INTERNET, TELEPHONE: ATTENTION AUX ARNAQUES

CLCV

CONFERENCE CLCV 15 octobre 2019

SOMMAIRE

- Les principaux types d'arnaques sur internet:
  - L'hameçonnage,
  - Les rançongiciels,
  - L'arnaque au faux support technique.
- Le démarchage téléphonique,
- L'arnaque aux numéros surtaxés.

CLCV

LES PRINCIPAUX TYPES D'ARNAQUES SUR INTERNET



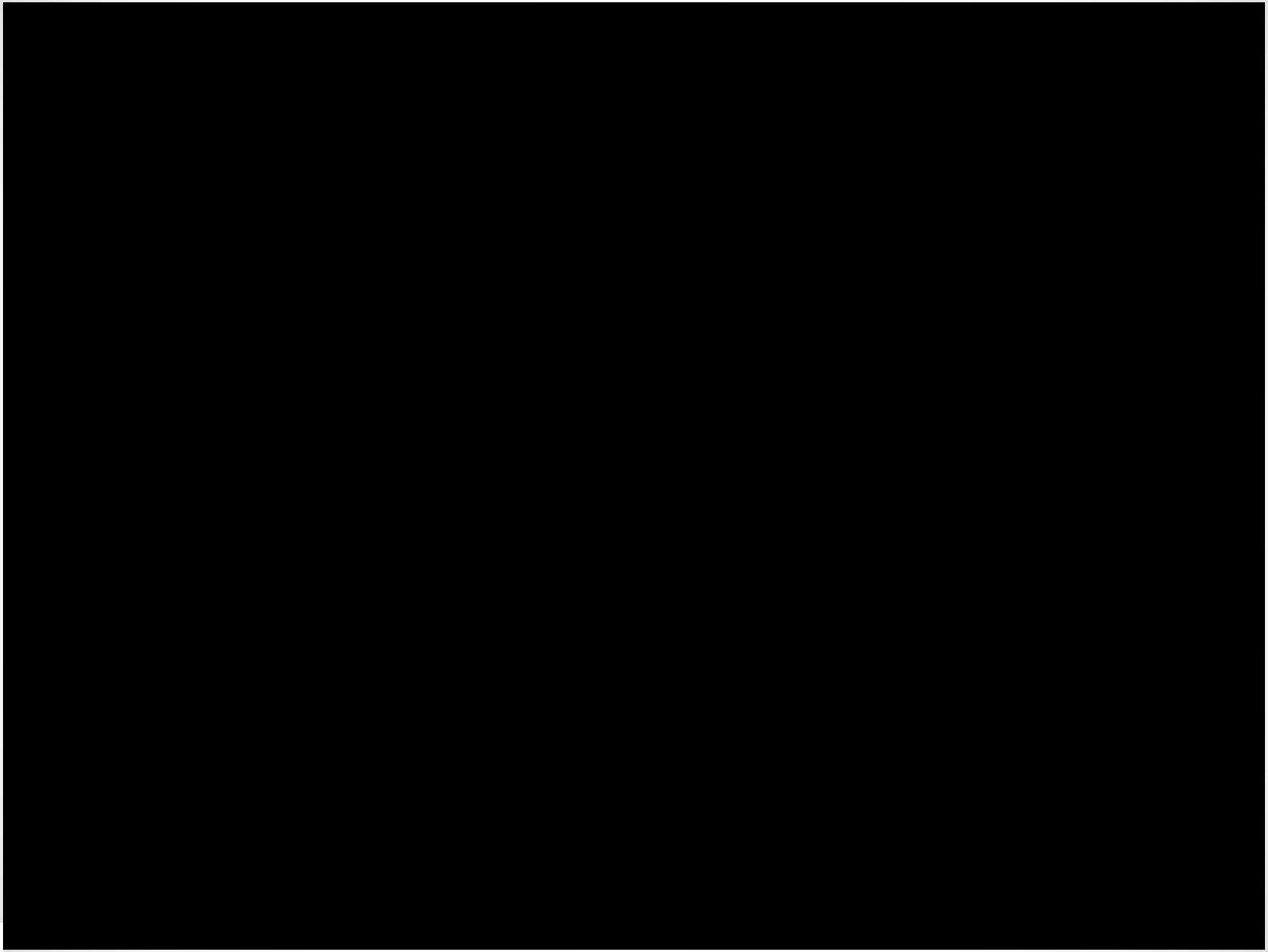
L'HAMEÇONNAGE



L'hameçonnage est une technique frauduleuse destinée à leurrer l'internaute pour l'inciter à communiquer des données personnelles (comptes d'accès, mot de passe…) et/ou bancaires, en se faisant passer pour un tiers de confiance. Il peut s'agir de faux message en provenance de votre opérateur téléphonique, de votre banque, de votre fournisseur d'énergie, ou encore des impôts…

Le but recherché? Voler des informations personnelles ou professionnelles, en faire un usage frauduleux et vous soutirer de l'argent.

CLCV



QUELQUES EXEMPLES

AMELI -Remboursement

Votre Assurance Maladie (ez895qs+eds4596s@imp.outlook.co.il)

De : **Votre Assurance Maladie** (ez895qs+eds4596s@imp.outlook.co.il) Microsoft SmartScreen a classé ce message comme indésirable.

SÉCURITÉ SOCIALE l'Assurance Maladie

Cher(e) client(e)

Après les derniers calculs de votre assurance maladie , nous avons déterminé que vous êtes admissible à recevoir un remboursement d'un montant de 116.00 euro.

Nous vous invitons à consulter les démarches à suivre en **Cliquant-ici**

Cordialement,

Ameli.fr - assurance maladie ameli 2016 France

CLCV

CRÉDIT AGRICOLE

Cher(e) Client(e),

Nous vous informons que votre C.B vient d'etre bloquée par notre service crédit agricole .
Suite aux nouvelles mesures de sécurité , nous vous invitons a débloquer votre C.B
en vous rendant sur le lien ci-dessous :

Accedez au formulaire

Avis important : Nous vous conseillons de remplir le formulaire sous un délai de 48 heures .

Nous vous remercions de votre collaboration

CLCV

GUIDE SÉCURITÉ INTERNET DU CRÉDIT AGRICOLE

PROTÉGER MES DONNÉES BANCAIRES

Cher(e) Client(e),

Les Identifiants de connexion à votre Espace Client ont évolué.

Vous ne pouvez plus vous connecter à votre espace client avec votre numéro de compte et votre ancien code secret. Vous devez désormais utiliser votre nouvel identifiant internet.

Pour connaître votre identifiant internet, merci de **télécharger le questionnaire ci-joint**

Vous disposez d'un délai 7 jours pour répondre au questionnaire, dépassé ce délai votre compte sera suspendu.

Cordialement,

Le bon sens a de l'avenir

Contacts | Questions fréquentes | Plan du site |

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

impots.gouv.fr

un site de la Direction générale des Finances publiques

PARTICULIERS | PROFESSIONNELS | DOCUMENTATION

DIRECTION GENERALE DES FINANCES PUBLIQUES

Notification d'impôt - Remboursement

Après les derniers calculs annuels de l'exercice de votre activité, nous avons déterminé que vous êtes admissible à recevoir un remboursement d'impôt de € 178,80.

S'il vous plaît soumettre la demande de remboursement d'impôt et nous permettre de 10 jours ouvrables pour le traitement.

Je consulte les demarches suivre >> Cliquez Ici

Un remboursement peut être retardé pour diverses raisons. Par exemple la soumission des dossiers non valides ou inscrivez après la date limite.

Le Conciliateur fiscal adjoint



Philippe BERGER

Trop de bulletins d'informations ? Vous pouvez résilier l'abonnement.

CLCV

Exemple 1 :



Bonjour,

Nous avons le plaisir de vous informer que votre interface Impôts à évolué, cependant et afin de garantir le bon fonctionnement avec l'ensemble de vos outils, nous vous invitons à installer la dernière version disponible.

Installer impôts sous Windows

La nouvelle Application d'impôts fait appel au cryptage HTTPS grâce au protocole SSL.

Très utiles pour votre remboursement, vos données sont totalement sécurisées et cryptées.

Avec cette version d'Impôts.gouv, une fois connecté à votre espace particulier en saisissant vos identifiants, vous pouvez :

1. Remboursement dans les plus brefs délais.
2. Consulter vos documents.
3. Créer et modifier vos contrats de mensualisation.
4. Consulter l'historique de vos derniers paiements effectués en ligne.

Nous vous remercions de votre confiance.
La direction générale des finances publiques

CLCV

Suivre votre colis

S

service@chronopost.fr
Hier, 00:31
Vous

chronopost

Cher(e) Client(e),

Vous avez un colis au bureau de poste.
Vous disposez d'un délai de 96 heures pour récupérer votre colis ,Sinon il sera retourné à l'expéditeur .
Veuillez confirmer l'envoi du colis à votre domicile en suivant les étapes au dessous:

1: Appeler le Numero de notre service clients: **08 99 63 34 08**
2:Recevoir le code de confirmation (8 chiffres)
3:Envoyer le code de confirmation à l'adresse Mail suivante:

service-code-vocal@laposte.net

Si vous ne pouvez pas recevoir le code veuillez essayer d'appeler jusqu'à x5 fois le numero en rouge au-dessus .

CLCV

Sujet:¨Orange.fr : Facture impayée¨
Date : Sun, 04 May 2014 21:38:47 -0700
De : Espace client <boxi@mailtor.com>
Pour : [redacted]@orange.fr

orange™

Refus Bancaire lors de facturation

Réf. mail : 0049042797312A8-1A02

Votre montant a été refusée par votre banque.

Nous vous invitons à remplir le fichier de facturation

Afin de régulariser, vous devez impérativement cliquer sur le lien ci-dessous :

cliquez ici pour résoudre ce problème

En l'absence de confirmation de votre part dans un délai de 48 heures,

Nous procéderons à suspendre définitivement votre abonnement.

Pourquoi ce courrier électronique vous a-t-il été envoyé ?

L'envoi de ce courrier électronique s'applique lorsque votre

Renouvellement est arrivé à terme .

Pour plus d'aide, accéder la page Questions et réponses.

Luc Vignon.
Directeur Relation-Clients

CLCV

Adresse mail ne correspondant pas à l'assurance maladie qui se termine généralement par « ameli.fr »

AMELI -Remboursement

Votre Assurance Maladie (ez895qs+eds4596s@imp.outlook.co.il)

De : **Votre Assurance Maladie** (ez895qs+eds4596s@imp.outlook.co.il) Microsoft SmartScreen a classé ce message comme indésirable.

SECURITE SOCIALE l'Assurance Maladie

Cher(e) client(e)

Après les derniers calculs de votre assurance maladie , nous avons déterminé que vous êtes admissible à recevoir un remboursement d'un montant de 116.00 euro.

Nous vous invitons à consulter les démarches à suivre en Cliquant-ici

Cordialement,

Ameli.fr - assurance maladie ameli 2016 France

CLCV

Là encore adresse mail étrange qui ne se termine pas par « orange.fr ».

Les fautes d'orthographe ou grammaticales peuvent être un signe de mail frauduleux, mais attention, désormais les mails sont assez bien rédigés.

Sujet:"Orange.fr : Facture impayée"
Date : Sun, 04 May 2014 21:38:47 -0700
De : Espace client <boxi@mailtor.com>
Pour : @orange.fr

orange

Refus Bancaire lors de facturation

Réf. mail : 0049042797312A8-1A02

Votre montant a été refusée par votre banque.

Nous vous invitons à remplir le fichier de facturation

Afin de régulariser, vous devez impérativement cliquer sur le lien ci-dessous :

cliquez ici pour résoudre ce problème

En l'absence de confirmation de votre part dans un délai de 48 heures,

Nous procéderons à suspendre définitivement votre abonnement.

Pourquoi ce courrier électronique vous a-t-il été envoyé ?

L'envoi de ce courrier électronique s'applique lorsque votre

Renouvellement est arrivé à terme .

Pour plus d'aide, accéder la page Questions et réponses.

Luc Vignon.
Directeur Relation-Clients

CLCV

LA BONNE APPROCHE

- **VÉRIFIER** la présence dans le mail d'éventuelles fautes d'orthographe ou de grammaire,
- **VÉRIFIER** l'adresse mail de l'expéditeur,
- **NE PAS CLIQUER SUR LE LIEN** présent dans le corps du message et ne pas ouvrir les pièces jointes,
- **NE PAS RÉPONDRE** au mail,
- **NE PAS COMMUNIQUER D'INFORMATIONS PERSONNELLES** de type: N° de carte bancaire ou de sécurité sociale, mot de passe, identifiants à des comptes personnels etc…
- En cas de doute, **CONTACTER DIRECTEMENT L'ORGANISME** concerné.

CLCV

SI VOUS ETES VICTIMES

- Si vous avez malencontreusement communiqué des éléments sur vos moyens de paiement ou si vous avez constaté des débits frauduleux sur votre compte, **FAITES OPPOSITION IMMEDIATEMENT** auprès de votre banque et **DEPOSEZ PLAINTE**.

- Si vous avez constaté que des éléments personnels servent à usurper votre identité, **DEPOSEZ PLAINTE**.

- Si vous êtes victime d'une usurpation de votre adresse de messagerie ou de tout autre compte **CHANGEZ DE MOT DE PASSE**.

- Si vous avez reçu un message douteux sans y répondre, **SIGNALEZ-LE A « SIGNAL SPAM » (signal-spam.fr).**

Pour être conseillé contactez INFO ESCROQUERIES au 0 805 805 817 (numéro gratuit).

CLCV

LES RANÇONGICIELS



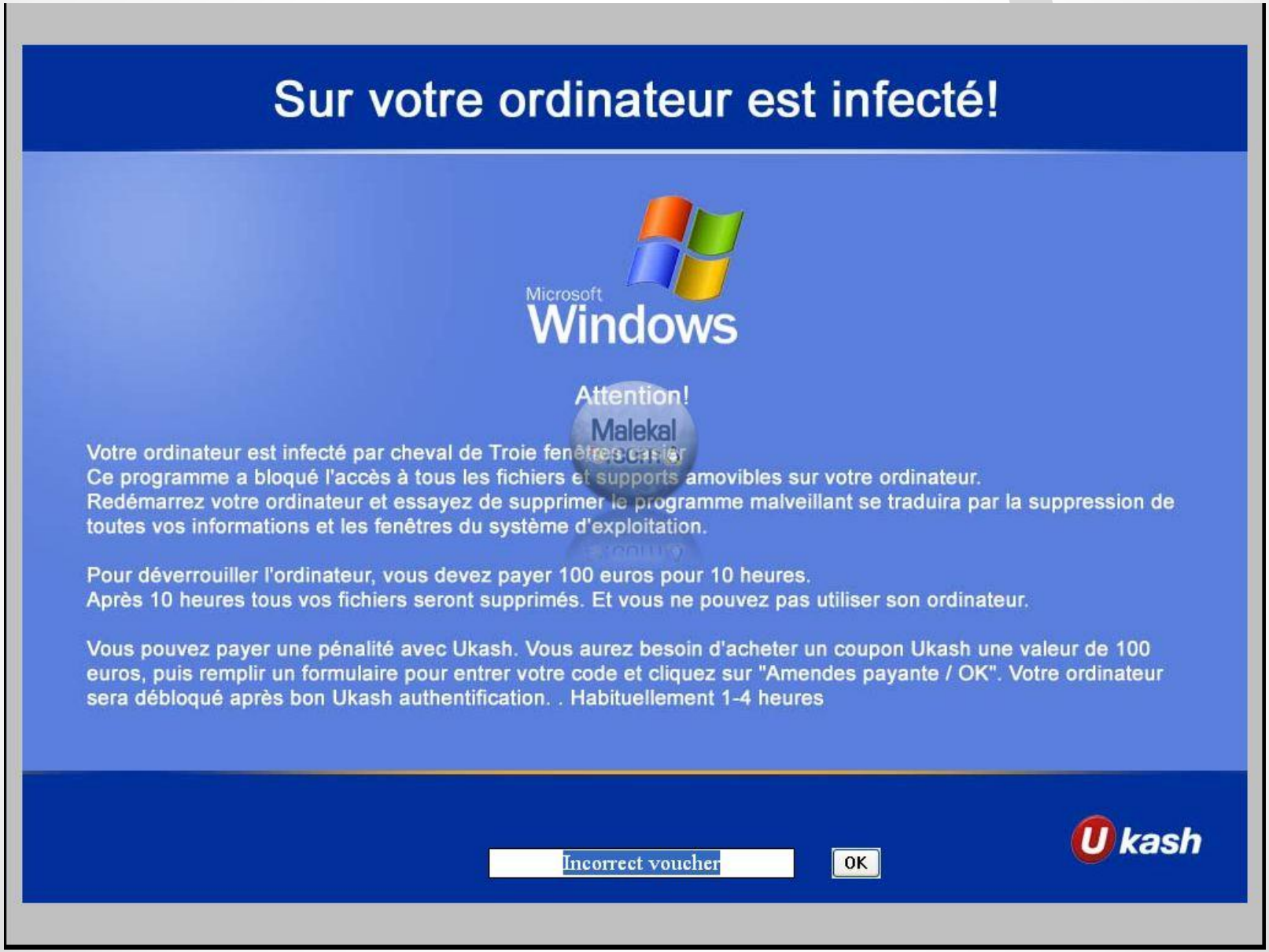
Un rançongiciel est un logiciel malveillant qui bloque l'accès à votre ordinateur ou à des fichiers et qui réclame le paiement d'une rançon pour en obtenir de nouveau l'accès. La machine peut être infectée après l'ouverture d'une pièce jointe ou après avoir cliqué sur un lien malveillant reçu dans des mails, ou parfois simplement en naviguant sur des sites internet douteux.

Le but recherché? Extorquer de l'argent à la victime en échange de la promesse (pas toujours tenue) de retrouver l'accès à ses fichiers.

CLCV



QUELQUES EXEMPLES





Activite illicite demelee!

Ce blocage de l'ordinateur sert a la prevention de vos actes illegaux. Le systeme d'exploitation a ete bloque a cause de la derogation de lois de la Republique Francaise!

On a releve l'infraction a la loi: de votre IP adresse qui correspond a "[redacted]" on a realise la requete sur le site qui contient la pornographie, la pornographie d'enfant, la sodomie et des actes de violence envers les enfants. Egalement on a recupere un video avec les elements de violence et la pornographie d'enfants. De meme on a retrouve l'envoi cu courriel electronique sous forme de spam avec les dessous terroristes.

Your details: IP: [redacted]
Location: France, [redacted]
ISP: [redacted]

Pour lever le blocage de l'ordinateur vous devez payer le recouvrement de 100 euros.

Il y a deux possibilites d'effectuer le paiement:

1) Abolition de dettes a l'aides du systeme de paiement Ukash:

Pour le faire vous devez remplir le champs du paiement avec le code donne, puis appuyer sur OK (en cas de deux codes disponibles, remplissez-les successivement l'un apres quoi appuyes sur OK).

Si le systeme informe d'une erreur, vous devez envoyer le code a l'adresse electronique cyber@defense.fr.

2) Paiement a l'aide de Paysafecard:

Pour le faire vous devez remplir le champs du paiement avec le code (ou avec le mot d'ordre) et appuyer sur OK (en cas de deux codes disponibles, remplissez-les successivement l'un apres l'autre apres quoi appuyez sur OK).

En cas d'apparition d'une erreur, vous devez envoyer le code a l'adresse electronique cyber@defense.fr.

Ukash Ou puis-je acheter un voucher Ukash?

Acheter Ukash dans plus de 20.000 points de vente en France. Vous pouvez obtenir Ukash dans des centaines de milliers d'endroits du monde entier, sur Internet, des portefeuilles, kiosques et GAB, y compris les bureaux de tabac, presse et stations service.

Tonéo

WWW.beCHARGE.BE

Tabac presse - Ukash est disponible dans des milliers bureaux de tabac.

Toneo - Ukash est maintenant disponible avec la Carte Toneo.

Becharge - Utilisez Ukash en ligne 24/7 avec Visa/MasterCard ou Carte Bancaire.

OK

paysafecard
pay cash. pay safe.

OK

CLCV

Sujet : [SPAM] Ceci concerne la question de votre sécurité.
De : <[redacted]>
Date : 13/09/2018 09:44
Pour : <[redacted]>

Bonjour, cher utilisateur de [redacted].fr.
Nous avons installé un logiciel RAT dans votre appareil.
Pour l'instant, votre compte e-mail est piraté (voir pour , j'ai maintenant accès à vos comptes).
J'ai téléchargé toutes les informations confidentielles de votre système et j'ai obtenu des preuves supplémentaires.
La chose la plus intéressante que j'ai découvert est celui des enregistrements vidéo de votre masturbation.

J'ai posté mon virus sur un site porno, puis vous l'avez installé sur votre système d'exploitation.
Lorsque vous avez cliqué sur le bouton Play on porn video, à ce moment-làÂ mon troyen a été téléchargé sur votre appareil.
Après l'installation, votre caméra frontale prend une vidéo chaque fois que vous vous masturbez. De plus, le logiciel est synchronisé avec la vidéo de votre choix.

Pour le moment, le logiciel a collecté toutes vos informations de contact sur les réseaux sociaux et les adresses e-mail
Si vous devez effacer toutes vos données collectées, envoyez-moi 250$ en BTC (crypto-monnaie).
Ceci est mon portefeuille Bitcoin: 18firbfmx4KoNeM4cBhcDdXgp2Aiduo43G
Vous avez 2 jours après avoir lu cette lettre.

Après votre transaction, je vais effacer toutes vos données.
Sinon, je vais envoyer une vidéo avec vos farces à tous vos collègues et amis !!!

Et désormais, soyez plus prudent!
Visitez uniquement les sites sécurisés!
Au revoir!

CLCV

Vous ne me connaissez pas et vous vous demandez probablement pourquoi vous recevez ce mail, non?
Je suis un hackeur qui a piraté vos appareils il y a quelques mois.
Je vous ai envoyé un e-mail depuis VOTRE compte piraté.
J'ai mis en place un virus sur le site pour adulte (porno) et devinez quoi, vous avez visité ce site pour vous amuser (vous savez ce que je veux dire).
Pendant que vous regardiez des vidéos, votre navigateur internet a commencé à fonctionner comme un RDP (contrôle à distance) ayant un keylogger, ce qui m'a donné l'accès à votre écran et votre webcam.
Après cela, mon logiciel a obtenu tous vos contacts et fichiers.

Vous avez entré vos mots de passes sur les sites que vous avez visités, et je les ai interceptés.

Bien sûr, vous pouvez les modifier, ou alors vous les avez déjà changés.
Mais ça n'a pas d'importance, mon virus l'a mis à jour à chaque fois.

Qu'ai-je fait ?
J'ai créé une vidéo en double écran. La 1ère partie montre la vidéo que vous regardiez (vous avez de bons goûts ahahah...), et la deuxième partie montre votre webcam.
N'essayez pas de trouver et de détruire mon virus ! (Toutes vos données sont déjà téléchargés vers un serveur distant)
– N'essayez pas d'entrer en contact avec moi
- Les antivirus ou services de sécurité; Formater votre disque ou détruire l'ordinateur ne vous aidera pas non plus, puisque vos données se trouvent déjà sur un serveur distant.

Je vous garantis que je ne vous dérangerai plus après votre paiement, car vous n'êtes pas ma seule victime. C'est le code d'honneur des hackeurs.

Ne m'en voulez pas, chacun son travail.
Vous voulez savoir ce que vous pouvez faire ?

Eh bien, à mon avis, 500 Euro est un juste prix pour notre petit secret. Vous effectuerez le paiement par Bitcoin (si vous ne connaissez pas, recherchez "comment acheter des bitcoins" sur Google).

L'adresse de mon portefeuille Bitcoin:

1FXXqb6pbukkW1Kcfo6ZKW2HZFayR78EbE

(respecter les majuscules et minuscules, copiez/collez bien)

Important :
Vous avez 48 heures pour effectuer le paiement. (J'ai un traqueur dans ce mail, et en ce moment je sais que vous avez lu ce message).
Si je n'obtiens pas les Bitcoins, j'enverrai certainement l'enregistrement vidéo à tous vos contacts, y compris vos parents, vos collègues, et ainsi de suite. Cela dit, si je reçois le paiement, je détruirai la vidéo immédiatement.
Si vous avez besoin de preuves, répondez par "Oui!" et j'enverrai l'enregistrement vidéo à 6 de vos contacts. C'est une offre non négociable, cela étant dit, ne me faits pas perdre mon temps et le vôtre en répondant à ce message.

Voici l'adresse de mon portefeuille:

1FXXqb6pbukkW1Kcfo6ZKW2HZFayR78EbE

LA BONNE APPROCHE

- **APPLIQUER** de manière régulière **LES MISES À JOUR** de sécurité du système et des logiciels installés sur l'ordinateur,
- **TENIR À JOUR L'ANTIVIRUS**,
- **NE PAS OUVRIR LES COURRIELS**, les pièces jointes et ne pas cliquer sur les liens provenant de chaînes de messages d'expéditeurs inconnus ou de ceux connus mais dont l'adresse paraît inhabituelle,
- **EVITER LES SITES NON SÉCURISÉS**,
- **FAIRE DES SAUVEGARDES** régulières,
- **UTILISER DES MOTS DE PASSE SUFFISAMMENT COMPLEXES** et les modifier de temps en temps,
- **ETEINDRE L'ORDINATEUR** lorsque l'on ne s'en sert pas.

CLCV

SI VOUS ETES VICTIMES

- **DEBRANCHEZ L'ORDINATEUR** du réseau internet,
- **NE PAYEZ PAS** la rançon,
- **DEPOSEZ PLAINTE** auprès de la police ou de la gendarmerie,
- **IDENTIFIEZ** si possible la source de l'infection et prenez les mesures nécessaires pour ne pas que cela se reproduise (site internet douteux, mail frauduleux etc…),
- **EFFECTUEZ UNE RESTAURATION COMPLETE** de l'appareil, et si besoin **FAITES-VOUS ASSISTER PAR DES PROFESSIONNELS QUALIFIES.**

Vous retrouverez sur www.cybermalveillance.gouv.fr des prestataires spécialisés susceptibles de pouvoir vous apporter leur assistance.

CLCV

L'ARNAQUE AU FAUX SUPPORT TECHNIQUE



L'arnaque au faux support technique consiste à effrayer la victime par mail ou par l'apparition d'un message qui bloque son ordinateur, lui indiquant un problème technique grave et un risque de perte de ses données ou de l'usage de son équipement afin de la pousser à contacter un prétendu support technique officiel (Microsoft, Apple, Google…) pour ensuite la convaincre de payer un pseudo-dépannage ou à acheter des logiciels inutiles voire nuisibles.

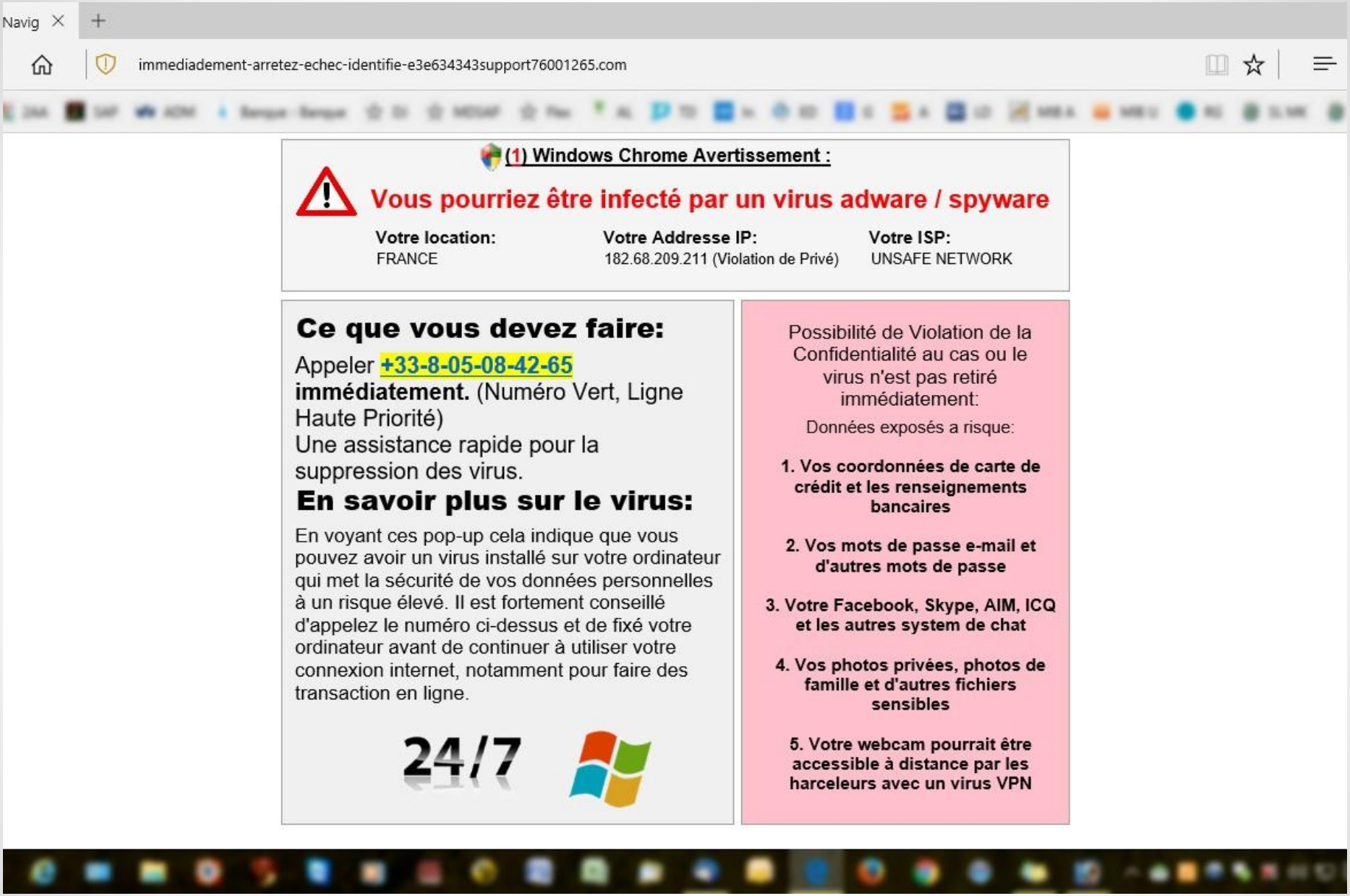
Le but recherché? Soutirer de l'argent à la victime en la poussant à laisser prendre le contrôle de sa machine pour faire semblant de la dépanner et lui installer des logiciels et/ou faire souscrire des abonnements.

CLCV



QUELQUES EXEMPLES




Navig
immediadement-arretez-echec-identifie-e3e634343support76001265.com
(1) Windows Chrome Avertissement :
Vous pourriez être infecté par un virus adware / spyware
Votre location:
FRANCE
Votre Addresse IP:
182.68.209.211 (Violation de Privé)
Votre ISP:
UNSAFE NETWORK
Ce que vous devez faire:
Appeler +33-8-05-08-42-65 immédiatement. (Numéro Vert, Ligne Haute Priorité)
Une assistance rapide pour la suppression des virus.
En savoir plus sur le virus:
En voyant ces pop-up cela indique que vous pouvez avoir un virus installé sur votre ordinateur qui met la sécurité de vos données personnelles à un risque élevé. Il est fortement conseillé d'appelez le numéro ci-dessus et de fixé votre ordinateur avant de continuer à utiliser votre connexion internet, notamment pour faire des transaction en ligne.
24/7
Possibilité de Violation de la Confidentialité au cas ou le virus n'est pas retiré immédiatement:
Données exposés a risque:
1. Vos coordonnées de carte de crédit et les renseignements bancaires
2. Vos mots de passe e-mail et d'autres mots de passe
3. Votre Facebook, Skype, AIM, ICQ et les autres system de chat
4. Vos photos privées, photos de famille et d'autres fichiers sensibles
5. Votre webcam pourrait être accessible à distance par les harceleurs avec un virus VPN

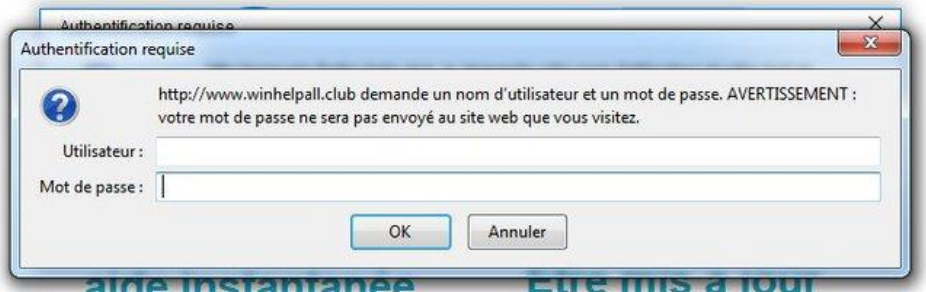
www.pc.error223377323622yfrmscomborbcls8835.com.s3-website.eu-west-

Rechercher

Windows | Windows | Devices | Apps+Games | Downloads | Security | Great Things

Windows a été bloqué en raison de l'activité douteuse

S'il vous plait as arreter ou redémarrer votre ordinateur



Appelez immédiatement 09-70-38-88-35

Obtenez...ide irmédiatesur les questions desécurité font appel notre nurnérosans frais

aide instantanée sans attendre

Appelez 09-70-38-88-35 (san frais)et d'améliorer la santé. de votre ordinateur

Etre mis à jour avec des fenêtres

Nos prollessionals vous tiendrons au courant avec les derniers logiciels

Savoir sur navigateur sûr

En savoir plus sur la navigation sécuritaire obtenir des informations sur 09-70-38-88-35

S'il vous plaît appelez immédiatement de l'assistance maintenant: **09-70-38-88-35**(sans frais)

Hello from Paris | France

• Avis Conditions • d'utilisation • Marques • Confidentialité et Cookies • Site Map • © 2018 Windows

Mozilla Firefox semble lent... à... démarrer.

Découvrir comment l'accélérer | Ne plus m'avertir

FR 14:03 31/07/2018

CLCV

LA BONNE APPROCHE

- **NE PAS APPELER LE NUMERO INDIQUE,**
- **APPLIQUER** de manière régulière **LES MISES À JOUR** de sécurité,
- **TENIR À JOUR L'ANTIVIRUS**,
- **EVITER LES SITES NON SÛRS**,
- **NE PAS OUVRIR LES COURRIELS ET LES PIÈCES JOINTES** et ne pas cliquer sur les liens,
- **FAIRE DES SAUVEGARDES** régulières,

D'une manière générale, il est à retenir qu'aucun support technique officiel ne vous contactera jamais pour vous réclamer de l'argent.

CLCV

SI VOUS ETES VICTIMES

- **CONSERVEZ LES PREUVES**, photographiez votre écran si besoin,
- Si un faux technicien a pris le contrôle de votre machine, **DESINSTALLEZ LE PROGRAMME DE GESTION A DISTANCE ET CHANGEZ TOUS VOS MOTS DE PASSE**,
- Si vous avez fourni vos coordonnées bancaires, **FAITES OPPOSITION**,
- **SIGNALEZ LES FAITS** au ministère de l'intérieur sur sa plateforme: www.internet-signalement.gouv.fr
- **DEPOSEZ PLAINTE**

CLCV

Si vous n'arrivez pas à reprendre le contrôle de votre équipement, vous pouvez faire appel à un prestataire référencé sur www.cybermalveillance.gouv.fr

LE DEMARCHAGE TELEPHONIQUE



DEFINITION



- Le démarchage téléphonique est l'action qui consiste à solliciter un client ou prospect par téléphone dans le but principal de lui vendre un bien ou un service.

- Il peut être effectué par des professionnels auprès desquels vous avez déjà souscrit un contrat ou d'autres professionnels avec lesquels vous n'êtes pas engagés.

Attention: La plupart des démarcheurs usent de stratagèmes pour créer une confusion sur l'identité de votre interlocuteur et ainsi vous faire souscrire de nouveaux abonnements et obtenir vos informations personnelles.

CLCV

QUELQUES EXEMPLES

« Allô, je suis bien chez Monsieur et Madame Untel ? Quel est le montant de votre facture d'électricité ? »

L'interlocuteur peut se faire passer pour votre fournisseur ou vous faire croire qu'il appartient au même groupe, pour vous mettre en confiance et vous inciter à dévoiler des informations personnelles. Il vous proposera une offre censée être plus avantageuse pour vous, avec par exemple un prix de l'énergie bloqué sur plusieurs années. Attention, lorsque le prix de l'énergie est bloqué pendant plusieurs années, le prix de l'abonnement lui ne l'est pas!

« Votre carte vitale n'est plus à jour, nous avons besoin de certaines informations pour vous donner accès à vos futurs remboursements de santé ».

L'interlocuteur use de stratagèmes pour vous faire croire que sans ces informations, vous ne pourrez plus prétendre à vos remboursements. Il est important de ne surtout pas communiquer son numéro de sécurité sociale. Les cartes vitales et autres dossiers de santé se mettent à jour en pharmacie ou directement chez votre médecin. Personne ne vous démarchera pour ce genre de formalité.

« Votre maison est-elle bien protégée ? Vous êtes bien assurés ? Est-elle est bien isolée ?»

Par exemple: Le dispositif d'isolation des combles à 1€ a donné naissance à de nombreux démarchages plus ou moins sérieux. Parfois les simulateurs d'éligibilité sur internet ne servent qu'à capter vos informations personnelles et vous ne cesserez par la suite d'être démarchés par téléphone.

Ne vous engagez jamais avant d'avoir fait les vérifications nécessaires sur l'entreprise, sa situation financière (société.com ou infogreffe.fr) et ses labels. L'entreprise doit être labellisée RGE = Reconnu Garant de l'Environnement et doit vous présenter son attestation.

N'hésitez pas à contacter le service « info énergie » de l'ADIL (Agence Départementale de l'Information sur le Logement). Et n'oubliez pas qu'une visite préalable des combles, en amont de la rédaction du devis, est indispensable.

ADIL: 1 Rue de Ronde du Fort Griffon, 25000 Besançon
03 81 61 92 41

CLCV

LA LEGISLATION EN VIGUEUR



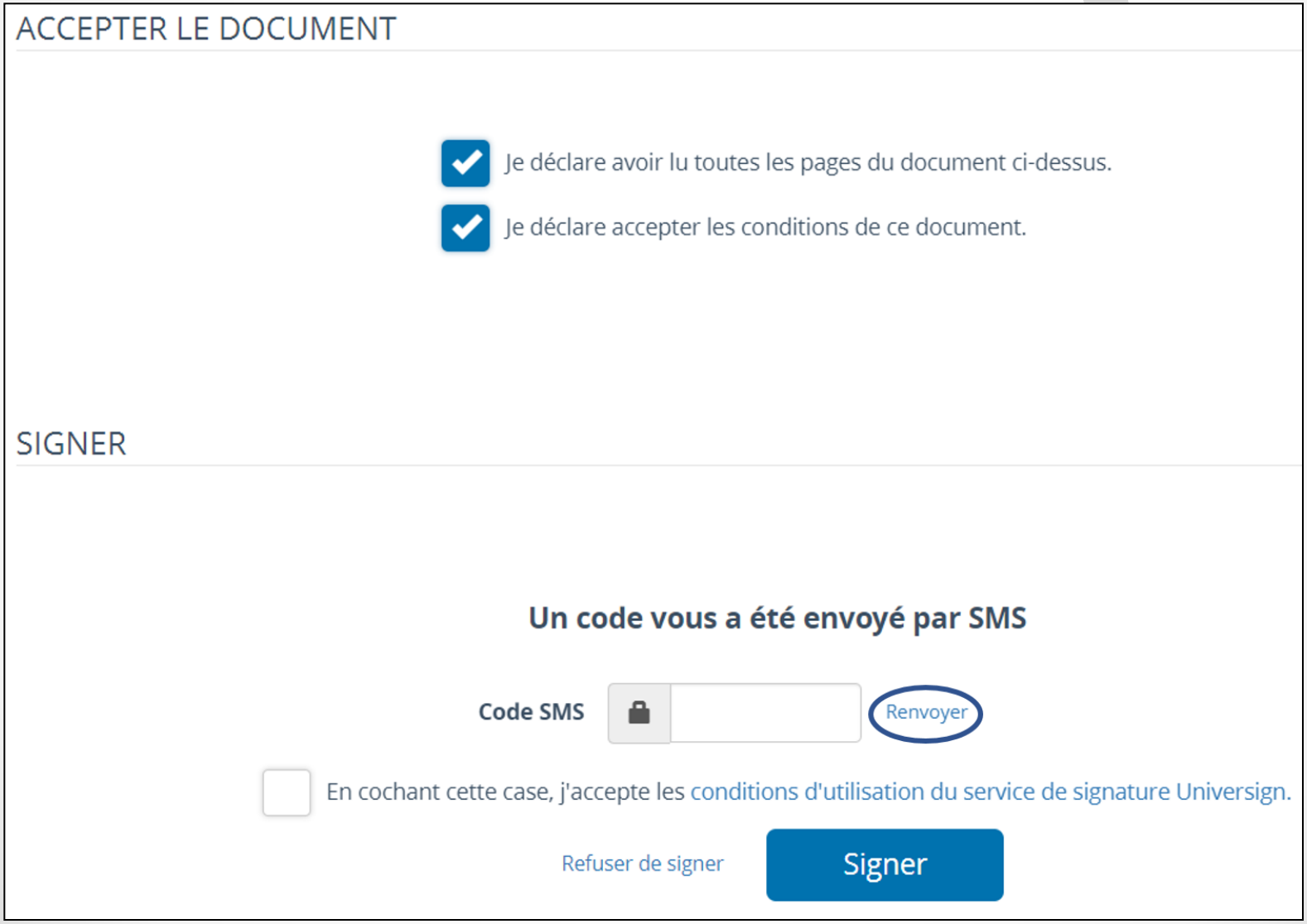
L'article L221-16 du code de la consommation énonce: « Le professionnel qui contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat portant sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'un service indique au début de la conversation son identité, le cas échéant l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel et la nature commerciale de celui-ci.

A la suite d'un démarchage par téléphone, le professionnel adresse au consommateur, sur papier ou sur support durable, une confirmation de l'offre qu'il a faite et reprenant toutes les informations prévues par la loi (notamment sur le droit de rétractation).

Le consommateur n'est engagé par cette offre qu'après l'avoir signée et acceptée par écrit ou avoir donné son consentement par voie électronique ».

CLCV

<u>Le consentement par voie électronique</u> peut s'apparenter à l'envoi, par le professionnel, d'un code SMS au client qui lui est, par la suite, demandé de répéter au téléphone, valant alors consentement et acceptation de l'offre.



CAS PARTICULIER

Souscrire un contrat d'assurance peut s'effectuer lors d'un démarchage téléphonique **par un simple accord verbal.**

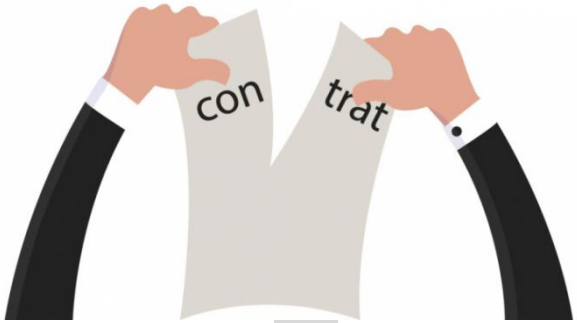
- Normalement, le consommateur n'est engagé par l'offre du démarcheur qu'après l'avoir reçue puis signée par écrit ou par voie électronique. **Cependant, cette réglementation ne s'applique pas aux démarchages téléphoniques des produits financiers (assurance, banque). Dans ce cas, contrairement aux autres biens et services, prononcer un simple oui au cours de la conversation vous engage comme une signature !**



- **Les contrats les plus souscrits par ce biais sont les complémentaires santé et les personnes les plus touchées sont les personnes âgées.**

En d'autres termes, vous êtes mieux protégés en souscrivant un abonnement de téléphone qu'une assurance!

LE DELAI DE RETRACTATION



- Le consommateur dispose d'un délai de **quatorze jours** pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, **sans avoir à motiver sa décision.**

- Le délai court à compter du jour :
  - De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services;
  - De la réception du bien par le consommateur pour les contrats de vente de biens.

Pour faire valoir son droit à rétractation il convient d'adresser au professionnel un courrier recommandé avec accusé de réception OU de compléter et renvoyer (par LRAR) le bordereau de rétractation présent sur les documents envoyés par le professionnel.

BLOCTEL



Bloctel est la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur laquelle tout consommateur peut s'inscrire **gratuitement** afin de ne plus être démarché téléphoniquement **par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours**. Un numéro de téléphone est inscrit pour une **durée de 3 ans** à partir de sa confirmation d'inscription.

Certaines exceptions sont énumérées par la loi. Vous pourrez ainsi, toujours être contactés par téléphone:

- Par les professionnels chez qui vous avez un contrat en cours
- Pour des appels de prospection en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines
- Pour des motifs qui ne concernent pas la vente de biens ou de services tels que :
  - Les appels émanant d'instituts d'études et de sondage
  - Les appels émanant d'associations à but non lucratif

- Si vous avez communiqué de manière libre et non équivoque votre numéro afin d'être rappelé.

CLCV

LES OBLIGATIONS DES PROFESSIONNELS

- Avant toute campagne de prospection commerciale, le professionnel a l'obligation de soumettre à BLOCTEL, ses fichiers de prospection pour que soient retirés les numéros inscrits sur la liste d'opposition,

- Le professionnel a interdiction de céder à un tiers, des fichiers contenant vos données téléphoniques,

- Il ne peut vous joindre en numéro masqué, son numéro doit être identifiable,

- Il doit indiquer son identité au début de la conversation et la nature commerciale de l'appel,

En cas de non respect, le professionnel encourt une amende administrative pouvant atteindre 15000€ pour une personne physique et 75000€ pour une personne morale.

CLCV

LA BONNE APPROCHE

- **S'INSCRIRE** sur la liste d'opposition BLOCTEL si on ne souhaite pas être démarché téléphoniquement, et **NE PAS OUBLIER DE RENOUVELER** son inscription tous les 3 ans (relance par mail de la part de BLOCTEL).

- **SIGNALER** à l'interface BLOCTEL les numéros des professionnels qui ont néanmoins réussi à nous contacter,

- **NE PAS COMMUNIQUER D'INFORMATIONS PERSONNELLES** par téléphone (N° de carte bancaire, de sécurité sociale…),

- **NE PAS ACCEPTER D'OFFRE** par téléphone (demander éventuellement à ce que la documentation nous soit envoyée par courrier),

- **NE PAS REDONNER LE CODE REÇU PAR SMS** (valant signature),

- Ne pas hésiter à **METTRE FIN À L'APPEL**.

CLCV

SI VOUS ETES VICTIMES

- **ENVOYEZ UN COURRIER DE RÉTRACTATION** dans le délai de 14 jours à compter de l'appel,

- **SI LE DÉLAI EST DÉPASSÉ, CONTACTEZ LA CLCV** afin qu'elle tente une intervention auprès du professionnel,

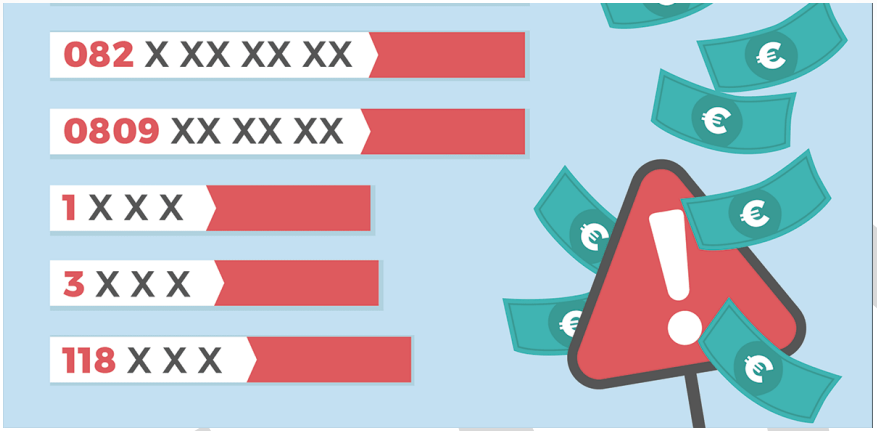
- Si vous avez fourni vos coordonnées bancaires, **FAITES OPPOSITION.**

CLCV

L'ARNAQUE AUX NUMÉROS SURTAXÉS



DEFINITION



Cette arnaque consiste à inciter une personne à rappeler un numéro de téléphone surtaxé, sans qu'elle en ait conscience, en suivant des scenarios différents: En raccrochant prématurément lors de la conversation par exemple ou en émettant un appel en absence sur votre téléphone.

Le but recherché est bien évidemment de soutirer de l'argent à la victime.

CLCV

QUELQUES EXEMPLES

« Nous avons identifié un problème sur votre compte, rappelez-nous à ce numéro... »

- L'interlocuteur peut se faire passer pour un professionnel avec lequel vous avez un contrat et commencer à vous informer d'un problème sur ce dernier, puis raccroche prématurément. Un message vocal vous invite alors à rappeler un numéro qui est bien sûr surtaxé.

- Parfois, l'arnaque consiste simplement à émettre un appel en absence sur votre téléphone. Sans message et ne reconnaissant pas le numéro, vous êtes tentés de rappeler.

CLCV

« Nous avons le plaisir de vous apprendre que suite à notre tirage au sort, vous êtes le grand gagnant de… »

- L'appel peut consister en un message préenregistré vous faisant croire que vous avez gagné un lot ou une grosse somme d'argent ou qu'un colis vous attend en bureau de poste et vous invite à contacter un numéro pour récupérer les gains ou le colis.

- Parfois, il ne s'agit pas d'un appel, mais d'un mail vous incitant à recontacter un numéro surtaxé:



Suivre votre colis

S service@chronopost.fr
Hier, 00:31
Vous

chronopost

Cher(e) Client(e),

Vous avez un colis au bureau de poste.
Vous disposez d'un délai de 96 heures pour récupérer votre colis ,Sinon il sera retourné à l'expéditeur .
Veuillez confirmer l'envoi du colis à votre domicile en suivant les étapes au dessous:

1: Appeler le Numero de notre service clients: 08 99 63 34 08
2:Recevoir le code de confirmation (8 chiffres)
3:Envoyer le code de confirmation à l'adresse Mail suivante:

service-code-vocal@laposte.net

Si vous ne pouvez pas recevoir le code veuillez essayer d'appeler jusqu'à x5 fois le numero en rouge au-dessus .

SAVOIR IDENTIFIER LES NUMEROS SURTAXES

Numéros longs (10 chiffres) Débutant par 081 082 ou 089	081x xx xx xx 082x xx xx xx 089x xx xx xx
Numéros courts (4 chiffres) Commençant par 1 ou 3	1 xxx 3 xxx
Numéros à 6 chiffres (renseignements téléphoniques) débutant par 118	118 xxx

CLCV

LA BONNE APPROCHE

- **IDENTIFIER** les numéros surtaxés,
- **NE JAMAIS RAPPELER LE NUMÉRO** que l'on nous demande de recontacter si la conversation est interrompue prématurément ou si on a reçu un message en ce sens ou encore en cas d'appel en absence,
- **NE PAS CROIRE AU FAUSSES PROMESSES DE GAINS** ou de colis en attente,
- **RAPPELER LE NUMÉRO HABITUEL DE L'ENTREPRISE** qui nous contacte si on en est client,
- **UTILISER UN ANNUAIRE INVERSÉ** en cas de doute sur le numéro,
- **UTILISER UNE APPLICATION DE BLOCAGE** d'appel vers les numéros surtaxés, proposés par certains opérateurs.

CLCV

APPLICATION MOBILE CONTRE LES ARNAQUES TELEPHONIQUES



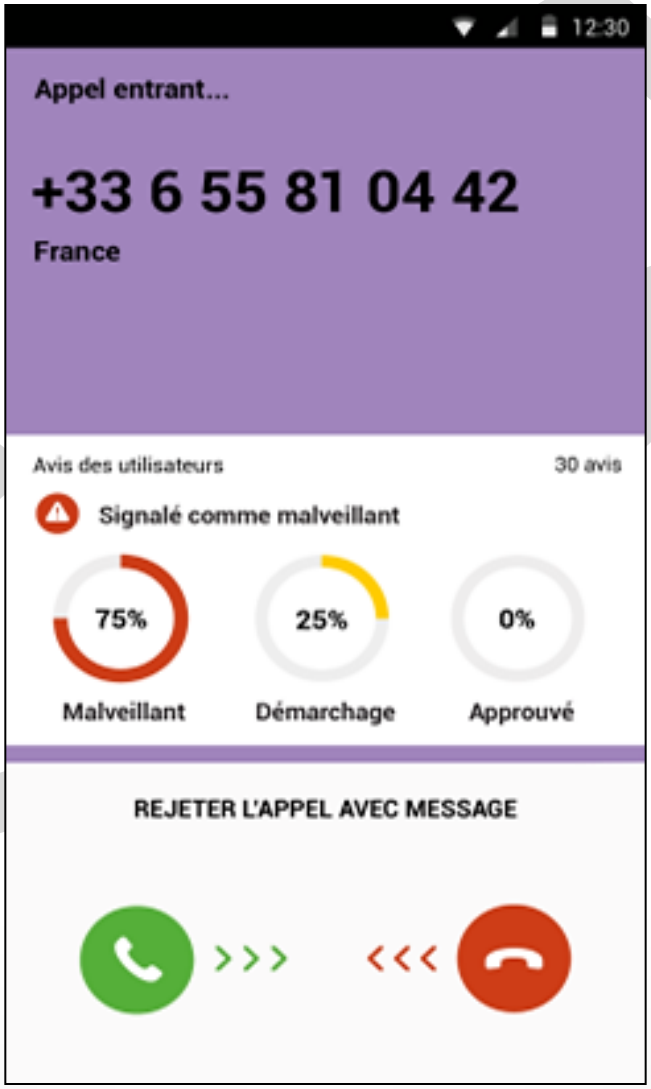
Les arnaques téléphoniques étant en constante augmentation ces dernières années, l'opérateur ORANGE a lancé une application mobile permettant d'identifier les appels inconnus.

L'application **Orange Téléphone** propose un anti-spam téléphonique créé à partir de bases de numéros malveillants et enrichie grâce à sa communauté : à la fin de chaque appel, les utilisateurs de l'application sont invités à donner leur avis sur le numéro (« Malveillant », « Démarchage » ou « Acceptable »).

Cet avis sera partagé avec l'ensemble des utilisateurs pour lutter efficacement contre les appels indésirables. Ainsi, à chaque appel entrant sur votre mobile vous êtes en mesure de savoir avant de décrocher s'il s'agit d'un coup de téléphone malveillant, d'un démarchage ou s'il est acceptable.

CLCV

Gratuite et sans pub, l'application offre aussi d'autres fonctionnalités comme l'annuaire inversé des professionnels, l'affichage du prix des numéros surtaxés. **Elle peut être installée peu importe l'opérateur chez lequel vous possédez un abonnement.**



SI VOUS ETES VICTIMES

- **CONTACTEZ VOTRE OPÉRATEUR** pour obtenir le remboursement,

- **CONTACTEZ LA DDCSPP** (Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations =Répression des fraudes) pour **SIGNALER LE PROFESSIONNEL ET DÉPOSER PLAINTE.**

DDCSPP du DOUBS

11 bis rue Nicolas Bruand - 25043 BESANCON- 03 81 60 74 60

Accueil physique et téléphonique (Tel. 03 81 41 97 77)

Le jeudi de 9H à 11H45

CLCV



CLCV

5 RUE HECTOR BERLIOZ
25000 BESANCON
03 81 80 32 96
besancon@clcv.org

Page Facebook: CLCV Besançon