

## Victime d'une arnaque : la marche à suivre

Fraude à la carte bancaire, faux conseiller, faux SMS d'huissier, phishing... Réagir vite et dans le bon ordre augmente fortement vos chances d'être remboursé. Voici les étapes officielles.

*Ne communiquez jamais vos codes, mots de passe ou codes reçus par SMS. Aucune banque, aucun service public ne vous les demandera.*

### Étape 1 — Faire opposition immédiatement

Contactez votre banque et faites opposition sur la carte ou le compte. Notez la date et l'heure : la loi protège les paiements non autorisés signalés rapidement.

### Étape 2 — Signaler sur la plateforme officielle

- Fraude à la carte bancaire (sans perte de la carte) : plateforme PERCEVAL (via service-public.fr).
- Escroquerie en ligne, phishing, faux site : plateforme THESEE (via service-public.fr).
- SMS ou e-mail frauduleux : transférez-les au 33700 (SMS) ou à Signal Spam.

### Étape 3 — Déposer plainte

Rendez-vous en commissariat ou gendarmerie, ou faites une pré-plainte en ligne. Apportez captures d'écran, relevés et tout justificatif.

### Étape 4 — Demander le remboursement à la banque

Pour un paiement non autorisé, la banque doit en principe vous rembourser, sauf négligence grave de votre part. Envoyez votre demande par écrit (voir notre modèle de contestation de frais/opération).

### Checklist à conserver

☐ Opposition faite (date/heure)   ☐ Signalement Perceval/Thesee   ☐ Plainte déposée   ☐ Demande écrite à la banque   ☐ Captures et preuves archivées