

## Circonstances et suites

*Tableau 3 : Procédés d'obtention des informations bancaires (%), 2009-2020*

	retrait distributeur billets	achat commerce traditionnel	achat internet	phishing ou appel téléphonique	via établissement bancaire ou commercial	autre	NSP
CVS 2009-10	5,6	7,4	12,0	3,1	1,3	11,5	59,1
CVS 2010-11	5,7	6,2	16,7	3,6	2,4	11,9	53,4
CVS 2011-12	4,1	6,1	15,3	3,3	1,7	9,9	59,6
CVS 2012-13	5,1	6,5	13,1	1,9	1,7	9,4	62,3
CVS 2013-14	5,0	5,0	12,5	2,8	2,3	8,3	64,1
CVS 2014-15	5,8	7,6	18,0	2,8	2,4	8,0	55,4
CVS 2015-16	2,8	4,6	17,8	4,3	0,7	6,7	63,0
CVS 2016-17	3,0	4,7	17,6	3,0	1,9	6,1	63,8
CVS 2017-18	3,1	5,2	14,3	4,0	2,1	7,2	64,2
CVS 2019-20	0,85	4,2	15,8	4,4	1,6	6,7	66,4

Source : INSEE

Champ : France métropolitaine

Quoiqu'il en soit, dans plus de la moitié des cas, l'enquêté ignore comment le fraudeur a accédé aux informations qui ont permis son méfait ; une fois sur six, il pense que c'est à la suite d'un achat en ligne (tableau 3).

Une fois sur deux, en tous cas, c'est à ce procédé qu'a recouru l'auteur pour commettre son délit (tableau 4).

*Tableau 4 : Formes d'opération du débit frauduleux (%), 2009-2020*

	achat par carte bancaire en ligne, sur internet	achat par carte bancaire dans commerce traditionnel	retrait à un distributeur de billet	virement	autre
CVS 2009-10	45,3	14,8	14,2	7,8	17,8
CVS 2010-11	48,7	11,9	13,3	6,4	19,8
CVS 2011-12	51,1	13,5	12,5	6,4	16,5
CVS 2012-13	49,7	12,6	12,1	9,0	16,6
CVS 2013-14	52,3	12,0	13,8	7,8	14,2
CVS 2014-15	55,5	11,8	10,4	8,3	13,9
CVS 2015-16	59,8	9,9	7,9	8,7	13,6
CVS 2016-17	58,6	9,5	6,7	8,7	16,6
CVS 2017-18	55,6	10,7	6,4	9,9	13,9
CVS 2019-20	64,0	7,4	2,5	10,0	13,9

Source : INSEE

Champ : France métropolitaine

Une fois sur quatre, la victime est informée par sa banque, mais c'est le plus souvent parce qu'une opération inhabituelle, au moins par son montant, a appelé l'attention du gestionnaire de compte : dans les deux-tiers des cas, c'est en consultant son relevé de compte – soit en ligne soit sur papier – que l'on découvre sa mésaventure (tableau 4). Cela est particulièrement avéré pour les débits de faible montant. Ceux-ci sont de beaucoup les plus fréquents et l'on peut se demander si la croissance enregistrée ne traduit pas, au moins en partie, une plus grande vigilance des détenteurs de comptes.

Tableau 5 : Mode de découverte du débit frauduleux (%), 2009-2020

	relevé d'opération	prévenu par la banque	rejet d'achat par carte bancaire	prévenu par une administration	autre
CVS 2009-10	70,2	21,2	2,4	0,9	5,3
CVS 2010-11	69,1	22,5	2,4	0,1	6,0
CVS 2011-12	66,7	26,2	1,6	0,4	5,0
CVS 2012-13	64,2	26,1	2,5	1,2	6,0
CVS 2013-14	62,3	28,1	2,7	0,8	6,1
CVS 2014-15	62,7	27,7	2,0	0,6	6,9
CVS 2015-16	66,4	24,5	2,3	0,8	6,0
CVS 2016-17	67,1	25,4	1,3	0,4	5,8
CVS 2017-18	70,6	22,8	1,4	0,2	5,0
CVS 2019-20	68,7	20,4	1,7	0,7	8,5

Source : INSEE

Champ : France métropolitaine

En début de période, le renvoi à la police concernait un cas sur deux ; en fin de période, ce n'est plus qu'une fois sur trois ; et le dépôt formel de plainte est tombé d'une fois sur deux à une fois sur quatre (tableau 6). Cet affaïssement est d'autant moins étonnant que l'établissement bancaire doit rembourser les débits frauduleux sans qu'une plainte soit nécessaire. Dans cette mesure, c'est plutôt la fréquence des renvois et des plaintes qui surprend.

Tableau 6 : Renvois et plaintes pour débits frauduleux, en % des victimes, 2009-2020

	renvois	plaintes	élucidation		utilité de la plainte
			sur plaignants	sur victimes	
CVS 2009-10	55,2	47,2	5,2	2,5	50,6
CVS 2010-11	54,5	42,0	7,2	3,0	51,5
CVS 2011-12	54,6	44,6	6,6	2,9	53,9
CVS 2012-13	48,7	37,4	5,6	2,1	55,7
CVS 2013-14	46,0	34,3	6,1	2,1	53,5
CVS 2014-15	45,7	33,1	4,7	1,5	51,4
CVS 2015-16	41,2	28,7	3,1	0,9	54,3
CVS 2016-17	34,3	26,1	5,6	1,5	61,4
CVS 2017-18	32,1	23,9	3,4	0,8	51,0
CVS 2019-20	22,4	16,5	3,7	0,8	59,9

Source : INSEE

Champ : France métropolitaine

Est-ce à dire que les banques se font tirer l'oreille pour s'acquitter de leur obligation légale ? On est d'autant plus porté à poser la question que tant l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) que la Banque de France viennent de tancer les banques pour leurs réticences persistantes à honorer leur obligation de remboursement<sup>1</sup>. En tous cas, s'il y a réticence initiale, elle finit par céder : les quatre-cinquièmes des victimes déclarent avoir finalement été remboursées. Comme certaines affaires sont encore en cours et qu'une petite proportion de victimes n'a pas demandé de remboursement, celle-ci ne s'est finalement heurtée à un refus qu'autour d'un cas sur vingt (tableau 7). Est-ce pour cette raison que les victimes sont un peu plus de la moitié à juger leur recours à la police finalement utile, même si seulement 1 à 2% des victimes ont vu leur affaire élucidée ? (tableau 6). Peut-être le recours aux institutions pénales sert-il davantage à faire pression sur une banque récalcitrante qu'à obtenir la condamnation d'un fraudeur généralement inconnu.

Tableau 7 : Remboursements en % des victimes, 2009-2020

	oui	non, demande en cours	non, demande refusée	aucune demande	ne sait pas
CVS 2009-10	80,4	6,0	6,0	7,1	0,5
CVS 2010-11	77,0	5,5	6,4	10,5	0,6
CVS 2011-12	84,6	3,3	4,1	7,2	0,9

<sup>1</sup> Rivais R., Les banques doivent mieux rembourser leurs clients victimes de fraude à la carte bancaire, *Le Monde*, 27 avril 2021.

	oui	non, demande en cours	non, demande refusée	aucune demande	ne sait pas
CVS 2012-13	79,4	4,8	5,9	8,3	1,7
CVS 2013-14	83,6	2,9	3,9	9,0	0,7
CVS 2014-15	83,4	2,9	6,1	6,5	1,2
CVS 2015-16	83,4	3,0	5,0	7,8	0,9
CVS 2016-17	83,4	3,1	5,1	7,4	1,1
CVS 2017-18	84,2	2,2	4,8	7,4	1,5
CVS 2019-20	81,1	3,3	7,6	6,3	1,8

Source : INSEE

Champ : France métropolitaine

Si les victimes de débits frauduleux ne s'adressent pratiquement jamais à la police municipale ou à un élu et qu'elles ne saisissent pas directement la Justice, en revanche une sur six se tourne vers un mystérieux 'autre' interlocuteur. Peut-être certaines ont-elles voulu mentionner la demande de remboursement adressée à leur banque, ou bien encore le recours à un homme de loi en cas de mauvaise volonté tenace de l'établissement bancaire ?

Tableau 8 : Autres destinataires de renvois, en % des victimes, 2009-2020

	police municipale	justice	élu	autre interlocuteur
CVS 2009-10	0,2	0,0	0,0	16,3
CVS 2010-11	0,0	0,2	0,2	16,1
CVS 2011-12	0,0	0,0	0,0	12,3
CVS 2012-13	0,5	0,3	0,3	15,4
CVS 2013-14	0,0	0,5	0,0	14,3
CVS 2014-15	0,2	0,2	0,0	17,0
CVS 2015-16	0,0	0,1	0,3	17,8
CVS 2016-17	0,0	0,1	0,2	17,9
CVS 2017-18	0,0	0,0	0,2	15,9
CVS 2019-20	0,2	0,2	0,1	16,9

Source : INSEE

Champ : France métropolitaine