

## CAPITAL ONE STUDY: LESS THAN HALF OF CANADIANS TAKE STEPS TO PROTECT AGAINST IDENTITY THEFT

*Millennials more aware than baby boomers of the consequences*

**Toronto, ON (February 20, 2018)** CNW – In support of Fraud Prevention Month, which runs through the month of March, [Capital One®](#) asked Canadians about their understanding of the impact of transaction fraud and identity theft as well as the precautions they take to protect themselves.

Study highlights include:

The majority of Canadians are aware of the impact identity theft can have on their personal finances, including their credit score (71 per cent).

However, only half (53 per cent) are taking some of the recommended steps to protect themselves against identity theft, including measures like managing their social media account settings that can put them at risk of fraud.

Millennials are hyper-aware of the impact of identity theft when compared to baby boomers. Their biggest concerns are: the ability to make a milestone purchase such as a home or condo (65 per cent compared to 50 per cent of boomers), and the impact on their mental health (49 per cent compared to 31 per cent of boomers).

Most Canadians actively protect themselves against fraud by not sharing their PIN (88 per cent) or by regularly monitoring their online banking and credit card accounts (76 per cent). However, only a small number of Canadians have enabled transactional push notifications on their mobile device (20 per cent) or regularly check their credit report (21 per cent).

Nearly three-quarters of consumers say their credit score would be impacted if they became a victim of identity theft (71 per cent), yet only 12 per cent use a credit score monitoring tool. It's clear that Canadians have a long way to go when it comes to understanding their credit scores - very few Canadians (39 per cent) know what their credit score is and only 27 per cent have a good understanding of how it's calculated.

"Capital One is committed to helping Canadians understand and protect themselves against credit card fraud. That's why our Capital One credit cards have smart choices built right into them, including two-way fraud alerts, instant notifications and digital tools like [Credit Keeper](#)," says Brent Reynolds, Chief Customer Experience Officer, Capital One Canada. "Contrary to popular belief, checking your credit score will not impact it and using a free monitoring tool like Credit Keeper encourages early fraud detection."

Capital One was the first bank in Canada to offer free credit scores to cardholders via the Credit Keeper™ platform. Credit Keeper provides Capital One customers with weekly updates of their credit scores.

### Tips for protecting against fraud

Capital One offers a few tips to help consumers protect against identity theft and transaction fraud:

#### **Review and take advantage of the features your card offers.**

Many credit cards have opt-in fraud detection features, like two-way fraud alerts, purchase notifications, etc. If these options are available to you, take advantage of them.

#### **Report fraud immediately.**

Report your lost wallet or credit card right away. Call your bank and make them aware of this loss. Many banks have measures in place to protect your account. At Capital One, we can put a temporary block on your card until you find it or confirm you need a replacement.

#### **Monitor your credit score.**

It goes without saying that staying on top of your financial activity is key. You should know if someone tries to open a new loan account in your name, or worse, has used your information to default on a loan. Leverage a free credit monitoring tool like Credit Keeper from Capital One. This tool indicates recent inquiries on your credit file, allowing you to vigilantly watch for unexpected activity.

For more information on fraud protection and what to do if you've been targeted for fraud, visit [www.capitalone.ca/fraudprevention](http://www.capitalone.ca/fraudprevention)

-30-

### About the study

Survey responses were collected from 1,514 randomly selected Canadian adults aged 18+ who were Angus Reid Forum panelists from February 2 to February 4, 2018. The margin of error (which measures sampling variability) is +/- 2.5%, 19 times out of 20. All results have been statistically weighted according to education, age, gender and region census data to ensure a sample representative of the entire adult population of Canada. Discrepancies in or between totals are due to rounding.

### About Capital One Canada

With offices in Toronto, Kitchener-Waterloo and Montreal, Capital One Canada has been offering Canadian consumers a range of



competitive Mastercard credit cards since 1996. We challenge ourselves to see the world through the eyes of our customers, so we can deliver the market-leading credit products and exceptional service they're looking for. Capital One Canada is a division of Capital One Bank, a subsidiary of Capital One Financial Corporation of McLean, Virginia (NYSE: COF). Visit [www.capitalone.ca](http://www.capitalone.ca) to learn more and follow us on Twitter [@CapitalOneCA](https://twitter.com/CapitalOneCA).

**For more information, contact:**

Brittany Arnold / DDB Public Relations / 416 972 5874 / [Brittany.arnold@can.ddbpr.com](mailto:Brittany.arnold@can.ddbpr.com)

Suma Bobby / Capital One Canada / 416 549 2930 / [suma.bobby@capitalone.com](mailto:suma.bobby@capitalone.com)



## SELON UNE ÉTUDE DE CAPITAL ONE, UNE MINORITÉ DE CANADIENS PREND DES MESURES CONCRÈTES POUR SE PROTÉGER DU VOL D'IDENTITÉ

*Les membres de la génération Y sont plus au fait des conséquences de ce problème que les baby-boomers*

**Toronto (20 février 2018)** CNW – Dans le cadre du Mois de la prévention de la fraude (en mars), **Capital One®** a évalué la compréhension des Canadiens à l'égard des conséquences des transactions frauduleuses et du vol d'identité, et leur a demandé quelles précautions ils prennent pour se protéger.

L'étude révèle que :

- La majorité des Canadiens (71 %) savent que le vol d'identité peut avoir des répercussions sur leurs finances personnelles, y compris sur leur cote de crédit.
- Toutefois, seulement 53 % des Canadiens suivent les recommandations pour se protéger du vol d'identité, comme régler leurs paramètres de comptes de réseaux sociaux. Ils sont donc plus à risque d'être victimes de fraude.
- Les membres de la génération Y connaissent beaucoup mieux les conséquences que peut entraîner le vol d'identité que les baby-boomers. Ils s'inquiètent principalement de ne pas pouvoir faire un achat important, comme une maison ou une copropriété (65 % par rapport à 50 % des baby-boomers), et de l'incidence d'un tel problème sur leur santé mentale (49 % par rapport à 31 % des baby-boomers).
- La plupart des Canadiens se protègent de la fraude en ne partageant pas leur NIP (88 %) ou en consultant souvent leurs comptes bancaires ou de cartes de crédit en ligne (76 %). Cependant, seulement un petit nombre de Canadiens activent leurs notifications poussées reliées aux transactions sur leur appareil mobile (20 %) ou vérifient régulièrement leur rapport de solvabilité (21 %).

Près de trois quarts des consommateurs (71 %) savent qu'un vol d'identité pourrait toucher leur cote de crédit, mais seulement 12 % d'entre eux utilisent un outil pour la surveiller. Les Canadiens ont beaucoup de chemin à faire pour comprendre cette cote. Peu d'entre eux (39 %) savent quelle est leur cote de crédit et seulement 27 % comprennent comment elle est calculée.

« Capital One s'est engagée à aider les Canadiens à comprendre la fraude par carte de crédit et à s'en protéger. C'est une des raisons pour lesquelles les cartes de crédit de Capital One ont des fonctions intégrées, comme les alertes de fraude à double sens, les notifications instantanées et des outils numériques tels que Credit Keeper<sup>TM1</sup>, explique Brent Reynolds, chef, Expérience client, Capital One Canada. Contrairement à la croyance populaire, vérifier sa cote de crédit ne l'affecte pas, et utiliser un outil comme Credit Keeper aide à détecter une fraude rapidement. »

Capital One a été la première banque à offrir une plateforme gratuite de calcul de cote de crédit à ses titulaires de carte. Grâce à Credit Keeper, les clients de Capital One obtiennent des mises à jour hebdomadaires de leur cote de crédit.

### Conseils pour se protéger de la fraude

Voici quelques conseils pour se protéger du vol d'identité et des transactions frauduleuses :

#### 1. Informez-vous des fonctionnalités offertes par votre carte et profitez-en.

De nombreuses cartes de crédit offrent des fonctions de détection de la fraude, comme des alertes de fraude à double sens ou des notifications d'achats. Si ces options vous sont offertes, utilisez-les.

#### 2. Signalez immédiatement tout cas de fraude.

Signalez la perte ou le vol de votre carte de crédit à votre banque dès que vous en êtes conscient. La plupart des banques ont des mesures pour protéger votre compte. Capital One peut bloquer temporairement votre carte jusqu'à ce que vous la retrouviez ou que vous nous confirmiez que vous avez besoin d'une carte de remplacement.

#### 3. Soyez à l'affût de votre cote de crédit.

Évidemment, la gestion efficace de vos finances est primordiale. Vous devriez être au courant si quelqu'un essaie de contracter un prêt en votre nom, ou pire, si une personne a usuré votre identité et ne rembourse pas un prêt. Utilisez un outil de surveillance de la cote de crédit tel que Credit Keeper de Capital One, qui vous informe des demandes récentes sur votre dossier de crédit et vous permet de détecter toute activité suspecte.

Visitez le [fr.capitalone.ca/fraudprevention](http://fr.capitalone.ca/fraudprevention) pour en savoir plus sur la protection contre la fraude ou pour savoir quoi faire si vous êtes victime de fraude.

**À propos de l'étude**

Le sondage a été mené du 2 au 4 février 2018 auprès de 1 514 Canadiens âgés d'au moins 18 ans, panélistes du Forum Angus Reid et sélectionnés au hasard. La marge d'erreur, qui détermine la variabilité de l'échantillonnage, est de plus ou moins 2,5 %, 19 fois sur 20. Les résultats ont été pondérés statistiquement selon les données de recensement sur la scolarité, l'âge, le genre et la région afin de constituer un échantillon représentatif de l'ensemble de la population adulte du Canada. Les écarts dans les totaux ou entre les totaux sont attribuables à l'arrondissement des données.

**À propos de Capital One Canada**

Établie à Montréal, à Kitchener-Waterloo et à Toronto, Capital One Canada offre aux consommateurs canadiens, depuis 1996, une vaste gamme de cartes de crédit MasterCard des plus concurrentielles. Nous nous efforçons de voir les choses du point de vue de nos clients, dans le but de leur offrir des produits de crédit d'avant-garde et le service exceptionnel qu'ils recherchent. Capital One Canada est une division de Capital One Bank, filiale de Capital One Financial Corporation, dont le siège est situé à McLean en Virginie (NYSE : COF).

Visitez le site <https://fr.capitalone.ca> pour en savoir davantage et suivez-nous sur Twitter [@CapitalOneFR](#).

**Pour en savoir plus, communiquez avec :**

Brittany Arnold / DDB Public Relations / 416-972-5874 / [Brittany.arnold@can.ddbpr.com](mailto:Brittany.arnold@can.ddbpr.com)  
Suma Bobby / Capital One Canada / 416-549-2930 / [suma.bobby@capitalone.com](mailto:suma.bobby@capitalone.com)

