



**GOUVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

TASK FORCE NATIONALE DE LUTTE CONTRE LES ARNAQUES

# GUIDE DE PRÉVENTION CONTRE LES ARNAQUES

# AVANT PROPOS

## La Task-Force lance un appel à la vigilance et crée un guide de prévention contre les arnaques

La vulnérabilité des consommateurs et des entreprises face à des manœuvres frauduleuses s'est accrue avec la crise sanitaire engendrée par l'épidémie de la Covid 19. Il est essentiel de maintenir une vigilance permanente en rappelant les attitudes réflexes qu'il convient d'adopter pour déjouer de potentielles arnaques. À cette fin, les services de l'État et les autorités de contrôle s'associent et proposent des fiches préventives d'identification des principales fraudes.

**Cette vigilance doit particulièrement s'exercer sur les réseaux sociaux.**

Plus de 16 millions d'utilisateurs actifs sur Snapchat chaque jour en France ; 46,4 millions d'utilisateurs actifs sur Facebook par mois : ces chiffres illustrent l'importance et la démocratisation des réseaux sociaux au sein de la société. Les rencontres entre délinquants ou le recrutement de complices, de « mules » financières ne se font quasiment plus en physique mais sur ces réseaux, y compris pour l'accompagnement à l'ouverture de comptes. Ils sont devenus de véritables « hypermarchés » de la vente de produits frauduleux, favorisant l'anonymat ou l'usurpation d'identité, et plus généralement des plateformes incontournables pour les activités délictueuses, dont les escroqueries.

La crise sanitaire a accéléré la dématérialisation et multiplié les opportunités d'une délinquance qui exploitait déjà le potentiel du numérique.

C'est pourquoi les réseaux sociaux sont devenus des points d'entrée majeurs pour les arnaques.

Compte-tenu de leur utilisation massive et quotidienne, ces réseaux représentent désormais un des principaux vecteurs de promotion et de publicité pour des produits et services parfois frauduleux qui font de nombreuses victimes.

Les réseaux sociaux ciblent notamment une population très jeune, qui peut se laisser séduire plus facilement, entre autres, par des promesses d'argent facile.

Le développement de la numérisation a ouvert un nouveau champ pour les escrocs. Les futures victimes sont approchées par des publicités sur internet, sur les réseaux sociaux (YouTube, Facebook, Twitter, Instagram, TikTok, etc.) les amenant à divulguer, via des formulaires internet, des données personnelles qui seront utilisées pour mieux manipuler la victime.

Ces escroqueries sont multiples et variées : de type Ponzi telles que la proposition de formation au « trading » professionnel ; des offres de faux crédits faciles à un taux attractif, des livrets d'épargne, d'investissement dans des placements « atypiques » ou « alternatifs » (forex, crypto-actifs, EHPAD, parking, etc.), toujours présentés comme « sûrs » et « rentables ». Dans de très nombreux cas, les escrocs usurpent l'identité d'une société ou d'une institution existante. On observe aussi le pullulement de faux « bons plans » pour gagner de l'argent facilement, comme l'encaissement de chèques pour le compte d'autrui, ou encore des sollicitations, manipulant la générosité des victimes, pour venir en aide en urgence à quelqu'un ou une communauté en détresse...

Les réseaux sociaux permettent aux escrocs de s'adapter et de saisir les opportunités délictueuses découlant des différentes crises (sanitaire, financière, économique, environnementale).

Au gré de l'actualité, de nouvelles opportunités pourraient être saisies par ces derniers en utilisant les réseaux sociaux : escroqueries aux dons pour venir en aide à des populations (Ukraine, catastrophes naturelles) par exemple.

**Une vigilance toute particulière est donc recommandée pour tout achat ou souscription à une offre de service promue sur les réseaux sociaux.**

# SOMMAIRE

<b>p.1</b>	<b>Avant propos</b>
<b>p.3</b>	<b>Introduction</b>
<b>p.4</b>	<b>Présentation des administrations impliquées</b>
p.6	Fiche 1 - Arnaques aux achats en ligne
p.8	Fiche 2 - Dropshipping - Futurs vendeurs : gare aux mirages !
p.10	Fiche 3 - Les escroqueries au chèque bancaire
p.12	Fiche 4 - Epargne/crédits : attention aux offres frauduleuses
p.14	Fiche 5 - La fraude aux paiements en ligne
p.16	Fiche 6 - Faux ordres de virement
p.17	Fiche 7 - Usurpations d'identité
p.19	Fiche 8 - Faux sites administratifs
p.21	Fiche 9 - Hameçonnage / Phishing
p.22	Fiche 10 - Appels frauduleux aux dons
p.23	Fiche 11 - Fraudes aux réparations
p.24	Fiche 12 - Les escroqueries au RGPD
p.25	Fiche 13 - Vol de coordonnées bancaires
p.26	Fiche 14 - Rançongiciels (ransomwares)
p.27	Fiche 15 - Marketing de réseau (MLM) : Méfiez-vous des promesses d'enrichissement facile !
p.29	Fiche 16 - Arnaques au Compte Personnel de Formation (CPF)

## INTRODUCTION

# La Task-Force nationale de lutte contre les arnaques se mobilise et publie un guide de prévention contre les arnaques

La crise économique induite par l'épidémie de COVID-19 s'est accompagnée d'une recrudescence de fraudes et d'arnaques, notamment en ligne, d'autant plus inacceptables qu'elles visent des personnes et des entreprises déjà durement touchées par les difficultés économiques et le contexte international instable.

Les administrations et autorités de contrôle se sont rapidement mobilisées, pour mettre en place une coopération renforcée que la gravité de la situation exigeait, dans la prévention et la lutte contre ces fraudes et arnaques protéiformes.

A cet effet, le Ministre de l'économie, des finances et de la relance a proposé, au début du mois d'avril 2020, la création d'une « Task-force » nationale de lutte contre les fraudes et arnaques liées à la crise de la Covid19 pilotée par la DGCCRF.

La vulnérabilité des consommateurs et des entreprises face à ces pratiques frauduleuses s'est encore accrue avec la reprise, partielle dans plusieurs secteurs, de l'activité économique fortement déstabilisée.

Face à cette situation, la Task-Force se pérennise avec pour objectif de maintenir les échanges de signalements et d'informations en vue d'une réaction rapide contre les fraudes exploitant l'incertitude et la fragilité économique induite par la crise.

La Task-Force nationale de lutte contre les arnaques propose un guide complet pour se prémunir contre les fraudes et les arnaques.

Les fraudes et arnaques sont très variées et touchent tant les consommateurs, de tout âge et de toute catégorie socio-professionnelle, que les entreprises :

- arnaques au Compte Personnel de Formation
  - escroquerie à l'encaissement de chèque
  - faux ordres de virements
  - usurpations d'identité de professionnels,
  - faux sites administratifs collectant illicitement des données personnelles ou les coordonnées bancaires,
  - fraudes s'appuyant sur la générosité des donateurs,
  - offre de produits d'épargne et de crédits aux conditions particulièrement attractives,
  - prospections commerciales non sollicitées (SPAM),
  - hameçonnage, phishing,
  - pratiques abusives dans le domaine du « dropshipping »,
  - ventes en réseau multi-niveaux illicites ;
- soit autant d'exemples de pratiques infractionnelles.

L'ensemble des services de l'État est mobilisé pour faire cesser ces pratiques et les faire sanctionner.

Elle mutualise les compétences de chacun afin d'optimiser l'action de l'État.

Le guide sera accessible au grand public sur les sites suivants :

<https://www.police-nationale.interieur.gouv.fr/>

<https://www.gendarmerie.interieur.gouv.fr/Notre-communication2/Publications-Documentations>

<https://www.banque-france.fr>

<https://acpr.banque-france.fr>

<https://www.abe-infoservice.fr>

<https://www.amf-france.org/fr>

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf>

<https://www.economie.gouv.fr/tracfin>

## PRÉSENTATION

# Des administrations impliquées

### - Le Ministère de l'Intérieur :

- la direction générale de la police nationale (DGPN)
- la direction centrale de la police judiciaire (DCPJ)
- la direction générale de la gendarmerie nationale (DGGN)
- le pôle judiciaire de la gendarmerie nationale (PJGN)

### - Le Ministère de l'Économie et des Finances :

- la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), chargée de la protection des consommateurs

### - Le Ministère de l'action et des comptes publics :

- la direction générale des finances publiques (DGFIP)
- la direction générale des douanes et des droits indirects (DGDDI)

### - Le Ministère de la Justice :

- la direction des affaires criminelles et des grâces (DACG)

### - Le Ministère de l'Agriculture :

- la direction générale de l'alimentation (DGAL)

### - L'Autorité des marchés financiers (AMF), l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), et la Banque de France, les autorités de contrôle du secteur financier

### - La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :

- pour les atteintes aux données personnelles

### - L'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI)



# ARNAQUES AUX ACHATS EN LIGNE

## Achat sur internet : achetez serein

La pandémie de COVID-19 a conduit de nombreux consommateurs à se tourner vers le commerce électronique. Dans le même temps, de nombreuses fraudes et arnaques ont été mises en évidence par les services de contrôle : produits de faible qualité, voire dangereux ou qui ne sont pas livrés.

→ Pour acheter serein, suivez les conseils suivants !

### Vérifiez l'identité du vendeur

Avant toute commande, il est recommandé de contrôler que le site internet sur lequel vous naviguez n'est pas seulement une façade mais qu'il y a bien une entreprise réelle derrière celui-ci. Les vendeurs en ligne sont tenus de mettre à la disposition des consommateurs des informations claires et facilement accessibles sur leur identité. Recherchez les mentions légales (nom, dénomination sociale, adresse, les contacts comme un numéro de téléphone ou une adresse électronique). Ces informations, généralement présentes dans les conditions générales de vente, doivent obligatoirement vous être fournies !

→ **Important** : Lorsque vous achetez sur une « place de marché » ou « marketplace », le vendeur n'est pas la plateforme en elle-même mais un vendeur tiers. L'identité du vendeur doit vous être fournie. Soyez particulièrement vigilants !

### Choisir un site français ou européen

Il est préférable de choisir un site français ou européen plutôt que ceux installés hors de l'Union européenne. En effet, ces derniers n'ont pas toujours une bonne connaissance de la réglementation applicable, présentent des prix qui n'incluent pas toujours les droits de douane et de TVA. Par ailleurs, en cas de litige, vos recours contre des sites étrangers auront peu de chance d'aboutir.

→ **Attention** : Ne supposez pas qu'un site est situé dans le pays indiqué dans son url : « .fr » ne signifie pas forcément que le site est français.

### Vérifier la e-réputation

Si vous ne connaissez pas le site sur lequel vous naviguez, il est important de vérifier sa e-réputation. Cela peut être le cas en entrant le nom du site ou du produit sur un moteur de recherche, éventuellement associé avec le terme « arnaque ».

→ **Attention** : Certains vendeurs peuvent laisser des faux avis positifs sur leur propre site. Ils peuvent aus-

si payer des moteurs de recherche pour que leur site apparaisse en haut de page. Diversifiez vos sources d'information pour avoir un avis objectif sur un site.

### Soyez très attentif à la description des produits

N'achetez pas à l'aveuglette ! Puisque vous ne pouvez ni toucher, ni essayer les produits, ni interroger le vendeur, lisez attentivement le descriptif du produit (ne vous contentez pas de la photo !). Vous devez avoir accès à un maximum d'informations sur le produit ou le service acheté : dénomination complète, qualité, taille ou mesures, composition, accessoires fournis, etc. Si la description est floue, passez votre chemin !

→ **Important** : Pour certains produits de protection, comme les masques ou les gels hydroalcooliques, assurez-vous des performances des produits que vous achetez et notamment des normes qu'ils respectent ou des tests qui ont été réalisés par les fabricants. (voir fiche dédiée pour les gels hydroalcooliques et la FAQ masques sur le site de la DGCCRF).

→ **Attention** : La pandémie de COVID-19 a conduit à l'émergence de « produits miracles » : lampes ultraviolet susceptibles d'assainir l'air ou de stériliser des masques ou encore huiles essentielles, infusions ou autres compléments alimentaires supposés vous protéger du coronavirus. Ne vous laissez pas abuser par des promesses sans fondements.

### Faites attention au marketing trop agressif

Certains sites jouent sur un marketing très agressif pour influencer sur votre comportement d'achat en induisant un sentiment d'urgence et accélérer votre décision : « offre flash », réduction très forte limitée dans le temps, affichage du nombre de consommateurs connectés simultanément sur le site ou encore compteur des produits encore en stock.

Même si une offre est très attractive, prenez le temps de la réflexion et de la comparaison !

## MESSAGE DE PRÉVENTION :

- 1 Soyez vigilants face à des annonces proposées sur les réseaux sociaux et que vous n'avez pas spécialement sollicitées.
- 2 Prenez le temps de comparer et faites jouer la concurrence ; les mêmes produits sont certainement vendus sur d'autres sites.
- 3 Vérifiez l'identité et les coordonnées du vendeur ; elles doivent toujours être présentes sur le site.
- 4 Repérez les méthodes marketing agressives : compteur de temps (« timer » promotionnel fictif) et de stock (valeur fictive de stock restant), nombre d'acheteurs connectés en même temps (faux compte de visites et de commandes en cours), prix barrés élevés, forte réduction de prix, pop-up automatiques simulant des commandes immédiates d'autres clients.
- 5 Attention à la pression d'achat ; elle est souvent synonyme de pratiques commerciales frauduleuses.
- 6 Sachez identifier les faux avis de consommateurs ; diversifiez vos sources d'informations avant d'acheter.

### Je suis victime, que faire ?

- Je suis victime d'une pratique commerciale frauduleuse sur internet :

Vous pouvez le signaler à la DGCCRF <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacter-dgccrf>

- Je suis victime d'une tentative escroquerie ou d'une escroquerie ?

Vous pouvez signaler ces escroqueries sur la plateforme PHAROS (plateforme d'harmonisation, d'analyse, de recoupement et d'orientation des signalements), accessible sur le site [www.internet-signalement.gouv.fr](http://www.internet-signalement.gouv.fr).

Cette plateforme, gérée par la police nationale et la gendarmerie nationale, permet notamment de signaler les sites internet dont le contenu est illicite.

Pour s'informer sur les escroqueries ou pour signaler un site internet ou un courriel d'escroqueries, vous pouvez contacter INFO ESCROQUERIES au 0811 02 02 17 (prix d'un appel local depuis un poste fixe, ajouter 0,06€/minute depuis un téléphone mobile), du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Pour les particuliers, déposez plainte en ligne sur la plateforme THESEE depuis le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) (rubrique Arnaque sur internet)

## DROPSHIPPING : Futurs vendeurs : gare aux mirages !

**Vous voulez vous lancer dans le e-commerce ? Vous préférez acheter les produits au fur et à mesure et les faire expédier directement à vos clients par vos fournisseurs ? C'est du dropshipping !**

**Attention, vous restez soumis à la réglementation et devrez respecter un certain nombre d'obligations. Renseignez-vous avant de vous lancer !**

### Qu'est-ce que le dropshipping ?

Le dropshipping ou « livraison directe » est une vente sur internet dans laquelle le vendeur ne se charge que de la commercialisation et de la vente du produit. C'est le fournisseur du vendeur qui expédie la marchandise au consommateur final. Le consommateur n'a généralement ni connaissance de l'existence du fournisseur ni de son rôle.

Le dropshipping permet donc de se lancer dans le e-commerce avec un faible investissement de départ, puisque le vendeur ne gère ni le stock, ni la logistique. Ses seules dépenses sont liées à la création de la boutique en ligne et à la mise en avant de ses produits sur le web.

Pour autant, même s'il ne se charge pas de la livraison, le vendeur reste responsable de plein droit de la bonne exécution de la commande passée par le consommateur !

Le dropshipping n'est pas interdit par la réglementation. **Comme pour toute vente, le vendeur doit s'assurer de proposer des produits licites, conformes et non dangereux. Il doit aussi respecter les règles du code de la consommation applicables à la vente à distance, notamment en matière d'information pré-contractuelle du consommateur et ne pas mettre en œuvre de pratiques commerciales déloyales**

### Les obligations du vendeur

Le professionnel vendant à distance doit communiquer au consommateur, préalablement à la conclusion de la vente plusieurs **informations, en langue française, de manière lisible et compréhensible**, parmi lesquelles :

→ l'identité et les coordonnées du vendeur ;

- l'information sur la date de livraison du bien ou d'exécution du service ;
- les caractéristiques des produits ou services proposés ;
- le prix en euros toutes taxes comprises ;
- l'information sur les garanties légales et contractuelles ;
- les conditions, les délais et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

*Pour plus d'informations, reportez-vous à la fiche n° 1 « Vente sur internet : achetez serein »*

**Vous devrez être loyal quant aux informations mises en ligne sur votre ou vos sites de vente.**

Vous ne devez pas diffuser d'informations inexactes, incomplètes, trompeuses ou de nature à induire en erreur pour inciter à l'achat, notamment sur :

- les promotions offertes (pourcentage de réduction et durée) ;
- l'origine du produit ;
- le nombre de visites et commandes en cours ou passées ;
- les avis des clients ;
- l'existence d'une marque déposée ;
- les délais de livraison (le vendeur professionnel doit livrer le bien ou fournir le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur). Il s'agit d'un point critique de ce mode de vente dans la mesure où le dropshipper maîtrise mal ces délais, le produit étant livré directement par son fournisseur au client final !

Les publicités faites via les réseaux sociaux et/ou par le biais d'influenceurs doivent également respecter ce principe de loyauté.

### L'accompagnement à la création de boutiques de dropshipping:

Des sociétés proposent des solutions « clé en main » de

création de boutiques en ligne. Elles proposent notamment des pages préconfigurées, appelées « thèmes ».

De nombreuses formations sont également mises en ligne à titre payant par des personnes se présentant comme ayant fait fortune facilement avec ce mode de vente et vous proposant de vous expliquer leurs stratégies commerciales.

### MESSAGE DE PRÉVENTION à destination des futurs vendeurs en dropshipping

- 1 Soyez vigilants face aux promesses alléchantes de gains financiers et volumes de ventes annoncés par certains formateurs en dropshipping ; les gains affichés résultent souvent de la vente des formations et non des produits vendus en ligne ;
- 2 Il n'existe aucune solution ou pack juridique permettant de s'exonérer de la réglementation en vigueur ou des contrôles. Méfiez-vous des influenceurs proposant des formations miracles.
- 3 Attention aux faux avis positifs utilisés par certains formateurs ;
- 4 Attention aux sites vendus « clé en main », vérifiez qu'ils incluent bien toutes les informations pré-contractuelles obligatoires (cf. ci-dessus). Leur

absence vous exposerait en effet à des amendes administratives ; Soyez également vigilant sur le contenu des « thèmes » proposés qui utilisent parfois des supports constitutifs d'infraction pénale (faux rabais, faux compte à rebours de fin de promotion, stocks fictifs..)

5 Votre responsabilité peut être engagée si les produits ne respectent pas la réglementation française, notamment en matière de sécurité et de conformité des produits; vous êtes en effet responsable de la qualité, de la conformité et de la sécurité des produits vendus.

### Je suis victime de pratiques abusives, que faire ?

Vous pouvez les signaler à la DGCCRF sur le site : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacter-dgccrf>

Pour s'informer sur les escroqueries ou pour signaler un site internet ou un courriel d'escroqueries :

INFO ESCROQUERIES au 0811 02 02 17 (prix d'un appel local depuis un poste fixe, ajouter 0,06 €/minute depuis un téléphone mobile), du lundi au vendredi de 9h à 18h.

# LES ESCROQUERIES AU CHÈQUE BANCAIRE

**Le chèque est un moyen de paiement de moins en moins utilisé. Après avoir été le premier moyen de paiement scriptural jusque dans les années 2000, son usage recule au profit des moyens de paiement électroniques comme la carte, le virement ou les portefeuilles de monnaie électronique. En 2020, il représentait 5% des paiements réalisés en France – hors espèces. Le chèque reste pourtant un instrument de paiement familier de beaucoup, relativement simple d'utilisation et encore assez répandu dans certaines occasions. Les fraudeurs profitent de ses vulnérabilités pour soutirer de l'argent aux victimes.**

## Principes / Définitions :

### L'origine des chèques fraudés

Généralement, les escrocs utilisent des formules de chèque vierges, qu'ils ont volées dans les circuits de distribution des chèquiers, dans des cambriolages chez les particuliers ou dans les entreprises. Plus rarement, ils vont réussir à fabriquer eux-mêmes des faux chèques ou à falsifier des chèques en modifiant le bénéficiaire ou le montant de chèques légitimement émis.

### Les mécanismes de l'escroquerie

**Le chèque n'est pas un moyen de paiement garanti.** En cas de fraude, l'opération d'encaissement peut être annulée par la banque plusieurs jours voire plusieurs semaines après le crédit du chèque remis. Les escrocs vont donc chercher à tromper la banque en encaissant les chèques et en récupérant les fonds par différents moyens avant que le chèque ne soit finalement rejeté pour fraude.

Pour ce faire, ils vont chercher à recruter des personnes intermédiaires (parfois appelées « mules »), souvent via internet ou les réseaux sociaux, pour les convaincre d'encaisser des chèques à leur place, en jouant généralement sur deux leviers de manipulation :

#### - Les promesses d'argent simple et rapide

Les victimes peuvent être démarchées sur les réseaux sociaux ou avoir répondu à une publicité sur internet promettant des solutions de financement rapide. Ces personnes souvent jeunes et vulnérables sont séduites par l'espoir de gagner un peu d'argent facilement, l'escroc leur faisant miroiter une commission sur le montant des chèques encaissés. Il s'agit principalement de jeunes personnes, d'étudiants, de personnes isolées et de personnes en difficulté financière.

#### - Le chantage affectif ou amoureux

L'escroc va alors faire croire à sa victime qu'elle peut aider un proche, une entreprise ou une association en encaissant des chèques à sa place, souvent en installant un sentiment d'urgence et en invoquant son incapacité à le faire elle-même pour des motifs fallacieux (besoin d'être discrets sur les opérations concernées, risques de liquidation judiciaire, interdiction bancaire...).

La victime va alors encaisser les chèques sur son propre compte. Dans certains cas, l'escroc va lui-même proposer à la victime de faire les opérations de remises, sous le prétexte de lui éviter des démarches fastidieuses ou un déplacement en agence. Aussitôt que le chèque est crédité sur le compte de la victime, celle-ci va être invitée à restituer les fonds à l'escroc sous différents moyens (virements, retraits d'espèces, utilisation de la carte bancaire etc.).

**Dans tous les cas, même quand l'escroc prétend qu'il s'agit de chèques de banque, il s'agit de fraudes.** Aussitôt que celle-ci est découverte, la banque va rejeter les chèques concernés et annuler la remise des fonds. Si la victime a d'ores et déjà transféré les fonds liés à la remise, elle peut se retrouver à découvert et doit alors rembourser sa banque.

**Les conséquences peuvent alors être dramatiques, les montants concernés par ces escroqueries pouvant être de plusieurs milliers d'euros.** Les escroqueries par chèque ne sont de surcroît pas couvertes par les mécanismes réglementaires de protection contre la fraude qui sont valables pour les autres moyens de paiement. En 2020, d'après les chiffres de la Banque de France, la fraude au chèque s'est élevée à **538 millions d'euros** pour plus de 200 000 chèques fraudés, soit un montant moyen de 2400 €.

### Ressources vidéos pour comprendre les escroqueries au chèque bancaire :

- Vidéo Conso Mag avec l'intervention de l'Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC) : [Fraude au chèque : de quoi s'agit-il ? #CONSOMAG - YouTube](#)
- Vidéo Éducation financière de la Banque de France : [Qu'est-ce que la fraude à l'encaissement de chèques ? - YouTube](#)

## MESSAGES DE PRÉVENTION :

- 1 **N'acceptez jamais d'encaisser un chèque pour le compte d'autrui, ou qui ne vous est pas destiné.** C'est illégal et très dangereux. Vous risquez à votre insu de vous rendre complice d'une fraude et de vous retrouver à découvert.
- 2 **Soyez très vigilants dans la réception et la conservation de vos chèquiers, en mettant les formules de chèque en opposition dès que vous constatez leur perte ou leur vol** en suivant la procédure indiquée par votre établissement bancaire. Choisissez de préférence le retrait de tout nouveau chéquier à votre agence bancaire. Optez sinon pour un envoi sécurisé à votre domicile mais contactez votre banque au plus vite en cas de retard dans la livraison. Conservez ensuite vos chèquiers en lieu sûr, dans des endroits cachés et éloignés de vos pièces d'identités.
- 3 **Si vous devez remettre un chèque, remplissez vos chèques de préférence avec un stylo à bille à l'encre noire, sans laisser d'espace avant ni après les mentions obligatoires, par exemple en tirant un trait horizontal.** Veillez à écrire sans rature ni surcharge l'ensemble
- 4 **Si vous devez accepter un chèque, examinez la crédibilité de votre débiteur et la qualité du chèque.** Compte tenu des usurpations d'identités, demandez au débiteur un document officiel d'identité avec photographie, comme la loi vous y autorise, et vérifiez que son identité est cohérente avec celle du titulaire du chèque. Soyez toujours attentifs à la qualité des chèques en vérifiant au minimum l'absence d'altération et la présence des micro-lettres, visibles à la loupe sur les lignes du chèque.
- 5 **En cas de doute et quand c'est possible, privilégiez d'autres moyens de paiement, car le paiement par chèque n'est pas garanti.** Même encaissé, même crédité, il peut revenir impayé après plusieurs jours et le crédit sera alors annulé. Le chèque n'est en effet pas adapté à toutes les situations. Quand on traite avec des personnes inconnues, les autres moyens de paiement sont beaucoup plus sécurisés (carte, virement, espèces...).

## Je suis victime... Que faire ?

### Si vous êtes démarché pour encaisser des chèques ?

- **Interrompez** immédiatement les échanges et refusez de participer à l'opération
- **Signalez** tout contenu illicite sur internet qui seraient liés à des escroqueries au chèque sur la plateforme PHAROS du ministère de l'intérieur accessible via [internet-signalement.gouv.fr](https://internet-signalement.gouv.fr)

### Si vous avez déjà effectué la remise des chèques ?

- **Prévenez** immédiatement votre banque de vos doutes quant à la légitimité des chèques remis de façon à ce qu'elle puisse vérifier les chèques en question et bloquez les opérations
- **Refusez** de restituer les fonds encaissés à la personne qui vous a remis les chèques

### Et si vous avez déjà restitué les fonds après la remise de chèques ?

- **Contactez immédiatement votre banque** pour bloquer le virement s'il n'est pas trop tard ou demander le retour des fonds versés (procédure dite de « recall »). Attention, le résultat n'est pas du tout garanti.
- **Mettez votre carte immédiatement en opposition et changez vos données d'authentification**, si l'escroc connaît vos coordonnées bancaires
- **Prenez l'attache avec INFO ESCROQUERIES** par téléphone au numéro vert 0805805817 (ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h30)

### Dans tous ces cas

- **Portez systématiquement plainte** si vous êtes victime d'une telle escroquerie, éventuellement après une pré-plainte en ligne pour être reçu par la suite par un commissariat ou une unité de gendarmerie
- **Conservez l'ensemble des pièces et des traces de vos échanges** de façon à pouvoir ultérieurement prouver votre bonne foi auprès de votre banque et du médiateur bancaire ou pour pouvoir solliciter l'aide de la Banque de France en cas de surendettement.
- **Contactez l'aide aux victimes des pouvoirs publics** (écoute, informe et conseille les victimes d'infractions) au numéro 116006 (appel gratuit) ou au 01 80 52 33 76 (tarification normale) ouvert 7 jours sur 7 de 9h à 19h ou par courriel [victimes@france-victimes.fr](mailto:victimes@france-victimes.fr), et/ou les associations en mesure de vous aider dans vos démarches (UFC Que Choisir, AFOC, ALLDC, UNAF, ADEIC...).

## ÉPARGNE / CRÉDITS

### Attention aux offres frauduleuses

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et l'Autorité des marchés financiers (AMF) constatent, depuis plusieurs années, une recrudescence des arnaques aux placements, crédits et assurances à la faveur d'un usage toujours plus grand d'internet et des réseaux sociaux.

#### Comment reconnaître ces arnaques ?

→ Attention aux sites internet réseaux sociaux ou aux personnes qui :

- Vous proposent un produit à des conditions financières beaucoup plus attractives que celles des établissements traditionnels ;
- Vous présentent un placement, à la fois très rentable et sans risque de perte en capital, permettant de gagner rapidement beaucoup d'argent ;
- Vous proposent rapidement, facilement et sans condition de ressources un crédit à un taux bas ;
- Vous promettent une indépendance financière en partageant des « bons plans » de placements rémunérateurs ou disent vouloir vous « aider » en vous octroyant un crédit ;
- Insistent fortement pour que vous souscriviez sans délai ;
- Vous demandent de remplir un formulaire pour vérifier votre éligibilité ou recevoir plus d'informations sur un produit bancaire, une assurance ou un placement financier ;
- Vous pressent de fournir des coordonnées bancaires, des données personnelles ou de verser rapidement une somme d'argent ;
- Vous indiquent que le produit est garanti par l'ACPR ou la Banque de France ou prétendent être liés à une autorité publique (AMF, ACPR, Banque de France, Direction du Trésor, ...);
- Vous contactent en indiquant travailler pour votre banque et sollicitent des informations bancaires ou personnelles .

#### Comment s'en protéger ?

- Attention, ne vous fiez pas aveuglément aux publicités sur Internet, aux propositions reçues par messagerie ou via les réseaux sociaux et aux conseils des influenceurs ;
- Soyez vigilant face aux appels téléphoniques non sollicités et renseignez-vous sur votre interlocuteur ;
  - Méfiez-vous des promesses de gains rapides et sans contreparties : il n'y a pas de rendement élevé sans risque élevé ;
  - Ne cédez pas à l'urgence ou aux pressions de votre interlocuteur, prenez le temps de la réflexion ;
  - Vérifiez systématiquement que la société est autorisée à proposer ce type de produits en France ;
  - Consultez les listes noires et tableau des alertes publiés par les autorités sur les sites internet [Assurance Banque Épargne Info Service \(ABEIS\)](#) de l'[Autorité des marchés financiers \(AMF\)](#) et vérifiez que le site ou l'entité proposant le service financier n'y figure pas ;
  - Ne faites pas de transfert d'argent vers des pays sans aucun rapport avec la société. En cas de doute, contactez votre banque ;
  - Ne communiquez aucun renseignement personnel (téléphone, mail, pièce d'identité, code d'authentification personnel, RIB, etc.) sur internet, par courriel ou par téléphone.

#### Comment vérifier qu'un professionnel est autorisé à proposer ses produits et services en France ?

→ Attention soyez vigilant et consultez :

- le registre [REGAFI](#) qui recense les établissements financiers agréés,
- le registre [REFASSU](#) pour vérifier qu'un organisme d'assurance est autorisé,
- le site internet de l'[ORIAS](#), organisme chargé de tenir le registre des intermédiaires financiers,
- la base [GECO](#) des organismes de placement collectif (OPC) et sociétés de gestion agréés,

→ Attention les placements atypiques dans des biens concrets doivent impérativement être enregistrés par l'AMF, dans ce cas, consultez la [liste blanche](#) des offres enregistrées.

#### Que faire si vous êtes victime d'une telle arnaque ?

Si vous pensez être victime d'une offre frauduleuse et subissez un préjudice, déposez une plainte dans les meilleurs délais : <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr>

Contactez INFO ESCROQUERIES en appelant le 0805 805 817 (service et appel gratuits depuis la France du lundi au vendredi de 9h à 18h30) Effectuer un signalement sur le [portail officiel du Ministère de l'intérieur](#) même si vous n'avez pas subi de perte financière. Ce signalement peut être utile pour empêcher d'autres tentatives d'escroquerie.

Si vous avez été sollicité par courriel, contactez la [plateforme Signal Spam](#) en vous inscrivant gratuitement.

Pour plus d'informations, consultez les sites [ABEIS](#) et de l'[AMF](#) ainsi que leurs chaînes YouTube ([ABEIS](#) et [AMF](#)).

#### FOCUS SUR LES USURPATIONS D'IDENTITÉ

- 1 Attention aux usurpations d'identité des acteurs autorisés !
- 2 Elles sont fréquentes, nombreuses et faciles à réaliser.
- 3 Pour en savoir plus, consultez la [fiche 6 dédiée aux risques d'usurpation d'identité](#).

# LA FRAUDE AUX PAIEMENTS EN LIGNE

Depuis la fin des années 2000, la sécurité des paiements en ligne s'est renforcée grâce aux déploiements de solutions d'authentification des transactions par carte. D'abord poussée par l'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement (OSMP), présidé par la Banque de France, les solutions d'authentification forte se sont généralisées depuis 2019 avec la 2<sup>e</sup> directive européenne sur les services de paiement (DSP2). Bien que les résultats soient très positifs, l'authentification forte ne constitue pas un rempart absolu contre la fraude : de nouveaux types de fraude sont en effet apparus pour contourner l'authentification forte en manipulant le porteur de la carte...

## Principes / Définitions :

### L'authentification forte des achats en ligne

La 2<sup>e</sup> directive européenne sur les services de paiement (DSP2), entrée en application en 2019, dispose que les transactions par carte sur internet soient en principe soumises à une authentification forte du payeur. Celle-ci consiste à vérifier la légitimité de l'opération en vérifiant, par l'intermédiaire d'un protocole appelé 3-D Secure, deux éléments que seul le payeur peut mobiliser : il s'agit d'un élément de connaissance (mot de passe, code...), d'un élément de possession (téléphone, clé USB, carte...) et/ou d'un élément biométrique (empreinte digitale, biométrie faciale...). En pratique, les principales solutions d'authentification forte sont les suivantes :

- L'application mobile bancaire via lequel le client renseigne un code spécifique pour ses achats en ligne ou présente son empreinte biométrique ;
- Ou la réception d'un mot de passe à usage unique par SMS complété par un code spécifique pour les achats en ligne ;
- Ou l'utilisation d'un appareil physique mis à disposition par la banque (générateur de codes doté d'un clavier de saisie, clef USB ou lecteur de QR-Code)

Certaines transactions par carte sont toutefois éligibles à des exemptions, comme les transactions de faible montant (moins de 30 euros) ou avec un faible niveau de risque car conforme aux habitudes de paiement. Dans tous les cas, la banque du payeur reste en capacité de décider ou non de demander une authentification forte.

### Le contournement de l'authentification forte

Les fraudeurs vont d'abord collecter des données sur leur cible et se renseigner sur elle. Par des attaques informatiques (*phishing*, *malware*, *dark web*), ils vont notamment récupérer les coordonnées bancaires et les données de sa carte bancaire (numéro, nom du titulaire, date d'expiration, code à 3 chiffres sur le dos de la carte).

Le fraudeur va ensuite utiliser ses données bancaires puis au même moment contacter sa victime, généralement par téléphone. Pour l'installer dans un environnement de confiance, le fraudeur va alors usurper l'identité de sa banque via la technique du spoofing, en disant être conseiller bancaire ou travailler dans le service anti-fraude. Il prétend alors devoir réaliser un test de sécurité ou vérifier certains éléments pour bloquer les tentatives de fraude en cours.

La victime est enfin invitée à valider les opérations via ses moyens d'authentification forte. Il peut s'agir d'un paiement par carte sur internet, d'une opération de virement, du rajout d'un bénéficiaire de confiance, d'une modification de plafond sur la carte, de l'enrôlement dans une solution de paiement mobile ou encore du transfert du moyen d'authentification forte.

Via ce type d'attaque, le fraudeur amène en fait sa victime à valider à son insu des opérations frauduleuses en passant outre les différentes alertées adressées par la banque.

### Ressources vidéos pour comprendre les fraudes aux paiements en ligne :

- Vidéo de la Banque de France sur l'authentification forte : [Sécurité des paiements en ligne : qu'est-ce qui va changer ? | Banque de France - YouTube](#)

## MESSAGE DE PRÉVENTION :

- 1 Ne répondez pas aux sollicitations des fraudeurs : utilisez toujours un canal sécurisé et connu (favori, moteur de recherche) pour vous connecter à votre banque ou vos fournisseurs de services ; ne cliquez jamais sur un lien reçu par mail ou SMS
- 2 Refusez toute communication non sollicitée qui vous serait proposée en direct (téléphone, chat...) et recontactez votre banque par votre canal habituel : votre banque ne vous demandera jamais de valider à distance une opération à des fins de test ou en réponse à une fraude ; si elle suspecte une opération de fraude, votre banque est en capacité de la bloquer sans avoir à vous demander votre intervention
- 3 Utilisez à bon escient vos outils et données d'authentification et protégez-les : vos outils et données d'authentification sont aussi sensibles que le code de votre carte bancaire
- 4 N'utilisez jamais vos outils et données d'authentification pour des opérations dont vous n'êtes pas à l'origine et ne les communiquez jamais à un tiers

## Je suis victime, que faire ?

### Si vous recevez une demande d'authentification non sollicitée sur votre téléphone ?

- N'y donnez suite que si vous êtes à l'origine de l'opération
- Dans le cas contraire, contactez immédiatement votre banque car cela peut indiquer que vos coordonnées bancaires ont été piratées

### Si vous êtes contacté par téléphone pour authentifier une transaction ?

- Cessez immédiatement tout échange avec l'interlocuteur et en cas de doute rappelez votre banque par votre canal habituel
- Ne donnez surtout pas suite aux invitations à valider les opérations

### Et si vous avez déjà authentifié les opérations frauduleuses ?

- Contactez immédiatement votre banque pour, selon les situations, mettre en opposition votre carte et/ou renouveler vos données et outils d'authentification.
- Contestez les opérations en question auprès de votre banque, en suivant la procédure indiquée, de façon à étudier la possibilité d'un remboursement (article L133-18 et L133-19 du code monétaire et financier).
- Attention, dans ces situations, le remboursement n'est pas de droit car l'authentification forte d'une opération peut constituer une négligence grave qui engagerait votre responsabilité dans les opérations contestées. S'il appartient à la banque de justifier le refus de remboursement par des éléments en fait et en droit et d'apporter la preuve de la négligence grave, conservez toute pièce et élément relatif à ces opérations qui puisse attester de la sophistication de la manipulation dont vous avez été victime (SMS, copie-écran etc.)

### Dans tous ces cas

- Vous pouvez signaler auprès des forces de l'ordre et de façon confidentiel une fraude à la carte bancaire via le service PERCEVAL accessible via [service-public.fr](#)



## ESCROQUERIES AUX FAUX ORDRES AU VIREMENT

Depuis 2010, plus de 4500 escroqueries ou tentatives d'escroqueries aux faux ordres de virements internationaux ont visé des sociétés implantées en France et/ou filiales domiciliées à l'étranger.

Préjudice global dépassant un milliard d'euros pour les faits commis.

Les groupes criminels organisés usurpent l'identité de sociétés et incitent leurs clients à réaliser des paiements sur des comptes bancaires français ou étrangers.

**Différentes techniques ont été identifiées (par ordre d'importance) :**

- **le changement de Relevé d'Identité Bancaire** : de nouvelles coordonnées bancaires sont adressées par courrier électronique avec des caractéristiques de messagerie très proches de celles du fournisseur et/ou de l'interlocuteur habituel.
- **l'usage d'une fausse identité** : par usurpation de l'identité du dirigeant ou d'un responsable de la société ciblée, d'une personnalité (de type faux président ou faux ministre), ou du conseiller bancaire.

- **via un lien frauduleux** : un lien contenant un logiciel espion invite à se connecter sur le portail de la banque gestionnaire des comptes et à composer les identifiants et codes d'accès. De faux ordres de virement sont alors établis, les mots de passe modifiés, privant les services comptables de toute vérification de leur trésorerie.

En période de crise, de vacances, les procédures habituelles de lutte contre les fraudes financières, et notamment celles relatives au changement de domiciliation bancaire, peuvent être désorganisés.

### MESSAGE DE PRÉVENTION :

- 1 Méfiez-vous de toute proposition commerciale prétendant « urgente ».
- 2 Ne communiquez pas d'informations susceptibles de faciliter le travail des escrocs (noms des différents managers, chefs de division, moyens de règlement, listing fournisseurs...).
- 3 Sensibilisez l'ensemble du personnel et les partenaires (exemples : affiches de sensibilisation, E-learning mis à disposition sur le site [les clés de la banque](#))
- 4 Réalisez une veille régulière sur les évolutions des escroqueries.
- 5 Prenez le temps de vérifier, même dans l'urgence et sous la pression, les demandes de virement. Les contre-mesures les plus simples :
  - contre-appel avec le numéro habituel connu en interne et non celui fourni par l'escroc,
  - vérification auprès du site internet de la société si elle signale avoir été victime d'une escroquerie.
- 6 Sécurisez les installations informatiques.
- 7 Veillez à la sécurité des accès aux services de banque à distance.

 Un établissement bancaire ne sollicite jamais les informations de connexion de ses clients. Les mots de passe doivent être confidentiels, complexes et régulièrement renouvelés.

### RECOMMANDATIONS, EN CAS D'ATTAQUE :

- prendre attache immédiatement avec votre banque pour effectuer un rappel des fonds, la rapidité de la réaction est primordiale,
- conserver les preuves (entête de mails et contenus, numéros de téléphone, dates et heures des appels, éléments confidentiels communiqués aux fraudeurs...).
- contacter la police nationale ou la gendarmerie nationale pour un dépôt de plainte en apportant les éléments de preuve.

## USURPATIONS D'IDENTITÉ

Les nouvelles technologies, l'opportunisme des escrocs, la dimension internationale des infractions, l'ingénierie de plus en plus sophistiquée, les propositions frauduleuses de crédits ou de produits d'épargne adaptées aux attentes du moment... sont autant de défis que les services en charge de la prévention et de la répression de la fraude doivent affronter en faisant preuve de réactivité.

**L'usurpation d'identité est un moyen, de plus en plus répandu, de commettre une escroquerie. Il peut s'agir de l'usurpation de votre identité ou de celle d'un professionnel, en particulier ceux autorisés à commercialiser en France des produits financiers. Des institutions publiques ou des autorités de contrôle ainsi que leurs agents sont également visés.**

### Principes / Définitions :

#### L'usurpation de votre identité

L'usurpation d'identité est un délit<sup>1</sup> ! L'usurpation d'identité « classique » est basée sur la perte ou le vol d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire), d'un justificatif de domicile ou la simple photocopie de l'un de ces documents. L'escroc utilise vos données personnelles pour réaliser des actes en votre nom. L'usurpateur peut, par exemple, ouvrir des comptes bancaires en ligne, souscrire des crédits à la consommation, des assurances, etc.

L'usurpation d'identité la plus moderne, dite « numérique », est commise sur un réseau de communication en ligne, ce qui comprend notamment les courriers électroniques, les sites web, les messages publiés en ligne et les profils sur les réseaux sociaux. L'usurpation d'identité numérique est généralement commise de deux manières : par la technique du phishing (ou hameçonnage) ou par la création d'un faux site web ou d'un faux profil sur un service de réseau social.

En France, plus de 200.000 personnes seraient victimes d'usurpation d'identité en ligne chaque année. **De nombreux problèmes peuvent en découler** : le dépôt d'une plainte à votre rencontre, la création de faux documents d'identité à votre nom, le détournement d'aides sociales, une interdiction bancaire, un fichage à la Banque de France, des poursuites engagées par un ou plusieurs créanciers, etc.

#### L'usurpation d'identité d'un professionnel

L'ACPR et l'AMF, les autorités de contrôle des secteurs bancaire, de l'assurance et des marchés financiers, ont constaté une forte recrudescence des usurpations d'identité de professionnels français agréés et aussi d'acteurs européens, parfois moins connus, autorisés à proposer leurs produits et services en France. Les escrocs reproduisent notamment sur des sites internet ou dans de faux contrats les nom, logo, adresse, numéro d'agrément ou d'autorisation de vrais organismes ou intermédiaires financiers pour rendre crédibles leurs offres frauduleuses de crédits, d'assurance ou d'instruments financiers et/ou collecter vos informations personnelles à des fins d'escroqueries.

#### L'usurpation d'identité d'institutions publiques ou d'autorités de contrôle

Pour tromper la confiance du public, les fraudeurs utilisent également les noms, logos et adresses postales d'institutions publiques ou d'autorités de contrôle. Ils peuvent recourir à des sites internet ou à des courriels frauduleux envoyés à partir d'adresses à l'apparence officielle mais qui renvoient, en réalité, vers des adresses n'appartenant pas aux autorités. Ces escroqueries visent à obtenir des victimes la communication d'informations personnelles (pièces d'identité, RIB, etc.), de fichiers clients ou le versement de fonds pour des motifs divers (taxes, frais, etc.).

<sup>1</sup> Le délit d'usurpation d'identité suppose qu'il soit fait usage de l'identité d'un tiers en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération (article 264-4-1 du code pénal)

## MESSAGE DE PRÉVENTION :

- 1 **Soyez vigilant** lorsque vous recevez des appels téléphoniques ou des courriels visant à soutirer de l'information vous concernant.
- 2 **Ne jetez jamais** des documents comportant des données personnelles sans les avoir détruits au préalable.
- 3 **Ne fournissez aucune** photocopie de documents d'identité à des tiers qui ne sont pas de confiance.
- 4 **Renforcez votre sécurité numérique** en vous référant aux fiches idoines et au guide disponibles sur le site de cybermalveillance.gouv.fr ; utilisez des mots de passe complexes et ne les communiquez pas à des tiers ; activez les protections anti-phishing existant dans certains navigateurs web ; évitez de vous connecter sur des sites sensibles (sites de banques ou de vente en ligne), dans les lieux publics ou chez des tiers ; ne répondez jamais à des emails provenant de prétendus organismes de confiance vous demandant de communiquer vos mots de passe ou autres coordonnées personnelles confidentielles ; ne cliquez jamais sur les liens ni n'ouvrez les documents contenus dans ces messages (etc.).
- 5 **Assurez-vous que la personne qui vous propose un produit ou un service n'usurpe pas l'identité (numéro d'autorisation, dénomination, adresse, etc.) d'un professionnel autorisé** en effectuant, par exemple, un contre-appel au siège de ce dernier, à partir d'un numéro de téléphone que vous aurez trouvé par vos propres moyens, et/ou en comparant son adresse de messagerie électronique avec celle dudit professionnel. Consultez également le registre de l'autorité de contrôle du pays d'origine si la société a son siège social dans un pays européen. Pour en savoir plus, consultez la fiche : « [Épargne / Crédits : Attention aux offres frauduleuses](#) ».
- 6 **N'oubliez pas que les institutions publiques (DGCCRF, Banque de France, ...) ou les autorités de contrôle (ACPR, AMF...) ne sollicitent jamais** la communication d'informations personnelles, de fichiers clients ou le versement d'une quelconque somme d'argent, que ce soit par messagerie électronique ou par téléphone.

## Je suis victime... Que faire ?

## Si mon identité est usurpée ?

- **Prévenez dans les plus brefs délais** tous les établissements financiers (banques, assureurs, etc.) dont vous êtes client.
- **Contactez la Banque de France** afin de savoir si des incidents ont été déclarés au fichier central des chèques (FCC) ou au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP).
- **Consultez le fichier des comptes bancaires (FICOBA)** pour savoir si des comptes ont été ouverts à votre nom par l'escroc. Pour cela, écrivez, en joignant une copie de votre pièce d'identité, à la CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris cedex 07.

## Et si vous avez versé des fonds à un escroc ?

- **Contactez immédiatement votre banque** pour bloquer le virement s'il n'est pas trop tard ou demander le retour des fonds versés (procédure dite de « recall »). Attention, le résultat n'est pas du tout garanti.
- **Cessez tout contact avec votre interlocuteur**, même si vous êtes relancé.

## Dans tous ces cas

- **Collectez un maximum d'informations** sur l'usurpation d'identité et conservez tous éléments utiles (courriels, enregistrement, ordres de virements, etc.).
- **Déposez plainte** dès la constatation des faits auprès d'un service de Police ou de Gendarmerie ou par courrier auprès du Procureur de la République.

FAUX SITES ADMINISTRATIFS :  
attention aux arnaques

**De nombreux sites proposent, moyennant rémunération, de faciliter l'accomplissement de certaines démarches administratives courantes (demandes de permis de conduire, de carte grise, d'extrait d'acte de naissance, extrait de casier judiciaire, attestation de déplacement, démarches COVID, par exemple) ou encore de vous renseigner sur la mise en œuvre de réglementations spécifiques (traitement automatisé de fichiers de données à caractère personnel, accessibilité des établissements recevant du public...).**

## Faut-il payer pour effectuer des démarches administratives ?

Certaines démarches administratives sont proposées gratuitement par l'administration française sur des sites officiels: elles permettent, par exemple, de consulter le nombre de points restant sur un permis de conduire, demander un extrait d'acte de naissance, demander une carte grise ou demander un extrait de casier judiciaire.

Rien n'interdit cependant à un professionnel de proposer ces prestations de services, en contrepartie d'un paiement, à condition de respecter des règles précises :

- Le caractère privé et commercial du service, l'identité du prestataire, comme le tarif des prestations doivent clairement apparaître d'emblée ;
- si le consommateur souhaite que l'exécution de la prestation de services proposée commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, le professionnel doit recueillir sa demande expresse en ce sens ;
- dans cette hypothèse, le consommateur doit être informé qu'une fois la commande passée auprès de la société, il pourra se rétracter dans un délai de 14 jours en contrepartie d'un montant proportionnel à l'exécution de la prestation jusqu'à la communication au professionnel de sa décision de se rétracter, sauf s'il a expressément reconnu perdre son droit de rétractation si le service a été pleinement exécuté avant l'expiration de ce délai;
- le consommateur doit recevoir une confirmation de commande.

Les autorités de contrôle reçoivent de nombreuses réclamations de consommateurs visant de faux sites administratifs qui proposent d'effectuer, moyennant rémunération, certaines démarches administratives en lieu et place des demandeurs.

Ces sites n'hésitent pas à tromper le consommateur en prenant l'apparence de sites officiels : reproduction de la charte graphique du site de référence, usage des couleurs bleu-blanc-rouge du logo Marianne, référence à des ministères, référencement en tête des moteurs de recherche.

**Certains sites vont plus loin que le simple paiement du service et peuvent conduire de façon opaque à un abonnement non souhaité.**

**Le point d'entrée privilégié pour les démarches administratives en ligne est le site officiel [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)**

## HAMECONNAGE / PHISHING

### Comment faire ?

#### MESSAGE DE PRÉVENTION :

Il est conseillé, avant d'entreprendre toute démarche administrative :

- 1 de vérifier la possibilité d'accomplir les démarches administratives auprès des sites officiels en consultant par exemple le site officiel de l'administration française, [service-public.fr](http://service-public.fr), avant de passer une commande et de fournir des données à caractère personnel, y compris ses coordonnées de carte bancaire,
- 2 de consulter les conseils du Centre européen des consommateurs pour vérifier le sérieux de la société qui propose le service (<https://www.europe-consommateurs.eu/index.html>),
- 3 de contacter, si le paiement a été effectué, le Centre européen des consommateurs, en particulier si le site est basé dans un autre pays de l'UE, en Islande ou en Norvège. À défaut, ne pas hésiter à prendre contact avec sa banque pour une éventuelle procédure de remboursement (encore appelée procédure de rétro-facturation ou de chargeback),
- 4 de consulter le site de la Commission nationale de l'informatique et des libertés afin de connaître vos droits en matière de protection des données à caractère personnel (<https://www.cnil.fr/>).

#### J'ai des doutes sur un site administratif ?

En cas de doute sérieux sur un site administratif, vous pouvez le signaler à la DGCCRF (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacter-dgccrf>).

Vous êtes victime d'une escroquerie, vous pouvez initier une plainte sur internet : <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>

L'hameçonnage (phishing en anglais) est une technique frauduleuse destinée à leurrer l'internaute pour l'inciter à communiquer des données personnelles (comptes d'accès, mots de passe...) et/ou bancaires en se faisant passer pour un tiers de confiance. Il peut s'agir d'un faux message, SMS ou appel téléphonique de banque, de ré-

seau social, d'opérateur de téléphonie, de fournisseur d'énergie, de site de commerce en ligne, d'administrations, etc... Ces techniques d'attaque évoluent constamment. Les conseils suivants vous aideront à déterminer si un message est légitime ou non.

#### MESSAGE DE PRÉVENTION :

- 1 Attention aux expéditeurs inconnus : soyez particulièrement vigilants sur les courriels provenant d'une adresse électronique que vous ne connaissez pas ou qui ne fait pas partie de votre liste de contact.
- 2 Soyez attentif au niveau de langage du courriel : même si cela s'avère de moins en moins vrai, certains courriels malveillants ne sont pas correctement écrits. Si le message comporte des erreurs de frappe, des fautes d'orthographe ou des expressions inappropriées, c'est qu'il n'est pas l'œuvre d'un organisme crédible (banque, administration ...).
- 3 Vérifiez les liens dans le courriel : avant de cliquer sur les éventuels liens, laissez votre souris dessus. Apparaît alors le lien complet. Assurez-vous que ce lien est cohérent et pointe vers un site légitime. Ne faites pas confiance aux noms de domaine du type [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr), [impots.gouvfr.biz](http://impots.gouvfr.biz), [infocaf.org](http://infocaf.org) au lieu de [www.caf.fr](http://www.caf.fr).
- 4 Méfiez-vous des demandes étranges : posez-vous la question de la légitimité des demandes éventuelles exprimées. Aucun organisme n'a le droit de vous demander votre code carte bleue, vos codes d'accès et mots de passe. Ne transmettez rien de confidentiel même sur demande d'une personne qui annonce faire partie de votre entourage.
- 5 L'adresse de messagerie source n'est pas un critère fiable : une adresse de messagerie provenant d'un ami, de votre entreprise, d'un collaborateur peut facilement être usurpée. Seule une investigation poussée permet de confirmer ou non la source d'un courrier électronique. Si ce message semble provenir d'un ami - par exemple pour récupérer l'accès à son compte - contactez-le sur un autre canal pour vous assurer qu'il s'agit bien de lui !

Source : [plateforme Cybermalveillance.gouv.fr](http://plateforme.Cybermalveillance.gouv.fr)

#### Je suis victime, que faire ? Comment signaler les tentatives d'escroquerie sur internet ?

**Comment s'en prémunir ?** Utilisez un logiciel bloqueur de publicités, de filtre anti-pourriel, ou activez l'option d'avertissement contre le filoutage présent sur la plupart des navigateurs. Installez un anti-virus et mettez-le à jour. Désactivez le volet de prévisualisation des messages. Lisez vos messages en mode de texte brut.

**Comment réagir ?** Si vous avez un doute sur un message reçu, il y a de fortes chances que celui-ci ne soit pas légitime : N'ouvrez surtout pas les pièces jointes et ne répondez pas. Supprimez le message puis videz la corbeille.

S'il s'agit de votre compte de messagerie professionnel : transférez-le au service informatique et au responsable de la sécurité des systèmes d'information de votre entreprise pour vérification. Attendez leur réponse avant de supprimer le courrier électronique.

Si vous voyez une fenêtre POP-UP, ne cliquez jamais sur l'annonce, même si le bouton de fermeture est énorme. Utilisez toujours la croix (X) dans le coin. Si l'escroquerie que vous souhaitez signaler vous est parvenue par un spam (pourriel), rendez-vous sur [www.signal-spam.fr](http://www.signal-spam.fr).

Signalez les escroqueries auprès du site [www.internet-signalement.gouv.fr](http://www.internet-signalement.gouv.fr), la plateforme d'harmonisation, d'analyse de recoupement et d'orientation des signalements. Pour s'informer sur les escroqueries ou pour signaler un site internet ou un courriel d'escroqueries, un vol de coordonnées bancaires ou une tentative d'hameçonnage : contacter Info Escroqueries au 0811 02 02 17 (prix d'un appel local depuis un poste fixe ; ajouter 0.06 €/minute depuis un téléphone mobile) - Du lundi au vendredi de 9h à 18h

Rendez-vous sur [cybermalveillance.gouv.fr](http://cybermalveillance.gouv.fr), la plateforme nationale d'assistance aux victimes d'actes de cybermalveillance. Que vous soyez un particulier, une entreprise ou une administration, retrouvez :

- des conseils / vidéos pour sensibiliser votre entourage professionnel ou personnel,
- des services de proximité en cas de dommages causés par une attaque informatique.

## APPELS FRAUDULEUX AUX DONS, FAUSSES CAGNOTTES – VIGILANCE !

**Dans le cadre des effets de la crise sanitaire, mais également en lien avec une situation internationale instable (notamment guerre en Ukraine), le risque d'escroquerie généré par des appels frauduleux aux dons s'est accentué. Que vous soyez acteur du financement participatif ou consommateur voulant contribuer à des actions de solidarité, soyez vigilant.**

Ces escroqueries peuvent prendre différentes formes. Des appels aux dons ou des cagnottes solidaires à destination du public peuvent être organisés par des entités ou des sites internet non autorisés à exercer cette activité en France. Des escrocs peuvent également tenter de recourir à des cagnottes mensongères, dont ils demandent la mise en ligne sur des sites de financement participatif de dons dûment enregistrés, pour tromper le public et détourner les sommes collectées.

Les intermédiaires en financement participatif proposant des cagnottes en ligne ont été invités par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) à :

- faire preuve de la vigilance la plus stricte face au risque d'être utilisés par des escrocs pour relayer des appels frauduleux aux dons ;

- s'assurer du respect des obligations de sélection des cagnottes préalablement à leur mise en ligne et à la

qualité de l'information fournie aux potentiels donateurs sur les projets et les porteurs de projets. Ces informations doivent notamment porter sur les conditions d'éligibilité, les critères d'analyse et de sélection des projets et des porteurs de projets.

Les intermédiaires en financement participatif ainsi que les prestataires de services de paiement qui assurent la gestion des flux financiers associés aux cagnottes en ligne doivent également veiller à ce que leurs procédures et dispositifs de contrôle garantissent le respect des obligations d'identification, de vigilance constante et de déclaration prévues en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, de l'entrée en relation jusqu'au versement des fonds collectés au bénéficiaire.

→ Si vous souhaitez réaliser un don via une cagnotte en ligne, prenez les précautions nécessaires pour vous protéger des escroqueries.

### MESSAGE DE PRÉVENTION :

- 1 Obtenez un socle minimal d'informations sur l'entité qui vous propose ce service (dénomination sociale, pays d'établissement, adresse du siège social, numéro d'immatriculation, site internet...) et vérifiez systématiquement qu'elle est autorisée en consultant le site internet de l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), le registre des intermédiaires du secteur financier.
- 2 Vérifiez que la participation au financement du projet vous est proposée depuis le site internet d'une plateforme dédiée, régulièrement autorisée à exercer son activité, et sur laquelle vous vous êtes inscrit au préalable. Si vous avez été démarché par des opérateurs vous invitant à procéder directement par le biais d'un virement sur un compte bancaire au financement d'un projet, il s'agit sans doute d'une

pratique frauduleuse. La réglementation applicable encadre strictement les possibilités de démarchage pour ces opérateurs.

- 3 Consultez la liste noire publiée par l'ACPR sur le site internet Assurance Banque Épargne Info Service – ABEIS ([www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr)) et vérifiez que le site ou l'entité n'y figure pas.

- 4 Assurez-vous de disposer d'informations suffisantes sur le projet et le porteur de projet. Un contrat-type doit être mis à votre disposition, ainsi que l'adresse et le numéro de téléphone du service de réclamation. En cas de doute ou en l'absence d'informations précises, n'effectuez aucun don.

### J'ai des doutes sur une cagnotte en ligne ?

En cas de doute sur une cagnotte en ligne, vous pouvez le signaler à la DGCCRF (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacter-dgccrf>) ou à l'ACPR (<https://www.abe-infoservice.fr/vos-demarches/nous-contacter#1>).

Vous êtes victime d'une escroquerie, déposez une [pré-plainte en ligne](#). Ou **déposez plainte** directement auprès de la police ou de la gendarmerie ou en écrivant au procureur de la République dont vous dépendez.

## FRAUDES AUX FAUSSES RÉPARATIONS Informatiques ou « faux supports techniques »

### Le mode opératoire

Les victimes à l'occasion d'une navigation sur internet sont inopinément interrompues par un message de sécurité anxiogène ayant les apparences d'une fenêtre d'alerte légitime du système d'exploitation. Ce message est fréquemment généré par le navigateur internet.

Cette alerte peut faire état de la présence d'un maliciel ou de tout autre forme de problème technique a

priori en dehors du champ de compétence de l'utilisateur moyen. Cette alerte incite la victime à contacter un service de support technique afin de remédier à la difficulté fictive avec l'aide d'un téléopérateur. Le message comporte généralement une contrainte temporelle indiquant qu'à l'expiration d'un délai de quelques minutes l'appareil compromis sera rendu inutilisable à moins de contacter le service indiqué.

### MESSAGE DE PRÉVENTION :

- 1 Appliquez de manière régulière et systématique les mises à jour de sécurité du système et des logiciels installés sur votre machine, en particulier vos navigateurs.
- 2 Tenez à jour votre antivirus et activez votre pare-feu. Vérifiez qu'il ne laisse passer que des applications et services légitimes.
- 3 Évitez les sites non sûrs ou illicites, tels ceux qui hébergent des contrefaçons (musique, films, logiciels...) ou certains sites pornographiques qui peuvent infecter votre machine ou héberger des régies publicitaires douteuses.
- 4 N'installez pas d'application ou de programme « piratés », ou dont l'origine ou la réputation sont douteuses.
- 5 N'utilisez pas un compte avec des droits « administrateur » pour consulter vos messages ou naviguer sur Internet.
- 6 N'ouvrez pas les courriels, leurs pièces jointes et ne cliquez pas sur les liens provenant de chaînes de messages, d'expéditeurs inconnus, ou d'un expéditeur connu mais dont la structure du message est inhabituelle ou vide.
- 7 Faites des sauvegardes régulières de vos données et de votre système pour pouvoir le réinstaller dans son état d'origine.
- 8 Aucun support technique officiel ne vous contactera jamais pour vous réclamer de l'argent.

Source : plateforme Cybermalveillance.gouv.fr

### Je suis victime, que faire ?

- Ne répondez pas aux sollicitations et n'appellez jamais le numéro indiqué.
- Conservez toutes les preuves. Photographiez votre écran au besoin.
- S'il semble « bloqué », redémarrez votre appareil. Cela peut suffire à régler le problème.
- Si votre navigateur reste incontrôlable, purger le cache, supprimez les cookies, réinitialiser les paramètres par défaut et si cela ne suffit pas, supprimez et recréez votre profil.
- Désinstallez toute nouvelle application suspecte présente sur votre appareil.
- Faites une analyse antivirus approfondie de votre machine.
- Si un faux technicien a pris le contrôle de votre machine, désinstallez le programme de gestion à distance, et changez tous vos mots de passe. En cas de doute ou si vous n'arrivez pas à reprendre le contrôle de votre équipement par vous-même, vous pouvez faire appel à un prestataire référencé sur [www.cybermalveillance.gouv.fr](http://www.cybermalveillance.gouv.fr).
- Si vous avez fourni vos coordonnées bancaires ou n° de carte de crédit, faites opposition sans délai. Si un paiement est débité sur votre compte, exigez le remboursement en indiquant que vous déposez plainte.
- Si vous avez été contacté par un faux support technique, signalez les faits au ministère de l'intérieur sur sa plateforme Internet-signalement.gouv.fr.
- Déposez plainte au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie ou en écrivant au procureur de la République dont vous dépendez. Faites-vous, au besoin, assister par un avocat spécialisé.

## LES ESCROQUERIES AU RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE PROTECTION DES DONNÉES

### Une nouvelle illustration de l'opportunisme et de l'adaptabilité des escrocs

#### Le règlement général de protection des données (RGPD)

Le RGPD est un texte réglementaire européen qui encadre le traitement des données personnelles sur tout le territoire de l'Union Européenne. Il s'applique à toute organisation publique et privée qui traite des données personnelles pour son propre compte ou le compte de tiers, dès lors qu'elle se trouve sur le territoire de l'Union européenne ou que son activité cible directement des résidents européens.

Depuis son entrée en application le 25 mai 2018, les professionnels collectant des données sont tenus de se conformer au RGPD sous peine de sanctions. Des sociétés profitent de ce contexte pour démarcher des professionnels afin de vendre un service d'assistance de mise en conformité. Ces escroqueries visent principalement les professions libérales, les commerçants, les TPE et PME, inquiets de possibles sanctions financières au titre du RGPD.

#### Des escroqueries multiples prenant des formes diverses :

- usurpation de l'identité d'institutions publiques (CNIL, institution française ou européenne) ou se prétendre être mandaté par les pouvoirs publics pour proposer

aux sociétés un pseudo-accompagnement à la mise en conformité,

- prise de contact par courrier, mail ou téléphone.

#### Un mode opératoire, en plusieurs étapes, fondé sur la pression psychologique

La démarche de mise en conformité permettant d'éviter la sanction se fait, le plus souvent, par téléphone. Lors de l'appel, l'escroc demande des renseignements avec insistance et exercice d'une pression psychologique sur le gérant de la société afin que celui-ci paye une facture le plus rapidement possible, en contrepartie d'une régularisation de sa situation.

Ensuite, ces sociétés proposent des prestations non suffisantes comme un simple échange ou l'envoi d'une documentation alors que la mise en conformité avec le RGPD nécessite un accompagnement par un professionnel qualifié en protection des données personnelles, pour identifier les actions à mettre en place et assurer leur suivi dans le temps.

Dans certains cas, il peut aussi s'agir de manœuvres pour collecter des informations sur une société en vue d'un autre type d'escroquerie ou d'une attaque informatique.

### CODE DE CONDUITE DU PARTICULIER

#### Comment reconnaître ces arnaques ?

L'arnaque :

- est envoyé par fax, courrier ou e-mail ;
- utilise des termes ou des symboles laissant penser que le message est adressé par un service public (drapeau tricolore, « Marianne » ou logo européen)
- évoque de lourdes sanctions financières ;

- incite à prendre contact par téléphone ou par e-mail
- propose une pseudo-conformité RGPD payante

#### Recommandations pour s'en prévenir :

- Vérifier l'identité des entreprises démarchées
- Vérifier la nature des services proposés
- Prendre le temps de la réflexion et de l'analyse de l'offre

#### Je suis victime, que faire ?

- Déposez plainte dès la constatation des faits auprès d'un service de Police ou de Gendarmerie ou par courrier auprès du Procureur de la République.
- **Ne pas répondre, ne pas envoyer d'argent**
- Contacter la CNIL ou la DGCCRF

#### Numéros et sites internet utiles

Info Escroqueries : 0 805 805 817  
SOS Victimes : 01 41 83 42 08  
Signal Spam : [www.signal-spam.fr](http://www.signal-spam.fr)  
Portail officiel de signalement des contenus illicites de l'internet : [www.internet-signalement.gouv.fr](http://www.internet-signalement.gouv.fr)  
DGCCRF : 3939

## VOL DE COORDONNÉES BANCAIRES : que faire ?

En consultant votre compte bancaire, vous découvrez des opérations réalisées à votre insu avec les références de votre carte bancaire que vous avez toujours en votre possession.

### MESSAGE DE PRÉVENTION :

- 1 Sur internet :**
  - Réaliser les achats uniquement sur des sites de confiance signalés par le logo « cadenas » et dont l'adresse commence par « https » au moment de la transaction.
  - Ne pas enregistrer son numéro de carte bancaire sur le site commerçant, ni sur l'ordinateur.
  - Éviter le piratage de sa carte bancaire en protégeant son ordinateur avec un antivirus et un pare-feu.
  - Favoriser les paiements avec un numéro de carte bancaire unique.
- 2 Au distributeur automatique de billets ou lors d'un paiement avec un distributeur :**
  - Toujours cacher avec sa main le pavé numérique.
  - Ne pas se laisser distraire par des inconnus qui vous proposent leur aide.
- 3 Dans un magasin ou au restaurant :**
  - Ne jamais quitter sa carte bancaire des yeux.
  - Ne jamais confier sa carte bancaire à un inconnu.
  - Ne pas conserver son code secret au même endroit que sa carte. Apprendre plutôt son code secret par cœur.

#### Je suis victime, que faire ?

Informations, conseils, assistance par du personnel de la police nationale et la gendarmerie nationale, contacter INFO ESCROQUERIES au 0811 02 02 17 (prix d'un appel local depuis un poste fixe, ajouter 0,06€/minute depuis un téléphone mobile), du lundi au vendredi de 9h à 18h.

## RANÇONGIERS (RANSOMWARES) Des logiciels malveillants qui peuvent s'infiltrer dans vos ordinateurs

### Qu'est-ce qu'un rançongiciel ou ransomware ? Précision sur le mode opératoire

Un ransomware, ou rançongiciel, est un logiciel malveillant, prenant en otage les données. Il infecte les or-

dinateurs, chiffre les fichiers contenus dans le système infecté et demande une rançon (en cryptomonnaie) en échange d'une clé ou d'un mot de passe permettant de les déchiffrer.

#### MESSAGE DE PRÉVENTION :

- 1 Appliquez de manière régulière et systématique les mises à jour de sécurité du système et des logiciels installés sur votre machine.
- 2 Tenez à jour l'antivirus et configurez votre pare-feu. Vérifiez qu'il ne laisse passer que des applications, services et machines légitimes.
- 3 N'ouvrez pas les courriels, leurs pièces jointes et ne cliquez pas sur les liens provenant de chaînes de messages, d'expéditeurs inconnus ou d'un expéditeur connu, mais dont la structure du message est inhabituelle ou vide.
- 4 N'installez pas d'application ou de programme « piratés » ou dont l'origine ou la réputation sont douteuses.
- 5 Évitez les sites non sûrs ou illicites tels ceux hébergeant des contrefaçons (musique, films, logiciels...) ou certains sites pornographiques qui peuvent injecter du code en cours de navigation et infecter votre machine.
- 6 Faites des sauvegardes régulières de vos données et de votre système pour pouvoir le réinstaller dans son état d'origine au besoin.
- 7 N'utilisez pas un compte avec des droits « administrateur » pour consulter vos messages ou naviguer sur Internet.
- 8 Utilisez des mots de passe suffisamment complexes et changez-les régulièrement, mais vérifiez également que ceux créés par défaut soient effacés s'ils ne sont pas tout de suite changés (notre fiche dédiée aux mots de passe sur ).
- 9 Éteignez votre machine lorsque vous ne vous en servez pas.

Source : plateforme Cybermalveillance.gouv.fr

### Je suis victime de rançongiciels (ransomwares), que faire ?

- Débranchez la machine d'internet ou du réseau Informatique.
- Isolez les supports touchés par le Ransomware.
- En entreprise, alertez immédiatement votre service informatique.
- Ne payez pas la rançon, vous alimenteriez le système mafieux, sans certitude de récupérer les données.
- Pour les entreprises ou professionnels, déposez plainte auprès de la police ou de la gendarmerie ou en écrivant au procureur de la République dont vous dépendez.
- Pour les particuliers, déposez plainte en ligne sur la plateforme THESEE depuis le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) (rubrique Arnaque sur internet)
- Se rapprochez de sa société fournisseur d'anti-virus ou prestataire de service.  
A défaut vous trouverez de l'aide sur le site [cybermalveillance.gouv.fr](http://cybermalveillance.gouv.fr)
- Vous pouvez trouver quelques clés et outils de déchiffrement sur le site : [nomoreransom.org/fr/index.4html](http://nomoreransom.org/fr/index.4html).

## MARKETING DE RÉSEAU (MLM) : Méfiez-vous des promesses d'enrichissement facile !

Dans le cadre de la crise sanitaire actuelle et grâce au développement des réseaux sociaux, le marketing de réseau (ou MLM - « Multi Level Marketing ») connaît un nouvel essor et peut être perçu comme une opportunité de gains rapides, faciles et importants. L'activité de distributeur pour un réseau de MLM ne nécessite pas de qualification professionnelle particulière ou d'infrastructure, et pas ou peu de démarches administratives préalables. Il suffit en général d'être parrainé par un membre du réseau pour l'intégrer.

Il faut néanmoins distinguer :

- la vente multi-niveaux qui est un modèle de vente directe légal en France.

Les vendeurs/distributeurs/représentants sont rémunérés sur leurs ventes personnellement réalisées, et perçoivent également une commission sur celles réalisées par les vendeurs qu'ils ont directement recrutés. Leur rémunération est issue de la vente des produits ou services de la marque à laquelle ils sont affiliés.

- les réseaux de vente à la boule de neige, de vente pyramidale ou schémas de Ponzi, dans lesquels la rémunération des recruteurs résulte principalement de l'affiliation au réseau de nouveaux membres, et non de la vente de produits ou services. Les pratiques commerciales mises en œuvre par ce type de réseaux sont, elles, interdites en France.

### Comment détecter un schéma MLM frauduleux ?

Dans ces systèmes de vente prohibés, les adhérents du réseau ont pour principale activité de recruter de nouveaux membres, dans leur entourage direct, ou leurs abonnés sur les réseaux sociaux. L'adhésion implique le paiement de frais d'entrée et/ou d'un abonnement périodique.

Le recrutement de nouveaux affiliés génère les principaux gains financiers, pour l'adhérent, mais aussi pour ses parrains et tous les membres placés au-dessus du recruteur dans la généalogie du réseau. Les gains générés par la vente des produits ou services aux affiliés sont moindres et servent uniquement de « vitrine légale ». L'intérêt principal pour les distributeurs n'est donc pas la vente de services mais la perspective de gains financiers importants résultant de la seule progression du nombre d'affiliés.

Ces réseaux reposent essentiellement sur des pratiques commerciales prohibées (article L. 121-15 du code de la consommation), qui peuvent également constituer une escroquerie.

De nombreux opérateurs, dont les maisons-mères sont souvent implantées à l'étranger (USA notamment) exercent en France une activité qui se situe à la frontière entre vente multi-niveaux légale et réseau de vente illicite.

Dans ces systèmes de vente, les recrues sont incitées à adhérer par la promesse :

- d'offres exceptionnelles (prix promotionnels) sur des voyages, des produits de beauté, des compléments alimentaires, etc.

- de services permettant des gains ou des rendements très supérieurs aux taux du marché sur des produits et placements financiers (formation au trading en ligne, actions, cryptomonnaies, parts dans une société financière, dans un fonds d'investissement, etc...).

- des bonus importants en fonction du niveau atteint dans la hiérarchie (montres, voitures de luxe, voyages, pierres précieuses, etc.).

Le recrutement s'opère selon les mécanismes suivants :

- une forme d'endoctrinement et une certaine pression psychologique (relance régulière du « parrain » pour inciter ses filleuls à recruter à leur tour) ;

- l'emploi de formules accrocheuses du type : « devenir riche en travaillant depuis son domicile », « opportunité financière », « investir pour gagner », « indépendance financière », liées à un discours d'appartenance à un cercle fermé d'initiés...

- l'utilisation de chaînes dédiées ou de vidéos de présentation sur Internet, souvent d'accès restreint via un code fourni par le « parrain » ;

- de réunions sur invitation souvent payantes, dans lesquelles sont mises en avant les perspectives d'enrichissement facile ;

- des « statuts » et niveaux de rémunération aux noms prestigieux tels que « leader », « gold », « platinum », « Legend » ;

- la mise en avant sur les réseaux sociaux du train de vie des membres les mieux placés dans la hiérarchie.

## DÉMARCHAGE RELATIF AU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION (CPF) : Attention aux arnaques !

Ces réseaux à structure pyramidale ont vocation à s'effondrer dès lors que les adhésions ne sont plus assez nombreuses pour répartir les gains issus du recrutement au bénéfice des anciens inscrits. Souvent, les

têtes de réseau, seules gagnantes, finissent par sortir du réseau et en créent un nouveau pour « réinitialiser » le système.

### MESSAGE DE PRÉVENTION :

- 1 Attention, ce sont souvent des proches ou des connaissances qui vous invitent à intégrer un système de vente illicite, ignorant eux-mêmes qu'ils en sont victimes. Soyez vigilant aux discours récurrents, voire obsessionnels tenus, parfois proches de la dérive sectaire.
- 2 Ne répondez pas ou ne signez aucun document sous la pression, n'effectuez aucun paiement ;
- 3 Posez-vous des questions sur le produit proposé et sur la légalité de l'offre ;
- 4 Réalisez des recherches sur l'offre sur Internet et demandez des conseils objectifs à un professionnel

cf. Communiqué : <https://www.amf-france.org/fr/actualites-publications/communiqués/communiqués-de-lamf/lautorite-des-marchés-financiers-met-en-garde-le-public-lencontre-de-la-société-kuvera-llckuvera>, repris par la Miviludes : <https://www.derives-sectes.gouv.fr/missions/actualites/communiqué-de-presse-de-lautorité-des-marchés-financiers>

### Je suis victime... Que faire ?

Collectez un maximum d'information sur la pratique et son mode opératoire (copies écran du site internet, enregistrement audio/vidéo des séances, échanges de mails, numéros de téléphones, compte bancaire bénéficiaire des fonds, etc.).

**Déposez plainte, dès la constatation des faits, auprès d'un service de Police ou de Gendarmerie, ou par courrier auprès du Procureur de la République ou contactez la DGCCRF (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacter-dgccrf>)**

Le CPF recense les droits à la formation acquis tout au long de la vie active jusqu'au départ à la retraite et les crédits cumulés restent disponibles tout au long de la vie professionnelle. Il est comptabilisé en euros et peut être mobilisé par toute personne, qu'elle soit salariée, à la recherche d'un emploi, travailleur indépendant, afin de suivre, à son initiative, une formation certifiante, une formation destinée à la création ou à la reprise d'entreprise, ou de réaliser un bilan de compétences notamment.

Le service dématérialisé *Mon compte formation*, accessible via le site internet « [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr) » et via une application mobile, est mis à disposition des titulaires d'un compte personnel de formation. Ce service permet notamment de consulter ses droits à la formation, de rechercher une formation professionnelle, de s'inscrire à une session de formation, ou encore de bénéficier de droits complémentaires de financeurs tiers (Pôle emploi, Régions, Opérateurs de compétences...). Il s'agit donc d'un choix personnel qui doit être effectué en toute autonomie. Il permet également aux organismes de formation de mettre en ligne leur offre de formation, de la rendre accessible de manière transparente et de vendre, en ligne, des actions de formations certifiantes aux titulaires de compte. Il organise ainsi une plateforme en mettant en relation les organismes de formation et les titulaires d'un compte personnel de formation.

### Comment détecter une arnaque au CPF ?

Depuis 2021, il a été constaté la croissance des cas de fraudes et des pratiques commerciales déloyales et illicites à l'égard des titulaires d'un CPF. Le mode opératoire

des fraudeurs est toujours sensiblement le même : dans le cadre d'un démarchage, ils invitent de manière insistante à transmettre des données personnelles et pour convaincre, ils prétendent généralement que les crédits de formation sont sur le point d'expirer et qu'il faut donc les mobiliser au plus vite (par exemple, certains messages comme « *avant qu'il ne soit trop tard* » ou « *vous allez perdre vos droits au CPF* » sont mensongers et doivent alerter), alors même que les crédits CPF ne peuvent pas expirer en réalité. Dans le même temps, la recrudescence des appels téléphoniques en vue de proposer des formations professionnelles a pris une ampleur considérable et un grand nombre de titulaires de CPF se plaignent d'être harcelés par téléphone mais aussi par SMS et courriel, pour s'inscrire à une formation proposée au titre du CPF.

Ce démarchage téléphonique intensif, ces campagnes de mailing, ces publicités sur le web et les réseaux sociaux (relais publicitaires via certains influenceurs) permettent également aux opérateurs frauduleux de contacter les potentielles victimes en usurpant l'identité d'un organisme officiel ou en se faisant passer pour une société en lien avec le site officiel *MonCompteFormation*. Là aussi, ils usent de différentes méthodes pour tenter de récolter les données personnelles (principalement le numéro de sécurité sociale) et récupérer par téléphone les identifiants et mots de passe pour prendre le contrôle du compte personnel de formation de la victime. Ils incitent la victime à s'inscrire ou l'inscrivent à son insu à des formations factices auprès de sociétés « coquilles vides », dont le financement sera réglé par le CPF, engendrant de facto une perte de droits du compte personnel de la victime.

### MESSAGE DE PRÉVENTION :

- 1 Ne jamais répondre favorablement à un démarchage téléphonique et ne rappeler aucun numéro
- 2 Ne jamais communiquer les identifiants et mot de passe de son compte personnel de formation
- 3 Ne jamais donner son numéro de sécurité sociale
- 4 Ne jamais cliquer directement sur un lien reçu par mail ou SMS
- 5 Ne pas répondre à des formulaires d'inscription en ligne
- 6 Utiliser des mots de passe complexes
- 7 Utiliser uniquement le seul site officiel [www.MonCompteFormation.gouv.fr](http://www.MonCompteFormation.gouv.fr)
- 8 S'inscrire sur le service d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr))

### **Je suis victime, que faire ?**

- Signaler le démarchage abusif sur SignalConso.gouv.fr
- Signaler les faits à INFO ESCROQUERIE au 0 805 805 817
- Signaler les SPAM vocaux et SMS à <https://www.33700.fr>
- Signaler les SPAM par messagerie à <https://www.signal-spam.fr>
- Changer immédiatement de mot de passe, et si les fraudeurs ont bloqué l'accès à votre compte, demander une ré-initialisation du mot de passe au site officiel
- Contacter l'assistance MONCOMPTEFORMATION pour leur signaler les éléments au 09 70 82 35 51 ou via le formulaire de contact du site officiel au lien suivant : <https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/comment-signaler-uneescroquerie-sur-mon-compte-formation>
- Déposez plainte, dès la constatation des faits, auprès d'un service de Police ou de Gendarmerie, ou par courrier auprès du Procureur de la République ou contactez la DGCCRF (<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/contacter-dgccrf>), en fournissant un maximum d'éléments de preuve (période des faits, nom de la formation, nom de l'organisme, mail et numéro de téléphone utilisé, préjudice subi, etc.)



