



## Rendez-vous conso

« Fraudes bancaires : les bons réflexes »



Accueil des participants

Présentation de l'UFC QUE CHOISIR

La fraude bancaire : c'est quoi ?

La situation

Les mécanismes

Comment s'en prévenir ?

Quels recours ?



## QUI SOMMES NOUS ?

L'Union Fédérale des Consommateurs 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.

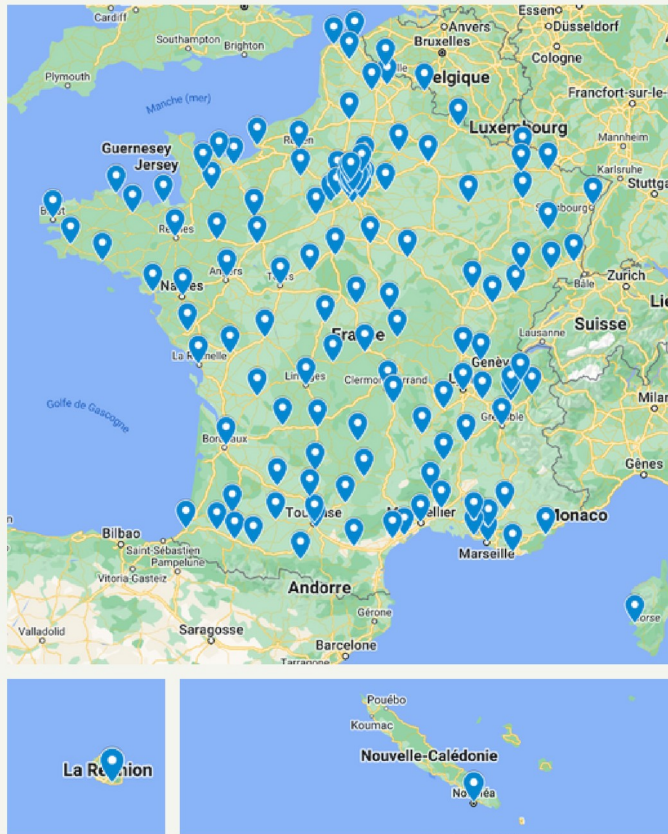
Réseau de 135 associations locales, de 4100 bénévoles, de 120 000 adhérents.

Association strictement consumériste qui a comme missions principales :

- Agir dans l'intérêt des consommateurs et des usagers
- Promouvoir une consommation soucieuse des enjeux sociétaux, sanitaires et environnementaux dans le respect des principes de responsabilité, de transparence et de solidarité
- Œuvrer pour faire respecter le droit et le faire évoluer selon ces principes
- Contribuer au développement d'une politique européenne et d'une politique internationale de la consommation

# NOS 135 ASSOCIATIONS LOCALES

## EN FRANCE MÉTROPOLITAINE ET OUTRE-MER



Carte de l'implantation des AL extraite de google maps

2



En Savoie : 3 associations  
 Aix les Bains  
 Albertville  
 Chambéry

Toutes les actualités à suivre sur notre site :  
<https://chambery.ufcquechoisir.fr/>



## LA FRAUDE BANCAIRE : C'EST QUOI ?





## LA FRAUDE BANCAIRE : C'EST QUOI ?

*Une fraude ou une arnaque dans la relation client/banque ?*





## LA FRAUDE BANCAIRE : C'EST QUOI ?

*Une fraude ou une arnaque dans la relation client/banque ? Non*

*Une escroquerie directe vis à vis de la banque ?*







## LA FRAUDE BANCAIRE : C'EST QUOI ?

Une fraude ou une arnaque dans la relation client/banque ? **Non**

Une escroquerie directe vis à vis de la banque ? **Non**

Une escroquerie vendue par ruse ?





## LA FRAUDE BANCAIRE : C'EST QUOI ?

Une fraude ou une arnaque dans la relation client/banque ? **Non**

Une escroquerie directe vis à vis de la banque ? **Non**

Une escroquerie vendue par ruse ? **Non**

Toute opération qui permet à un tiers de prélever de l'argent sur un compte à l'insu du titulaire







## LA SITUATION

*Les cyberattaques n'ont plus rien d'anecdotique.*

*De plus en plus nombreuses : administrations, entreprises, collectivités locales, particuliers.*

*De plus en plus nombreux les paiements frauduleux.*

*La criminalité va là où se trouve l'argent, et où le rapport bénéfice/risque est le plus intéressant.*

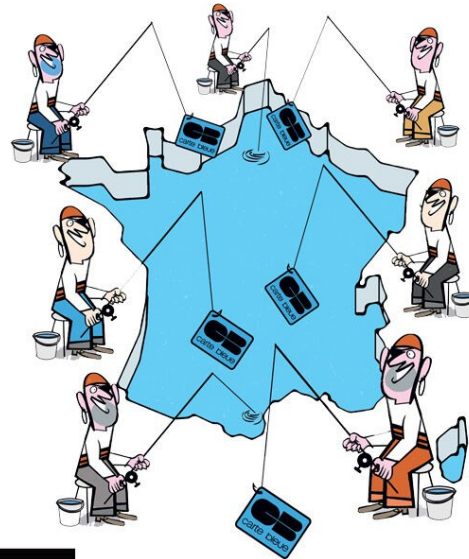
*C'est le cas actuellement d'Internet.*



# LA SITUATION

**83%**  
de la population  
visée par une  
arnaque au CPF

**55%**  
des Français  
touchés par une  
tentative de phishing  
à la carte Vitale



De quel type d'arnaque avez-vous été victime ?	2022	2021
Opération bancaire frauduleuse	30 %	29 %
Produit non livré ou prestation non effectuée	21 %	24 %
Vente forcée de produit ou de prestation	12 %	13 %
Tarif abusif	12 %	11 %
Produit défectueux ou prestation avec malfaçons	12 %	10 %
Extorsion	8 %	6 %



## LA SITUATION

**3,4 Md€**

Le montant global des arnaques en 2022 couvre les préjudices subis par **4,3 millions de ménages** se déclarant victimes.

**15%** des Français se déclarent victimes d'une arnaque.

Les 18-39 ans sont les plus touchés (17% d'entre eux), et les 65 ans et plus, le moins (11%).



**800 €**

C'est le montant moyen du préjudice. La perte est inférieure à 150 € pour la moitié des victimes, et **supérieure à 1000 €** pour le quart d'entre elles.

**90%** des sondés ont été la **cible d'une tentative** d'arnaque en 2022. Il s'agissait notamment d'une escroquerie au CPF, à la carte Vitale ou aux frais d'envoi de colis.



## LES MECANISMES

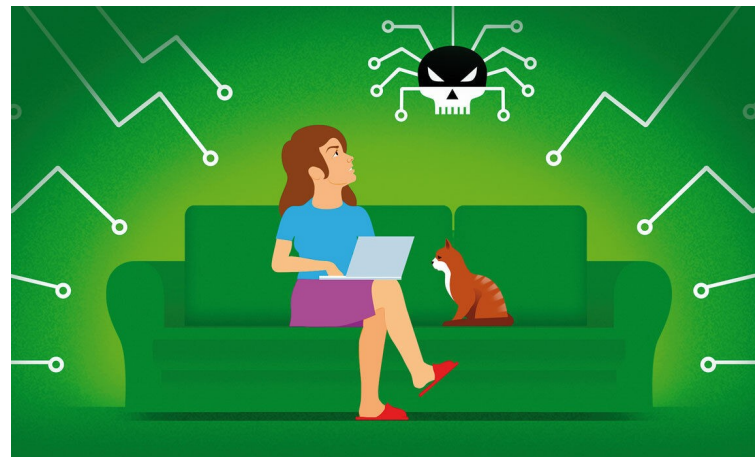
*La surprise devant l'inattendu*

*La peur (perdre quelque chose)*

*L'urgence*

*L'apport d'une aide*

*La mise en confiance*







## 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 invitent à régulariser*

*Vous faites un virement après avoir reçu un RIB*

Crédit Agricole : tout savoir sur la banque mutualiste  
Chère Cliente, Cher Client

Dorénavant toutes vos demandes ou opérations financières feront l'objet d'une demande d'authentification à double facteur en cette année 2023. Afin d'améliorer la qualité de nos différents types de services, alors le "3DsecurPass" est désormais obligatoire pour la sécurité de tous nos clients.

1. Lancez l'activation
2. Renseignez le code d'authentification reçu par SMS.
3. Renseignez le code d'authentification reçu par Email.

[React3Dsecurpass](#)

**Vous serez interdit à toutes opérations de débit si vous ignorez cet message.**

Afin de contribuer au respect de l'environnement, merci de réimprimer ce mail qu'en cas de nécessité. Cet email est à caractère privé - Institution financière LDTCCO COPYRIGHT  
Sans virus [shorts.one](#)





## EXEMPLES



*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*

*Un message par SMS, courriel ou directement sur l'écran de l'ordinateur vous invite à contacter un numéro si vous ne souhaitez pas perdre vos données ou l'usage de votre ordinateur.*





## COMMENT S'EN PREVENIR ?



Quelques signes peuvent alerter.

- vérifier l'adresse de l'expéditeur en passant le pointeur de souris sur le nom de l'expéditeur du message pour voir son adresse e-mail complète ;
- idéalement, contacter, par un autre biais, l'organisme ou la personne censée avoir envoyé le courriel ;
- traquer les éventuelles fautes de grammaire et d'orthographe, voire de syntaxe ;
- vérifier que le site est sécurisé : un cadenas doit être présent dans la barre d'adresse et l'adresse du site doit commencer par HTTPS (et non HTTP) ;





## COMMENT S'EN PREVENIR ?



### Quelques signes peuvent alerter :

- ne pas cliquer sur un lien qui ne semble pas cohérent avec l'objet du courriel ;
- ne pas se fier aux logos officiels, faciles à reproduire ;
- ne pas valider d'opération dont vous n'êtes pas à l'origine.

### Précautions matérielles :

- faire les mises à jour régulières de sécurité de votre système d'exploitation, logiciels installés, navigateur Internet ;
- tenir à jour votre antivirus et activer le pare-feu ;
- faire des sauvegardes régulières de vos données.



## COMMENT S'EN PREVENIR ?

*Se rappeler qu'aucun organisme officiel ne demandera de communiquer les coordonnées bancaires en réponse à un courriel.*

*Au moindre doute, ne pas répondre et ne transmettre aucune information personnelle.*



## L'AUTHENTIFICATION FORTE

*L'authentification forte (ou double authentification) est un dispositif permettant de vérifier votre identité pour plus de sécurité. Il faut au moins 2 des 3 éléments suivants :*

- un élément de connaissance (mot de passe, code secret ou question secrète) ;*
- un élément de possession (téléphone mobile ou clé USB) ;*
- un élément biométrique (empreinte digitale, forme de l'iris ou reconnaissance vocale).*





## QUEL RECOURS ?



Tout d'abord, signaler sans tarder les opérations non autorisées à la banque et, en cas de transmission des coordonnées de la carte bancaire, faire également opposition à cette carte.

Ensuite, contester l'opération et demander le remboursement auprès de la banque.

En cas d'opération non autorisée, le principe est celui du droit au remboursement.

En revanche, dans le cas d'agissements frauduleux ou de négligences graves de votre part, la banque n'est plus tenue de vous rembourser.

Pourtant, même en pareil cas, elle doit prouver l'existence de ces manquements.

En tout état de cause, elle ne peut pas se contenter d'évoquer l'hypothèse d'un hameçonnage pour refuser le remboursement.



## PLACE A L'ECHANGE







L'association locale de Chambéry vous remercie de votre participation à ce rendez-vous Conso, espère avoir répondu à vos attentes et reste à votre disposition pour tout échange.  
Des documents sont à votre disposition.



*Soutenez-nous, rejoignez-nous :  
devenez adhérent sympathisant  
à 15 euros*

▶ J'ADHÈRE