

### **ARNAQUE AU FAUX CONSEILLER BANCAIRE : des victimes bretonnes flouées de plus de 10 000 € !**

Les associations de consommateurs adhérentes de la Maison de la consommation et de l'environnement – Centre technique régional de la consommation de Bretagne (MCE-CTRC Bretagne) s'alarment de l'augmentation massive des arnaques aux faux conseillers bancaires, véritable fléau faisant de plus en plus de victimes dépouillées de leurs économies.

#### **Un mode opératoire ravageur : la technique du « spoofing »**

Grâce à la technique du « spoofing », usurpation d'identité numérique, une personne se faisant passer pour votre conseiller bancaire vous contacte à partir du vrai numéro de votre banque s'affichant sur votre téléphone. Maîtrisant parfaitement le vocabulaire d'usage, elle vous alerte à propos de soi-disant mouvements bancaires suspects sur votre compte bancaire. Au cours de l'appel, la personne use de techniques de manipulation et d'intimidation pour vous inciter à exécuter différentes opérations à distance ou transmettre vos coordonnées bancaires afin de bloquer ces opérations frauduleuses. Mais, à peine le temps de s'en rendre compte qu'il est déjà trop tard ; ces actions permettent aux escrocs de dérober plusieurs dizaines de milliers d'euros en vidant les comptes et en réalisant des virements frauduleux.

Cette technique frauduleuse est bien connue des banques, mais malheureusement insuffisamment des consommateurs. Lorsqu'ils en sont victimes, ils se heurtent alors au refus des banques de procéder au remboursement des sommes escroquées par les « faux conseillers bancaires » au motif qu'ils ont fait preuve de négligence grave en communiquant leurs données bancaires pour valider ou annuler des opérations dont ils ne sont pas à l'origine à l'aide d'authentification forte.

Les associations de consommateurs sont précisément en désaccord avec la profession sur cette interprétation. Le consommateur moyen normalement informé et attentif ne peut que tomber dans le piège de ce faux « vrai numéro ». La vigilance des victimes peut se retrouver relâchée, pour certaines car elles pensent agir de manière légitime en voyant l'affichage du numéro du banquier et pour d'autres après avoir vérifié la concordance entre le numéro appelé et le numéro du vrai banquier.

#### **Le blocage des numéros frauduleux par les opérateurs de téléphonie : un dispositif qui se fait attendre**

La profession bancaire nie par ailleurs toute responsabilité dans la défaillance du système de sécurité et rejette la responsabilité sur les opérateurs de téléphonie qui se doivent de mettre en place un système tendant à faire barrière aux appels et sms frauduleux, selon la loi Naegelen votée en juillet 2022 et entrée en vigueur depuis juillet 2023.

#### **Un exemple d'arnaque au faux conseiller bancaire : Mme X, adhérente de l'association de consommateurs CSF Ploemeur, escroquée de plus de 10 000 €**

« Tout commence, le dimanche 24 décembre 2023, Mme X, dans l'attente d'un colis, reçoit un SMS prétendant un colis bloqué pour défaut d'affranchissement. Un lien contenu dans le SMS l'a redirigée vers un faux site de Chronopost où on lui réclame 0.48€ qu'elle règle via une carte virtuelle. Elle n'a jamais reçu le code confidentiel.

Par la suite, le 26 décembre 2023, elle reçoit un autre SMS, numéro de banque, l'informant qu'elle allait être contactée par un agent des services des fraudes. Toujours avec le numéro du banquier, son interlocuteur lui indique qu'il y avait des tentatives frauduleuses de virement sur son compte bancaire ». Sous pression, l'escroc l'a incitée à se connecter sur l'application de sa banque et lui a fait réaliser diverses manipulations visant à transférer l'argent... ».

Sa banque refuse de la rembourser. La consommatrice, avec l'aide de l'association CSF, saisit le médiateur. Ce dernier lui indique dans sa réponse « que la responsabilité dans son préjudice est engagée car elle a transféré une somme vers un compte bénéficiaire dont elle a elle-même enregistré les coordonnées bancaires sur les directives de son escroc ». Une double peine pour la consommatrice victime.

D'autres associations de consommateurs, adhérentes de la MCE-CTRC Bretagne, ont également eu à traiter des situations similaires. Elles ont déjà alerté les pouvoirs publics sur ce qu'elles considèrent comme des refus injustifiés de procéder au remboursement des victimes de fraudes bancaires.

### **Conseils des associations pour se protéger des arnaques au faux conseiller bancaire :**

- Sachez qu'un conseiller de votre banque ne vous demandera jamais votre mot de passe ou des codes de confirmation ; il n'en a pas besoin.
- Ne validez jamais d'opérations dont vous n'êtes pas à l'origine.
- Méfiez-vous des messages vous amenant à communiquer des informations personnelles ou bancaires.
- Si vous êtes victime, faites immédiatement opposition à votre carte bancaire, modifiez votre code secret d'accès à votre compte et portez plainte.

Contact :

MCE • Véronique BRUCH

chargée de mission vie quotidienne et accès aux droits

02 99 30 35 55 • [veronique.bruch@mce-info.org](mailto:veronique.bruch@mce-info.org)

Mce • 48 bd Magenta • 35000 Rennes

[www.mce-info.org](http://www.mce-info.org)