DU BLOG IUSTORIA

Un escroc a vidé mon compte bancaire. Que faire dans les premières heures et quand la banque doit rembourser

> *Appel du « service de sécurité de la banque », compte vidé. Que faire, quand la banque doit rembourser avant la fin du jour ouvrable suivant et quand non, et ce que peut l'arbitre financier.*

L'ÉQUIPE IUSTORIA

5/11/2026 · 10 min de lecture

Votre téléphone affiche le numéro de votre banque. La voix au bout du fil se présente comme le service de sécurité, connaît votre nom et sait dans quelle banque vous avez votre compte. Quelqu'un serait en train de tenter de pirater votre banque en ligne, et il faudrait agir vite : valider dans l'application l'« annulation d'un paiement suspect », dicter le code reçu par SMS ou virer l'argent sur un « compte sécurisé ». Une heure plus tard, le compte est vide.

Les personnes qui viennent ensuite nous voir partagent souvent l'une de deux idées opposées. Les unes sont persuadées que la banque doit tout leur rembourser, puisque c'est elle qui répond de la sécurité. Les autres ont honte et pensent n'avoir droit à rien, puisqu'elles ont dicté le code elles-mêmes. La réalité se situe entre les deux, et beaucoup dépend de ce que l'on fait dans les premières heures et de la manière exacte dont l'escroquerie s'est déroulée.

Nous expliquons ce qu'il faut faire tout de suite, quand la banque doit rembourser et quelle part de la perte peut rester à votre charge, et quand il vaut la peine de saisir l'arbitre financier (*finanční arbitr*).

Les 24 premières heures : ce qu'il faut faire tout de suite

Le temps joue contre vous. L'argent disparaît généralement en quelques heures du compte sur lequel il a été viré, et les escrocs qui ont accès à votre banque en ligne peuvent continuer à passer des paiements, modifier les plafonds ou demander des crédits. Nous recommandons la démarche suivante :

1. **Raccrochez, quelle que soit la manière dont l'interlocuteur se présente, et appelez vous-même la banque.** Utilisez le numéro figurant sur le site de la banque ou sur votre carte de paiement, jamais un numéro communiqué par l'appelant. Signalez l'utilisation frauduleuse et demandez le blocage de la carte ainsi que de la banque en ligne et mobile. La loi vous oblige à signaler sans tarder l'utilisation frauduleuse d'un instrument de paiement (art. 165, let. b), de la loi tchèque sur les paiements), et la banque doit vous fournir pour cela un moyen accessible à tout moment (art. 166, al. 1, let. c)). Après le signalement, elle doit empêcher toute nouvelle utilisation de la carte ou de la banque en ligne (art. 166, al. 1, let. e)), et la perte survenue après ce moment n'est à votre charge que si vous avez vous-même agi frauduleusement (art. 182, al. 3, let. a)).
2. **Exigez un blocage, pas un conseil.** Dans son rapport annuel pour 2025, l'arbitre financier relève que des banques se sont parfois contentées de recommander un changement de mot de passe au lieu de bloquer l'accès, et il considère cette attitude comme un manquement de la banque. Demandez aussi une preuve de votre signalement ; la banque doit vous la remettre sur demande, et elle vous permet de prouver le signalement pendant 18 mois (art. 166, al. 1, let. d)).
3. **Demandez à votre banque de contacter la banque du bénéficiaire.** Qu'elle tente de faire bloquer le compte sur lequel l'argent est parti. Le succès n'est pas garanti, mais chaque heure de retard réduit les chances.
4. **Déconnectez vos appareils.** Si vous avez installé pour l'escroc une application de prise en main à distance de votre ordinateur ou de votre téléphone, déconnectez immédiatement l'appareil d'Internet et photographiez l'application. Ne la désinstallez qu'après l'examen de l'appareil par un spécialiste ou par la police ; elle prouve que c'est l'attaquant qui a passé les paiements.

5. **Vérifiez tout ce qui s'est passé dans votre banque en ligne.** Selon l'arbitre financier, les attaquants ne se contentent souvent pas de vider le solde : ils souscrivent au nom du client des crédits à la consommation de plusieurs centaines de milliers de couronnes, modifient les plafonds et créent de nouvelles cartes. Passez aussi en revue les autres comptes auxquels vous avez accès, y compris ceux de votre entreprise. Si l'escroc a souscrit un crédit à votre nom, écrivez à la banque que vous n'avez pas conclu ce contrat, et ne touchez pas aux fonds du crédit qui se trouvent encore sur le compte. Dans ce type de litige, l'arbitre examine si c'est bien vous qui avez agi et si la banque a correctement évalué votre capacité de remboursement avant d'accorder le crédit.
6. **Déposez une plainte pénale**, même si le préjudice est modeste ; la qualification des faits revient à la police. La manière de rédiger la plainte est décrite dans notre guide consacré à la plainte pénale (en tchèque).
7. **Conservez les preuves.** Une capture d'écran du journal des appels (heure et numéro), les SMS contenant les codes et leur texte, les liens sur lesquels vous avez cliqué et le relevé de compte. N'écrivez plus à l'escroc et ne l'appelez plus.

Le délai de 13 mois ne veut pas dire que vous avez le temps. Vous ne pouvez obtenir la correction d'un paiement non autorisé que si vous le signalez à la banque sans tarder après en avoir eu connaissance, et au plus tard 13 mois après le débit de votre compte (art. 188, al. 1, de la loi sur les paiements). Si votre signalement est tardif et que la banque l'invoque, ni le juge ni l'arbitre financier ne vous accorderont la correction (art. 188, al. 4). Appelez la banque dès que vous remarquez l'escroquerie, et envoyez en plus une réclamation écrite dans la semaine.

Paiement autorisé ou non autorisé : tout se joue là

La loi répartit les paiements en deux catégories, et c'est de là que dépend toute la suite du litige. Un paiement est autorisé si le payeur y a consenti (art. 156, al. 1, de la loi sur les paiements). Pour un paiement autorisé, la banque n'a fait qu'exécuter votre ordre, et l'obligation de remboursement prévue à l'art. 181 ne s'applique pas.

Est **non autorisé**, typiquement, le paiement que l'escroc a saisi et validé. Il vous a soutiré vos identifiants sur un faux site ou le code reçu par SMS, et il a envoyé le paiement lui-même, depuis votre banque en ligne, mais sans votre consentement.

Est **autorisé** le paiement que vous avez saisi et envoyé vous-même, même si vous l'avez fait sous l'effet d'une erreur dans laquelle l'escroc vous a induit. Le cas typique est le virement sur un « compte sécurisé » ou un « placement » recommandé par un faux conseiller. L'arbitre financier range dans la même catégorie les cas où le client a lui-même donné à l'escroc un accès à distance à son ordinateur ou à son téléphone.

Pour les virements que vous avez envoyés vous-même, mieux vaut rester lucide. L'arbitre examine si l'erreur du client était excusable et si la banque y a contribué. Dans son rapport annuel pour 2025, il indique que, dans ces affaires, les éléments réunis ne lui ont pas permis de constater que la banque avait contribué à l'erreur du client. Pour les paiements autorisés, la principale question restante est donc de savoir si la banque a négligé son obligation de détecter les paiements frauduleux : si elle pouvait repérer l'activité suspecte, si elle a réagi assez vite et si elle a demandé aux autres banques de bloquer le compte destinataire. Lorsque l'arbitre a constaté de tels manquements, il a amené les parties à un règlement amiable.

Le cas litigieux est celui où vous avez validé dans l'application une opération que l'appelant vous présentait comme autre chose, par exemple l'annulation d'un paiement suspect. La banque peut soutenir que vous avez autorisé le paiement. L'arbitre financier examine alors qui a réellement agi et si l'erreur a pu affecter la validité du consentement. Dans votre réclamation, décrivez donc précisément ce qu'affichait l'application et ce que, selon l'appelant, vous étiez en train de valider, et demandez la correction d'un paiement non autorisé.

Vous pouvez réclamer à l'escroc ou au titulaire du compte sur lequel l'argent est parti la restitution de l'enrichissement injustifié (art. 2991 du Code civil tchèque), y compris en tant que partie lésée dans la procédure pénale. Le titulaire du compte est toutefois souvent un homme de paille sans patrimoine.

Quand la banque doit rembourser et quelle part reste à votre charge

Pour un paiement non autorisé, la banque doit, sans délai et au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant celui où elle l'a constaté ou où vous le lui avez signalé, rétablir le compte dans l'état où il se serait trouvé sans le paiement, ou vous rembourser le montant ainsi que les frais et les intérêts perdus (art. 181, al. 1). Le délai ne commence pas à courir tant que la banque a des raisons de penser que vous avez agi frauduleusement et qu'elle en informe par écrit, avec sa motivation, l'autorité de surveillance (art. 181, al. 3). Les banques invoquent en outre l'art. 181, al. 4, selon lequel l'obligation de remboursement ne s'applique pas lorsque la perte est supportée par le payeur. Nous expliquons plus bas comment lire cette disposition après l'arrêt de la Cour de justice de l'UE.

La part de la perte qui reste finalement à votre charge est déterminée par l'art. 182 :

- **jusqu'à 50 euros**, si la perte résulte d'une carte ou d'une banque en ligne perdue, volée ou utilisée frauduleusement (art. 182, al. 1, let. a)). Même cela ne s'applique pas si vous ne pouviez pas déceler l'utilisation frauduleuse avant le paiement ou si c'est la banque qui l'a causée (art. 182, al. 2) ;
- **en totalité**, si vous avez agi frauduleusement ou manqué, intentionnellement ou par négligence grave, à votre obligation de protéger vos données de sécurité ou de signaler l'utilisation frauduleuse (art. 182, al. 1, let. b), et art. 165) ;
- **rien**, si la perte est survenue après votre signalement, si la banque ne vous a pas donné la possibilité de signaler à tout moment l'utilisation frauduleuse, ou si elle n'a pas exigé d'authentification forte du client là où la loi l'impose (art. 182, al. 3). L'authentification forte repose sur au moins deux éléments indépendants l'un de l'autre, par exemple un mot de passe et un téléphone (art. 223, al. 3 et 4).

Si vous affirmez ne pas avoir autorisé le paiement, la banque doit prouver qu'il a été authentifié, dûment enregistré et comptabilisé et qu'il n'a pas été affecté par une défaillance technique ; à défaut, le paiement est considéré comme non autorisé (art. 187, al. 1).

La loi ne définit pas la négligence grave, et c'est justement sur elle que portent la plupart des litiges. Selon l'arbitre financier, les banques objectent le plus souvent que l'attaque n'aurait pas été possible sans le comportement du client. Dans la plupart des affaires de paiements non autorisés, l'arbitre a constaté que le client avait manqué à son obligation contractuelle de protéger ses données de sécurité, typiquement en les saisissant sur un site frauduleux ou en les communiquant à l'appelant. Il vérifie toutefois toujours si la banque a appliqué l'authentification forte à

chacune des étapes qui ont rendu l'attaque possible : la connexion, l'activation de l'application sur un nouveau téléphone, la modification des plafonds ou l'ajout d'une carte dans un portefeuille mobile. Là où elle faisait défaut, la banque doit corriger le paiement.

Avec un client professionnel, la banque peut convenir de déroger notamment à l'art. 182, à l'art. 187, al. 1, et aux délais de l'art. 188 (art. 128, al. 6). Pour un compte professionnel, les conditions générales de la banque comptent donc aussi.

La banque invoque une négligence grave ? Elle doit d'abord rembourser

Lorsque la banque reprochait au client une négligence grave et ne remboursait pas, le client devait saisir le juge ou l'arbitre. Par son arrêt du 15 octobre 2026, affaire C-70/25, Tukowiecka, la Cour de justice de l'UE a jugé que la banque ne peut pas refuser le remboursement immédiat d'un paiement non autorisé au seul motif que, selon elle, le client a rendu ce paiement possible par une négligence grave. Elle ne peut lui en réclamer l'indemnisation qu'ensuite. L'art. 181, al. 4, tchèque est rédigé autrement ; selon nous, il peut être interprété de manière conforme à la directive, en ce sens que la banque rembourse tant qu'elle n'a pas prouvé la négligence grave. Nous l'analysons en détail dans l'article La banque doit rembourser immédiatement un paiement non autorisé.

Pour les premières démarches, il n'en découle qu'une chose : dans votre réclamation concernant un paiement non autorisé, demandez le remboursement sur le fondement de l'art. 181, al. 1, et invoquez l'arrêt C-70/25. Si la banque refuse en invoquant votre négligence, c'est un motif pour saisir l'arbitre financier. L'arrêt ne vise pas les virements que vous avez envoyés vous-même.

Appelez la banque au numéro figurant sur son site ou sur votre carte, exigez le blocage de la carte comme de la banque en ligne et demandez une preuve de votre signalement. Confirmez l'appel par une réclamation écrite le jour même ou, au plus tard, dans la semaine.
Dans la réclamation, indiquez qui a saisi et validé le paiement. Si c'est l'escroc, il s'agit d'une opération non autorisée, que la banque doit rembourser au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant (art. 181, al. 1, de la loi sur les paiements et arrêt C-70/25).
Passez en revue toute votre banque en ligne, pas seulement le solde : crédits souscrits à votre nom, nouvelles cartes, modifications des plafonds et du numéro de téléphone. Contestez chacune de ces opérations séparément.

Quand la banque refuse : l'arbitre financier

Un litige entre un consommateur et une banque relatif aux services de paiement peut être tranché non seulement par le juge, mais aussi par l'arbitre financier (art. 1, al. 1, let. a), de la loi tchèque n° 229/2002 Rec. relative à l'arbitre financier). La condition est que vous ayez d'abord demandé en vain à la banque d'y remédier et que vous puissiez le prouver (art. 10, al. 1, let. b)). Envoyez cette demande par écrit, de préférence, selon l'arbitre, par lettre recommandée, et laissez à la banque un délai de réponse raisonnable. Vous joindrez ensuite à votre saisine une copie de la demande, le récépissé de dépôt et la réponse de la banque, si elle vous est parvenue.

La procédure est gratuite et chaque partie supporte ses propres frais (art. 18). La saisine produit sur la prescription les mêmes effets qu'une action en justice (art. 8, al. 2). L'arbitre recueille lui-même les preuves, et la banque doit lui remettre dans les 15 jours les documents et enregistrements demandés (art. 12, al. 3 et 6). C'est décisif dans les litiges liés aux escroqueries, car seuls les systèmes de la banque montrent qui a validé le paiement et depuis quel appareil. L'arbitre rend sa sentence dans les 90 jours suivant la réunion des éléments du dossier, et au plus 90 jours plus tard dans les affaires complexes (art. 15, al. 1). La sentence peut faire l'objet d'une opposition dans les 15 jours (art. 16, al. 1), et la sentence définitive est exécutoire comme un jugement (art. 17). Lorsque l'arbitre donne raison au consommateur, il inflige en outre à la banque une sanction de 10 % du montant accordé, d'au moins 15 000 CZK, versée à l'État (art. 17a). L'arbitre n'examine pas un litige qu'un tribunal a déjà tranché ou dont il est saisi (art. 9).

L'arbitre ne manque pas de travail. En 2025, 12 050 procédures ont été ouvertes devant lui, dont 294 dans le domaine des paiements. Les litiges relatifs aux services de paiement clos cette année-là ont duré en moyenne 384 jours, plus du double de la moyenne générale de 167 jours. L'arbitre range lui-même les litiges portant sur des paiements non autorisés à la suite d'un hameçonnage ou d'appels frauduleux parmi les plus complexes. Chaque partie peut contester sa décision en saisissant le tribunal.

L'arbitre financier ne tranche que les litiges des consommateurs. Une entreprise dont un escroc a vidé le compte professionnel doit s'adresser au tribunal.

En bref

Question	Réponse	Disposition
Quand signaler l'utilisation frauduleuse à la banque ?	Sans tarder, au plus tard 13 mois après le débit	Art. 165, let. b), et art. 188 de la loi n° 370/2017 Rec.
Quand un paiement est-il autorisé ?	Lorsque le payeur y a consenti, même si c'est un escroc qui l'y a amené	Art. 156 de la loi n° 370/2017 Rec.
Dans quel délai la banque doit-elle rembourser un paiement non autorisé ?	Au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant la constatation ou le signalement	Art. 181, al. 1, de la loi n° 370/2017 Rec.
Quelle part de la perte reste à la charge du client ?	Jusqu'à 50 euros ; la totalité en cas de fraude, d'intention ou de négligence grave ; rien après le signalement ou sans authentification forte	Art. 182 de la loi n° 370/2017 Rec.
La banque peut-elle refuser le remboursement pour négligence grave ?	Pas le remboursement immédiat ; elle peut réclamer une indemnisation ensuite et doit prouver la négligence grave	Arrêt de la Cour de justice de l'UE du 15 octobre 2026, C-70/25, points 34, 40 et 46
Qui prouve que le paiement a été dûment authentifié ?	La banque	Art. 187, al. 1, de la loi n° 370/2017 Rec.
Combien coûte la procédure devant l'arbitre financier ?	Rien ; il faut d'abord avoir demandé à la banque d'y remédier	Art. 10 et 18 de la loi n° 229/2002 Rec.

Votre banque refuse de rembourser l'argent qu'un escroc a retiré de votre compte ? Nous examinerons vos relevés et le déroulement de l'attaque, apprécierons si le paiement était non autorisé et préparerons une réclamation, une saisine de l'arbitre financier ou une action en justice. Nous menons les litiges avec les banques dans le cadre de notre pratique contentieuse. Écrivez-nous.

Conclusion

L'issue d'un litige avec la banque se joue souvent dans la première heure qui suit l'escroquerie. Ce qui compte, c'est la rapidité avec laquelle vous avez prévenu la banque, la question de savoir si elle a réellement bloqué la carte et la banque en ligne, et si vous avez conservé les traces. La seconde question décisive est de savoir qui a passé le paiement. Selon l'arrêt Tukowiecka, la banque doit d'abord rembourser l'argent qu'un escroc a envoyé depuis votre banque en ligne, et ce n'est qu'ensuite qu'elle peut discuter de votre négligence ; exigez-le dès la réclamation en invoquant l'arrêt. L'argent que vous avez envoyé vous-même se récupère nettement plus difficilement.

Nous avons parlé des escroqueries lors d'achats sur petites annonces, où la victime envoie elle-même l'argent, dans l'article Anatomie d'une arnaque. Ce qu'il faut faire après le dépôt d'une plainte pénale est décrit dans notre guide consacré à ce sujet (en tchèque).

Sources

- Loi n° 370/2017 Rec. relative aux paiements, art. 128, al. 6, et art. 156, 165, 166, 181, 182, 187, 188 et 223 (version en vigueur depuis le 1er octobre 2025).
- Loi n° 229/2002 Rec. relative à l'arbitre financier, art. 1, 8 à 10, 12 et 15 à 18.
- Loi n° 89/2012 Rec., Code civil, art. 554 et 2991.
- Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil concernant les services de paiement dans le marché intérieur, articles 72, 73 et 74.
- Arrêt de la Cour de justice de l'UE du 15 octobre 2026, affaire C-70/25, Tukowiecka.
- Rapport annuel sur l'activité de l'arbitre financier pour 2025 (mai 2026), p. 3–4, 15, 25, 28 et 33–37.
- Arbitre financier, Questions fréquentes (demande préalable adressée à la banque), finarbitr.gov.cz.

Cet article a un caractère informatif et ne constitue pas un conseil juridique. Il repose sur l'état du droit à la date de publication ; la question de savoir si le juge ou l'arbitre financier considérera un paiement comme autorisé et si vous avez agi avec une négligence grave dépend toujours du déroulement concret de l'attaque et des enregistrements de la banque.

Un escroc a vidé mon compte bancaire. Que faire dans les premières heures et quand la banque doit rembourser

L'équipe IUSTORIA · Publié 5/11/2026

https://www.iustoria.cz/fr/blog/un-escroc-a-vide-mon-compte-bancaire/

Ce texte est protégé par le droit d'auteur. Le partage du document entier et non modifié est bienvenu ; la reprise d'extraits dans d'autres textes suppose la citation de la source. © IUSTORIA, advokátní kancelář, s.r.o.