



UFC-Que Choisir de l'Ain
Maison de la Culture et de la Citoyenneté
4 allée des Brotteaux
CS 70270
01006 Bourg en Bresse Cedex

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'association locale de l'Ain a passé au crible pas moins de 54 signalements qui lui ont été adressés entre 2019 et 2022. Venant corroborer des pratiques en infraction avec la loi recensées par l'ensemble des antennes 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.

Fraude bancaire : 54 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 de l'association locale de l'Ain. L'association locale a ainsi analysé près de 54 signalements de 2019 à 2022¹, et tous posent problème. Si au sommet du triste palmarès des établissements qui ne remboursent pas, on retrouve des banques traditionnelles (LA BANQUE POSTALE 27,78 % des litiges / LE CRÉDIT AGRICOLE 20,37 % des litiges / LA CAISSE D'ÉPARGNE 12,96 % des litiges) 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 62,96 % des signalements concernent des fraudes de plus de 4 000 euros 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, l'association locale de l'Ain, à travers la multitude de 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 ». 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

¹ Ces signalements concernent des consommateurs clients de banques ayant plus de 92 % des parts de marché des comptes courants.

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'antenne locale de l'Ain 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'euros² et touche un nombre croissant de victimes. Pas moins d'1,3 million de ménages ont ainsi été escroqués en 2020³, 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 consommateurs⁴.

Déterminée à rendre pleinement effectif le droit au remboursement des victimes de fraudes bancaires, l'UFC-Que Choisir de l'Ain 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 l'Ain 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](#).**

A propos de l'UFC-Que Choisir de l'Ain, nous sommes joignables ici :

Téléphone : 04 74 22 58 94 / Courriel : contact@ain.ufcquechoisir.fr / site : <https://ain.ufcquechoisir.fr>

Contact presse : 04 74 22 58 94

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

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

4 Voir le rapport d'activité 2021 de la Médiatrice de la FBF.