



# Intervention ufc-que choisir à la Partageraie



5 décembre 2024



# Une fraude bancaire, c'est quoi au juste ?

■





# Une fraude bancaire, c'est quoi au juste ?

- ♦ Pas une fraude ou une escroquerie dans la relation client/banque



# 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



# 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



# 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



# 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



# Exemple 1

Vous recevez un courriel des impôts vous indiquant qu'ils doivent réaliser un remboursement pour trop perçu mais que votre compte n'est pas reconnu comme valide





# Exemple 1

Vous recevez un courriel des impôts vous indiquant qu'ils doivent réaliser un remboursement pour trop perçu mais que votre compte n'est pas reconnu comme valide

Vous recevez un courriel d'un transporteur vous indiquant que votre colis ne peut vous être livré car il y a des frais de douane que vous n'avez pas payés



# Exemple 1

Vous recevez un courriel des impôts vous indiquant qu'ils doivent réaliser un remboursement pour trop perçu mais que votre compte n'est pas reconnu comme valide

Vous recevez un courriel d'un transporteur vous indiquant que votre colis ne peut vous être livré car il y a des frais de douanes que vous n'avez pas payé

Vous recevez un message de la SNCF vous indiquant que votre carte de réduction arrive à échéance et qu'il y a une promotion pour son renouvellement



# Exemple 1

Vous recevez un courriel des impôts vous indiquant qu'ils doivent réaliser un remboursement pour trop perçu mais que votre compte n'est pas reconnu comme valide

Vous recevez un courriel d'un transporteur vous indiquant que votre colis ne peut vous être livré car il y a des frais de douanes que vous n'avez pas payé

Vous recevez un message de la SNCF vous indiquant que votre carte de réduction arrive à échéance et qu'il y a une promotion pour son renouvellement

**Vous avez été hameçonné (ou victime d'une action de phishing)**





## Exemple 2

Votre conseiller bancaire vous téléphone pour vous signaler un problème sur votre compte, par exemple un prélèvement suspect. Il vous propose de faire l'opération de régularisation avec vous



## Exemple 2

Votre conseiller bancaire vous téléphone pour vous signaler un problème sur votre compte, par exemple un prélèvement suspect. Il vous propose de faire l'opération de régularisation avec vous.

Vous recevez un courriel de votre conseiller bancaire qui vous annonce la fermeture de votre compte (dont il vous donne l'intitulé complet) sauf à ce que vous réagissiez



## Exemple 2

Votre conseiller bancaire vous téléphone pour vous signaler un problème sur votre compte, par exemple un prélèvement suspect. Il vous propose de faire l'opération de régularisation avec vous.

Vous recevez un courriel de votre conseiller bancaire qui vous annonce la fermeture de votre compte (dont il vous donne l'intitulé complet) sauf à ce que vous réagissiez

**Vous êtes victime de la fraude au faux conseiller bancaire**





## Exemple 3

Vous devez payer un artisan et vous recevez sa facture avec un RIB joint. Il vous demande de le payer par virement.



## Exemple 3

Vous devez payer un artisan et vous recevez sa facture avec un RIB joint. Il vous demande de le payer par virement.

Vous vérifiez votre relevé de compte et vous constatez un virement que vous n'avez jamais fait.





# Exemple 3

Vous devez payer un artisan et vous recevez sa facture avec un RIB joint. Il vous demande de le payer par virement.  
Vous vérifiez votre relevé de compte et vous constatez un virement que vous n'avez jamais fait.

**Vous avez été victime de l'arnaque au virement**





## Exemple 4

Vous constatez sur vos relevés de compte des paiements par carte que vous n'avez pas faits.



## Exemple 4

Vous constatez sur vos relevés de compte des paiements par carte que vous n'avez pas faits.

Vous payez en sans contact et ne demandez pas votre ticket de carte à chaque paiement. Mais vous trouvez que les paiements par carte augmentent d'un mois sur l'autre

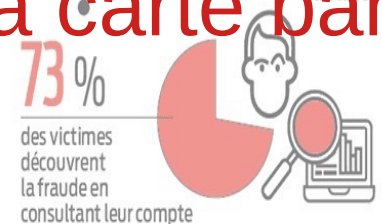
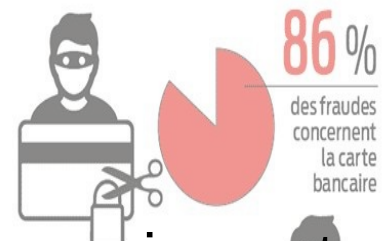


# Exemple 4

Vous constatez sur vos relevés de compte des paiements par carte que vous n'avez pas faits.

Vous payez en sans contact et ne demandez pas votre ticket de carte à chaque paiement. Mais vous trouvez que les paiements par carte augmentent d'un mois sur l'autre

**Vous êtes victime de la fraude à la carte bancaire**





## Exemple 5

Le parking payant vous propose de flasher un QR code pour payer.



# Exemple 5

Le parking payant vous propose de flasher un QR code pour payer.

Un site internet vous propose une super-affaire.  
Pour payer il suffit de flasher un QR code à l'écran



# Exemple 5

Le parking payant vous propose de flasher un QR code pour payer.

Un site internet vous propose une super-affaire. Pour payer il suffit de flasher un QR code à l'écran

C'est la nouvelle arnaque au QR code





# Les mécanismes de l'arnaque

- Des courriels envoyés en grand nombre sans ciblage précis
- Le croisement d'un grand nombre de données volées
- Des escrocs qui connaissent tout ou partie de votre identité bancaire
- La professionnalisation des arnaqueurs
- Des techniques élaborées pour interférer dans les communications (détournement de courriels et SMS, utilisation de l'identité globale d'un professionnel)
- Les failles du système bancaire





# Et tout cela « pèse » combien ?

- 1,24 Mds d'euros en 2022 (+12 %/2019) pour 7,5 M de transactions frauduleuses
- 8 % des français 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

Encore renforcé par la récente loi sur le pouvoir d'achat (16 août 2022)

*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

- Donc tout va bien 😊





# La réaction des banques

- Donc tout va bien 😊
- En fait pas tout à fait





# La réaction des banques

- 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, le paiement a été fait avec un système d'authentification forte...*



# La réaction des banques

- Des opérations possibles mais rarement effectuées  
*Cash back, annulation de virement, refus d'opérations suspectes...*
- D'où viennent les bases de données disponibles sur le darknet ?
- Des procédures de sécurité visiblement contournées
- Des pratiques bancaires peu prudentes (*vérification des virements, confidentialité vis à vis de leurs employés,...*)
- L'arme judiciaire pour faire plier le client



Alors que faire ?





# 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 ?



# En général 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 et sur la plateforme Thésée
  - demander le remboursement à votre banque
  - être très attentif face aux questions de votre banque (formulaires qui cherchent à vous faire dire que vous avez été négligents)
  - 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*
  - *de la même manière déclarez sur les plateformes Perceval et Thésée*



# Si votre agence locale bloque

- Écrire au service de la banque chargé des réclamations
- Solliciter l'intervention du médiateur  
*attention au formalisme, peu de chance si c'est un médiateur interne à la banque*



# Si votre agence locale bloque

- Écrire au service de la banque chargé des réclamations
- Solliciter l'intervention du médiateur
- **Porter l'affaire devant les tribunaux**  
*un formalisme, voire un coût qui peuvent faire peur*  
*une jurisprudence qui évolue en faveur du*  
*consommateur*



# Si votre agence locale bloque

- Écrire au service de la banque chargé des réclamations
- Solliciter l'intervention du médiateur
- Porter l'affaire devant les tribunaux  
*un formalisme, voire un coût qui peuvent faire peur*  
*une jurisprudence qui évolue en faveur du*  
*consommateur*
- *Faire appel à une association de consommateurs*



En cas de hameçonnage, on fait quoi ?



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

Répondre Transférer Supprimer Autres

Sujet **Vous avez un PAQUET en attente de livraison -Chrono-Post-**  
Pour undisclosed-recipients; ☆ 30/11/2021, 18:50

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.**



En cas de hameçonnage, on fait quoi ?

Pour s'en protéger

Après l'accident



# En cas de fraude au faux conseiller bancaire, on fait quoi ?

- Pour s'en protéger
- Après l'accident



# En cas de fraude au virement bancaire, on fait quoi ?

- Pour s'en protéger
- Après l'accident



# En cas de fraude à la carte bancaire, on fait quoi ?

- Pour s'en protéger
- Après l'accident



# En cas de fraude au QR code, on fait quoi ?

- Pour s'en protéger
- Après l'accident



Bon   
courage!