



Arnaque CARTE BANCAIRE

Par Cecile05

Bonjour,

je me permets de m'adresser à vous afin de recueillir des conseils car j'ai été victime d'une arnaque à la carte bancaire. Je recherche davantage des conseils argumentatifs vis à vis du service litige de ma banque que des conseils de procédure, car je pense avoir fait le nécessaire sur ce point (opposition de ma carte bancaire 1 jour après l'opération frauduleuse, dépôt de plainte sur Perceval renforcée par une attestation que je suis allée chercher au commissariat de police, impression de la trace de la transaction sur mon compte, complétude du dossier d'opposition envoyé par le service litige de la caisse d'épargne, renvoyé le jour même avec toutes les pièces.) Sans réponse de la banque et sur les conseils de l'UFC Que Choisir, j'ai également écrit un deuxième courrier avec accusé de réception, non encore reçu par ma banque, mettant en relief l'obsolescence du 3D secure utilisé par ma banque, articles de loi à l'appui.

Ma banque a aujourd'hui répondu au premier courrier par un refus, mentionnant l'utilisation du 3D secure (ou authentification de l'achat via un code unique) afin de rejeter ma réclamation d'être remboursée.

Je crains toutefois que cela ne s'arrête pas là. En effet, j'ai été victime d'une arnaque téléphonique : un SMS comportant un numéro de téléphone ressemblant à s'y méprendre à un numéro d'opposition, en 01 (donc visiblement non surtaxé) m'invitant à rappeler ce numéro si je n'étais pas à l'origine d'une transaction de plus de 800?. Prise de panique mais encore prudente, j'ai appelé ce numéro avec mon téléphone fixe. Je suis tombée sur une personne se présentant ainsi: "Service clientèle Visa Electron". Je l'ai informé du SMS reçu, cette personne m'a demandé si j'avais réalisé des achats sur internet récemment. Il va de soi que cette personne connaissait le numéro de ma carte, qu'il m'a cité au chiffre près dès que je lui ai décliné mon nom. Il m'a alors informée que j'avais un en-cours de 9096? et m'a dit faire le nécessaire afin de contester cette opération. Il m'a alors soi disant envoyé des codes par SMS, afin de valider ses opérations d'opposition, et de ne pas tenir compte du message contenu dans ces SMS. Autant vous dire qu'arrivée à ce d'angoisse et de manipulation, je n'ai su que l'écouter. Je n'ai même compris qu'après avoir constaté l'arnaque sur mon compte que le dernier SMS comportait un code de confirmation d'un achat de 9096? sur le site Nikon. Mais comme la somme coïncidait à celle qu'il m'avait annoncée au début, que je ne devais "pas tenir compte du message d'accompagnement" et toujours sous l'emprise de l'angoisse et de la manipulation, je lui ai donné ce code. A plusieurs reprises dans notre conversation, je lui ai fait part de ma réticence et de l'absence de preuve que j'avais de la bonne foi de cette personne. Il a toujours trouvé des propos à la fois rassurants et extrêmement professionnels, dans les mêmes termes qu'un banquier professionnel, pour gagner ma confiance.

J'ai fait remonter mon expérience à mon conseiller bancaire qui n'a même pas daigné me répondre. J'attends donc de votre part des conseils dans le cas où ma banque persévérerait dans sa position à refuser de me rembourser. J'ai vu que des banques pouvaient incriminer la négligence de leurs clients dans des situations similaires. Or, je ne suis pas une personne négligente, encore moins crédule, mais le stratagème dont j'ai été victime a su jouer sur un actif très astucieux: la peur. J'espère que vous pourrez me conseiller dans cette affaire absolument invivable. Je vous remercie par avance de tous les conseils que vous serez en mesure de me donner.

Bien cordialement.

Par ESP

Bonjour

Votre dossier est trop compliqué pour vous donner une réponse ici. Le meilleur conseil à vous fournir est de prendre avocat.