

Fraude bancaire : opposition, remboursement et plainte

Un appel, le numéro de votre banque qui s'affiche, une opération « frauduleuse » à annuler d'urgence : le faux conseiller vide un compte en quelques minutes. La loi protège pourtant les victimes, et la Cour de cassation leur est devenue plus favorable. Cette fiche, à jour de septembre 2026, rappelle les délais, le droit au remboursement et les démarches de plainte.

À qui s'adresse cette fiche ?

Toute personne dont le compte a été débité sans son accord ou qui a été manipulée au téléphone. Elle sert aussi aux professionnels qui accompagnent les victimes : conseillers numériques, agents France services, secrétaires de mairie, dirigeants de TPE.

Au sommaire

1. Reconnaître les fraudes les plus courantes
2. Les gestes des premières heures
3. Le remboursement d'une opération non autorisée
4. La négligence grave, seule porte de sortie pour la banque
5. Le virement que vous avez validé vous-même
6. Signaler, porter plainte, contester un refus

1. Reconnaître les fraudes les plus courantes

- **Faux conseiller** : L'escroc appelle en affichant le numéro de votre banque, technique dite spoofing, et annonce une opération frauduleuse à bloquer. Il fait ensuite valider l'opération dans l'application ou dicter un code SMS.
- **Hameçonnage** : Un SMS ou un courriel imite un site connu et conduit vers un faux formulaire. Les données saisies servent souvent à préparer l'appel du faux conseiller.
- **Faux support technique** : Une fenêtre bloque l'écran et affiche un numéro à appeler. L'interlocuteur prend la main sur l'ordinateur, puis déclenche des paiements.
- **Faux RIB et faux placement** : Une facture est renvoyée avec un autre IBAN, ou un placement très rentable est proposé au téléphone. Aucun conseiller ne demande jamais un mot de passe, un code, ni un virement vers un « compte sécurisé ».

Version du 25 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyne (certyne.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : Légifrance et service-public.gouv.fr font foi.

2. Les gestes des premières heures

- **Raccrocher** : Raccrochez dès qu'on vous demande de valider une opération dans votre application. Rappelez la banque au numéro figurant sur votre relevé, jamais celui de l'appelant.
- **Opposition** : Faites opposition sans attendre auprès de votre banque ou du serveur interbancaire, au 0 892 705 705, joignable en permanence. Notez le numéro d'enregistrement communiqué.
- **Codes** : Changez le mot de passe de votre banque en ligne et ceux qui lui ressemblent. Vérifiez qu'aucun bénéficiaire, plafond ni numéro de téléphone n'a été modifié.
- **Preuves** : Conservez les SMS, les courriels, les numéros appelants et les relevés de compte. Ils serviront à la contestation écrite, puis à la plainte.

3. Le remboursement d'une opération non autorisée

- **Signalement** : L'article L133-24 du code monétaire et financier impose de signaler l'opération sans tarder, et au plus tard treize mois après le débit. Au-delà, la contestation est forclosée.
- **Remboursement immédiat** : L'article L133-18 oblige la banque à rembourser immédiatement, au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant votre signalement, agios compris.
- **Seule exception** : Elle ne peut différer que si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de votre part, et doit alors en informer la Banque de France par écrit.
- **Retard sanctionné** : Le même article majore la somme due d'intérêts au taux légal augmenté de cinq points, de dix points après sept jours et de quinze après trente jours.

4. La négligence grave, seule porte de sortie pour la banque

- **Négligence grave** : Le IV de l'article L133-19 ne laisse les pertes à votre charge qu'en cas d'agissement frauduleux, ou de manquement intentionnel ou par négligence grave aux articles L133-16 et L133-17.
- **Charge de la preuve** : L'article L133-23 fait peser cette preuve sur la banque. Le seul enregistrement technique de l'authentification ne suffit pas à la caractériser.
- **Jurisprudence** : Le 23 octobre 2024, la Cour de cassation (chambre commerciale, n° 23-16.267) a jugé que le client trompé par un faux conseiller affichant le numéro de sa banque, et qui avait validé l'ajout de bénéficiaires, n'avait pas nécessairement commis de négligence grave.
- **Régime exclusif** : Par un arrêt du 15 janvier 2025 (n° 23-13.579), la même chambre a rappelé que les articles L133-18 à L133-24 forment un régime exclusif, sans partage de responsabilité.

5. Le virement que vous avez validé vous-même

- **Distinction** : Un virement que vous avez autorisé, même sous manipulation, n'est pas juridiquement une opération non autorisée. Le remboursement automatique ne s'applique pas et obtenir gain de cause est bien plus dur.
- **Rappel des fonds** : Prévenez la banque dans l'heure, pour tenter un rappel du virement avant que le compte du bénéficiaire ne soit vidé.

- **Vérification du bénéficiaire** : Depuis le 9 octobre 2025, le règlement (UE) 2024/886 impose aux banques de la zone euro de contrôler gratuitement la concordance entre le nom saisi et l'IBAN, avant que vous n'autorisiez le virement.
- **Discordance** : La réponse annonce une concordance exacte, partielle, une absence de concordance ou une vérification impossible. Vous restez libre de maintenir le virement, mais passer outre l'alerte affaiblit fortement votre position.

6. Signaler, porter plainte, contester un refus

- **Perceval** : La fraude à la carte se signale sur Perceval, via service-public.gouv.fr et FranceConnect, si vous détenez encore la carte et avez fait opposition. Cela ne remplace pas la contestation écrite.
- **Plainte en ligne** : Le service THESEE permet de porter plainte pour les escroqueries sur internet : faux site marchand, piratage de compte, annonce frauduleuse, rançongiciel. Les autres cas relèvent du commissariat.
- **Aide et conseils** : Le guichet 17cyber.gouv.fr, porté par la police, la gendarmerie et Cybermalveillance.gouv.fr, oriente les victimes. Info Escroqueries répond au 0 805 805 817.
- **Médiateur et tribunal** : En cas de refus, adressez une réclamation écrite à la banque, puis saisissez son médiateur, gratuitement et dans l'année qui suit. Il propose une solution sous 90 jours, que chacun est libre de refuser ; le tribunal judiciaire reste ouvert.

Liste de contrôle

- ☐ J'ai raccroché et rappelé ma banque sur un numéro sûr
- ☐ J'ai fait opposition et noté le numéro d'enregistrement
- ☐ J'ai changé mes codes et vérifié les bénéficiaires enregistrés
- ☐ J'ai contesté par écrit, en citant l'article L133-18
- ☐ J'ai signalé sur Perceval ou déposé plainte
- ☐ Je saisis le médiateur bancaire si le remboursement est refusé

Sources et pour aller plus loin

- Légifrance, code monétaire et financier : articles L133-18 à L133-20 : legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072026/LEGISCTA000020860778
- Légifrance, code monétaire et financier : articles L133-23 et L133-24 : legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006072026/LEGISCTA000020860796
- Légifrance, Cour de cassation, chambre commerciale, 23 octobre 2024, n° 23-16.267 : legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000050442874
- Service-public, fraude à la carte bancaire : F31324 : service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F31324
- Service-public, les virements bancaires plus sécurisés : A18474 : service-public.gouv.fr/particuliers/actualites/A18474
- Service-public, médiateur bancaire : comment y recourir ? F20523 : service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F20523

- Cybermalveillance.gouv.fr, fiche réflexe fraude au faux conseiller bancaire :
cybermalveillance.gouv.fr/tous-nos-contenus/fiches-reflexes/fraude-faux-conseiller-bancaire
- Autres fiches pratiques : certyneo.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites

Fiche pratique « Fraude bancaire : opposition, remboursement et plainte » — version du 25/09/2026 — rédigée par l'équipe Certyneo (certyneo.com). Licence Etalab 2.0. Document informatif. Signaler une erreur : contact@certyneo.com.