LAZARÈGUE AVOCATS

OBSERVATOIRE DE LA FRAUDE BANCAIRE · RAPPORT 2026

LA MÉDIATION BANCAIRE FACE À LA FRAUDE : ÉTAT DES LIEUX

Victimes de fraude bancaire : ce que les médiateurs des banques leur accordent, en combien de temps, et ce qu'obtiennent celles qui vont devant le juge. Analyse des rapports des médiateurs et de 453 décisions de justice rendues en 2026.

Novembre 2026
Données arrêtées au 2 novembre 2026

Lazarègue Avocats · 18 rue de Tilsitt, 75017 Paris
lazaregue-avocats.fr · 01 81 70 62 00

SYNTHÈSE

L'ESSENTIEL

La fraude par manipulation a dépassé le demi-milliard d'euros en 2025. Faute de remboursement par leur banque, de nombreuses victimes se tournent vers le médiateur bancaire, gratuit et présenté comme la voie naturelle. Ce rapport examine ce que cette voie produit réellement.

516 M€

de fraude par manipulation en 2025 (+34 %), soit 41,6 % de la fraude aux moyens de paiement.

OSMP, rapport 2025

80 %

environ des saisines recevables du médiateur de la FBF portent sur la fraude aux opérations de paiement.

Médiateur FBF, rapport 2024

229 J

de traitement moyen après recevabilité chez le médiateur de la FBF, pour un délai légal de 90 jours, prolongeable en cas de litige complexe.

Médiateur FBF, rapport 2024 ; C. consom., R. 612-5

3,6 %

des propositions du médiateur de la FBF donnent entièrement raison au client. 54,6 % sont partielles.

Médiateur FBF, rapport 2024

1 100 €

environ : geste moyen proposé par le médiateur de la FBF. 71 % des gestes sont inférieurs à 1 000 €.

Calcul sur le rapport FBF 2024

34 %

des 448 décisions de justice de 2026 accordent au client le remboursement intégral (43 % en tout ou partie).

Doctrine, analyse cabinet

1 **La médiation donne souvent quelque chose, rarement ce que la loi accorde.**
Le médiateur de la FBF formule une proposition favorable ou partielle dans 58 % des cas, mais un remboursement intégral dans 3,6 % seulement. Devant le juge, la proportion de remboursements intégraux est près de dix fois supérieure.

2 **Pour les opérations non autorisées, le médiateur raisonne en équité, pas en droit.**
Le médiateur de la FBF indique lui-même qu'il statue en droit pour les opérations autorisées, mais en équité pour les opérations non autorisées. Or c'est précisément pour ces opérations que la loi impose un remboursement intégral, sauf négligence grave prouvée par la banque. Le geste d'équité se substitue à un droit.

3 **Les délais légaux ne sont pas tenus dans les grands réseaux.**
229 jours à la FBF et 204 jours à La Banque Postale, où 30 % seulement des dossiers sont traités dans les 90 jours. Les médiateurs de taille plus modeste (Crédit Mutuel, ASF) restent proches du délai légal.

4 **Les résultats varient fortement d'un médiateur à l'autre.**
De 14 % d'avis favorables en tout ou partie à la Caisse d'Épargne Île-de-France (2023, hors dossiers réglés avant avis) à 60 % d'issues favorables, accords amiables compris, au Crédit Mutuel Arkéa (2025). Chaque banque désigne son médiateur, et le client n'a pas le choix.

5 **Le droit est du côté des victimes, et le juge peut leur donner pleinement raison.**
La Cour de cassation fait peser sur la banque la preuve de la négligence grave, y compris en cas de spoofing ou de faux conseiller. En 2026, environ quatre victimes sur dix obtiennent gain de cause devant le juge, près d'une sur deux hors de Paris, et récupèrent alors en général l'intégralité de la somme, avec les intérêts majorés.

NOTRE CONCLUSION

Au regard des décisions rendues par les juridictions, la médiation bancaire se montre sévère envers les victimes dont la négligence grave n'est pas établie : elle leur propose le plus souvent une fraction de ce que la loi leur garantit, au terme d'un délai qui dépasse souvent le délai légal. Elle reste utile pour les petits montants et pour les dossiers où la négligence de la victime est difficilement contestable. Le choix de la voie doit donc procéder d'une analyse juridique préalable du dossier, et non d'un réflexe.

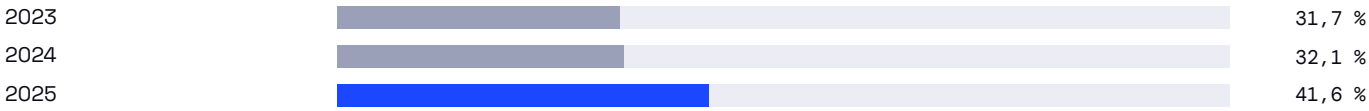
CHAPITRE 1

UNE FRAUDE QUI CHANGE DE NATURE

La sécurisation de la carte a déplacé la fraude vers la manipulation des victimes, terrain sur lequel les banques remboursent le moins.

Selon l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement (OSMP), présidé par la Banque de France, la fraude aux moyens de paiement scripturaux a atteint **1,241 milliard d'euros en 2025**, en hausse de 3,8 %. Le taux de fraude sur la carte est au plus bas historique. La fraude par manipulation, elle, est passée de 384 à **516 millions d'euros** : faux conseiller bancaire, spoofing, substitution d'IBAN. Sa part dans le montant total de la fraude a doublé en quatre ans.

Part de la fraude par manipulation dans le montant total de la fraude

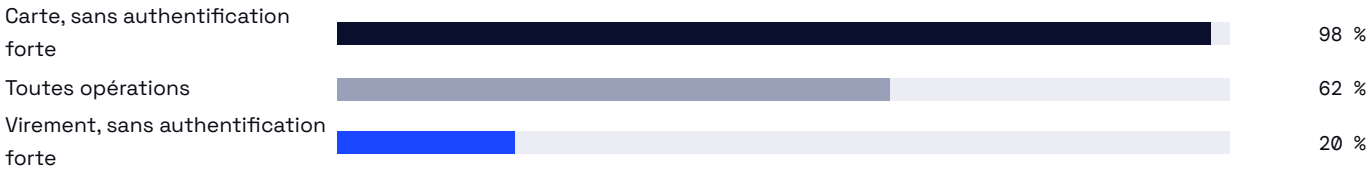


Source : OSMP, rapport annuel 2025 (septembre 2026), chapitre 1.

Des remboursements très inégaux selon le type de fraude

L'OSMP a dressé dans son rapport 2024 le bilan des treize recommandations qu'il avait adoptées en 2023 sur le remboursement des victimes. Les paiements par carte effectués sans authentification forte sont remboursés à 98 % en montant. Les virements frauduleux passés sans authentification forte, alors qu'ils relèvent du même principe de remboursement immédiat, ne le sont qu'à **20 % en montant**, niveau que l'Observatoire juge lui-même « très insuffisant ». Toutes opérations confondues, le taux de remboursement s'établit à 62 % en montant.

Taux de remboursement des opérations frauduleuses, en montant (données 2023-2024)



Source : OSMP, rapport annuel 2024, bilan des recommandations sur le remboursement (septembre 2025).

C'est dans cet écart que naissent les litiges : la banque oppose à la victime d'un faux conseiller ou d'un spoofing qu'elle a elle-même communiqué ses codes ou validé l'opération, et refuse de rembourser. La victime n'a alors que deux voies : le médiateur, ou le juge.

LE DROIT APPLICABLE · C. MON. FIN., ART. L. 133-18, L. 133-19 ET L. 133-23

En cas d'opération de paiement non autorisée signalée à temps, la banque rembourse immédiatement, et au plus tard le premier jour ouvrable suivant, le montant de l'opération. Le client ne supporte les pertes qu'en cas d'agissement frauduleux ou de **négligence grave**, qu'il appartient à la banque de prouver ; l'utilisation de l'instrument de paiement ne suffit pas à elle seule à établir cette négligence. À défaut de remboursement dans les délais, les sommes dues portent intérêts au taux légal majoré de cinq à quinze points selon le retard.

CJUE, 15 OCTOBRE 2026, TUKOWIECKA, C-70/25

La Cour de justice de l'Union européenne a jugé qu'un prestataire de services de paiement ne peut pas refuser le remboursement immédiat d'une opération non autorisée au motif d'une négligence grave du client. Il doit rembourser d'abord, puis, s'il prouve cette négligence, réclamer ensuite les sommes au client. Seul un soupçon fondé de fraude du client, signalé par écrit à l'autorité nationale, permet de différer le remboursement.

CHAPITRE 2

CE QU'EST LA MÉDIATION BANCAIRE

Un mode de règlement amiable gratuit, encadré par le code de la consommation, mais dont l'issue n'oblige personne.

Le parcours d'une victime

ÉTAPE 1
Réclamation écrite
auprès de l'agence puis du service réclamations de la banque. Condition de recevabilité.

ÉTAPE 2 · DÉLAI
Réponse ou silence
À défaut de réponse satisfaisante, le médiateur peut être saisi, dans l'année qui suit la réclamation.

ÉTAPE 3 · 3 SEMAINES
Recevabilité
Le médiateur informe le client du rejet éventuel de sa demande dans un délai de trois semaines.

ÉTAPE 4 · 90 JOURS
Proposition
Le médiateur formule une proposition dans les 90 jours, sauf prolongation pour un litige complexe.

ÉTAPE 5
Acceptation ou refus
Chaque partie est libre. En cas de refus, le juge peut toujours être saisi.

Sources : C. consom., art. L. 612-2 (recevabilité) et R. 612-1 et suivants (procédure, délais, information des parties).

Les garanties offertes au client

- **Gratuité** : le recours au médiateur ne coûte rien au consommateur (C. consom., art. L. 612-1).
- **Indépendance** : le médiateur ne reçoit aucune instruction des parties et sa rémunération ne dépend pas du résultat (art. L. 613-1). Il est référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).
- **Suspension de la prescription** pendant la médiation (C. civ., art. 2238).
- **Information** : le médiateur doit rappeler que sa solution peut être différente de la décision qu'aurait rendue un juge (C. consom., art. R. 612-1 et s.).

Ses limites structurelles

- **Pas de force obligatoire** : la banque peut refuser la proposition, ce qu'elle fait dans un quart des cas environ à la FBF et au Crédit Mutuel.
- **Pas de choix du médiateur** : chaque établissement désigne le sien ; plusieurs réseaux ont rejoint le médiateur de la FBF en 2023, d'autres conservent un médiateur propre, parfois un par caisse régionale.
- **Exclusion du juge** : un litige porté devant un tribunal ne peut plus être examiné par le médiateur (art. L. 612-2).
- **Confidentialité** : les avis ne sont pas publiés et ne font pas jurisprudence.

> À SAVOIR
> Pour les demandes n'excédant pas 5 000 €, le code de procédure civile impose en principe une tentative de règlement amiable avant de saisir le juge. La saisine du médiateur bancaire satisfait à cette exigence. Au-delà de ce montant, la médiation est un choix, jamais une obligation : toute clause imposant au consommateur une médiation préalable est interdite (C. consom., art. L. 612-4).

CHAPITRE 3

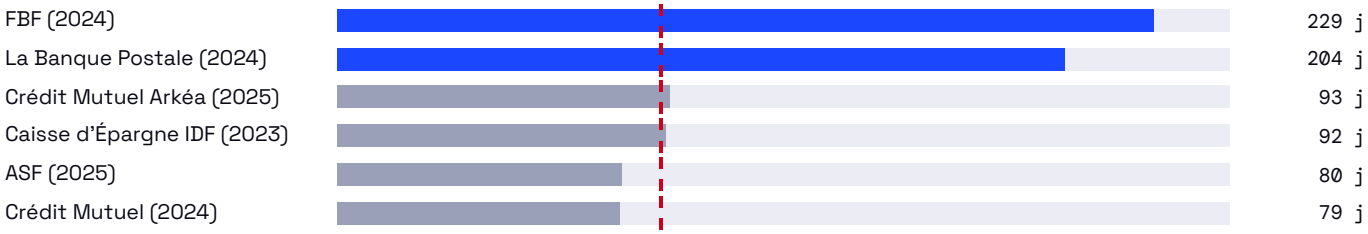
LES CHIFFRES DE LA MÉDIATION

Chaque médiateur publie son rapport. La CECMC dresse un bilan de la médiation de la consommation tous secteurs confondus, et le CCSF a consacré un rapport à la médiation bancaire en 2021 ; à notre connaissance, aucune publication récente ne rassemble les résultats de chaque médiateur en matière de fraude. Voici le dernier rapport des principaux médiateurs.

Médiateur (rapport)	Saisines	Recevables	Délai de traitement	Issue pour le client	Refus par la banque
FBF (2024) BNP Paribas, LCL, Société Générale et de nombreux réseaux	19 265	10 982 57 %	229 j après recevabilité	3,6 % favorables, 54,6 % partielles, 41,8 % défavorables (4 793 propositions)	25 % des propositions favorables ou partielles
La Banque Postale (2024)	12 465	4 767 38 %	204 j ; 30 % des dossiers traités dans les 90 j	44 % favorables ou partielles ; indemnité moyenne d'environ 1 000 €	n.c.
ASF (2025) sociétés financières	7 001	52 %	80 j en moyenne	1 dossier sur 2 favorable en tout ou partie ; 1,587 M€ restitués	n.c.
Crédit Mutuel (2024)	1 915	794 41 %	79 j	229 issues favorables (28 %), dont 64 propositions totalement favorables et 19 accords amiables ; dédommagement moyen accepté de 3 812 €	60 sur 225
Crédit Mutuel Arkéa (2025)	1 544	972 63 %	93 j	577 issues favorables, accords amiables compris (60 %)	129 propositions
Caisse d'Épargne Île-de-France (2023)	1 120	619	92 j	60 dossiers favorables ou partiels contre 358 défavorables ; 91 réglés avant l'avis	n.c.
Société Générale (2020) avant adhésion à la FBF	3 775	615	145 j	26 % favorables, 18 % partiels, 56 % rejetés	n.c.
Banques Populaires (2020)	1 880	581 31 %	45 j pour la proposition	65 % des avis favorables ou partiels	n.c.

n.c. : non communiqué. Les définitions de la recevabilité, du point de départ des délais et de l'issue « favorable » diffèrent d'un médiateur à l'autre. Les rapports de la Société Générale et des Banques Populaires sont les derniers publiés.

Délai moyen de traitement, en jours (ligne rouge : délai légal de 90 jours)



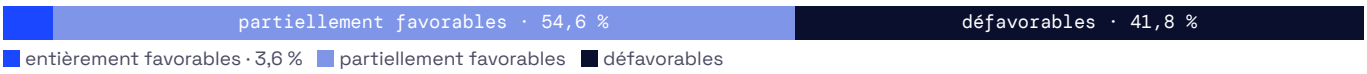
Échelle : 250 jours. Le médiateur de la FBF reconnaît lui-même que ces délais ne sont pas satisfaisants. Il précise que la recevabilité, tranchée en 34 jours en 2024, l'est en moins de 21 jours en 2025.

Le médiateur de la FBF, premier médiateur bancaire de France

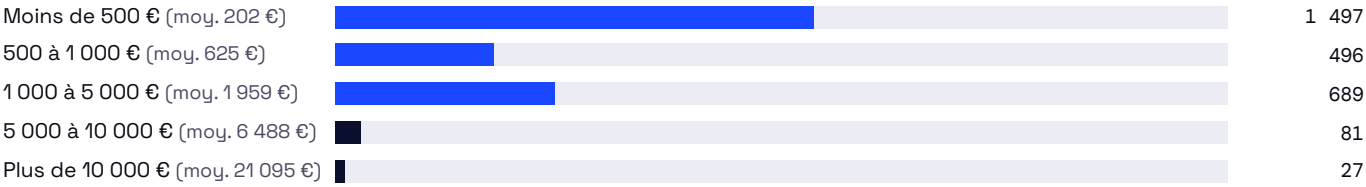
Avec plus de 19 000 saisines, le médiateur auprès de la Fédération bancaire française concentre l'essentiel de la médiation bancaire depuis l'adhésion de grands réseaux en

2023. Environ 80 % de ses dossiers recevables portent sur la fraude. Ses chiffres sont donc le meilleur indicateur disponible du traitement des victimes de fraude en médiation.

Sens des 4 793 propositions du médiateur de la FBF en 2024



Montant des 2 790 gestes proposés par le médiateur de la FBF en 2024



Barres proportionnelles à la part de chaque tranche. Geste moyen pondéré : environ 1 096 €. Le rapport ne publie pas les montants réclamés, ce qui empêche de calculer un taux d'indemnisation.

CHAPITRE 4

COMMENT LES MÉDIATEURS TRAITENT LA FRAUDE

Le rapport 2024 du médiateur de la FBF expose sa méthode. Elle éclaire la forte proportion de propositions partielles.

Le droit pour les opérations autorisées, l'équité pour les opérations non autorisées

Le médiateur de la FBF expose sa méthode sans ambiguïté : il formule ses propositions « en droit pour les opérations autorisées et en équité pour les opérations non autorisées » (rapport 2024, p. 7). L'équité lui sert, dit-il, à compléter la règle de droit ou à en tempérer l'application, en tenant compte de la vigilance de la banque, de la conformité de ses procédures, des circonstances de l'escroquerie, du comportement du consommateur et de sa situation personnelle.

Cette approche a une conséquence directe. Pour une opération non autorisée, la loi ne connaît que deux issues : le remboursement intégral, assorti d'intérêts majorés en cas de retard, ou l'absence de remboursement si la banque prouve une négligence grave. Elle ne prévoit pas de partage. En raisonnant en équité, le médiateur ouvre une troisième voie, le geste partiel, qui représente plus de neuf propositions favorables sur dix.

CE QUE PRÉVOIT LA LOI

TOUT OU RIEN

Remboursement intégral et immédiat, sauf négligence grave prouvée par la banque. Intérêts majorés de 5 à 15 points en cas de retard.

CE QUE PRATIQUE LE MÉDIATEUR FBF

UN GESTE D'ÉQUITÉ

Proposition modulée selon le comportement des deux parties. 54,6 % de propositions partielles, 3,6 % de propositions entièrement favorables.

L'appréciation de la négligence grave

Le médiateur indique prendre en compte le comportement du consommateur qui a pu faire preuve de négligence grave, notamment en communiquant ses données de sécurité personnalisées. Les cas commentés dans son rapport retiennent la négligence grave pour la remise de la carte et du code, ou pour l'absence de vérification de l'expéditeur d'un courriel. Dans un dossier d'enrôlement Apple Pay validé par authentification forte, il retient une contribution du client à son préjudice et écarte tout remboursement.

Un constat partagé sur les pratiques des banques

Le médiateur de la FBF relève lui-même que les établissements appliquent l'article L. 133-18 de manière inégale, et souhaite que le remboursement au lendemain des opérations non autorisées devienne plus systématique. Il recommande aux banques de généraliser l'authentification forte, de se doter d'outils de détection des opérations suspectes et de mieux conserver la preuve des opérations. Ce constat rejoint celui de l'OSMP sur les virements non authentifiés et celui de l'UFC-Que Choisir, qui a porté plainte contre douze banques en 2022 après avoir analysé 4 300 signalements.

POURQUOI LE MÉDIATEUR RAISONNE AINSI

Ce que montre son rapport. Le médiateur se reconnaît la faculté de « compléter » et de « tempérer » la règle de droit par l'équité. Il admet, en citant la Cour de cassation, que la réponse à un spoofing avéré ne prouve pas à elle seule la négligence grave. Mais lorsqu'il retient un manquement du client, par exemple la validation, sur les instructions du fraudeur, d'opérations présentées comme des annulations, il estime que ce manquement écarte « tout droit au remboursement » et propose alors un geste en équité au titre de la manipulation subie. Le geste partiel naît donc des dossiers où il retient la faute du client : une appréciation que, devant le juge, la banque devrait prouver, et que la Cour de cassation fait dépendre du contenu exact des messages reçus (4 mars 2026).

Le contexte, qui n'est pas une explication démontrée. Sa proposition ne s'impose pas (les banques refusent environ un quart des propositions favorables ou partielles) ; il n'a aucun moyen d'enquête et statue sur le dossier transmis par la banque ; il traite près de 11 000 dossiers recevables par an avec des positions types qu'il dit vouloir « raccourcir » ; chaque banque désigne son médiateur, dont l'indépendance est garantie par la loi et contrôlée par la CECMC.

LECTURE JURIDIQUE

Le recours à l'équité n'est pas critiquable en soi : il permet au médiateur d'accorder un geste à une victime que le droit laisserait sans rien. Il devient problématique lorsque la banque ne rapporte pas la preuve d'une négligence grave. Dans ce cas, le client dispose d'un droit au remboursement intégral, et une proposition partielle lui fait abandonner une part de ce droit. L'arrêt Tukowiecka de la CJUE du 15 octobre 2026, qui impose le remboursement immédiat même lorsque la banque invoque une négligence grave, renforce encore l'écart entre la règle et la pratique de la médiation.

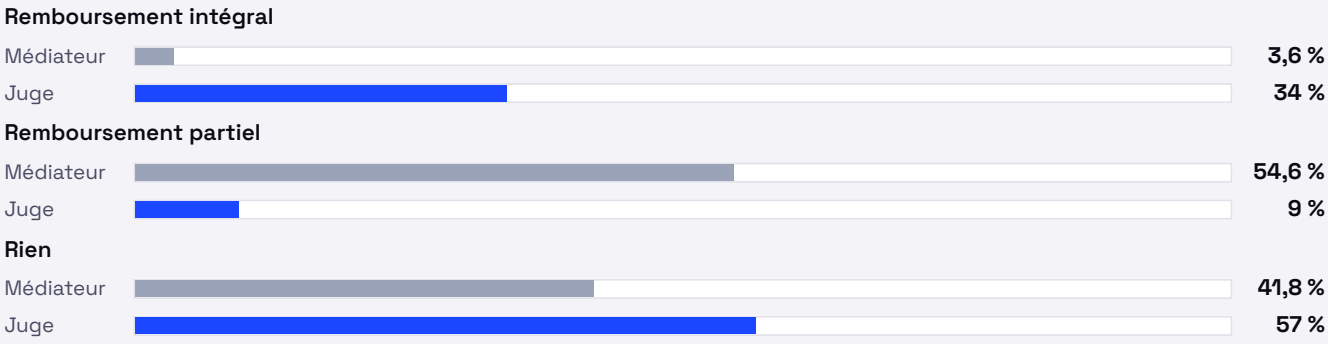
CHAPITRE 5

LE MÉDIATEUR ET LE JUGE

Les médiateurs sont-ils plus sévères que les juges ? Nous avons confronté leurs bilans à 453 décisions de justice rendues de janvier à octobre 2026 en matière de fraude aux moyens de paiement, dont 448 au fond (méthode au chapitre 7).

Indicateur	Médiateur de la FBF (2024)	Juridictions (2026)
Remboursement intégral	3,6 % des propositions	**34 %** des décisions (152 sur 448)
Remboursement partiel	**54,6 %** des propositions	9 % des décisions (42 sur 448) ; 71 % de la somme réclamée en médiane
Aucune indemnisation	41,8 % des propositions	57 % des décisions (254 sur 448)
Montant obtenu	environ 1 100 € en moyenne ; 3,9 % des gestes dépassent 5 000 € ; aucun intérêt majoré mentionné	8 000 € en médiane, 13 000 € en moyenne ; 68 % des décisions favorables dépassent 5 000 € ; intérêts majorés et 2 000 € en médiane au titre de l'article 700
Délai	229 j après recevabilité, précédés d'une réclamation préalable	12 à 20 mois en médiane entre assignation et jugement ; environ 3 ans avec un appel
Force obligatoire	Aucune ; un quart des propositions favorables refusées par les banques	Décision exécutoire
Coût pour le client	Gratuit	Honoraires ; en cas d'échec, plus d'un perdant sur deux condamné à payer la banque (2 000 € en médiane au titre de l'article 700)

Sur 100 dossiers, que reçoit le client ? Médiateur de la FBF : 4 793 propositions (2024) · Juge : 448 décisions au fond (2026)



À retenir : devant le juge, un client sur trois est remboursé intégralement ; chez le médiateur de la FBF, moins de quatre sur cent.

Ce que montre la comparaison

- **Le médiateur dit plus souvent oui** : 58 % d'issues favorables en tout ou partie, contre 43 % devant le juge.
- **Mais il accorde rarement tout** : 3,6 % de remboursements intégraux, contre 34 % devant le juge.
- **Ses gestes sont modestes** : plus de la moitié (1 497 sur 2 790) n'atteignent pas 500 €.

Lorsque le juge donne raison au client, il lui accorde presque toujours toute la somme, intérêts majorés en sus. Au regard du droit appliqué par les juridictions, la médiation est donc sévère sur le montant, non sur le principe.

Ce que dit la Cour de cassation

La Cour de cassation a posé des principes favorables aux victimes :

- **Le 23 octobre 2024** (Cass. com., n° 23-16.267, publié au Bulletin), elle a rappelé que la banque doit prouver la négligence grave de son client, y compris quand celui-ci a été victime de spoofing ou d'un faux conseiller.
- **Le 12 juin 2025** (Cass. com., n° 24-13.777, publié au Bulletin), elle a rejeté le pourvoi de BNP Paribas contre un arrêt qui écartait la négligence grave d'une salariée trompée par un faux technicien de la banque au numéro usurpé (98 000 € de virements).
- **Deux arrêts de 2020 et 2025** (Cass. com., 12 nov. 2020, n° 19-12.112 ; 30 avr. 2025, n° 24-10.149, tous deux publiés au Bulletin) imposent à la banque qui invoque la négligence grave de prouver aussi que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée, et non affectée par une déficience technique ; l'arrêt de 2025 précise que cette preuve doit être rapportée au préalable.

Elle a aussi apporté une nuance défavorable. **Le 4 mars 2026** (Cass. com., n° 24-19.588, publié au Bulletin), elle a jugé que les juges doivent vérifier si le décalage entre le discours du fraudeur et le message affiché à l'écran pouvait alerter le client, avant d'écarter la négligence grave. Le même arrêt juge que l'obligation de vigilance de la banque au titre de la lutte contre le blanchiment (C. mon. fin., art. L. 561-6) ne peut fonder une demande de dommages-intérêts de la victime.

Agir en justice : un recours plus que jamais utile

Une victime à qui sa banque, ou le médiateur, oppose la négligence grave ne doit pas renoncer. C'est à la banque d'en apporter la preuve, et la Cour de cassation contrôle strictement cette preuve ; l'arrêt Tukowiecka de la Cour de justice de l'Union européenne renforce encore l'obligation de remboursement immédiat. Dans les décisions de 2026, environ quatre victimes sur dix obtiennent gain de cause, près d'une sur deux hors de Paris. Celles qui gagnent récupèrent en général toute la somme, avec les intérêts majorés. Le débat se concentre sur la négligence grave : elle est plus souvent retenue dans la fraude au faux conseiller que dans la fraude à la carte, et plus souvent au fond à Paris qu'en province. D'où l'importance d'un dossier construit sur les faits : numéro de la banque usurpé, crédibilité de l'appel, contenu exact des messages de validation.

NÉGLIGENCE GRAVE NON ÉTABLIE

Le juge accorde en règle générale le remboursement intégral. La proposition partielle du médiateur se situe **en deçà du droit** : c'est dans ces dossiers que la médiation est la plus sévère.

NÉGLIGENCE GRAVE PLUS DIFFICILE À CONTESTER

Les juges retiennent plus souvent la négligence grave lorsque la victime a elle-même transmis ses codes en réponse à un message comportant des anomalies visibles (Cass. com., 12 nov. 2020 ; 30 avr. 2025), ou validé une opération dont le message de confirmation annonçait clairement un paiement (Cass. com., 4 mars 2026). Même alors, la banque doit prouver cette négligence et l'authentification des opérations : **chaque dossier s'apprécie sur ses faits.** Lorsque la négligence est finalement établie, le geste d'équité du médiateur va **au-delà du droit**.

PRUDENCE D'INTERPRÉTATION

Les deux séries ne portent pas sur les mêmes dossiers. Devant le juge, les victimes et leurs avocats portent de préférence les dossiers solides et les montants élevés (10 000 € réclamés en médiane) ; les dossiers du médiateur sont plus nombreux, plus modestes, et environ 20 % ne concernent pas la fraude. Les transactions conclues avant jugement échappent aux statistiques. L'écart ne prouve donc pas qu'un même dossier serait dix fois plus souvent remboursé en totalité par le juge ; il montre que le remboursement intégral, issue normale lorsque la négligence grave n'est pas prouvée, est devenu l'exception en médiation.

Repères de jurisprudence

12 NOVEMBRE 2020 · CASS. COM., N° 19-12.112, PUBLIÉ

La preuve de l'authentification

La banque qui entend laisser la perte au client pour négligence grave doit aussi prouver que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée, et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique.

23 OCTOBRE 2024 · CASS. COM., N° 23-16.267, PUBLIÉ

Spoofing : la négligence grave n'est pas présumée

La banque doit prouver la négligence grave de son client, y compris lorsqu'il a été trompé par un faux conseiller utilisant le numéro de la banque.

30 AVRIL 2025 · CASS. COM., N° 24-10.149, PUBLIÉ

Cette preuve est un préalable

La banque doit « au préalable » prouver l'authentification des opérations. La Cour casse l'arrêt qui avait retenu la négligence grave d'une société cliente ayant cliqué sur un courriel d'hameçonnage, sans procéder à cette vérification.

12 JUIN 2025 · CASS. COM., N° 24-13.777, PUBLIÉ

Position réaffirmée

Pourvoi de la banque rejeté : la salariée d'une société, trompée par un faux technicien qui utilisait un numéro de la banque, n'a pas commis de négligence grave. La banque doit rembourser 98 000 €.

4 MARS 2026 · CASS. COM., N° 24-19.588, PUBLIÉ

Nuance : le message de validation compte

Le juge doit rechercher si le message de confirmation, qui présentait les opérations comme des validations de paiement et non des annulations, permettait au client de suspecter la fraude.

15 OCTOBRE 2026 · CJUE, TUKOWIECKA, C-70/25

Rembourser d'abord

La banque ne peut refuser le remboursement immédiat d'une opération non autorisée au motif d'une négligence grave ; elle peut seulement en réclamer ensuite le montant si elle la prouve. Sa portée en droit interne reste à préciser.

CHAPITRE 6

LES CONSÉQUENCES À EN TIRER

Pour les victimes, le choix entre médiateur et juge doit procéder d'une analyse du dossier. Pour les banques et les pouvoirs publics, plusieurs améliorations s'imposent.

Pour les victimes : choisir sa voie

Situation	Voie conseillée	Pourquoi
Opération passée à l'insu du client : aucun code communiqué, authentification forte contestable ou absente	JUGE	La banque doit prouver une négligence grave qu'elle ne peut pas établir. Le juge accorde alors le remboursement intégral et les intérêts majorés ; le médiateur, un geste.
Montant n'excédant pas 5 000 €	MÉDIATEUR D'ABORD	Une tentative amiable est en principe exigée avant le juge. La médiation la satisfait, sans frais. En cas d'échec, le juge des contentieux de la protection statue en 12 mois environ à Paris.
Faux conseiller ou spoofing : codes communiqués ou opérations validées sous la manipulation du fraudeur	JUGE, SELON LES FAITS	La Cour de cassation n'y voit pas en soi une négligence grave, mais les juges examinent le numéro affiché, la crédibilité de l'appel et le libellé des messages de validation. Un dossier solide sur ces points justifie l'action ; à défaut, la médiation reste une option.
Virements ordonnés par la victime au profit d'un faux placement	AU CAS PAR CAS	L'opération étant autorisée, seul le devoir de vigilance de la banque peut être invoqué. Les juridictions l'admettent rarement, sauf anomalie apparente.
Victime âgée, vulnérable ou en difficulté financière	JUGE	Les délais de médiation des grands réseaux sont incompatibles avec l'urgence. L'incidence de l'arrêt Tukowiecka sur les demandes de provision reste à préciser.

DANS TOUS LES CAS

- Adresser dès la découverte de la fraude une réclamation écrite, datée et complète, visant l'article L. 133-18 du code monétaire et financier et l'arrêt de la CJUE du 15 octobre 2026. C'est la condition de la médiation et le point de départ des intérêts majorés.
- Avant d'accepter une proposition de médiation, la comparer à ce que la loi garantit. Une proposition partielle n'est pas une décision : son refus est libre, et la prescription a été suspendue pendant la médiation.

Pour les médiateurs et les banques

1. **Dire le droit avant l'équité.** Indiquer dans chaque proposition si la banque rapporte la preuve d'une négligence grave et, dans la négative, que le client a droit au remboursement intégral.
2. **Publier des statistiques propres à la fraude** : sens des propositions, montants réclamés et montants proposés, taux d'acceptation par les banques.
3. **Respecter le délai légal de 90 jours**, ou motiver chaque prolongation comme le prévoit le code de la consommation.
4. **Tirer les conséquences de l'arrêt Tukowiecka** : rembourser d'abord les opérations non autorisées, contester ensuite si la négligence grave est démontrable.

Pour les pouvoirs publics

1. Confier à la CECMC ou à l'OSMP la publication d'un **bilan consolidé de la médiation bancaire** en matière de fraude, avec des définitions harmonisées.

2. Rendre publics les **refus par les banques** des propositions de leur médiateur.
3. Envisager que la proposition du médiateur **lie la banque** lorsqu'elle constate, pour une opération non autorisée, que la négligence grave du client n'est pas prouvée.

CHAPITRE 7

MÉTHODE, LIMITES ET SOURCES

Les chiffres de ce rapport sont repris tels qu'ils ont été publiés, ou calculés par nos soins à partir de données publiques. Aucun chiffre n'est estimé sans que la méthode soit indiquée.

Données de la médiation

Dernier rapport annuel publié par chaque médiateur, consulté en novembre 2026. Le rapport 2025 du médiateur de la FBF n'était pas publié à cette date. Le geste moyen du médiateur de la FBF (environ 1 096 €) est la moyenne des tranches publiées, pondérée par leurs effectifs. Les rapports ne sont pas homogènes et certains contiennent de légères incohérences internes, reprises sans correction.

Données judiciaires

Requête Doctrine « L. 133-18 » et « négligence grave », découpée par mois de janvier à octobre 2026. Chaque décision a été qualifiée à partir de son texte intégral sur Doctrine (fraude, type, banque, négligence grave, issue, montants, dates, article 700), puis dédoublonnée par numéro et date : 453 décisions retenues, 448 au fond. Les pourcentages sont présentés comme des ordres de grandeur. Août et octobre 2026 sont sous-représentés.

Glossaire

Opération non autorisée
Paiement auquel le titulaire du compte n'a pas consenti (carte utilisée par un tiers, virement passé par un fraudeur).

Opération autorisée
Paiement ordonné par le client lui-même, même s'il a été trompé (faux placement, faux RIB).

Négligence grave
Faute caractérisée du client dans la garde de ses moyens de paiement ; seule cause, avec la fraude, qui permet à la banque de refuser le remboursement. La preuve lui incombe.

Équité
Appréciation de ce qui est juste au regard des circonstances, indépendamment de la stricte règle de droit.

Fraude par manipulation
Fraude dans laquelle la victime est amenée à agir elle-même : faux conseiller, spoofing, substitution d'IBAN.

Recevabilité
Examen préalable des conditions de saisine du médiateur, dont la réclamation écrite préalable.

Sources

Médiateurs. Médiateur auprès de la FBF, Rapport d'activité 2024 (lemediateur.fbf.fr) ; Médiateur auprès de l'ASF, communiqué du 23 juin 2026 présentant le rapport 2025 (lemediateur.asf-france.com ; le rapport lui-même n'est pas publié en ligne) ; Médiateur du groupe La Poste, Rapport d'activité 2024 (93 % des saisines concernent La Banque Postale) ; Médiateur du Crédit Mutuel, Rapport 2024 ; Médiateur du Crédit Mutuel Arkéa, Rapport 2025 ; Médiateur de la Caisse d'Épargne Île-de-France, Rapport 2023 ; Médiateur Société Générale, Rapport 2020 ; Médiation de la FNBP (Banques Populaires), Rapport 2020.

Fraude. Observatoire de la sécurité des moyens de paiement, Rapport annuel 2025 (septembre 2026) ; Rapport annuel 2024 (septembre 2025), bilan des treize recommandations sur le remboursement des victimes adoptées en avril 2023.

Jurisprudence. Cass. com., 12 nov. 2020, n° 19-12.112 ; 23 oct. 2024, n° 23-16.267 ; 30 avr. 2025, n° 24-10.149 ; 12 juin 2025, n° 24-13.777 ; 4 mars 2026, n° 24-19.588 ; CJUE, 15 octobre 2026, Tukowiecka, C-70/25 ; 453 décisions des juridictions françaises rendues de janvier à octobre 2026, consultées sur Doctrine le 2 novembre 2026 (liste disponible sur demande).

Textes. C. mon. fin., art. L. 133-18, L. 133-19, L. 133-23 ; C. consom., art. L. 612-1, L. 612-2, L. 612-4, L. 613-1, R. 612-1 à R. 612-5 ; C. civ., art. 2238 ; directive (UE) 2015/2366, art. 73 et 74.

Autres. UFC-Que Choisir, « Refus de remboursement des fraudes bancaires : l'UFC-Que Choisir dépose plainte contre 12 banques », 28 juin 2022.

Lazarègue Avocats · Observatoire de la fraude bancaire · Rapport 2026. Ce rapport présente une analyse générale ; il ne constitue pas une consultation juridique et ne saurait se substituer à l'examen d'un dossier particulier. Reproduction autorisée avec mention de la source.