



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie
8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON
BP 2357 98846 NOUMEA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20
Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Fraude à la carte bancaire :

Mais que fait la Société Générale Calédonienne de Banque ?

Plusieurs de nos adhérents nous ont saisis depuis le mois d'octobre et jusqu'à ces derniers jours d'un problème de refus par la Société Générale Calédonienne de Banque (SGCB) de rétablir leur situation bancaire à la suite de débits frauduleux par carte visa.

Ayant vu sur leur compte des opérations par carte qu'ils n'ont pas réalisées, ils en ont informé la banque et fait les démarches préconisées : opposition, plainte à la police ou à la gendarmerie.

Même quand, ayant une carte à débit différé, ils avaient pu détecter la fraude avant la fin du mois, les opérations ont été débitées. Pour d'autres, ils l'ont découvert après coup. Beaucoup d'entre eux se sont retrouvés à découvert (certains pour plusieurs centaines de milliers de francs) avec des prélèvements et chèques rejetés.

Après une information verbale de leur « conseiller » les assurant que tout serait « rétabli », ils n'ont pas vu leur situation bancaire évoluer et se débattent dans leurs problèmes : leur « conseiller » ou le directeur commercial leur indique que la banque ne ferait pas application des dispositions du Code monétaire et financier car le paiement contesté avait été fait suivant le protocole « 3D Secure ».

Le protocole « 3D Secure » a été mis en place par un consortium de cartes bancaires au profit des e-commerçants qui peuvent s'y inscrire. Ce protocole signale alors dans la procédure de paiement au e-commerçant «verified by visa ». Le protocole le plus utilisé consiste, lors d'une opération d'achat à distance, par une interrogation vers la banque du client sur son identification. Cette interrogation génère par la banque du client l'attribution d'un code unique (et non rejouable) envoyé par SMS au client, qui doit l'inscrire pour confirmer son paiement.

Mais la SGCB avait choisi un autre protocole, déconseillé par la Banque de France depuis 2010, qui consiste simplement à demander au client de mieux préciser son identité en donnant sa date de naissance. Ce système est déconseillé car cette information est loin d'être confidentielle.

La SGCB vient enfin de changer ce protocole pour adopter celui d'alerte par SMS.

Conseils aux clients de la SGCB victimes d'une fraude à la carte bancaire

Pour les clients victimes d'un débit frauduleux et non rétabli avec invocation de l'utilisation du protocole 3DSecure :

Suivre strictement la procédure conseillée par la banque pour les litiges

- Premièrement se rapprocher du conseiller de clientèle ; si le problème n'est pas rapidement résolu, écrire au responsable de l'agence en demandant un récépissé de la lettre (par exemple une photocopie avec tampon daté et signature de la banque)- ou l'envoyer en recommandé avec accusé de réception
- Deuxièmement, si aucune suite satisfaisante n'est donnée, écrire au service de qualité
SGCB – Service Qualité 44, rue de l'Alma – BP G2 98848 NOUMEA CEDEX
Par fax : 25 64 00
Par e-mail : svp.sgcb@sgcb.nc
mais bien sûr toujours avec accusé de réception. Sur le site figure un engagement de réponse dans les 10 jours.
- Troisièmement, sans réponse dans le délai de 10 jours (ou maintien du refus), écrire (toujours en recommandé avec accusé de réception) au Médiateur auprès de Société Générale, 17 cours Valmy - 92987 Paris La Défense 7

N'oubliez pas que, suivant l'article L133-18 du Code Monétaire et Financier, en cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur, la banque doit rembourser immédiatement au client le montant de l'opération non autorisée et, le cas échéant, rétablir le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu (c'est-à-dire supprimer tous les frais qu'elle a imputés au client à la suite de cette opération : rejets de prélèvements ou de chèques, agios, etc ...)

Ce rétablissement de la situation bancaire peut être complété par l'attribution d'une indemnité en raison des dommages subis. Cette indemnité peut être, dans un premier temps, demandée par le client à la banque par simple lettre (avec accusé réception) adressée au directeur de l'agence et au directeur de la banque (même adresse que le Service Qualité).

Pour le conseil d'administration

Le président

Michel DAVAREND

Nouméa, le 3 février 2015

CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 76 09 45