

16ème législature

Question N° : 5255	De Mme Marie Guévenoux (Renaissance - Essonne)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique >banques et établissements financiers	Tête d'analyse >Difficultés de remboursement des débits frauduleux par les banques	Analyse > Difficultés de remboursement des débits frauduleux par les banques.
Question publiée au JO le : 07/02/2023 Réponse publiée au JO le : 14/03/2023 page : 2408		

Texte de la question

Mme Marie Guévenoux attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur les fraudes bancaires en général et les arnaques dites du « faux conseiller bancaire » en particulier. Des stratagèmes de plus en plus sophistiqués sont mis en place et permettent à des personnes, se présentant comme le conseiller bancaire du consommateur, de contourner, à l'insu de la victime mais par son intermédiaire, les dispositifs d'authentification renforcée développés par les établissements bancaires. En pareille situation et sans appréciation concrète, de nombreuses banques refusent tout remboursement au motif que leurs clients-victimes ont manqué de vigilance en communiquant leurs données personnelles à un tiers. De fait, ces politiques commerciales tendent à inverser la charge de la preuve et diverses associations de protection des consommateurs dénoncent ces politiques en assignant les établissements bancaires devant les juridictions. Aussi, elle souhaiterait connaître les mesures que le Gouvernement entend mettre en œuvre pour lutter contre ce type de fraudes et garantir aux victimes de ces pratiques un remboursement rapide de la part de leurs établissements bancaires.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est très attentif au sujet de la fraude liée aux opérations de paiement. Il agit pour garantir aux utilisateurs une sécurité optimale, notamment à travers les travaux de l'observatoire de la sécurité des moyens de paiement (OSMP). Ces travaux ont, entre autres, permis de réaliser un suivi fin de la mise en place effective de l'authentification forte, prévue par la seconde directive sur les services de paiement (DSP2). Ainsi, la réduction du taux de fraude en 2021 sur les opérations de paiement par carte, qui vient s'établir à son plus bas niveau historique, soit 0,059 %, résulte notamment du déploiement de ce nouveau cadre. En particulier, la fraude sur les paiements sur internet a connu une baisse de plus de 20 % en 2021 (0,196 %). En effet, le taux de fraude sur les paiements authentifiés fortement est bien plus faible (taux de fraude moyen de 0,10 %). Par ailleurs, la fraude reste maîtrisée pour les paiements en point de vente (0,011 %), y compris en sans contact (0,013 %). Les travaux entrepris sur le chèque, par renforcement des dispositifs de prévention, ont eux aussi porté leurs fruits avec environ un quart de la fraude évitée. Enfin, les instruments de paiement SEPA – virement et prélèvement – restent les instruments de paiement les moins fraudés, avec un taux de fraude de l'ordre de 0,001 % : le règlement sur les virements instantanés, tel que proposé par la Commission européenne en octobre 2022, viendra encore renforcer la lutte



contre la fraude sur ces instruments. S'agissant du remboursement des opérations de paiement frauduleuses, celui-ci fait l'objet d'un encadrement juridique robuste. Il convient de rappeler que l'article L. 133-6 du code monétaire et financier prévoit que le consentement du payeur est nécessaire pour qu'une opération de paiement soit autorisée. Dans le cas où un consommateur nie avoir autorisé une opération de paiement qui a été exécutée, les articles L. 133-18 et suivants s'appliquent s'agissant des modalités de traitement de la contestation du paiement par le consommateur, notamment concernant un éventuel remboursement. Toutefois, en vertu des articles L. 133-19 et L. 133-23, la responsabilité du consommateur peut être engagée lorsque les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées résultent d'une négligence grave de sa part, ce dont le prestataire de services de paiement devra apporter la preuve. Les services du ministère sont, par ailleurs, pleinement engagés dans la rédaction de recommandations de l'OSMP à destination des prestataires de services de paiement, des commerçants et des consommateurs afin de clarifier les modalités de remboursement de consommateurs victimes d'opérations frauduleuses. Dans ce contexte, en cas de litige non résolu avec la banque et après avoir épuisé les deux premiers niveaux de dialogue entre le client et la banque (agence bancaire et service des relations avec la clientèle de l'établissement), le payeur peut se rapprocher du service de médiation auprès de la banque. Ce service ne se substitue pas aux dispositifs de traitement des réclamations des banques, mais offre un ultime recours avant une éventuelle action en justice.