



# Victimes de phishing : comment exiger réparation auprès de votre banque ?

Conseils pratiques publié le 18/12/2024, vu 98 fois, Auteur : [JURISOFIA - Contentieux - Responsabilité, Bancaire, Travail, Immo.](#)

**Les victimes d'escroqueries ou phishing ayant compromis leurs données bancaires peuvent engager des recours contre les banques pour réparation, en prouvant l'absence de négligence grave ou en invoquant leur obligation de sécurité renforcée.**

## 1. Notification et opposition immédiate

- Étapes initiales :
  - o Informer la banque : Dès la découverte de la fraude, le consommateur doit immédiatement signaler l'incident à sa banque et faire opposition sur sa carte bancaire ou son compte.
  - o Porter plainte : Déposer une plainte auprès des autorités (police ou gendarmerie). Cette plainte est souvent exigée par la banque pour traiter le litige.
- Obligation de la banque : Selon l'article L. 133-18 du Code monétaire et financier, la banque est tenue de rembourser les opérations non autorisées si l'utilisateur a agi avec diligence et qu'il n'y a pas eu de négligence grave.

## 2. Recours en remboursement

Les banques sont **responsables des pertes liées à des paiements non autorisés, sauf si elles peuvent prouver une faute ou une négligence grave de la part du consommateur.**

- Délai de remboursement : La banque doit rembourser immédiatement le montant volé et, le cas échéant, rétablir le compte à son état initial. Le délai maximal est d'un jour ouvrable suivant la réclamation (article L. 133-18 CMF).
- Exception : Si la fraude est due à une négligence grave ou à une complicité du client, la banque peut refuser de rembourser.

Cela inclut des cas où le client aurait communiqué ses codes ou informations bancaires volontairement mais sous une fausse apparence.

## 3. Saisine du médiateur bancaire

En cas de désaccord avec la banque, le consommateur peut saisir le médiateur bancaire, un service gratuit et, prétendument indépendant. Ce dernier émet un avis pour résoudre le litige, sans

pour autant contraindre juridiquement la banque.

Une attention particulière doit être apportée au délai de prescription pour agir en justice: les délais peuvent être longs devant le médiateur (plus ou moins volontairement) et le délai de prescription, non suspendu dans ce cas, peut arriver à terme entre temps.

Pour défendre efficacement vos droits et explorer les recours adaptés face à des litiges bancaires, notre cabinet vous accompagne à chaque étape, en mettant à votre service son expertise et une stratégie personnalisée.