



Fraude au faux conseiller

Par Kin0u18

Bonjour

Mon mari a été victime d'une escroquerie au faux conseiller

Il a réglé une fausse amende en ligne, il y a cru car les liens du site renvoyait réellement sur ANTS

Le lendemain, un faux conseiller l'a appelé, lui demandant de se connecter sur son appli bancaire pour constater qu'une fraude bancaire était en cours. Il a vu que l'intégralité de nos livrets avait été virée sur nos comptes courants.

Je précise que mon mari n'a jamais donné son numéro de téléphone, son numéro de compte, ni son mot de passe.

Pour ces opérations faites sans notre intervention, nous n'avons jamais reçu aucune alerte.

Voyant cela, mon mari a cru son interlocuteur ; et a validé les opérations demandées. Préjudice environ 9500 euros (2 virements, 2 achats en ligne)

Le faux conseiller a ensuite demandé à mon mari de lui donner mon numéro car "il y avait également du mouvement sur mes comptes" ; il m'a donc appelé.

J'ai été moins docile que mon mari. Devant mon scepticisme, le faux conseiller m'a proposé de "vérifier son identité" en tapant son numéro dans un moteur de recherche. Résultat : Numéro antifraude de notre banque.

J'ai donc cru à mon interlocuteur dans un 1er temps, il m'a même donné le nom de notre conseillère. Il m'a fait augmenter les plafonds de prélèvement ; Mais quand il m'a fait créer des cartes de paiement et m'a demandé les numéros, j'ai refusé et j'ai coupé court. J'ai prévenu la banque dans les 5 minutes suivant l'appel.

Aujourd'hui notre banque a réussi à rappeler une partie des virements (3000e) mais refuse de prendre en charge le reste sous prétexte de négligence et que leur responsabilité n'est pas engagée car mon mari a validé les opérations.

Je ne suis pas du tout d'accord car nous n'avons pas communiqué nos numéros de compte ni mots de passe, pourtant les fraudeurs ont pu y avoir accès et ils ont pu faire de gros mouvements sur nos comptes sans aucune demande de validation de notre part.

Mon mari n'aurait jamais cru son interlocuteur si nos comptes n'avaient pas bougé

Me concernant, j'ai commencé à y croire quand j'ai vu que c'était un numéro de la banque.

Pour moi cela représente donc 2 failles de sécurité du système de notre banque, qui ont rendues possible cette fraude.

Pensez vous que nous aurions intérêt à faire appel à un avocat vu notre dossier ?

Merci beaucoup pour les réponses que vous pourrez nous apporter et vos conseils

Par jodelariege

bonjour

vous pourriez faire appel à votre protection juridique si vous en avez une ou à une association locale de défense du consommateur qui ,pour quelques dizaines d'euros de cotisation annuelle, étudiera votre dossier ,vous conseillera et vous épaulera

Par yapasdequoi

Bonjour,

Les voies de recours auprès de votre banque sont indiquées au bas de chaque relevé de compte.

Par Kin0u18

Bonjour

@yapasdequoi : c'est la démarche selon leurs règles... mais ils peuvent me promener longtemps ainsi : déjà étude du dossier à l'agence, puis au "service fraude" et maintenant au "service juridique" puis au service client, puis au médiateur... Bref, l'envie de jouer selon leurs règles ne me convient pas.

Merci pour vos réponses, je me rapprocherai de ufc

Par yapasdequoi

Ou consultez un avocat.
Mais le juge réclamera une tentative de résolution amiable.

Par Isadore

Attention, message de janvier 2024 qui a été remonté.

Par pulsar

BONJOUR

Vous êtes victimes de phishing donc la banque se doit de vous rembourser immédiatement.