé de vous informer d'avance de certaines modifications aux conditions de votre carte de crédit. Toutefois, ce changement doit être divulgué sur le prochain état de compte que vous recevez après que la modification soit apportée. Il s'agit des modifications suivantes :

- la prolongation de la période sans intérêt;
- une baisse du taux d'intérêt;
- une baisse de frais non liés au taux d'intérêt;
- une diminution de votre limite de crédit;
- une modification à un service facultatif que vous avez accepté;
- si vous avez une carte à taux d'intérêt variable, une modification au taux de référence ou au taux de base auquel il est lié.

Exemple d'encadré informatif concernant une convention de carte de crédit

(Remarque : Les renseignements donnés dans cet exemple, comme les taux d'intérêt, varient selon la carte de crédit.)

Limite de crédit initiale	5 000 \$
Taux d'intérêt annuel(s)	<p>Ces taux d'intérêt sont en vigueur le jour où vous activez votre compte.</p> <p>Taux promotionnel sur les achats : 4,99 % (taux applicable à vos trois premiers relevés mensuels)</p> <p>Achats : 19,75 % (après la fin de la période promotionnelle)</p> <p>Avances de fonds : 21,5 %</p> <p>Transferts de solde : 21,5 %</p> <p>Votre taux d'intérêt augmentera et sera fixé à 24,75 % sur votre prochain relevé, si vous :</p> <ul style="list-style-type: none">• effectuez un paiement en retard;• dépassez votre limite de crédit;• effectuez un paiement qui est retourné;• ne respectez pas l'une des conditions énoncées dans la convention avec les détenteurs de carte.
Période sans intérêt (délai de grâce)	<p>21 jours</p> <p>Lorsque vous utilisez la carte pour faire des achats, vous bénéficiez d'une période sans intérêt (délai de grâce) d'au moins 21 jours, à condition que vous payiez votre solde en entier au plus tard à la date d'échéance.</p> <p>Aucune période sans intérêt n'est accordée pour les avances de fonds et les transferts de solde.</p>
Calcul des frais d'intérêt	<p>Si des frais d'intérêt sont facturés, ils sont calculés d'après votre solde moyen quotidien, et portés à votre compte une fois par mois, le dernier jour de votre cycle de facturation.</p>

Paiement minimum	<p>2 % ou 10 \$</p> <p>Le paiement minimum est le paiement le plus élevé des deux montants suivants : 2 % du solde impayé indiqué sur votre relevé mensuel ou 10 \$.</p>
Opérations de change	<p>2 %</p> <p>Lorsque vous utilisez votre carte de crédit pour effectuer des transactions en devises étrangères, nous vous facturerons en dollars canadiens. Nous convertirons le montant directement en dollars canadiens, au taux de change en vigueur au moment où la transaction est portée à votre compte de carte de crédit.</p> <p>Le jour où la transaction est portée à votre compte, en plus du taux de change, nous vous facturerons un taux de conversion de 2 %, pour chaque transaction effectuée en devises étrangères.</p>
Frais annuel	<p>50 \$</p> <p>Les frais annuels sont inscrits sur votre premier relevé de carte de crédit et, par la suite, une fois par an à la date d'anniversaire de votre premier relevé.</p>
Autres frais	<p>Ces frais sont facturés le jour où la transaction a lieu :</p> <ul style="list-style-type: none"> Avance de fonds : 5 \$ Dépassement de la limite de crédit : 20 \$ Transfert de solde : 1 % du montant transféré Copie supplémentaire du relevé mensuel : 2 \$

COMPRENDRE LES MODALITÉS DE PAIEMENT DE VOTRE CARTE DE CRÉDIT

Période sans intérêt (délai de grâce)

Quand vous faites un achat avec votre carte, vous bénéficiez d'une période sans intérêt (délai de grâce) **si vous payez le solde de votre carte en entier au plus tard à la date d'échéance indiquée pour le mois courant**. Le délai de grâce applicable aux nouveaux achats débute officiellement à la dernière date comprise dans votre cycle de facturation mensuel.

Pourvu que vous payiez le solde de votre carte en entier au plus tard à la date d'échéance indiquée pour le mois courant, le délai de grâce applicable aux nouveaux achats est d'au moins 21 jours. Le délai de grâce de 21 jours s'applique même si un solde impayé est reporté du mois précédent.

La période sans intérêt ne s'applique pas aux transferts de solde ni aux avances de fonds. Pour ce genre de transactions, les frais d'intérêt s'accumulent immédiatement.

EXEMPLE :

Rajiv a effectué un nouvel achat le 5 mai. Son relevé couvre les transactions qu'il a effectuées entre le 1^{er} mai et le 31 mai. La date du relevé est le 31 mai.

Son relevé indique que la date d'échéance pour son paiement est le 21 juin. Par conséquent, il bénéficiera d'un délai de grâce de 21 jours à partir de la dernière date indiquée sur le relevé (le 31 mai), à condition qu'il paye le solde en entier d'ici le 21 juin.

Éviter les frais d'intérêt

Vous n'aurez jamais à payer les intérêts, si

1. vous payez toujours en entier le montant exigible indiqué sur votre relevé de carte de crédit au plus tard à la date d'échéance

ET

2. vous n'avez pas obtenu d'avances de fonds ni effectué d'opérations qui ressemblent à des transactions en espèces, comme un virement télégraphique ou un mandat.

Mode de calcul des frais d'intérêt

Par contre, si vous ne payez pas le montant exigible en entier d'ici la date d'échéance, vous paierez des frais d'intérêt, qui feront augmenter le coût de tous les achats portés à votre compte de carte de crédit.

Type de transaction	Mode de calcul des frais d'intérêt
Nouveaux achats <i>(Achats qui figurent sur votre relevé mensuel pour la première fois)</i>	Aucuns frais d'intérêt ne sont facturés sur le premier relevé mensuel.
Achats précédents <i>(Achats ayant figuré sur un relevé précédent et dont le montant total exigible n'a pas été payé à la date d'échéance)</i>	Des frais d'intérêt s'accumulent à partir de la date à laquelle vous avez effectué ces achats jusqu'à ce que vous fassiez un paiement qui couvre le montant total des achats.
Avances de fonds, transferts de solde et opérations qui ressemblent à des transactions en espèces	Des frais d'intérêt s'accumulent à partir de la date à laquelle vous obtenez une avance de fonds ou effectuez un transfert de solde, jusqu'à la date à laquelle vous remboursez le montant au complet. Vous ne bénéficiez pas d'une période sans intérêt pour ces transactions.

Paiement mensuel minimum

Le paiement mensuel minimum est le montant minimal que vous devez payer pour un mois donné, si vous reportez un solde sur votre carte de crédit.

Si vous n'effectuez pas le paiement minimum à la date d'échéance indiquée sur votre relevé, vous risquez de nuire à votre cote de crédit. Ceci pourrait vous rendre la tâche plus difficile lorsque vous cherchez à obtenir un prêt dans le futur.

Votre convention de crédit indiquera la façon dont le paiement minimum est calculé. Une méthode courante consiste à utiliser un montant fixe en dollars (habituellement 10 \$) ou un pourcentage de votre solde impayé, le montant le plus élevé étant retenu.

N'oubliez pas qu'en payant seulement le montant minimum requis, votre carte de crédit vous coûte très cher, car les frais d'intérêt continuent de s'accumuler.

EXEMPLE :

Chantal a un solde impayé de 2 000 \$ sur sa carte de crédit, et le taux d'intérêt applicable est de 18 %. Le paiement minimum requis est de 10 \$ ou 2 % du solde, le montant le plus élevé étant retenu. Le paiement minimum de Chantal serait au départ de 40 \$ (2 % de 2 000 \$).

- Si Chantal versait seulement le paiement mensuel minimum de 40,00 \$, il lui faudrait **30 ans et 10 mois** pour rembourser son solde au complet ET elle paierait des frais **d'intérêt de 4 931,11 \$**;
- Si Chantal augmentait ses paiements mensuels à 100 \$, il ne lui faudrait que **deux ans** pour rembourser son solde au complet et elle paierait des frais **d'intérêt de 395,65 \$**.

Cet exemple montre qu'il peut vous coûter très cher de payer seulement le montant mensuel minimum qui est requis. En augmentant vos paiements mensuels, même d'un petit montant, vous pouvez considérablement raccourcir la période nécessaire pour rembourser le solde de votre carte de crédit au complet.

Application des paiements à votre solde

Si vous ne payez pas votre solde au complet, il est important que vous compreniez la façon dont l'émetteur de votre carte de crédit appliquera votre paiement au solde de votre compte. Les institutions financières sous réglementation fédérale, comme les banques, doivent respecter certaines règles lorsqu'elles appliquent un paiement au solde d'un compte.

N'oubliez pas qu'un émetteur de cartes de crédit peut imposer différents taux d'intérêt à divers types de transactions. Par exemple, votre taux d'intérêt peut être de 18 % pour les achats, mais de 21 % pour les avances de fonds et les transferts de solde. Pour en être sûr, consultez votre convention de carte de crédit ou le document d'information fourni par l'émetteur. Ces renseignements doivent figurer dans la convention et le document d'information. Si ce n'est pas le cas, adressez-vous à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui examinera votre convention.

L'émetteur de votre carte de crédit peut appliquer votre **paiement minimum** comme bon lui semble.

Toutefois, si vous payez plus que le montant minimum requis, il doit appliquer le montant qui dépasse le paiement minimum de l'une des deux façons suivantes :

1. il doit l'appliquer à la fraction de votre solde qui est assujettie au taux d'intérêt le plus élevé, puis aux autres sommes dues par ordre décroissant des taux d'intérêt;
2. il doit l'appliquer proportionnellement à toutes les sommes dues.

Explorez la **Calculatrice de paiements de carte de crédit** de l'ACFC à acfc.gc.ca pour découvrir comment l'augmentation de vos paiements vous aidera à vous débarrasser de votre dette plus rapidement.

EXEMPLE :

Disons que vous reportez un solde de 2 000 \$ qui comprend des achats (1 500 \$) et des avances de fonds (500 \$). Si vous effectuez un paiement de 700 \$, en plus du paiement minimum, votre paiement pourrait être appliqué comme suit.

Première méthode : du taux d'intérêt le plus élevé au taux d'intérêt le moins élevé

Type de transaction	Taux d'intérêt	Fraction du solde	Montant appliqué à chaque type de transaction
Avances de fonds	21 %	500 \$	500 \$
Achats	18 %	1 500 \$	200 \$

Selon la première méthode, votre paiement de 700 \$ (en plus du paiement minimum requis) servirait à rembourser la totalité des avances de fonds (500 \$), qui sont assujetties au taux d'intérêt le plus élevé. Le reste du paiement (200 \$) servirait à rembourser une partie des achats, qui sont assujettis à un taux d'intérêt moins élevé.

Deuxième méthode : paiement réparti proportionnellement

Type de transaction	Taux d'intérêt	Fraction du solde	Montant appliqué à chaque type de transaction
Avances de fonds	21 %	500 \$ (25 %)	175 \$ (25 % du paiement)
Achats	18 %	1 500 \$ (75 %)	525 \$ (75 % du paiement)

Selon la deuxième méthode, 25 % de votre paiement (175 \$) servirait à rembourser une partie des avances de fonds, parce que les avances de fonds représentent 25 % du solde total. De plus, 75 % de votre paiement (525 \$) servirait à rembourser une partie des achats parce que les achats représentent 75 % du solde total. Vous continueriez donc à payer des frais d'intérêt sur les 325 \$ d'avances de fonds au taux d'intérêt le plus élevé.

Conséquences d'un paiement en retard

Il est important de payer votre facture de carte de crédit à temps. Si vous n'effectuez pas votre paiement à la date d'échéance indiquée sur votre relevé, **vous aurez des frais d'intérêt à payer sur tout le montant exigible, jusqu'à ce que vous le remboursiez au complet.**

Vous risquez aussi :

- des pénalités, notamment une augmentation de votre taux d'intérêt;
- de nuire à votre cote de crédit;
- l'annulation de votre carte de crédit par l'émetteur de la carte.

Si vous voulez annuler votre carte

Pour annuler une carte de crédit, vous devez vous adresser à votre émetteur de cartes de crédit. Le simple fait de la couper ou de ne pas l'utiliser n'annule **pas** systématiquement votre carte.

Visiter acfc.gc.ca et lire le FAQ *Comment dois-je m'y prendre pour annuler une carte de crédit?* pour plus d'information.

CARTES CONJOINTES OU COMMUNES : COMPRENDRE VOTRE RESPONSABILITÉ

Quand êtes-vous considéré comme un coemprunteur?

Si vous avez signé un formulaire de demande de carte de crédit conjointement avec une autre personne (ou un groupe de personnes), vous êtes considéré comme un coemprunteur. Le prêteur doit remettre des copies de la convention de carte de crédit et des relevés mensuels à tous les coemprunteurs, à moins que vous ne consentiez verbalement ou par écrit (sur papier ou par voie électronique) à renoncer à ce droit.

Les relevés mensuels vous permettent de suivre l'évolution du compte, par exemple de savoir si l'autre emprunteur effectue les paiements ou si les conditions ont été modifiées. Les relevés mensuels permettent aux coemprunteurs de comprendre leurs obligations.

Qui est responsable?

Toute personne qui a signé le formulaire de demande d'une carte de crédit peut être obligée de payer les soldes impayés. Cette règle s'applique même s'il ne s'agit pas de la personne responsable du montant total de la dette.

Les conditions de certaines cartes de crédit précisent que les utilisateurs autorisés (titulaires de carte secondaires) peuvent également être obligés de payer les soldes impayés, même s'ils n'ont pas signé le formulaire de demande de carte de crédit. Assurez-vous de lire attentivement la convention de carte de crédit et de bien comprendre à qui revient la responsabilité. En cas de doute, posez des questions au prêteur.

Si l'émetteur de cartes de crédit considère... cela veut dire...

tous les utilisateurs de la carte comme responsables à titre de coemprunteurs (parfois appelés <i>utilisateurs autorisés</i> ou <i>titulaires de carte secondaires</i>)	<ul style="list-style-type: none">– chaque utilisateur peut être tenu entièrement responsable du paiement des soldes impayés;– chaque utilisateur a le droit de recevoir le convention de carte de crédit et relevés mensuels.
le titulaire de carte principal comme le seul responsable	<ul style="list-style-type: none">– le titulaire de carte principal est responsable du paiement de tous les soldes impayés;– seul le titulaire de carte principal doit recevoir l'information concernant le compte de carte de crédit.

TRANSACTIONS NON AUTORISÉES : CE QU'IL FAUT FAIRE EN CAS DE PROBLÈME

Si vous remarquez des transactions non autorisées sur votre compte de carte de crédit, suivez les étapes ci-dessous pour savoir si vous pouvez être remboursé :

1. Communiquez avec l'émetteur de votre carte de crédit immédiatement et signalez les transactions non autorisées. Informez-en également le service de police de votre collectivité.
2. Vérifiez votre convention de carte de crédit. D'après la loi, votre convention doit expliquer votre responsabilité maximale en cas de carte perdue ou volée, ou en cas d'utilisation non autorisée du numéro de votre compte de carte de crédit.

Les sociétés Visa, MasterCard et American Express ont une **politique de responsabilité zéro**. Cela veut dire que si vous perdez ou faites voler votre carte de crédit, ou si quelqu'un utilise votre numéro de carte de crédit pour effectuer des transactions que vous n'avez pas autorisées, vous obtenez généralement un remboursement. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) surveille l'application de ces engagements. Par conséquent, si vous avez de la difficulté à vous faire rembourser, communiquez avec l'ACFC et nous examinerons votre plainte.

La politique de responsabilité zéro s'applique aux transactions effectuées par Internet, par téléphone et chez les commerçants. Cependant, elle pourrait exclure les transactions effectuées au moyen d'un numéro d'identification personnel (NIP), par exemple si vous utilisez votre carte de crédit à un guichet automatique bancaire pour obtenir une avance de fonds. Elle pourrait aussi exclure les transactions effectuées au moyen d'un chèque de dépannage ou d'une carte de crédit professionnelle.

Renseignez-vous auprès de l'émetteur de votre carte de crédit pour savoir si sa politique portant sur les transactions non autorisées et comment cette politique peut vous protéger. Habituellement, ces politiques ne figurent pas dans les conventions de carte de crédit parce qu'il s'agit d'engagements publics plutôt que d'exigences prévues par la loi.

Si vous voulez déposer une plainte

Conformément à la loi, toutes les banques, et sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale doivent se doter d'une procédure pour traiter les plaintes des consommateurs.

Si vous pensez qu'une institution financière sous réglementation fédérale ne vous a pas fourni les renseignements requis ou qu'elle vous a imposé des frais par erreur, vous devriez vous prévaloir de la procédure de traitement des plaintes de cette institution financière et communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. L'Agence peut enquêter sur votre plainte pour déterminer si l'institution financière a respecté ses obligations juridiques.

Si vous ne connaissez pas la procédure de traitement des plaintes de votre institution financière communiquez avec nous en composant sans frais le 1 866-461-2232 et il nous fera plaisir de vous le donner. Ou visiter notre site Web à acfc.gc.ca et lire le section « *Comment déposer une plainte* ».

Le rôle de l'ACFC

Les institutions financières sous réglementation fédérale doivent s'acquitter d'obligations légales envers les consommateurs. Certaines de ces obligations se rattachent aux cartes de crédit dont il est question dans cette publication.

N'importe quel consommateur peut présenter une plainte gratuitement à l'ACFC. Communiquez avec nous par téléphone sans frais en composant le **1-866-461-2232** ou envoyez-nous un message à **info@fcac-acfc.gc.ca**.

À PROPOS DE LA SÉRIE CARTES DE CRÉDIT – À VOUS DE CHOISIR

La série *Cartes de crédit – à vous de choisir* de l'ACFC vous aidera à répondre aux questions que vous pouvez vous poser au sujet des cartes de crédit. Cette série comprend les ressources suivantes, qui sont disponibles dans le site Web de l'ACFC à **acfc.gc.ca** :

Publications

- Comprendre les frais associés aux cartes de crédit
- Choisir la carte de crédit qui vous convient
- Les cartes de crédit : comprendre vos droits et responsabilités

Fiches-conseils

- Utilisez votre carte de crédit intelligemment : 10 conseils pour vous aider à vous en servir de façon judicieuse
- Protégez-vous contre la fraude par carte de crédit

Outils interactifs

- Outil de sélection de carte de crédit
- Calculatrice de paiements de carte de crédit

Jeux-questionnaire

- Jeu-questionnaire sur les cartes de crédit