



QUI SOMMES NOUS ?

L'UFC Que Choisir est une association loi 1901 indépendante de l'État, des fabricants, des commerçants, des groupes financiers, des partis politiques, et plus généralement, de tout intérêt autre que celui des consommateurs.

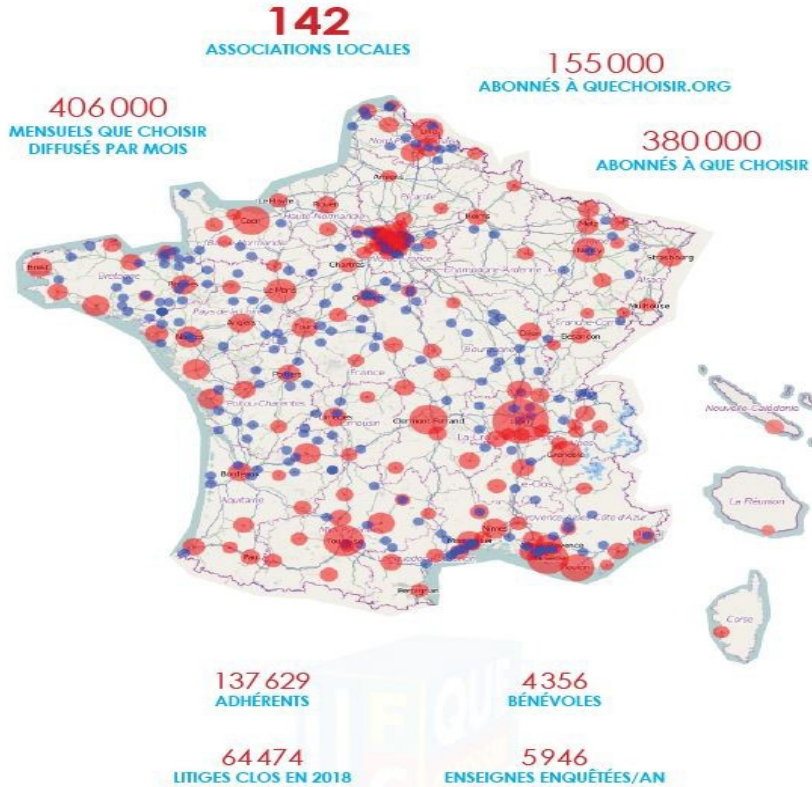
L'UFC Que Choisir est un réseau de 142 associations locales et 4300 bénévoles qui comptent aujourd'hui 140 000 adhérents.

L'UFC Que Choisir est une association strictement consumériste qui a trois missions principales :

- L'information et l'éducation des consommateurs
- La défense des droits des consommateurs
- La promotion des intérêts des consommateurs



L'UFC-QUE CHOISIR Un véritable réseau de proximité



En Savoie : 3 associations
Aix les Bains
Albertville
Chambéry



FRAUDES BANCAIRES

AYONS LES BONS RÉFLEXES

16 septembre 2022



Une fraude bancaire, c'est quoi au juste ?

- ◆ Pas une fraude ou une escroquerie dans la relation client/banque
- ◆ Pas une escroquerie directe vis à vis de la banque
- ◆ Pas un contrat vendu par ruse


- ◆ Le plus souvent assimilé aux fraudes à la carte bancaire
- ◆ Toute opération qui permet à un tiers de prélever de l'argent sur votre compte à votre insu




Quelques exemples

- Vous recevez un courriel prétextant un problème sur votre compte bancaire et vous donnez vos identifiants
- Votre « conseiller bancaire » vous appelle et vous demande de confirmer votre code personnel
- Vous attendez un colis et recevez un logiciel de suivi à installer
- Vous recevez un message prétextant un défaut d'affranchissement et vous invitant à régulariser
- Vous faites un virement après avoir reçu un RIB

Mise à jour de votre dossier client ✓

 **ca E-document**
à : Caisse Régionale-Agricole

08/09/22 08:18
détails 

de : ca E-document.mm.bres@orange.fr
date : jeudi 08 septembre 2022 à 08:18
à : Caisse Régionale-Agricole

en-tête complet ▾

Subject : Mise à jour de votre dossier client ✓

Date : Thu, 08 Sep 2022 06:18:12 GMT

From : ca E-document <mm.bres@orange.fr>

To : Caisse Régionale-Agricole <pascal.de.benedittis@orange.fr>

Content-Type : text/html

X-Originating-Client : open-xchange-appsuite

CRÉDIT AGRICOLE

Bonjour,

Nous regrettons de vous informer du mauvais fonctionnement de votre espace client.

Nous n'avons pas été en mesure de confirmer votre mise à jour d'activation sur votre compte.

Merci de cliquer sur le bouton ci-dessous afin de confirmer votre clé sécurisée pour l'enregistrement automatique au système.

[Confirmer mon Mobile](#)

Bonne journée

de : Crédit Agricole des Savoie.agence.enligne@e-ca-des-savoie.fr
date : jeudi 08 septembre 2022 à 08:28

Si vous avez des difficultés pour visualiser ce message, [clickez ici](#)

 CRÉDIT AGRICOLE
DES SAVOIE

CONNECTÉS
SEPTEMBRE 2022 Les essentiels de vos usages connectés



qu'établissement de crédit, dont le siège social est situé à Annecy - PAE Les Oisillons - 4 avenue du Pré Fein - Annecy-le-Vieux - 74888 Annecy cedex 9 - 302 858 461 RCS Annecy - code APE 6419 Z. Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L 512-9 et L 512-7 du Code des Assurances. Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance pour le n° 07 022 417. Carte professionnelle n° CPI 74012021 000 000 077 délivrée par la CCI de Haute-Savoie pour les activités de transactions sur immobilière et fonds de commerce, gestion immobilière et syndic de copropriété. Garantie par CAMCA Mutuelle Police n°10 007 005, dont le siège social est situé 63 rue de la Boétie - CS 40107 - 75380 PARIS CEDEX 08. Montant de la garantie financière : 110 000 €. La Caisse Régionale du Crédit Agricole des Savoie déclare ne recevoir ou ne détenir aucun fonds pour l'activité concernée, sauf ceux correspondant à sa rémunération ou sa commission.

Document non contractuel à caractère publicitaire. Septembre 2022.

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



DES SAVOIE

[Me désabonner](#)



Et d'autres exemples

- Vous recevez un courriel prétextant une fraude sur votre compte bancaire et vous donnez vos identifiants
- Votre « conseiller bancaire » vous appelle et vous demande de confirmer votre code personnel
- Vous attendez un colis et recevez un logiciel de suivi à installer
- Vous recevez un message prétextant un défaut d'affranchissement et vous invitant à régulariser
- Vous faites un virement après avoir reçu un RIB... qui peut être faux

De Santamaria Marilyn <Marilyn.Santamaria@ac-paris.fr> ☆

Répondre Transférer Supprimer Autres

Sujet Vous avez un PAQUET en attente de livraison -Chrono-Post-

30/11/2021, 18:50

Pour undisclosed-recipients; ☆

Thunderbird pense que ce message est frauduleux. En savoir plus Acceptable

CHRONOPOST INTERNATIONAL

Bonjour,

Vous avez un PAQUET en attente de livraison au bureau Chronopost .

Vous disposez d'un délai de 72 heures pour récupérer votre paquet.

Veillez confirmer l'envoi du colis à votre domicile en cliquant sur le lien suivant :

ADRESSE POSTALE

Après que vous passez la confirmation avec succès, un e-mail vous sera envoyé avec toute les informations nécessaires à propos de votre paquet

L'équipe CHRONOPOST reste à votre disposition pour tout complément d'information.

Cordialement.





Quelques exemples (suite)

- Vous recevez un appel téléphonique vous indiquant que votre dernier paiement par carte s'est révélé impossible et vous demandant de faire un virement
- Vous achetez sur une plateforme « entre particuliers » et votre vendeur vous propose un mode de paiement alternatif
- Vous payez sans contact et des achats inconnus sont débités
- Vous n'avez rien fait et vous voyez des débits surprenants sur votre relevé bancaire



Les mécanismes de l'arnaque

- Des courriels envoyés en grand nombre sans ciblage précis
- Des escrocs qui connaissent tout ou partie de votre identité bancaire
- Des techniques de plus en plus élaborées (détournement de courriels et SMS, utilisation de l'identité globale d'un professionnel)



Et tout cela « pèse » combien ?

- 1,2 Mds d'euros en 2020 (+12 %/2019)
- 1,3 million de ménages escroqués sur un an
- Une fraude sur six n'est pas remboursée



La réaction des banques

- Un texte précis : l'article L133-18 du CMF

En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur dans les conditions prévues à l'article L. 133-24, le prestataire de services de paiement du payeur rembourse au payeur le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de l'utilisateur du service de paiement et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France. Le cas échéant, le prestataire de services de paiement du payeur rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.



La réaction des banques

- Un texte précis : l'article L133-18 du CMF
- Encore renforcé par la récente loi sur le pouvoir d'achat
En cas de manquement du prestataire de services de paiement aux obligations prévues aux deux premiers alinéas du présent article, les pénalités suivantes s'appliquent :
 - « 1° Les sommes dues produisent intérêt au taux légal majoré de cinq points ;
 - « 2° Au-delà de sept jours de retard, les sommes dues produisent intérêt au taux légal majoré de dix points ;
 - « 3° Au-delà de trente jours de retard, les sommes dues produisent intérêt au taux légal majoré de quinze points



La réaction des banques

- Mais des pratiques variables selon les réseaux
- De plus en plus restrictives... et des exigences inutiles
dépôt préalable de plainte, remboursements longtemps après
- Des arguments standard
vous avez été négligent ; vous avez donné vos codes ; on ne peut rien faire ; prouvez nous que nous n'avez pas ouvert de faille de sécurité ; vous avez accepté le paiement et cherchez à nous escroquer,...



La réaction des banques

- Des opérations possibles mais rarement effectuées
Cash back, annulation de virement, refus d'opérations suspectes...
- D'où viennent les banques de données disponibles sur le darknet ?
- Des procédures de sécurité visiblement contournées
- Des pratiques bancaires peu prudentes



Alors que faire ?

- Au plan collectif, mettre la pression sur les banques pour les ramener à plus de vertu
 - plainte de la fédération contre 12 banques
- Au plan individuel
 - être méfiant en permanence
 - lorsque le risque s'est concrétisé ?



Rester méfiant

- Au téléphone

Ne discuter de questions financières que si on est certain de son interlocuteur (et encore...)

Ne pas engager de procédure ou de paiement par ce biais

Se souvenir que les appels peuvent être enregistrés

- En réponse aux courriels

regarder l'adresse d'envoi ou de destination avec la plus grande précaution ; ne fournir aucune information bancaire ; vérifier la réalité des sites de paiement

- Suivre ses dépenses

conserver les tickets de caisse ; regarder ses comptes



Lorsque l'accident s'est produit (1)

- Votre carte ou ses identifiants ont été volés, vous avez été victime d'hameçonnage
 - prévenir immédiatement sa banque ou le centre CB : faire opposition
 - déclarer l'évènement sur la plateforme perceval en ligne
 - demander le remboursement à votre banque
 - être très attentif face aux questions de votre banque
 - en cas de difficulté, un itinéraire à suivre : service client, médiateur des banques, recours au juge
 - vous faire aider dans l'éventuelle négociation



Lorsque l'accident s'est produit (2)

- Vous constatez des débits surprenants sur votre relevé de compte
 - *demandez des explications à votre banque sur les opérations que vous estimez ne pas avoir réalisées*
 - *si celle-ci ne peut pas établir que vous êtes à l'origine de l'ordre de paiement, demander le remboursement des sommes en cause*
 - *si vous êtes juridiquement liés, ce n'est pas une fraude bancaire.*
 - *Attention à ne pas faire d'oppositions injustifiées*



Lorsque l'accident s'est produit (3)

- Un virement vous a été escroqué
 - *il est difficile de contester s'il n'y a pas d'erreur matérielle de la banque*
 - *sauf si vous n'êtes pas à l'origine de l'opération (la banque doit alors rembourser)*
 - *demander le remboursement par le créditeur fraudeur : purement théorique en cas de fraude*



Si votre agence locale bloque

- Écrire au service de la banque chargé des réclamations (deuxième niveau de réclamation)
- Solliciter l'intervention du médiateur
- Aller au contentieux (?)
- Se faire aider par l'UFC-Que Choisir



BON COURAGE !