

Fraude bancaire : réagir vite, se faire rembourser

Faux conseiller au téléphone, carte piratée, faux RIB : les fraudes se multiplient, mais la loi protège le client. La banque doit rembourser une opération que vous n'avez pas autorisée, sauf si elle prouve une faute grave de votre part. Voici les réflexes, les délais et les recours, à jour de septembre 2026.

À qui s'adresse cette fiche ?

Aux particuliers, à leurs proches aidants, et aux professionnels qui les accompagnent — conseillers numériques, France services, CCAS, travailleurs sociaux.

Au sommaire

1. Les bons réflexes
2. Le droit au remboursement
3. La « négligence grave »
4. Le faux conseiller
5. Virements et faux RIB
6. Signaler, porter plainte, contester

1. Les bons réflexes

- **Faites opposition** tout de suite, par votre banque ou au **0 892 705 705**, jour et nuit. Notez le numéro d'enregistrement : c'est la preuve de la date.

Version du 19 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyneo (certyneo.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : Légifrance, banque-france.fr et service-public.fr font foi.

- Contestez **par écrit** auprès de votre banque, par la messagerie sécurisée ou en recommandé, et gardez une copie datée.
- Conservez les preuves : relevés, SMS, notifications, journal d'appels avec le numéro affiché et l'heure.
- Changez vos mots de passe et vérifiez les bénéficiaires enregistrés dans votre banque en ligne.

2. Le droit au remboursement

- Une opération que vous n'avez **pas autorisée** doit être remboursée immédiatement, et **au plus tard à la fin du premier jour ouvrable** qui suit votre signalement, frais compris (article L133-18 du code monétaire et financier). La banque ne peut pas attendre la fin de son enquête.
- En cas de retard, les sommes dues produisent des intérêts majorés.
- **Délai** : 13 mois après la date du débit pour signaler l'opération, 70 jours pour un paiement hors de l'Espace économique européen. C'est à vous de prouver la date de votre signalement.
- **Franchise de 50 €** en cas de perte ou de vol avant l'opposition, si votre code a été utilisé. Aucune franchise si le code n'a pas servi, par exemple un numéro de carte copié et utilisé en ligne, ni après l'opposition.

3. La « négligence grave »

- La banque ne peut refuser le remboursement que si elle **prouve** une fraude de votre part ou une **négligence grave**, par exemple un code écrit au dos de la carte.
- Avoir validé un code ou une notification ne suffit pas à prouver votre accord ni une négligence grave.
- Si la banque n'a pas demandé d'**authentification forte**, vous ne supportez aucune perte.

4. Le faux conseiller

- Un escroc appelle en se faisant passer pour votre banque, parfois avec son vrai numéro affiché : c'est l'**usurpation de numéro**. Il invoque une opération suspecte et vous fait valider des codes, ou envoie un « coursier » chercher votre carte.
- Une banque ne demande **jamais** vos codes ni de valider une opération pour « l'annuler ». Raccrochez et appelez le numéro inscrit sur votre carte.
- Le 23 octobre 2024, la Cour de cassation a jugé qu'un client trompé par un faux conseiller dont le numéro s'affichait n'avait pas commis de négligence grave : la banque devait rembourser.
- Depuis le 1er janvier 2026, un appel venant de l'étranger avec un numéro mobile français non authentifié s'affiche en « numéro masqué ». C'est un signal d'alerte, mais un numéro affiché n'est jamais une garantie.

5. Virements et faux RIB

- Le **virement instantané** arrive en quelques secondes et ne peut pas être annulé. Vous pouvez fixer un plafond dans votre banque.
- **Depuis le 9 octobre 2025**, votre banque vérifie gratuitement que le nom du bénéficiaire correspond à l'IBAN avant chaque virement. Si elle vous alerte et que vous confirmez quand même, vous agissez en connaissance de cause.
- Un virement que vous avez ordonné vous-même vers un faux RIB est en principe considéré comme autorisé : le remboursement automatique ne joue pas. Demandez tout de suite un rappel des fonds et portez plainte.
- Vérifiez tout changement de RIB en rappelant le créancier à un numéro que vous connaissez.

6. Signaler, porter plainte, contester

- **Perceval** : signalement en ligne gratuit d'une fraude à la carte sur internet, si vous avez toujours votre carte et avez fait opposition.
- **THESEE** : plainte en ligne pour certaines escroqueries sur internet (faux sites, fausses ventes). Pour un faux conseiller ou un vol de carte, portez plainte au commissariat ou à la gendarmerie.
- **17Cyber** (17cyber.gouv.fr) oriente selon la situation. Info Escroqueries : 0 805 805 817. France Victimes : 116 006.
- La plainte n'est pas une condition légale du remboursement, mais elle est fortement conseillée.
- **Médiateur bancaire**, gratuit, après une réclamation écrite restée sans réponse satisfaisante : 15 jours ouvrables pour un litige de paiement.

Liste de contrôle

- ☐ J'ai fait opposition et noté le numéro d'enregistrement.
- ☐ J'ai contesté par écrit et gardé la preuve de la date.
- ☐ J'ai demandé le remboursement sous un jour ouvrable.
- ☐ J'ai conservé les SMS, les appels et les relevés.
- ☐ J'ai signalé sur Perceval ou porté plainte.
- ☐ En cas de refus, j'ai saisi le médiateur.

Sources et pour aller plus loin

- Code monétaire et financier, articles L133-16 à L133-24 : legifrance.gouv.fr · Cour de cassation, 23 octobre 2024, n° 23-16.267 : legifrance.gouv.fr
- Cybermalveillance, faux conseiller bancaire : cybermalveillance.gouv.fr · Banque de France, virements : banque-france.fr
- Service-public, vérification du bénéficiaire : A18474 · Perceval : R46526 · médiateur : F20523
- Autres fiches pratiques de la même collection : certyneo.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites

Fiche pratique « Fraude bancaire » — version du 19/09/2026 — rédigée par l'équipe Certyneo (certyneo.com). Licence Etalab 2.0.
Document informatif. Signaler une erreur : contact@certyneo.com.