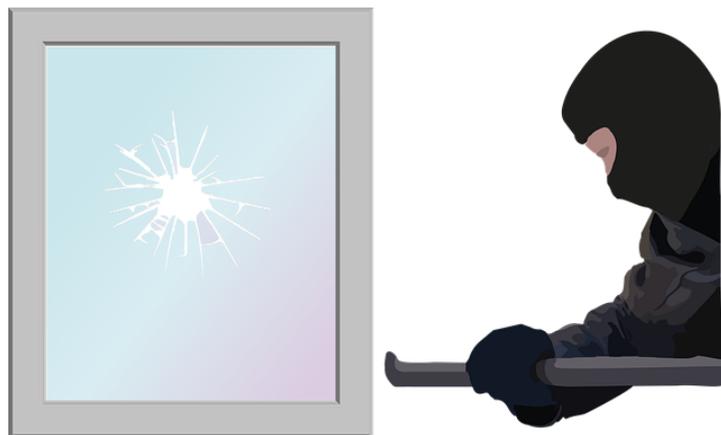


Arnaques— Cambriolages ... Adoptez les bons réflexes !



Ville d'Ollioules—2021



Mesdames, messieurs,

Dans le cadre des pouvoirs du maire, il m'appartient de veiller à la sécurité de mes administrés.

Cette mission passe évidemment par une large information expliquant les risques potentiels et les conduites à tenir.

Ce fascicule destiné à prévenir les atteintes aux biens présente quelques risques auxquels vous pourriez être confrontés.

Etre conscient des risques permet de se prémunir efficacement. Ainsi, de document présente les bons réflexes à adopter. Il vous indique également les démarches à accomplir en cas de besoin.

Mes services sont bien sûr à votre disposition pour des renseignements complémentaires.

Restant à votre écoute, soyez assurés, mesdames, messieurs de mon sincère dévouement .

Robert BENEVENTI,

Maire d'Ollioules

TABLE DES MATIÈRES:

La prévention contre les cambriolages: adopter les bon réflexes	4
La protection de votre domicile ... quelques équipements conseillés	5
La protection de votre domicile ... adopter les bons gestes	6
La protection de votre domicile en cas d'absence durable	9
Si vous êtes victime d'un cambriolage	10
La prévention des arnaques, être vigilant	11
Le dépanneur malhonnête	12
Le faux démarcheur	13
La Fraude à la carte bancaire	14
Les arnaques en ligne—l'email frauduleux	15
Les arnaques en ligne— l'achat sur des sites frauduleux	16
Les arnaques en ligne— l'arnaque sentimentale	17
Les arnaques en ligne— le rançonnage	18
Victime? Vos démarches administratives et judiciaires	19
Déposer une plainte pour cambriolage—signaler une escroquerie.....	20
Faire opposition à ses moyens de paiement	21
Déclarer un cambriolage auprès de son assurance	22
Déclarer un téléphone portable perdu ou volé	23

La prévention contre les cambriolages ... Adopter les bons ré- flexes



La protection de votre domicile ... Quelques équipements conseillés

Afin de protéger votre domicile, quelques équipements sont conseillés:

1. Lorsque vous prenez possession d'un nouvel appartement ou maison, **pensez à changer les serrures.**
2. **Équipez votre porte d'un système de fermeture fiable:** serrure de qualité (évités les serrures mono point) , viseur optique (œil de chat, Juda par exemple), entrebâilleur etc ...
3. **Installez des équipements adaptés et agréés** (volets, grilles, éclairage automatique, alarme de protection). N'hésitez pas à demander des conseils à des professionnels.
4. **Si vous perdez vos clés** et que l'on peut identifier votre adresse, **changez vos serrures**



La protection de votre domicile ... Adoptez les bons gestes

Afin de protéger votre domicile, voici les gestes à éviter:

1. **Ne cachez pas un double des clés à l'extérieur**
2. **N'inscrivez pas votre nom et adresse sur le trou-seau**
3. **Limitez le nombre de personnes** à qui vous laissez un double des clés
4. En période estivale, **évités de laisser les fenêtres ouvertes**, surtout si elles sont accessibles depuis la voie publique
5. **Ne laissez pas trainer** d'échelle, d'outils, d'échafaudage etc. dans votre jardin
6. **Ne laissez jamais une personne inconnue seule** dans une pièce de votre domicile



La protection de votre domicile ... adoptez les bons gestes

Afin de protéger votre domicile, voici les gestes à adopter :

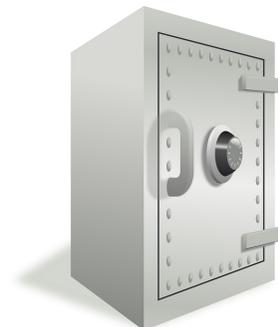
1. **avant de laisser quelqu'un pénétrer dans votre domicile, assurez-vous de son identité** en utilisant un interphone, judas ou l'entrebâilleur de port.

En cas de doutes, même si des cartes professionnelles vous sont présentées, appelez le service ou la société dont vos interlocuteurs se réclament.

IMPORTANT: La mairie ne recommande jamais de société!

2. **placez en lieu sûr et éloigné des accès**, vos bijoux, objets de valeurs, moyens de paiement ou clés de voiture. Ne laissez pas d'objets de valeur visibles depuis les fenêtres.

Si vous possédez un coffre fort, il ne doit pas être visible des personnes qui passent chez vous.



La protection de votre domicile ... adoptez les bons gestes

3. **Photographiez vos objets de valeurs** pour faciliter les recherches en cas de vol. Conservez bien vos factures, numéros de série et expertises pour vos objets de très grande valeur.



4. **Signalez à la Police Nationale tout fait suspect pouvant laisser présager la préparation ou la commission d'un cambriolage (en appelant le commissariat de police ou le 17).**



La protection de votre domicile en cas d'absence durable

1. **Avisez vos voisins ou le gardien de votre résidence.**
2. **Faites suivre votre courrier ou faites relever par une personne de confiance:** une boîte à lettre débordant de plis révèle une longue absence.
3. **Votre domicile doit paraître habité;** demandez à une personne de confiance d'ouvrir régulièrement les volets.
4. **Créez l'illusion d'une présence** à l'aide d'un programmateur de lumière, la TV, la radio etc.
5. **Ne laissez pas de message sur votre répondeur téléphonique** qui indiquerait la durée de votre absence. Transférez vos appels sur votre téléphone portable ou une autre ligne.

Dans le cadre des **opérations « tranquillité vacances »** organisées durant les vacances scolaires, signalez votre absence au poste de police municipale. Des patrouilles pour surveiller votre domicile seront organisées.



Si vous êtes victime d'un cambriolage ...

1. **Prévenez immédiatement la Police en appelant le 17.**
Si les cambrioleurs sont encore sur place, ne prenez pas de risques inconsidérés. **Privilégiez votre sécurité, et le recueil d'éléments d'identification** (type de véhicule, plaque d'immatriculation, description physique des individus, langage, stature etc.)
2. **Avant l'arrivée de la police, protégez les traces et indices à l'intérieur comme à l'extérieur:** ne touchez à aucun objet, porte ou fenêtre. Interdisez l'accès des lieux à toute personne, sauf nécessité.
3. **Déposez plainte au commissariat.** Munissez vous d'une pièce d'identité. Cette formalité est importante car elle permet à la Police Nationale d'enquêter et de rattacher votre situation à d'autres cambriolages éventuels. L'identification des auteurs sera alors facilitée.
4. **Faites opposition à vos moyens de paiement** (chèques et carte-bleue) en cas de vol. En cas de doute, si votre carte bancaire a été manipulée, faite opposition. Inspectez vos carnets de chèque et vérifiez qu'aucun chèque n'a disparu.
5. **Déclarez le vol à votre assureur.**



La Prévention des arnaques, Être vigilant ...



Les arnaques peuvent prendre des formes diverses et variées, soyez vigilants!

Le dépanneur malhonnête

Vous avez d'un dépannage en urgence (fuite d'eau, oublie de clé etc.). Vous appelez le premier professionnel dont vous trouvez le numéro (annuaire, petites annonce, autocollant Etc.). Cependant, la facture est beaucoup plus importante que le prix de la prestation normale (frais de déplacements exorbitant, cout du matériel très élevé)

Conseils :

1. **Ne cédez pas à la panique** : Si vous le pouvez: passez la nuit chez un proche, si vous êtes enfermés dehors, coupez l'arrivée d'eau en attendant le lendemain et utilisez la salle de bain d'un proche.
2. **Prenez le temps de bien choisir votre artisan** : Si vous n'en connaissez pas consultez votre entourage, gardien ou voisins. Contactez votre assurance multirisque habitation qui vous dirigera vers des professionnels avec qui elle a l'habitude de travailler.
3. **N'appellez pas les numéros des cartons publicitaires** trouvés dans votre boîte aux lettres qui en plus des numéros d'urgence (police, pompiers...) comportent le nom d'une société de dépannage. Même s'il aborde le blason de la ville.
4. **Urgence ou pas, exigez un devis écrit avant toute intervention.** C'est obligatoire si les réparations sont supérieures à 150 €.
5. **Conservez bien les pièces changées.** Elles serviront de preuves en cas de litige. Le réparateur n'a pas droit de le refuser, elles vous appartiennent.



Le faux démarcheur



Qu'est-ce que c'est: un commercial, d'une société existante vient vous proposer d'acheter un produit ou de souscrire à un service. Les conditions semblent alléchantes (produit de grande qualité, prix bas par exemple). Le commercial vous presse de signer car l'offre a une durée très limitée. Or, une fois le contrat conclu, les conditions réelles ne correspondent pas à l'offre proposées (frais supplémentaires, mauvaise qualité, article non livré).

Conseils:

1. **Méfiez-vous de conditions trop favorable**, d'un prix dérisoire
2. **Ne signez pas le jour même**, prenez le temps de la réflexion.
3. **Lisez le contrat dans son intégralité**, y compris les petits caractères.
4. **Vous avez un droit de rétractation** de 7 jours, le contrat doit alors comporter un feuillet détachable de rétractation.
5. **Ne payez pas immédiatement**, le démarcheur n'a pas le droit d'encaisser le chèque pendant le délai de rétractation
6. **Renseignez vous sur la fiabilité de l'entreprise** (est-elle connue, est-elle en cours de liquidation, possède t'elle des labels de qualité etc.)

ATTENTION: LA MAIRIE NE RECOMMANDE JAMAIS DE DEMARCHEURS. NE LAISSEZ PAS CES INDIVIDUS FRANCHIR VOTRE PORTE!

La fraude à la carte bancaire

Pour ce type de fraude, l'escroc ne vous subtilise pas directement votre carte bancaire, mais subtilise les données inscrites sur la carte: *par exemple, au restaurant vous donnez la carte au serveur qui part chercher le terminal de paiement avec votre carte. Discrètement, il recopie les chiffres de votre carte afin de pouvoir faire des achats en ligne avec ...*

Autre exemple, les distributeurs automatiques de billets. *Les escrocs les piègent avec de faux claviers ou de fausses façades, d'un système qui retient votre carte ou d'une mini caméra. Ils récupèrent les informations contenues sur votre carte pour la cloner.*

Conseils:

1. **Ne quittez pas votre carte des yeux**. Petite astuce, cachez, en y collant une gommette, les 3 derniers chiffres du cryptogramme.
2. **Vérifiez toujours le montant** affiché sur le terminal avant de valider.
3. Lorsque vous composez votre code secret, **cachez le clavier** du distributeur avec votre main. Pensez également à le faire aux automates de paiement : pompes à essence, billets SNCF...
4. **Faites tout de suite opposition** si votre carte est avalée et que vous ne pouvez pas la récupérer immédiatement au guichet de l'agence.
5. Des sommes ont été prélevées frauduleusement sur votre compte bancaire ? **Obtenez le remboursement.**



Les arnaques en ligne—les emails frauduleux

L'exemple du Phishing: vous recevez un email qui a la même apparence que celui d'une administration. Cet email vous renvoi vers une page d'authentification.

Conseils :

1. **Vérifiez l'adresse email** (vérifiez que l'extension de l'adresse correspond bien à celle de votre proche par exemple)
2. **Surveillez les fautes d'orthographe et de grammaire** (attention, des emails frauduleux sont de plus en plus rédigés dans un parfait français).
3. **Ne divulguez jamais vos coordonnées bancaires** sur internet. Les administrations qui demandent le remboursement d'une dette vous contactent par voie postale.
4. **Ne cliquez pas sur le lien fourni dans l'email**, mais si besoin connectez vous sur le site internet habituel (recherchez grâce à votre moteur de recherche).



Les arnaques en ligne—l'achat sur des sites frauduleux

Vous passez commande sur un site internet à l'apparence tout à fait classique. Toutefois, la commande n'est pas conforme (faux billets de concerts, vêtements de contrefaçon par exemple). Dans certains cas vous ne recevrez pas votre commande.

Conseils :

1. **Ne vous précipitez pas** : prenez le temps de **vérifier la fiabilité** du site internet, regarder les avis des consommateurs
2. **Ne vous laissez pas tenter** par une offre trop alléchante
3. **Vérifiez que le site internet est sécurisé** (cadenas dans la barre URL, vérification avec un SMS d'authentification par exemple)
4. **Privilégiez les sites français** ou européens



Les arnaques en ligne—L'arnaque sentimentale

Un escroc créé un faux profil sur les réseaux sociaux ou un site de rencontre. Il entre en contact avec vous sous une fausse identité. Après quelques échanges et feignant des sentiments amoureux, il commence à vous faire part de problèmes financiers pour vous soutirer de l'argent.

Conseils:

1. Que ce soit sur Facebook ou sur d'autres réseaux sociaux, **n'acceptez aucune demande d'ajout d'ami de personnes que vous ne connaissez pas** dans la vraie vie.
2. **Demandez-vous pourquoi** une personne riche et séduisante vivant dans un pays lointain et sans aucun lien avec votre vie souhaite soudain entamer une relation à distance avec vous.
3. **Méfiez-vous** si, sur un site de rencontres, votre interlocuteur parle du grand amour avant la première rencontre.
4. **Coupez net tout contact** si l'on vous demande de l'argent ou si l'on vous demande d'envoyer des biens.
5. **N'envoyez jamais de photos personnelles** compromettantes que vous ne publieriez pas vous-même.

Si vous avez été victime: Cessez tout envoi d'argent ou de biens. Déposez plainte à la police, **Coupez ensuite définitivement tout contact** avec l'arnaqueur et **bloquez-le** sur tous vos canaux. **N'entrez pas en matière si vous êtes contacté par de prétendus redresseurs de torts** (par ex. Interpol, une autorité policière à l'étranger, un avocat pour victimes, etc.). **Parlez de l'incident avec une personne de confiance et demandez une aide psychologique**, si toute cette histoire vous pèse.



Les arnaques en ligne—le rançonnage

Un logiciel informatique malveillant va prendre en otage les données présentes sur votre ordinateur. A l'aide d'un virus, un pirate va chiffrer et bloquer vos fichiers et vous demander de payer une rançon (souvent grâce à une monnaie virtuelle), sans quoi vos données seront supprimées.

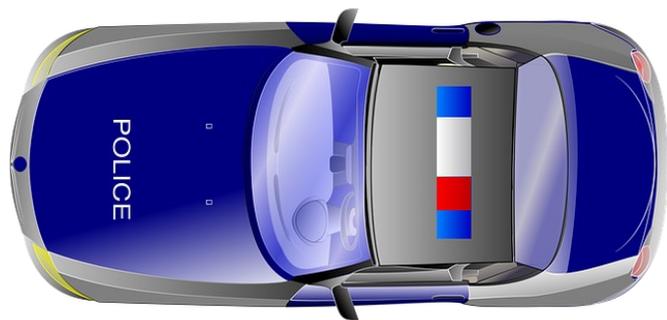
Conseils:

1. **Faites régulièrement des sauvegardes de votre appareil** sur un disque dur externe ou clé USB
2. **Mettez régulièrement à jour vos logiciels** (notamment l'antivirus)
3. **N'ouvrez pas d'emails suspects** (n'ouvrez pas les pièces jointes d'expéditeurs inconnus, ou de mails contenant des fautes d'orthographe)
4. **Ne répondez jamais à une demande d'information confidentielle par email**

En cas de cyberattaque, il faut immédiatement déconnecter du réseau tout appareil susceptible d'être infecté. Dans le cadre d'un logiciel malveillant, il est primordial de ne pas payer la rançon, car il n'est nullement garanti que la victime récupère la clé de déchiffrement qui lui permettra de récupérer l'accès à ses données personnelles.



Victime? Vos démarches administratives et judiciaires



Démarches judiciaires et administratives, déposer une plainte pour cambriolage—signaler une escroquerie :

Les services de police sont obligés d'enregistrer la plainte.

La plainte est ensuite transmise au procureur de la République pour qu'il décide de la suite (enquête, classement sans suite...).

Si vous ne connaissez pas l'auteur des faits, vous pouvez remplir une pré-plainte en ligne avant de vous déplacer.

Vous obtiendrez alors un rendez-vous et les policiers auront déjà les éléments de votre plainte à votre arrivée.

Lien pour déposer une pré-plainte en ligne: <https://www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr/>

Pour les arnaques en ligne, si vous avez cliqué sur le lien frauduleux, connectez-vous le plus rapidement possible sur votre compte et **changez** votre mot de passe pour le site en question. Appelez **immédiatement** votre banque pour prévenir de la situation, même en cas de doute.

En cas de doute sur un courrier électronique, signalez-le sur **internet-signalement.gouv.fr** puis supprimez-le de votre boîte mail.

Vous pouvez aussi contacter **INFO ESCROQUERIES** au 0805 805 817 (appel gratuit) pour être conseillé par des policiers et des gendarmes spécialisés.



Démarches judiciaires et administratives, faire opposition à ses moyens de paiement:

Dans quels cas faire opposition ?

Vous pouvez faire opposition dans 3 cas : le vol, la perte ou l'utilisation frauduleuse de vos moyens de paiements. Attention, vous ne pouvez pas faire opposition pour une transaction que vous avez préalablement acceptée, même si votre consentement a été vicié (arnaque par exemple)

Comment faire opposition:

Pour faire opposition, plusieurs moyens sont à votre disposition.

Vous pouvez appeler directement votre banque

Si votre banque est fermée, il vous est possible d'appeler le serveur inter-bancaire au 0 892 705 705 ouvert 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (0,34 € par min). Sachez aussi que tous les distributeurs de billets vous indiquent le numéro à appeler pour faire opposition sur une carte bleue.

Pour faire opposition sur un ou plusieurs chèques volés, voire sur un chèque entier, vous pouvez aussi appeler votre banque ou le Centre National des chèques perdus ou volés au 08 92 68 32 08 (0,337 € la minute) ouvert 7j/7 et 24h/24. Vous devez par la suite, informer votre banque par écrit (courrier, fax ou mail) de cette opposition.



Démarches judiciaires et administratives, Déclarer un cambriolage auprès de son assurance:

Si vous êtes victime d'un vol dans votre habitation, vous devez **porter plainte le plus tôt possible** auprès de la police.

Si vous disposez de la garantie vol dans votre contrat d'assurance habitation, vous **devez déclarer le sinistre à votre assureur par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de 2 jours ouvrés** à partir du moment où vous avez eu connaissance du vol. Il faut **joindre le récépissé de dépôt de plainte**. Vous n'êtes **pas obligé de joindre un inventaire complet des objets dérobés ou endommagés lors du sinistre**, avec leurs valeurs. Vous **devez envoyer à l'assurance une estimation du préjudice** subi dans le délai prévu par le contrat.

Vous devez indiquer dans la déclaration les éléments suivants :
Coordonnées (nom, adresse)—Numéro du contrat d'assurance —Description du sinistre (nature, date, heure, lieu) —Copie du récépissé de dépôt de plainte pour vol—État estimatif des meubles et objets détruits ou détériorés—Description des dommages (matériels ou corporels, importance),—Dégâts causés à des tiers (par exemple si une fuite d'eau chez vous a occasionné des dégâts chez vos voisins),—Coordonnées des victimes, s'il y en a.



Démarches judiciaires et administratives, Déclarer un téléphone portable perdu ou volé:

En cas de perte de votre téléphone portable ou smartphone, des démarches sont nécessaires pour faire suspendre votre ligne et, éventuellement, faire remplacer votre appareil.

Faire suspendre sa ligne:

Vous devez signaler au plus vite la perte de votre téléphone à votre opérateur afin qu'il suspende votre ligne.

La démarche peut généralement se faire sur internet, à partir de votre *espace client*, ou en appelant votre opérateur.

Lors de cette procédure, le numéro d'identité internationale d'équipement mobile (IMEI) de votre téléphone vous sera fourni. Si vous êtes assuré pour la perte de votre téléphone mobile, ce numéro est à communiquer à votre assurance.

Téléphone portable perdu/volé: N° opérateurs

- orange: 0 8000 100 740
- Bouygues: 0 8000 29 10 00
- SFR: 06 1000 19 63
- Free: 32 44



NUMEROS UTILES:

17 / 112 – Police nationale

04 94 30 41 22 / 06 22 96 10 15— Police municipale (heures ouvrables)

04.94.30.41.41 — Accueil mairie (du lundi au vendredi, de 8 heures à 17 heures)

0892 705 705—opposition carte bancaire

0892683683—opposition chéquier

0811020217– infos escroquerie

Téléphone portable perdu/volé:

- orange: 0 8000 100 740
- Bouygues: 0 8000 29 10 00
- SFR: 06 1000 19 63
- Free: 32 44

