



UFC-Que Choisir de la Vienne

Résidence le Parvis - RdC n°46
1, rue du 14 juillet 1789 - 86000 POITIERS

Tél. : 09 87 76 39 91 ou 07 49 71 50 48
(De 9 h à 12 h du lundi au vendredi)

Mail : contact@lavienne.ufcquechoisir.fr

Site : <https://lavienne.ufcquechoisir.fr/>

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'association locale de la Vienne a passé au crible pas moins de 30 signalements qui lui ont été adressés entre 2020 et 2022. Venant corroborer des pratiques en infraction avec la loi recensées par l'ensemble des antennes de l'UFC-Que Choisir de France, 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'association locale de la Vienne interpelle les parlementaires sur l'urgence d'instaurer un cadre garantissant l'effectivité du droit au remboursement des victimes de fraudes.

Fraude bancaire : 30 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 se succèdent auprès de l'association **locale de la Vienne**. L'association a ainsi analysé près de **30 signalements** de 2020 à 2022¹, et tous posent problème. Si au sommet du triste palmarès des établissements qui ne remboursent pas, on retrouve des banques traditionnelles comme Le Crédit Agricole, la Banque Postale, le Crédit Mutuel etc. tous sont concernés. Aucun client n'est potentiellement épargné puisque des banques en ligne, « néo-banques » ou établissements de crédit se distinguent également.

Les pratiques commerciales trompeuses des banques

Alors que selon la Fédération bancaire française (FBF), une fraude sur six n'est pas remboursée², l'association **locale de la Vienne** à travers de nombreux refus injustifiés, met à jour une véritable stratégie des banques pour s'affranchir de leur obligation de démontrer la négligence personnelle de leur clients pour refuser de les rembourser. La méthode la plus répandue consiste à accuser les victimes de « négligence grave ». Un alibi qui n'est pas recevable et d'autant moins quand l'opération a été validée 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

¹ Ces signalements concernent des consommateurs clients de banques ayant 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 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.

client est à l'origine du paiement. 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'association **locale de la Vienne** corrobore celles de l'ensemble des antennes 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'euros³ et touche un nombre croissant de victimes. Pas moins d'1,3 million de ménages ont ainsi été escroqués en 2020⁴, soit une hausse de 161 % depuis 2010! Il arrive que des fraudes dépassent les 4000 euros !

Cette ponction sur le pouvoir d'achat des consommateurs est d'autant plus préoccupante que les fraudeurs ont plusieurs longueurs d'avance 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 consommateurs⁵.

Déterminée à rendre pleinement effectif le droit au remboursement des victimes de fraudes bancaires, l'association locale de la Vienne interpelle 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, l'association locale de la Vienne rappelle qu'elle peut 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](#).

L'association locale de la Vienne, sise 1 rue du 14 juillet 1789 – Résidence le Parvis RC 46, à POITIERS, tient ses permanences les lundis, mercredis et jeudis de 14 h à 16 h 30, sur rendez-vous.

Contact téléphonique le matin de 9 h à 12 heures, du lundi au vendredi.

Adresse de notre site : <http://lavienne.ufcquechoisir.fr/>

Contact presse locale : Frédéric SIUDA : 06 63 84 80 57

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.