Union Fédérale des Consommateurs

Union Départementale UFC - Que Choisir de Savoie

67, rue Saint François de Sales 73000 CHAMBERY

Aix les Bains	**Albertville**	**Chambéry**
Maison des Associaitions	Maison des Associations	Maison des Associations
73100 - AIX-LES-BAINS	73200 - ALBERTVILLE	73000 - CHAMBERY
Tél./fax : 04 79 88 16 72	tél./fax : 04 79 37 11 01	tél./fax : 04 79 85 27 87
contact@aixlesbains.ufcquechoisir.fr	contact@albertville.ufcquechoisir.fr	contact@chambery.ufcquechoisir.fr

Le 28 juin 2022

Chambéry, le 28 juin 2022

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Refus de remboursement des fraudes bancaires,
l'UFC-Que Choisir passe à l'action

Face à la recrudescence des litiges pour refus injustifiés de remboursement des fraudes bancaires, l'Union des associations locales de SAVOIE a passé au crible pas moins de 58 signalements qui lui ont été adressés entre 2019 et 2022. Venant corroborer des pratiques en infraction avec la loi recensées par l'ensemble des associations locales de l'UFC-Que Choisir, la Fédération dépose plainte contre 12 établissements pour pratiques commerciales trompeuses : La Banque Postale, Crédit Agricole, Banque populaire, BNP Paribas, Société Générale, CIC, LCL, Boursorama, ING, Nickel, Cetelem et Floa Banque. Parallèlement, l'Union des associations locales de SAVOIE interpelle les parlementaires sur l'urgence d'instaurer un cadre garantissant l'effectivité du droit au remboursement des victimes de fraudes.

Fraude bancaire : 58 signalements de refus de remboursement passés au crible

Alors que la loi impose aux banques de rétablir immédiatement le compte des victimes, sauf négligence grave, les plaintes de consommateurs pour refus de remboursement affluent auprès des 3 associations locales d'AIX LES BAINS, ALBERTVILLE et CHAMBERY**.** L'Union départementale a ainsi analysé 58 signalements de 2019 à 2022[1], et tous posent problème. Si, au sommet du triste palmarès des établissements qui ne remboursent pas, on retrouve des banques traditionnelles (CREDIT AGRICOLE 27%,et CAISSE D'EPARGNE 25 %) tous sont concernés. Aucun client n'est potentiellement épargné puisque des banques en ligne, « néo-banques » ou établissements de crédit se distinguent également.

Par ailleurs, près de **55** % des signalements au niveau national concernent des fraudes de plus de 4 000 euros et qui peuvent aller jusqu'à plusieurs dizaines de milliers d'euros.

Les pratiques commerciales trompeuses des banques

Alors que, selon la Fédération bancaire française (FBF), une fraude sur six n'est pas remboursée[2], les

[1] Ces signalements concernent des consommateurs clients de banques représentant plus de 92 % des parts de marché des comptes courants.
[2] Réaction de la FBF au rapport de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement, juillet 2021. Cette La

associations UFC - QUE CHOISIR de SAVOIE à travers la multitude de refus injustifiés, mettent à jour une véritable stratégie des banques pour s'affranchir de leur obligation de démontrer la négligence personnelle de leurs clients pour refuser de les rembourser. La méthode la plus répandue consiste à accuser les victimes de « négligence ». Un alibi qui n'est pas recevable et d'autant moins quand l'opération a été validé avec le seul SMS. Arrive en deuxième position le refus systématique de rembourser en cas d'authentification renforcée sans que la banque n'apporte la preuve que son client est à l'origine du paiement. Sur le pied du podium, d'autres banques tentent de se justifier en indiquant que leur assurance refuse toute prise en charge.

C'est en laissant croire, de la sorte, aux consommateurs qu'ils n'ont aucun droit au remboursement, que les banques se rendent, selon nous, coupables de pratiques commerciales trompeuses. Elles les dupent sur l'étendue de leurs droits.

L'UFC-Que Choisir passe à l'action

L'alerte de l'Union départementale UFC - Que Choisir de SAVOIE corrobore celles de l'ensemble des associations locales de l'UFC-Que Choisir qui ont étudié au total près de 4 300 refus de remboursement entre 2019 et 2022. Cette analyse accablante démontre le caractère industriel des pratiques bancaires visant à induire en erreur les consommateurs pour ne pas les rembourser alors que l'essor de la fraude est particulièrement inquiétant.

Selon le dernier rapport de la Banque de France, la fraude bancaire atteint un montant de plus d'1,2 milliard d'euros[3] et touche un nombre croissant de victimes. Pas moins d'1,3 million de ménages ont ainsi été escroqués en 2020[4], soit une hausse de 161 % depuis 2010 !

Cette ponction sur le pouvoir d'achat des consommateurs est d'autant plus préoccupante que les fraudeurs ont plusieurs longueurs d'avances sur les mesures censées empêcher les fraudes. En effet, ils vont désormais jusqu'à usurper le numéro de téléphone et l'identité des conseillers bancaires pour siphonner les comptes des consommateurs[5].

Déterminée à rendre pleinement effectif le droit au remboursement des victimes de fraudes bancaires, les associations locales de SAVOIE interpellent les parlementaires sur l'urgence d'instaurer un cadre garantissant l'effectivité du droit au remboursement des victimes de fraudes.

Afin d'aider les victimes à faire valoir leurs droits, les association de AIX LES BAINS, ALBERTVILLE et CHAMBERY rappellent qu'elles peuvent les accompagner et que la Fédération de l'UFC-Que Choisir :

- Met à leur disposition, en libre-accès, un outil sur la conduite à tenir en cas de fraude, deux lettres types de réclamation « Fraude à la carte bancaire - Contestation de l'utilisation d'un code 3d Secure » ainsi que « Fraude à la carte bancaire - Demande de remboursement » ;
- Encourage les victimes à lui signaler toutes fraudes non-indemnisées à l'adresse fraudebancaire@quechoisir.org ou par un formulaire dédié.

Contact presse : 06 09 43 63 17

La proportion porte sur les fraudes à la carte bancaire qui représente 90 % des fraudes. Faute de transparence sur les autres taux de remboursement, nous reprenons cette estimation pour l'ensemble des moyens de paiement.

[3] Rapport annuel de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement, édition 2021, Banque de France.

[4] Insécurité et victimisation : les enseignements de l'enquête « Cadre de vie et sécurité », édition 2021, Service statistique ministériel de la sécurité intérieure.

[5] Voir le rapport d'activité 2021 de la Médiatrice de la FBF.