



## 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.

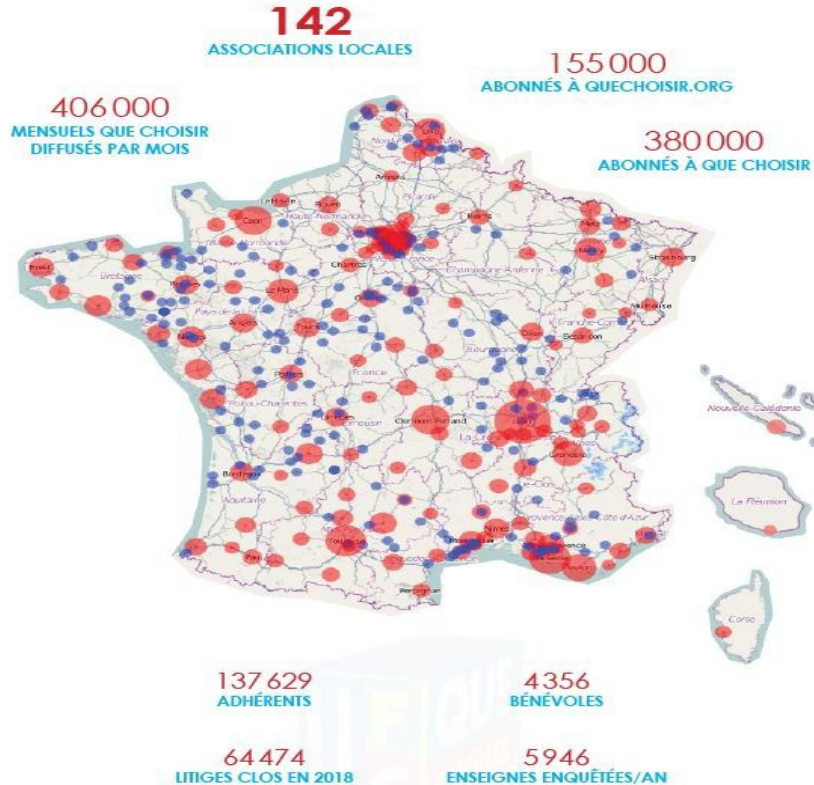
L'UFC Que Choisir est un réseau de 142 associations locales et 4300 bénévoles qui comptent aujourd'hui 140 000 adhérents.

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



## Viviers du lac

*28 janvier 2023*



# Présentations des personnes

- Nous
- Vous : que venez vous chercher ?  
Comment avez vous eu l'info ?



## **FRAUDE BANCAIRE :**

Qu'est ce que ça évoque pour vous ?

Y avez vous été confrontés ?



**Vos réponses :**



Une fraude bancaire, ce n'est pas :

- une fraude ou une escroquerie dans la relation client/banque
- une escroquerie directe vis à vis de la banque

Une fraude bancaire, c' est :

**Toute opération qui permet à un tiers de  
prélever de l'argent  
sur votre compte à votre insu**



Avez vous des exemples ?



# Par exemple :

- 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 invitent à régulariser



## Mise à jour de votre dossier client



ca E-document

à : Caisse Régionale-Agricole

08/09/22 06:18

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, cliquez ici

 CRÉDIT AGRICOLE  
DES SAVOIE

**CONNECTÉS**  
SEPTEMBRE 2022 Les essentiels de vos usages connectés

l'établissement de crédit, dont le siège social est situé à Annecy - PAE Les Glaciers - 4 avenue du Pré Fâin - Annecy-le-Vieux - 74995 Annecy cedex 9 - 302 958 481 RCS Annecy - code APE 6419 Z. Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des Assurances. Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous 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 immobilier et fonds de commerce, gestion immobilière et syndic de copropriété. Garantie par CAMCA Mutuelle Police n°10 007 066, dont le siège social est situé 53 rue de la Boétie - CS 40107 - 75390 PARIS CEDEX 08. Montant de la garantie financière : 110 000 €. La Caisse Régionale du Crédit Agricole des Savoie déclare ne recevoir ni 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.



# Et encore.....



- 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> ☆

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

Pour undisclosed-recipients;; ☆

⚠ Thunderbird pense que ce message est frauduleux.

## **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*

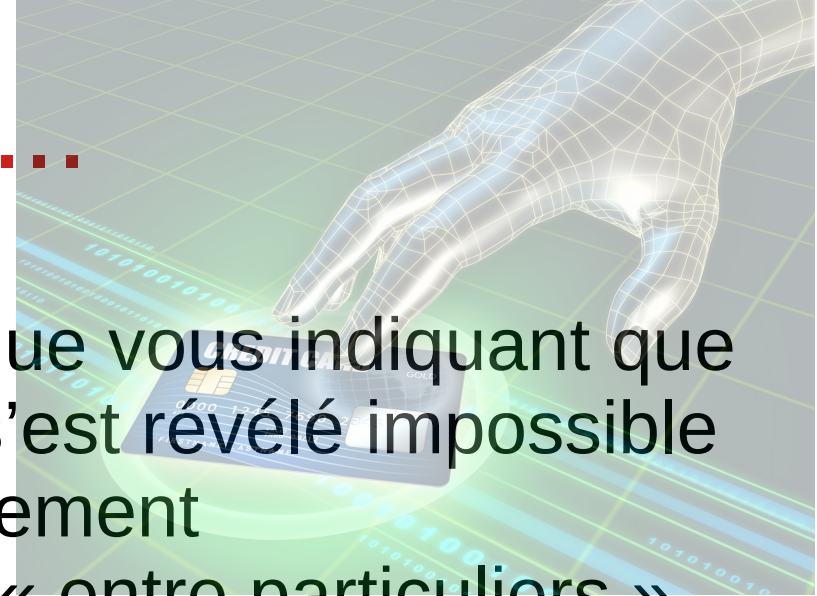
**L'équipe CHRONOPOST reste à votre disposition pour tout complément d'information.**

**Cordialement.**





- 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





## Et cela représente :

- **1 fraude toutes les 4 secondes**
- Augmentation de 60 % en 2022 /2021
- 4000€ en moyenne
- 1,2 Mds d'euros en 2020 (+12 %/2019)
- 1,3 million de ménages escroqués 2021 : toutes les banques, toutes les populations, tous les âges.
- Une fraude sur six n'est pas remboursée



**COMMENT EST CE POSSIBLE ?**





# 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, falsification de RIB...)



# POURQUOI TOMBONS NOUS DANS LE PIEGE ?



# Comment vous êtes vous fait « avoir » ?





# Des escrocs très performants qui jouent sur l'émotion

- La surprise devant l'inattendu
- La peur (vous allez perdre quelque chose)
- L'urgence
- Le tiers (escrocs) veut nous aider, met en confiance.

**POUR NOUS MANIPULER**



# Vous et votre banque ?





# Du côté des banques.... Des textes :

- 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



- **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.*



# MAIS.....

- 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,...*
- Des procédures de sécurité visiblement contournées
- Des pratiques bancaires peu prudentes





# Que pouvez-vous faire ?





# 1-PROTEGER et REPRENDRE LA MAIN SUR SES DONNEES PERSONNELLES

<https://respectemesdatas.fr/>



## 2-Etre vigilants

- N'exposons pas nos données (téléphone portable, réseaux sociaux...)
- Vérifiez qui vous appelle : contacter votre banque avec VOTRE numéro d'appel
- Soyez attentifs à l'orthographe du mail, à sa provenance, à qui va t on payer ?
- Ne débloquent aucune somme d'argent.
- Surveillez vos comptes.
- Sauvegarder ses données

**Nous sommes les premiers responsables : assurons notre protection.**



### 3-Si malgré tout.....

## Que faire immédiatement?

- Ne pas rester seul (dans les 5mn)
- Ne pas réagir à chaud
- Faire opposition auprès de sa banque (c'est à la banque de prouver une négligence grave)
- Déposer plainte à la gendarmerie



Diagnosics, bonnes pratiques, aides.....

<https://www.cybermalveillance.gouv.fr>

SIGNALER UNE FRAUDE BANCAIRE

PERCEVAL



# Avec votre banque.





# Quelles actions : 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



# Quelles actions : 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*





# Quelles actions : 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*



# Quelles actions : 4

- Écrire au service de la banque chargé des réclamations (deuxième niveau de réclamation)
- Solliciter l'intervention du médiateur des banques
- Activer votre protection juridique.
- Se faire aider par conciliateur de justice ou l'UFC-Que Choisir



# Pas de paranoïa !

- Au plan collectif, UFC Que Choisir met la pression sur les banques pour les ramener à plus de vertu  
→ plainte de la fédération contre 12 banques
- Plus d'actions légitimes que frauduleuses
- Au plan individuel

**FERMONS NOS PORTES**



**Nous retrouver**

<https://chambéry.ufcquechoisir.fr>

# Echanges

