



Piratage banque en ligne

Par **Cocorine1**, le **09/12/2021** à **17:51**

Bonsoir,

Je viens de voir que je me suis fait pirater mon compte bancaire sur une banque en ligne (ING) hier le 8 décembre 2021. J'ai eu un virement frauduleux de 998 euros vers l'étranger mais la banque ne veut pas me rembourser, quelles démarches effectuées svp ?

Cordialement

Par **Mbuche**, le **09/12/2021** à **17:54**

Bonsoir, c'est assez difficile de répondre car on ne connaît pas assez le contexte de ce piratage. Premièrement, assurez-vous de faire opposition à votre carte pour éviter d'autres virements frauduleux. Ensuite, avez-vous donné vos informations bancaires sur un site ou autres, si vous avez donné vos numéros de cartes ainsi que votre cryptogramme, cela pourrait expliquer pourquoi la banque ne veut pas vous rembourser.

Cdt

Par **Cocorine1**, le **09/12/2021** à **17:58**

En effet je n'ai peut-être pas été assez précise. J'ai remarqué hier qu'un virement a été effectué depuis mon compte courant, un seul virement de 998€ vers Hong Kong. J'ai contacté la banque mais ils ont dit qu'ils n'y pouvaient rien. Pourtant je n'ai jamais donné mes identifiants ou code comme le cryptogramme en achetant sur internet. J'ai sûrement dû me faire pirater à un DAB ou en faisant un achat dans une boutique (pas sur internet).

J'espère que ça vous suffira pour m'aider.

Par **Mbuche**, le **09/12/2021** à **18:12**

Rebonsoir, merci pour les précisions,

Vous pouvez lire ces informations sur le site du gouvernement pour vous aider : <https://www.economie.gouv.fr/cedef/fraude-carte-bancaire/> cela pourra surement vous aider si vous souhaitez connaître la marche à suivre. Ou alors ici : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F31324#0_0 comme cela vous pouvez avoir plusieurs réponses selon votre situation (carte volée ou autres).

Toutefois, ce que je ferais à votre place : Appeler votre banque, un mail ne suffit pas, il vaut mieux avoir un conseiller au téléphone pour ce genre de problème. Le mieux reste de porter plainte à la gendarmerie ou au commissariat, ce qui permettra à la banque d'avoir une preuve supplémentaire.

Pensez bien à porter plainte car vous devez impérativement signaler le virement frauduleux 70 jours après qu'il est été effectuée (vous êtes dans les temps) car le bénéficiaire se situe hors UE selon vos informations.

Si vous arrivez à prouver que l'opération n'était pas autorisée, donc que vous ne l'avez pas autorisé via un code de confirmation sur smartphone par exemple ou que vous n'avez pas donné volontairement vos identifiants et codes, la banque devra vous rembourser. Prenez aussi en compte que le remboursement d'une fraude à la carte bancaire est une obligation légale pour les banques, et cela même si vous n'avez pas souscrit à une assurance.

Si la banque refuse toujours de vous rembourser ou qu'elle prouve que vous avez commis une ingérence en délivrant vos codes, cela risque d'être plus compliqué.

J'espère avoir répondu à vos attentes,

cdt

Par **Cocorine1**, le **09/12/2021 à 18:17**

Merci pour vos précisions, je vais voir pour porter plainte mais avant je vais appeler pour voir si il est possible de s'arranger à l'amiable avec cette banque.

merci pour vos conseils :)

Par **miyako**, le **09/12/2021 à 20:00**

Bonsoir,

Avez utilisé votre smartphone pour réaliser des opérations bancaires ? De nombreux piratages se font via les smartphones. Les banques encouragent les applications smartphone et pourtant c'est loin d'être le meilleur système sécurisé.

Cordialement.

Par **Cocorine1**, le **09/12/2021 à 20:35**

Bonsoir,

Non pour les virements je passe toujours par le site et l'espace client. Mais j'ai effectivement téléchargé l'application pour regarder mon solde etc mais jamais pour des virements.

Cordialement,

Par **Marck.ESP**, le **09/12/2021 à 21:09**

Bonsoir

Vous souvenez vous avoir reçu un message vous demandant de confirmer votre identifiant ou votre numéro de téléphone. Un hameçonnage commence souvent ainsi.

<https://www.quechoisir.org/conseils-securite-des-banques-adoptez-les-bons-reflexes-avec-votre-banque-en-ligne-n21881/>

Par **john12**, le **10/12/2021 à 09:24**

Bonjour,

Il faut savoir qu'en pareille situation, les banques s'opposent presque systématiquement au remboursement, même si elles doivent le faire, légalement.

Personnellement, j'ai aidé, il y a peu, 2 personnes, à récupérer leur argent, après des piratages à la carte bancaire et au virement frauduleux. La banque a été contrainte à rembourser au terme de la procédure qui, dans les 2 cas, a duré environ un an.

Comme cela vous a été dit, **il faut agir vite** : dépôt de plainte immédiat, contestation des opérations non autorisées et pour un virement frauduleux, demande de retour des fonds (recall) auprès de la banque, même si l'opération a peu de chance d'aboutir.

Après il faudra contester la position de la banque, si elle refuse le remboursement, en argumentant sur tous les plans, en utilisant le code monétaire et financier, mais aussi le code civil pour mettre en cause la responsabilité de la banque, si elle n'a pas rempli toutes ses obligations, ce qui arrive souvent.

Pour un non-juriste, il faut impérativement consulter et se faire assister par un avocat ou simplement une association de défense des consommateurs de type UFC Que Choisir. Il en existe, en principe, dans chaque département.

Courage et bien cordialement

Par **Cocorine1**, le **10/12/2021 à 11:07**

Bonjour, non je n'ai confirmé par SMS aucun virement. Je viens de porter plainte ce matin et je prépare un courrier recommandé avec AR pour contester les virements. Merci pour vous aide à tous j'espère pouvoir me faire rembourser au plus vite.

Je sais que les banques font souvent la sourde oreille pour ce genre d'affaires, c'est d'ailleurs déjà arrivé à quelques connaissances...

Si ça va plus loin je prendrais évidemment un avocat, merci pour vos réponses, ça m'a été vraiment utile 😊

Cordialement

Par **Marck.ESP**, le **10/12/2021 à 16:51**

Au départ, il y a une usurpation d'identité. Alors c'est soit par un phishing, par mail ou par texto, par pièces jointes que vous allez ouvrir et qui vont infecter votre ordinateur et permettre à l'escroc de récupérer une bonne part de vos identifiants, y compris celui d'accès à votre espace client, sur la banque.

Par **john12**, le **10/12/2021 à 18:55**

Bonsoir,

La source du piratage n'est pas toujours évidente à caractériser. Il y a certes l'hameçonnage, par mail, SMS ou téléphone, mais l'origine de la fraude peut être multiple. Certaines données personnelles (identité, adresse, mail, voire coordonnées bancaires) peuvent être récupérées, dans un premier temps, sur les réseaux sociaux, mais elles peuvent l'être à l'occasion des multiples piratages de sites internet avec compromission des données personnelles des clients ou utilisateurs. Le site "haveibeenpwned.com" peut fournir des pistes à ce sujet. Les données compromises circulent alors sur le darknet et sont vendues, pour quelques euros, à des escrocs professionnels. Les identifiants et mots de passe peuvent aussi être récupérés via l'installation de logiciels malveillants de type Keylogger enregistrant les frappes du clavier. Enfin, comme les médias s'en sont fait l'écho, à de multiples reprises, la fraude peut être initiée par des employés bancaires véreux ou des complices d'employés de banques.

Face à la menace et dans la situation où le client conteste avoir autorisé une opération de paiement (débit carte ou virement), il ne faut pas perdre de vue que **la banque doit, pour refuser de rembourser, établir, en application de l'article L133-23 du code monétaire et financier, que le client victime de fraude bancaire a agi frauduleusement ou plus classiquement, a manqué, par négligence grave, à ses obligations de préservation de ses données de sécurité personnalisées** découlant des articles L133-16 et L133-17 du CMF (identifiant, mot de passe, OTP ou mot de passe à usage unique).

La banque doit aussi prouver la fiabilité de ses procédures de contrôle des opérations de paiement et à ce titre, établir que les opérations litigieuses ont été authentifiées, dûment enregistrées et comptabilisées et qu'elles n'ont pas été affectées par une déficience technique ou autre. A défaut d'apporter la preuve qui lui incombe, la banque doit rembourser, y compris en cas de négligence grave (en ce sens, arrêt cass.com. n° 16-11644 du 25/10/2017 et arrêt cass. com. n° 19-12112 du 12/11/2020).

Comme déjà dit, il convient également de ne pas oublier, que même en cas de négligence grave établie, la victime peut invoquer les manquements du banquier à ses obligations (obligation de prudence et de vigilance notamment) et demander réparation sur le fondement de l'article 1231-1 du code civil (en ce sens, arrêt cass.com. n° 15-28209 du 17/05/2017).

Enfin, on rappellera l'article L133-19-V qui dispose que "sauf agissement frauduleux de sa part, le payeur ne supporte aucune conséquence financière si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans que le prestataire de services de paiement du payeur n'exige une authentification forte du payeur prévue à l'article L133-44 du CMF".

La jurisprudence veille strictement, dans tous les cas, au respect de la charge de la preuve pesant sur les établissements financiers et les victimes gagnent souvent, lorsqu'elles acceptent de suivre le long et pénible parcours procédural allant de la réclamation jusqu'au recours au tribunal judiciaire en passant par le médiateur, sachant que les banques utilisent très souvent l'inertie et les manœuvres dilatoires pour essayer de décourager les plaignants.

La victime doit donc, dans un premier temps, contester fermement avoir autorisé les débits frauduleux et rappeler la dévolution de la charge de la preuve dont les établissements bancaires essaient de s'affranchir.

Sur le fond, les circonstances de la fraude et le respect des obligations générales ou contractuelles de la banque doivent être finement analysées.

Cordialement

Par **Cocorine1**, le 11/12/2021 à 15:17

Bonjour,

Je vous remercie mille fois pour votre réponse, ça m'aide beaucoup !! Merci d'avoir pris du temps pour essayer de régler mon problème. Avec tous ces arguments, je pense que la banque n'aura pas de choix autre que celui de me rembourser.

Excellent week-end à vous et merci encore 😊

Cordialement