

UFC Que Choisir Nord & Ouest Seine & Marne
Litige résolu



Un faux conseiller bancaire auquel il ne manquait que la carte !

Début octobre 2024, Monsieur K. contacté par un faux conseiller bancaire, s'est retrouvé victime d'une escroquerie par un retrait carte de 2950 €.

Durant l'appel du faux agent lui signalant une fraude en cours sur son compte bancaire, Monsieur K. reçoit dans le même temps un faux mail comportant le logo et les numéros d'urgence de sa banque. Ledit Service Anti Fraudes à l'origine de ce mail lui confirme qu'il est actuellement en ligne avec un conseiller et qu'il doit suivre ses instructions.

Monsieur K. n'a jamais partagé la moindre information sur ses données personnelles avec cet interlocuteur qui avait déjà connaissance des identifiants et codes personnels attachés au compte et à la CB de sa victime. C'est ainsi qu'il a réussi à convaincre Monsieur K. de restituer sa CB à un faux coursier afin de soit disant bloquer son compte.

Après découverte de l'escroquerie le jour même, Monsieur K. a contesté l'opération de retrait auprès de son agence Société Générale. La somme de 2950 € lui a d'abord été re-créditée . Cependant, quelques jours plus tard, la banque a re-débitée la somme du compte .

Par un courrier de fin novembre, le Service Litige Carte de la banque considérait que Monsieur K. avait commis une négligence et lui rappelait qu'il ne devait pas se déposséder de sa CB et de son code secret.

Monsieur K. s'est alors rapproché de notre AL pour être accompagné dans les recours possibles. Les éléments examinés permettaient de démontrer l'absence de divulgation du code secret de sa CB par notre adhérent, puis mettaient en évidence une intrusion dans le compte par le faux conseiller en amont de son appel et enfin, le faux mail de la banque prouvait qu'il n'était pas normalement possible de détecter la fraude.

Nous avons alors aidé Monsieur K. dans la rédaction d'une réclamation en dernier recours interne auprès de sa banque.

Suite à un nouvel examen de son dossier par ce service, la somme de 2950 € a été re-créditée au compte de notre adhérent.



Un faux conseiller bancaire très déterminé !

Un matin d'avril 2024, Monsieur V. reçoit un SMS l'alertant sur une fraude en cours via sa carte bancaire, l'invitant à rappeler un numéro s'il n'était à l'origine de ces transactions. Il n'y croit pas et ne rappelle pas. Un peu plus tard, il est contacté par un interlocuteur se réclamant du service fraudes de sa banque. Monsieur V. lui répond « C'est ça ! un conseiller bancaire un dimanche ! » et il raccroche.

Méfiant, il vérifie son compte et découvre un virement de 950€ qu'il n'a pas effectué. Il tente de rappeler le numéro indiqué au SMS et entend une voix de synthèse. Peu après, il est rappelé par un numéro à 4 chiffres affichant le nom de la conseillère de sa banque. Il lui est annoncé que le virement de 950€ a été annulé. Puis le lundi matin, l'interlocuteur de la veille l'appelle à nouveau pour savoir s'il a bien été recredité. Monsieur V. ayant constaté entre temps qu'il était recredité des 950 €, est convaincu d'avoir eu affaire à sa banque. Cependant il découvre, outre les 2 virements de 950 € s'annulant, un virement de 3000 € de son livret A vers son compte courant et un paiement CB de 4950,99 € via un organisme inconnu de transactions (Ria Financial Services). Il n'a pourtant communiqué aucune information, n'a validé aucune opération et n'a reçu aucun SMS de la banque pour ces transactions, contrairement à d'habitude lors de la moindre opération.

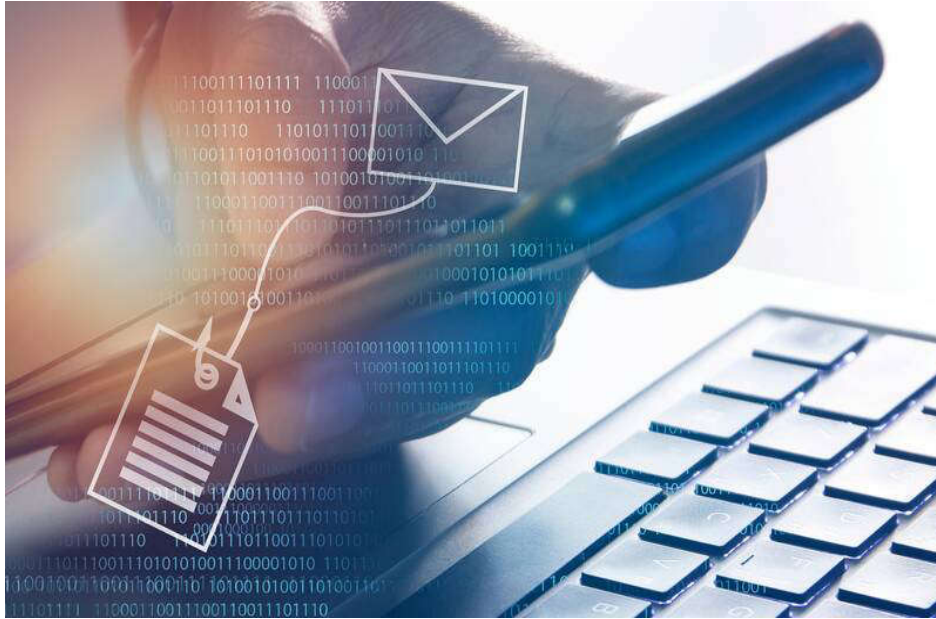
Monsieur V. fait opposition à sa carte, dépose plainte, fait changer son numéro de mobile, se rend à son agence Société Générale pour contester les opérations. Il cherche, trouve et contacte le service fraude de Ria Financial, qui ferme alors le compte du client fraudeur pour éviter d'autres escroqueries. En dépit des échanges, la banque refuse le remboursement du préjudice de 4950,99 € en invoquant une « authentification reconnue des transactions du fait de l'envoi d'un SMS sécurisé et d'un code de validation vers le numéro de mobile attaché à Monsieur V. ». Face à cette fin de non recevoir, Monsieur V. se tourne vers notre association en juin 2024.

Après investigations supplémentaires avec notre aide, il a été établi que Monsieur V. n'avait pu transmettre aucune validation ; que le virement frauduleux de son livret vers son compte courant n'avait servi qu'à tenter de l'incriminer ; qu'aucune contestation de ce virement et des faux virements de 950 € ne lui avait été conseillée par sa banque et que ces derniers avaient mystérieusement disparu au relevé de compte mensuel. Egalement il a été établi que la banque avait manqué à son devoir de vigilance en ne décelant pas ces opérations suspectes et qu'elle avait commis une faute en s'abstenant de déclarer la fraude en temps utile auprès de Ria Financial, alors que les conditions générales de cet organisme auraient permis de bloquer l'opération.

Vu ces éléments, nous avons demandé le remboursement de la somme de 4950,99 € auprès de la banque en démontrant que les conditions d'application de l'article L133-18 du CMF n'étaient pas remplies pour la libérer d'un remboursement et qu'en outre, les fautes commises avaient concouru à la réalisation du préjudice de notre adhérent. Mais la banque a estimé avoir déjà répondu à Monsieur V. en avril. Nous avons donc accompagné notre adhérent dans une saisine du Médiateur de la FBF qui a déclenché une enquête.

Dès lors, la procédure a pris fin bien avant le rendu d'un avis, le 7 octobre 2024 la banque a recredité notre adhérent de la somme de 4950,99 € réclamée. Quelques semaines plus tard, la banque crédite également une somme de de pénalités de retard sur le compte de notre adhérent

Il aura fallu 4 mois pour obtenir cet aboutissement.



SMS Ameli frauduleux pour une nouvelle carte Vitale

Alors qu'elle effectuait des démarches de santé, Madame H. a reçu début 2023 un SMS « AMELI » l'invitant à valider un paiement de 0,89 € pour recevoir sa nouvelle carte Vitale avant une soit disant fin de validité de sa carte actuelle. Elle a pris peur de voir sa carte Vitale inactive et a donc validé ce paiement.

Quelques jours plus tard, son compte bancaire était débité d'un paiement carte de 1479 €, au bénéfice d'une enseigne d'électroménager.

Le magasin en question a refusé à Madame H. de lui restituer la somme, du fait qu'il s'agissait pour lui d'un achat. De son côté, la banque a refusé un remboursement compte tenu de la validation de l'opération par la clé digitale.

Madame H. a déposé plainte. Cependant, son agence BNP Paribas n'a pas souhaité en recevoir copie, estimant que cela ne changerait rien au refus de remboursement.

En janvier 2024, notre courrier au Service Relations Clientèle de la banque, a démontré que notre adhérente ne pouvait pas déceler l'arnaque lorsqu'elle a validé le paiement de 0,89 € tel qu'affiché. D'autre part, le SMS « AMELI » tel que présenté ne permettait pas de déceler facilement l'arnaque. Enfin, notre adhérente n'avait pas reçu d'alerte de sa banque comme habituellement, alors qu'un changement frauduleux de son plafond carte avait été opéré en amont dans son compte, afin de permettre le paiement carte contesté de 1479 €, qui autrement aurait été bloqué.

Cependant, en réponse à notre courrier, un nouveau refus de remboursement a été directement adressé à Madame H., toujours au motif de la validation de l'opération par clé digitale.

Nous avons alors accompagné notre adhérente dans la préparation d'un dossier de saisine du médiateur. A l'issue, le compte a été re-credité de la somme de 1479 € par la banque.

UFC Que Choisir Nord & Ouest Seine & Marne
Litige résolu

Virements non autorisés via des bénéficiaires inconnus

En octobre 2023, Madame C. a découvert trois virements dont elle n'était pas l'origine, effectués à la même date sur son compte bancaire Fortuneo pour un montant total de 7200 € via des bénéficiaires lui étant inconnus.

Elle a contesté ces opérations auprès de sa banque. Cependant, cette dernière lui a tout d'abord refusé un remboursement, au motif qu'une réponse défavorable avait été donnée par la banque bénéficiaire à une demande de restitution des fonds. Le dossier était ainsi considéré comme clos.

Madame C. s'est alors rapprochée de notre AL pour être accompagnée dans les recours possibles.

Nous sommes intervenus fin novembre auprès de la banque. En effet, cette dernière n'avait pas démontré de négligence grave de notre adhérente et avait ainsi l'obligation de la rembourser au titre de l'article L133-18 du Code monétaire et financier.

Le compte de Madame C. a été rapidement re-crédité de la somme de 7200 €.