



UFC-QUE CHOISIR  
233 bd Voltaire  
75555 PARIS CEDEX 11

Le 28 juin 2022

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Refus de remboursement des fraudes bancaires

#### L'UFC-Que Choisir dépose plainte contre 12 banques

Dans la suite de ses alertes sur l'essor de la fraude bancaire<sup>1</sup>, et face à la forte recrudescence des litiges pour refus injustifiés de remboursement adressés à ses associations locales, l'UFC-Que Choisir, qui a analysé pas moins de 4 300 signalements, 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. L'Autorité de contrôle (ACPR) ayant vainement appelé, l'an dernier, les banques à améliorer leurs pratiques de remboursement, l'association saisit de nouveau l'ACPR et Bercy pour intensifier les contrôles et instaurer un cadre garantissant l'effectivité du droit au remboursement des victimes de fraudes.

#### Fraude bancaire : 4 300 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 associations locales UFC-Que Choisir. L'association a ainsi analysé près de 4 300 signalements de 2019 à 2022<sup>2</sup> et tous posent problème. Si au sommet du triste palmarès des établissements qui ne remboursent pas, on retrouve des banques traditionnelles (La Banque Postale 22 %, Crédit Agricole 20 %), tous sont concernés. Aucun client n'est potentiellement épargné puisque des banques en ligne (ING), « néo-banques » (Nickel) ou établissements de crédit (Cetelem) se distinguent également.

Près de deux-tiers des signalements (60 %) 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<sup>3</sup>, l'UFC-Que Choisir, 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 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 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 client est à l'origine du paiement. Au 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.

Pour Alain Bazot, Président de l'UFC-Que Choisir : « Face à la multiplication de fraudes de plus en plus sophistiquées, on ne saurait admettre que les banques s'affranchissent allègrement de leur obligation de démontrer expressément la négligence de leurs clients pour refuser de les rembourser ».

#### Fraude bancaire : une ponction de pouvoir d'achat de plus de 1,2 milliard d'euros par an

L'alerte des associations locales de l'UFC-Que Choisir est corroborée au niveau national. Selon le dernier rapport de la Banque de France, la fraude atteint un montant de plus d'1,2 milliard d'euros<sup>4</sup> et touche un nombre croissant de victimes. Pas moins d'1,3 million de ménages ont ainsi été escroqués en 2020<sup>5</sup>, soit une hausse de 161 % depuis 2010 !

<sup>1</sup> Voir, par exemple, les communiqués de presse de [2019](#) et [2020](#) de l'UFC-Que Choisir.

<sup>2</sup> Ces signalements concernent des consommateurs clients de banques ayant plus de 92 % des parts de marché des comptes courants.

<sup>3</sup> 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 représentent 90 % des fraudes. Faute de transparence sur les autres taux de remboursement, nous reprenons cette estimation pour l'ensemble des moyens de paiement.

<sup>4</sup> Rapport annuel de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement, édition 2021, Banque de France.

<sup>5</sup> Insécurité et victimisation : les enseignements de l'enquête « Cadre de vie et sécurité », édition 2021, Service statistique ministériel de la sécurité intérieure.



UFC-QUE CHOISIR  
233 bd Voltaire  
75555 PARIS CEDEX 11

Le 28 juin 2022

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<sup>6</sup>.

**Déterminée à rendre pleinement effectif le droit au remboursement des victimes de fraudes bancaires, l'UFC-Que Choisir, parallèlement à ses plaintes, saisit de nouveau l'ACPR et Bercy pour d'une part intensifier les contrôles et d'autre part renforcer le cadre normatif, notamment en instaurant des sanctions réellement dissuasives face aux manœuvres des banques.**

**Afin d'aider les victimes à faire valoir leurs droits, 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](#) » ;
- Rappelle que son [réseau d'associations locales](#) peut les accompagner ;
- Encourage les victimes à lui signaler toutes fraudes non-indemnisées à l'adresse [fraudebancaire@quechoisir.org](mailto:fraudebancaire@quechoisir.org) ou par un [formulaire dédié](#).

---

<sup>6</sup> Voir le rapport d'activité 2021 de la Médiatrice de la FBF.