

Formulaire de réclamation pour fraude et arnaques

Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

1. Informations générales

Veuillez remplir cette section afin que nous puissions vous identifier dans le système

Nom de famille* :

Prénom* :

Numéro de compte* :

❗ Une fois ce formulaire rempli et signé, veuillez l'envoyer à l'adresse postale ou à l'adresse électronique suivante :

Fraud Center of Expertise
26, Place de la Gare L-2965 Luxembourg
antifraud.luxembourg@ing.com

2. Avertissement et consentement

Pour nous aider à enquêter et tenter de récupérer les fonds liés à une éventuelle fraude, nous vous demandons de bien vouloir remplir ce formulaire et de fournir une copie du rapport de police.

Remarque : sans ce formulaire dûment complété et les documents justificatifs (captures d'écran pertinentes, etc.), nous pourrions ne pas être en mesure d'enquêter ou de récupérer les fonds contestés.

Dans le cadre de notre enquête, ING Luxembourg peut être amenée à partager les détails de la ou des transactions contestées - tels que les noms de l'expéditeur et du bénéficiaire, les informations de transaction et votre rapport de police - avec la ou les banques ayant reçu les fonds. Veuillez noter que plusieurs banques peuvent être impliquées dans le traitement ou le transfert du paiement.

En soumettant ce formulaire, je/nous autorise/ons expressément ING Luxembourg à communiquer ces informations aux banques concernées et, dans la mesure du nécessaire, à lever le secret professionnel à cet égard.

3. Détails de la fraude

Veuillez remplir cette section pour nous fournir des informations générales sur ce qui vous est arrivé.

3.1 Date et heure de la découverte

Date à laquelle vous avez constaté la fraude* :

Heure à laquelle vous avez constaté la fraude* :

3.2 Avez-vous déjà été victime d'incidents similaires ?

Non

Oui (Si oui, veuillez expliquer : inclure la date, le nom de la banque, les détails de la transaction, le résultat, etc.)

3.3 Type de fraude

Veuillez sélectionner le type de fraude et fournir les détails de la carte :

Fraude impliquant ma carte de débit ou de crédit → **passer à la section 4**

Autre type de fraude (veuillez préciser) : → **passer à la section 5**

4. Fraude liée à votre carte Visa Débit ou Visa Crédit

Veuillez remplir cette section uniquement si votre réclamation concerne une carte Visa Débit ou Visa Crédit.

4.1 Type de carte et détails

Veuillez préciser si la fraude concerne votre carte Visa Débit ou votre carte Visa Crédit

Carte Visa Crédit

> **Numéro de carte :**

16 chiffres au dos de votre carte

> **Numéro de compte - Visa :**

Si vous ne connaissez pas le numéro de votre carte, veuillez indiquer le numéro de compte Visa lié à la carte concernée disponible sur My ING.

> **Nom figurant sur la carte :**

Visa Debit Card

> **Numéro de carte, si possible :**

16 chiffres au dos de votre carte

> **Nom figurant sur la carte :**

4.2 Statut de la carte au moment de la fraude

Veuillez cocher la case correspondant à votre situation

Au moment de la fraude, indiquez le statut de votre carte

☐ J'étais toujours en possession de la carte

☐ La carte a été perdue ou volée

☐ J'attendais une nouvelle carte qui n'est jamais arrivée

☐ J'attendais un nouveau code PIN qui n'est jamais arrivé

4.3 Détails des transactions

Veuillez lister les transactions Visa Débit et/ou Visa Crédit que vous contestez. Vous pouvez également joindre une copie de votre relevé de compte en surlignant les transactions contestées

Date	Montant	Commerçant/Bénéficiaire	Pays	Référence si possible
------	---------	-------------------------	------	-----------------------

5. Autres types de fraude et informations complémentaires

Veuillez remplir cette section pour nous fournir plus d'informations sur ce qui vous est arrivé

5.1 Avez-vous été contacté par des personnes ou une organisation inattendue avant que la fraude ne se produise ?

Non

Oui, j'ai reçu un e-mail inattendu

Oui, j'ai reçu un SMS/WhatsApp/... inattendu

Oui, j'ai reçu un appel téléphonique inattendu

Oui, j'ai reçu un message inattendu d'une autre manière :

Si vous avez reçu un message inattendu, veuillez fournir des exemples comme des captures d'écran, etc.

Vous pouvez les joindre à ce formulaire.

5.2 Avez-vous scanné un code QR avant que la fraude ne se produise ?

Non

Oui, j'ai scanné un code QR qui m'a redirigé vers une page demandant mes identifiants LuxTrust / bancaires

Oui, j'ai scanné un code QR qui m'a redirigé vers une page de paiement (ex. : paiement d'une facture via un code QR)

Oui, j'ai scanné un code QR qui m'a redirigé vers un autre type de page (veuillez décrire)

Oui, j'ai reçu un message inattendu d'une autre manière :

Si vous avez scanné un code QR, pouvez-vous ajouter une capture d'écran ci-dessous ?

Vous pouvez les joindre à ce formulaire.

5.3 Avez-vous récemment autorisé une personne proche à utiliser votre carte Visa Débit ou Crédit ?

(ex. : votre partenaire ou enfant)

Oui, j'ai donné l'autorisation à une personne de confiance

Non, mais quelqu'un m'a dit qu'il en avait besoin (ex. : pour une réservation ou un achat)

Non, je n'ai autorisé personne à utiliser ma carte

Je ne suis pas sûr(e) / Je ne me souviens pas

5.4 Avez-vous déjà partagé vos identifiants personnels de connexion My ING/MultiLine/IBS avec quelqu'un d'autre ?

Oui, volontairement avec une personne proche

Oui, parce que quelqu'un m'a dit que c'était nécessaire pour ma propre sécurité

Non

Je ne suis pas sûr(e) / C'est possible

5.5 Y a-t-il quelqu'un qui pourrait connaître votre code PIN ou avoir accès aux mots de passe de votre ordinateur ou téléphone ?

Oui, une personne proche pourrait les connaître

Oui, parce que quelqu'un en avait besoin pour ma propre sécurité

Non, je les garde privés

Je ne suis pas sûr(e)

5.6 Avez-vous récemment confirmé une demande LuxTrust pour une action que vous n'avez pas initiée ou attendue ?

Non

Oui (Si oui, veuillez expliquer)

6. Mesures prises

Veuillez nous indiquer les mesures que vous avez prises depuis la détection de la fraude éventuelle

6.1 Avez-vous récemment mis à jour vos mots de passe ou paramètres de sécurité ?

Oui, je les ai mis à jour avant l'incident

Oui, je les ai mis à jour après l'incident

Non, je ne les ai pas encore mis à jour

Je ne suis pas sûr(e)

Si vous n'avez pas mis à jour vos mots de passe ou paramètres de sécurité depuis la fraude éventuelle, ou si vous n'êtes pas sûr(e), nous vous conseillons fortement de le faire sur tous vos appareils et/ou comptes contenant des informations sensibles.

6.2 Mesures prises après la détection de la fraude

Veuillez cocher toutes les options qui s'appliquent :

J'ai bloqué mon certificat LuxTrust

J'ai bloqué l'accès à mon compte My ING

J'ai bloqué ma carte Visa Débit

J'ai bloqué ma carte Visa Crédit

J'ai supprimé les appareils inconnus connectés à My ING

J'ai contacté ING par téléphone. Date :

Heure :

Autre, à préciser...

Pour plus d'informations sur les démarches à suivre en cas de fraude suspectée, vous pouvez consulter notre site web, www.ing.lu

7. Commentaires supplémentaires

Veuillez utiliser l'espace ci-dessous pour fournir toute information complémentaire pouvant nous aider à comprendre ou à enquêter sur l'incident.

Date

Signature