

Directeur de la publication : André-Michel VENTRE, Directeur de l'INHESJ – Rédacteur en chef : Christophe SOULLEZ, chef du département de l'ONDRP

## Premiers éléments de mesure sur les débits frauduleux déclarés par les ménages sur leurs comptes bancaires au cours de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011

Jorick GUILLANEUF, chargé d'études statistiques à l'ONDRP  
Mickaël SCHERR, chargé d'études statistiques à l'ONDRP

L'enquête annuelle « Cadre de vie et sécurité » INSEE-ONDRP comprend des questions de victimation sur les vols, les actes de vandalisme et les atteintes aux personnes (violences physiques, violences sexuelles, menaces, injures).

Il s'agit d'atteintes appartenant à deux grandes familles d'infractions selon la classification utilisée par l'ONDRP, les atteintes aux biens et les atteintes volontaires à l'intégrité physique.

En 2009, il est apparu nécessaire d'élargir les questions de victimation de l'enquête aux retraits frauduleux sur compte bancaire, une atteinte de la famille des escroqueries et infractions économiques et financières.

L'introduction de cette nouvelle victimation à l'enquête « Cadre de vie et sécurité » s'est effectuée en deux temps : lors que l'enquête 2010, un nombre limitée de questions ont été posées, puis en 2011, les retraits frauduleux sur compte bancaire ont fait l'objet d'un module de victimation à part entière, comparable à ceux consacrés aux autres atteintes.

L'ONDRP se propose d'en diffuser les principaux résultats dans le présent article de sa collection « Repères ». Ce dernier s'inscrit dans le cadre méthodologique défini par l'ONDRP dans le document appelé « Dictionnaire méthodologique des enquêtes "Cadre de vie et sécurité" ».

On y trouvera notamment la formulation des principales questions dont les réponses sont présentées dans l'article. Elles concernent les caractéristiques des retraits frauduleux sur compte bancaire telles qu'elles ont été décrites par les ménages se déclarant victimes. L'Observatoire qualifie de « structurelle » ce type d'étude.

De premières analyses conjoncturelles, portant sur l'évolution dans le temps de la fréquence annuelle de la proportion de ménages se déclarant victimes de retraits frauduleux sur compte bancaire, seront envisageables fin 2012 lorsqu'on disposera des résultats de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » dont la collecte se terminera à la mi-avril.

On signale à ce sujet que pour ces atteintes, il ne sera pas possible de procéder à des comparaisons avec les nombres de faits constatés par la police et la gendarmerie. D'une part, car il n'existe pas de moyen de comptabiliser de façon spécifique parmi les faits constatés, ceux correspondant aux « retraits frauduleux sur compte bancaire » au sens de l'enquête « Cadre de vie et sécurité ».

D'autre part, car la façon d'enregistrer les index d'infractions comprenant les retraits frauduleux sur compte bancaire, soit les faits d'« escroqueries et abus de confiance » et ceux de « falsifications et usages de cartes de crédit », a connu depuis 2009 des fluctuations qui rendent leur analyse en tendance impossible<sup>1</sup>.

Par ailleurs, l'étude des caractéristiques des retraits frauduleux sur compte bancaire à partir des résultats des enquêtes « Cadre de vie et sécurité » permet d'illustrer la diversité des approches que permet cette source. On rappelle, par exemple, que dans une publication de novembre 2011, l'Observatoire a exploité la description des auteurs d'atteintes fournies par les victimes déclarées<sup>2</sup> et qu'en décembre 2011, il s'est intéressé aux opinions des personnes de 14 ans et plus sur l'action de la police et la gendarmerie dans leur cadre de vie<sup>3</sup>.

André-Michel VENTRE  
Directeur de l'INHESJ

Alain BAUER  
Professeur de criminologie au CNAM  
Président du conseil d'orientation de l'ONDRP

(1) Voir Pages 44 et 45 du bulletin annuel [http://www.inhesj.fr/fichiers/ondrp/Bulletinannuel/ba\\_2011.pdf](http://www.inhesj.fr/fichiers/ondrp/Bulletinannuel/ba_2011.pdf)

(2) Voir [http://www.inhesj.fr/fichiers/ondrp/grand\\_angle/Lettre%20de%20GA27def.pdf](http://www.inhesj.fr/fichiers/ondrp/grand_angle/Lettre%20de%20GA27def.pdf)

(3) Voir [http://www.inhesj.fr/fichiers/ondrp/grand\\_angle/GA%2028%20perception%20efficacite%20services.pdf](http://www.inhesj.fr/fichiers/ondrp/grand_angle/GA%2028%20perception%20efficacite%20services.pdf)

## LES CHIFFRES CLÉS

Lors de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, 3,4% des ménages déclarent avoir été victimes d'au moins un débit frauduleux sur leur(s) compte(s) bancaire(s) en 2009 ou en 2010, et 1,8 % au cours de l'année 2010.

On estime que 500 000 ménages ont été victimes de ce type d'escroqueries bancaires au cours de l'année 2010.

50% des victimes disent que le débit (ou série de débits) frauduleux le plus récent résulte d'un achat effectué à l'aide de leurs informations bancaires (numéros de compte, numéros de carte, identifiants de connexion...) sur Internet.

Le débit (ou série de débits) frauduleux peut concerner des sommes peu élevées (31 % des débits déclarés sont de montant inférieur à 100 €), ou très élevées (14% sont supérieurs à 1 000 €).

La moitié des débits frauduleux déclarés par le ménage sont inférieurs à 250 €. Le montant moyen est de 750 € mais est très influencé par des préjudices de montant élevé.

70% des ménages victimes disent avoir découvert l'existence du débit frauduleux en consultant un relevé d'opérations.

60% d'entre eux ignorent totalement comment l'auteur a procédé pour obtenir des informations confidentielles sur leur(s) compte(s) bancaire(s).

Environ un ménage victime sur deux déclare avoir déposé plainte pour le débit (ou série de débits) le plus récent auprès de la police et de la gendarmerie et près de quatre sur cinq affirment avoir été remboursés en totalité par leur banque.

## DE NOUVELLES QUESTIONS DE VICTIMATION PERMETTENT D'ÉTUДИER LES DÉBITS FRAUDULEUX DÉCLARÉS PAR LES MÉNAGES SUR LEUR COMPTE BANCAIRE

L'enquête « Cadre de vie et sécurité » (ou « enquête de victimation »), menée chaque année conjointement avec l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE), est l'une des sources statistiques principales des études de l'ONDRP. Elle fournit des informations riches sur les atteintes subies par les ménages et individus enquêtés, qu'elles aient été préalablement déclarées ou non auprès de la police et de la gendarmerie.

La collecte de l'enquête a lieu en face-à-face, par un échange verbal entre l'enquêteur de l'INSEE et l'enquêté, généralement au domicile du ménage interrogé. Après avoir déterminé la composition du ménage, l'enquêteur soumet une première série de questions dite « questionnaire ménage » à la personne de référence du ménage<sup>4</sup>. Ce questionnaire vise à obtenir des informations sur les atteintes<sup>5</sup> subies à l'encontre du ou des logement(s) du ménage (cambriolage, vol sans effraction, actes de dégradation, au sein de la résidence principale ou d'un autre logement possédé par le ménage) ou de certains biens possédés par le ménage<sup>6</sup> (vol de voiture, deux-roues à moteur ou vélo).

La nature des atteintes mesurées est définie par la formulation des questions dites « de victimation ». Elles permettent aux ménages ou personnes interrogées de dire si, « oui » ou « non », ils ont été victimes d'une atteinte au cours de la période de référence (*définitions*), en l'espèce, au cours des deux années précédant l'enquête. Les personnes qui se déclarent victimes sont ensuite soumises à un ensemble de questions (« module de victimation ») visant à fournir différentes caractéristiques de la dernière atteinte subie (déroulement, préjudices, suites données...).

En 2010, pour la première fois depuis la création de l'enquête, une question de victimation portait sur un type particulier d'escroqueries dont le ménage aurait pu être victime: les débits frauduleux sur leur(s) compte(s) bancaire(s). Il apparaissait ainsi que 3,5% des ménages se déclarent victimes d'au moins un débit frauduleux sur un de leurs comptes bancaires au cours des deux dernières années précédant l'enquête, ici 2008 et 2009 (*tableau 1*).

L'année suivante, un module plus détaillé traitant de ce type d'escroquerie a été intégré à l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011. La question de victimation posée était la suivante :

« Est-il arrivé en 2009 ou en 2010 qu'un débit frauduleux soit effectué sur l'un de vos comptes bancaires ? »

*Il s'agit d'un retrait d'argent sur votre compte effectué sans votre accord en utilisant des informations personnelles comme un numéro de carte bancaire obtenu illégalement. Ce débit frauduleux peut avoir eu lieu via Internet.*

Exclure

- Les litiges avec des créanciers
- Les débits résultant du vol d'un chèque ou d'une carte
- Les débits résultant d'une carte oubliée dans un distributeur
- Les cas d'extorsion de données confidentielles par la violence ou la menace».

Rappelons que les résultats et taux établis à partir de l'enquête sont des estimations de ceux que l'on aurait obtenus si l'enquête avait été soumise à l'ensemble de la population française. Le périmètre de l'échantillon enquêté amène à présenter des valeurs et taux qui sont des ordres de grandeur.

De plus, les statistiques extraites de l'enquête ne sont pas exploitées dans leur forme brute, c'est-à-dire par un comptage simple des différentes réponses. Afin de rendre les échantillons de ménages et de personnes représentatifs, un poids est affecté à chaque ménage et modifie sa contribution numérique aux résultats de l'enquête. Ces poids sont établis à partir des profils des ménages au sein de la population française, selon les principaux critères démographiques et sociaux (sexe, âge, niveau de diplôme...) ou géographiques (régions, taille de l'unité urbaine (*définitions*), type de quartier...). Les données utilisées sont dites pondérées<sup>7</sup>.

(4) La personne de référence, au sens des enquêtes auprès des ménages, est déterminée au niveau du ménage. C'est la principale apporteuse de ressources ; si plusieurs personnes déclarent être les principales apportuses de ressources de leur ménage, c'est celles qui, par ordre de priorité décroissante, est active, ou retraitée ou autres inactives ; à statut égal il s'agit de la plus âgée.

(5) Sont considérées à la fois les atteintes avérées et les tentatives.

(6) Une distinction doit être opérée entre les biens considérés dans le cadre du questionnaire comme communs au ménage (voiture, deux roues, vélo), dont on considère qu'un vol a été suffisamment marquant pour pouvoir être décrit par n'importe quel membre du ménage, et les biens plus personnels des membres du ménage (téléphones portables, vêtements, bijoux), pour lesquels une partie du questionnaire « individuel » est consacrée.

(7) Voir par exemple la présentation méthodologique de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » du rapport annuel 2010 :

[http://www.inhesj.fr/fichiers/ondrp/rapport\\_annuel/ra2010/Dossier%201%20-%20La%20victimation/06%20-%20Presentation%20methodologique.pdf](http://www.inhesj.fr/fichiers/ondrp/rapport_annuel/ra2010/Dossier%201%20-%20La%20victimation/06%20-%20Presentation%20methodologique.pdf)

## 1,8% DES MÉNAGES SE DÉCLARENT VICTIMES D'AU MOINS UN DÉBIT FRAUDULEUX EN 2010

**Avertissement :** L'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2010 comportait uniquement une question portant sur le fait que les ménages ont été victimes, ou non, d'au moins un débit frauduleux sur leur(s) compte(s) bancaire(s) sur deux ans. Les réponses à cette question sont présentées dans le tableau 1 de cette étude. L'ensemble des autres tableaux portant sur les caractéristiques du dernier débit frauduleux (ou séries de débits du même type) subi n'est établi qu'à partir des résultats de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011.

Par ailleurs, les personnes interrogées qui sont désignées comme « victimes » d'atteintes au sein de ces paragraphes sont considérées comme telles au regard des réponses qu'elles ont fournies lors de l'enquête.

16 958 ménages ont été interrogés au cours de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011 (tableau A1 – annexe). La quasi-totalité d'entre eux affirme posséder un ou plusieurs comptes bancaires en 2009 ou en 2010 (98,4% des ménages).

3,4% des ménages se déclarent victimes d'au moins un débit frauduleux sur un de leurs comptes bancaires au cours des années 2009 et 2010 (tableau 1). Au cours de l'enquête précédente, 3,5% des ménages se disaient victimes de cette catégorie

**Tableau 1. Répartition des ménages déclarant posséder un compte bancaire et avoir subi au moins un débit frauduleux sur un et deux ans, au cours des enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2010 et 2011.**

| Enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2010 et 2011   | Enquête 2010      |              | Enquête 2011      |              |
|--|-------------------|--------------|-------------------|--------------|
|  | Nombre estimé     | Part (en %)  | Nombre estimé     | Part (en %)  |
| <b>Nombre de ménages interrogés en données pondérées</b>   | <b>27 420 000</b> | <b>100,0</b> | <b>27 550 000</b> | <b>100,0</b> |
| <b>Ménages déclarant posséder un compte bancaire</b>   | <b>26 750 000</b> | <b>97,6</b>  | <b>27 120 000</b> | <b>98,4</b>  |
| dont   |                   |              |                   |              |
| <b>Ménages se déclarant victimes d'au moins un débit frauduleux au cours des deux années précédant l'enquête</b> | <b>956 000</b>    | <b>3,5</b>   | <b>928 000</b>    | <b>3,4</b>   |
| dont Ménages victimes au cours de l'année précédant l'enquête  | -                 | -            | 501 000           | 1,8          |
| <b>Ménages déclarant ne pas posséder un compte bancaire</b>  | <b>680 000</b>    | <b>2,5</b>   | <b>425 000</b>    | <b>1,5</b>   |

Champ : Ménages

Source : Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2010 et 2011, INSEE

**Note de lecture :** 3,4% des ménages de France métropolitaine déclarent avoir été victimes d'au moins un débit frauduleux en 2009 ou en 2010, ce qui correspond à un volume estimé de 928 000 ménages.

**Tableau 2. Répartition des ménages déclarant avoir subi au moins un débit frauduleux sur deux ans, au cours de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, selon le nombre de débits.**

| Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011                                   | Part (en %) | Nombre moyen de débits déclarés |
|---|-------------|---------------------------------|
| <b>Ménages déclarant au moins un débit frauduleux sur deux ans</b>          | <b>100</b>  | <b>1,8</b>                      |
| <b>Ménages déclarant un unique débit frauduleux sur deux ans</b>            | <b>71</b>   | <b>1,0</b>                      |
| <b>Ménages déclarant plusieurs débits frauduleux sur deux ans</b>           | <b>29</b>   | <b>3,9</b>                      |
| dont Ménages déclarant plusieurs débits frauduleux formant une même série   | 24          | 4,1                             |
| dont Ménages déclarant plusieurs débits frauduleux formant plusieurs séries | 5           | 2,9                             |

Champ : Ménages

Source : Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, INSEE

**Note de lecture :** 29% des ménages qui se déclarent victimes d'au moins un débit frauduleux sur deux ans disent en avoir subi plusieurs, ce qui correspond à un nombre moyen de 3,9 débits.

d'escroqueries en 2008 ou en 2009. Au regard de la précision de l'enquête, la variation entre l'enquête 2010 et 2011 du taux de ménages se déclarant victimes n'est pas significative.

1,8% des ménages affirment avoir été victimes d'au moins un débit frauduleux survenu au cours de l'année 2010, pour un nombre estimé d'environ 500 000 victimes.

71% des ménages se déclarant victimes d'au moins un débit frauduleux sur deux ans, affirment avoir été victimes d'un débit frauduleux unique (tableau 2) et 29% de plusieurs débits frauduleux. 24% disent avoir subi plusieurs débits frauduleux formant une même série, c'est-à-dire que ces débits sont des opérations bancaires de même type, concentrées dans le temps, ou consécutives à la même perte d'informations confidentielles.

Les ménages qui se déclarent victimes de plusieurs débits frauduleux sont interrogés sur le nombre précis d'atteintes subies. Si la plupart d'entre eux parvient à donner un chiffre précis, certains ménages déclarent avoir subi un grand nombre de débits frauduleux en deux ans, parfois si important qu'ils ne peuvent fournir une estimation précise du nombre d'atteintes subies. Pour limiter le risque de voir des cas isolés modifier profondément l'ordre de grandeur du nombre à estimer, selon une méthodologie introduite dans ses précédentes publications<sup>8</sup>, l'ONDRP a décidé de limiter à 10 atteintes la contribution maximale d'un ménage victime dans le calcul du nombre moyen de débits frauduleux subis par les ménages.

En moyenne, l'ensemble des ménages se déclarant victimes dit avoir subi 1,8 débit frauduleux. Ceux qui se déclarent victimes de plusieurs débits disent en moyenne avoir subi 3,9 débits.

### LE MONTANT DE LA MOITIÉ DES DÉBITS FRAUDULEUX DÉCLARÉS PAR LES MÉNAGES VICTIMES EST INFÉRIEUR À 250 EUROS

Les personnes disant avoir été victimes d'au moins un débit frauduleux en 2009 ou en 2010 sont ensuite amenées à répondre à des questions relatives aux caractéristiques (type d'opération, montant, mode de constat...) du débit frauduleux le plus récent ou de la série de débits frauduleux du même type la plus récente.

Environ 30% des débits frauduleux (ou série de débits) décrits par les ménages victimes sont de valeur inférieure à 100€ (tableau 3). 17% d'entre eux sont d'un montant compris entre 101 et 250€, 38% entre 251 et 1 000€, et 14% sont supérieurs à 1 000€.

(8) Voir par exemple la présentation méthodologique de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » du rapport annuel 2010 :

[http://www.inhesi.fr/fichiers/ondrp/rapport\\_annuel/ra2010/Dossier%201%20-%20La%20victimation/06%20-%20Presentation%20methodologique.pdf](http://www.inhesi.fr/fichiers/ondrp/rapport_annuel/ra2010/Dossier%201%20-%20La%20victimation/06%20-%20Presentation%20methodologique.pdf)

Le montant moyen du débit frauduleux, ou série de débits frauduleux, le plus récent, déclaré par les victimes est d'environ 750€. Cette moyenne est cependant fortement influencée par l'existence d'escroqueries d'un montant très élevé. En effet, les débits frauduleux d'un montant supérieur à 2000€ représentent plus de la moitié de la valeur des préjudices déclarés par les victimes. La valeur médiane des débits frauduleux déclarés est de 250€, ce qui signifie que la moitié des débits sont d'un montant inférieur à 250€.

Cette valeur est près de trois fois inférieure à la moyenne. Cette dernière ne rend donc pas bien compte des valeurs de préjudice que l'on rencontre le plus fréquemment.

**LA MOITIÉ DES VICTIMES AFFIRME QUE LE DERNIER DÉBIT FRAUDULEUX EST LA CONSÉQUENCE D'UN ACHAT EFFECTUÉ SUR INTERNET À L'AIDE DE LEURS INFORMATIONS BANCAIRES**

50% des ménages se déclarant victimes disent que le débit frauduleux (ou série) le plus récent était un achat effectué dans un commerce en ligne, sur Internet (graphique 1), à l'aide d'informations confidentielles sur un de leurs comptes bancaires, obtenues de façon illicite. Les achats, à l'origine du préjudice, peuvent avoir été effectués à l'aide d'une carte bancaire ou par d'autres services de paiement en ligne.

14% disent que le débit le plus récent est la conséquence d'un achat effectué au moyen d'une carte bancaire dans un commerce traditionnel. Cette proportion est identique pour les ménages déclarant un débit frauduleux opéré à l'aide d'un retrait via un distributeur automatique.

Moins de 10% des ménages affirment que le dernier débit frauduleux (ou série) subi était un virement effectué depuis l'un de leurs comptes bancaires.

23% des ménages se déclarant victimes d'un achat frauduleux sur Internet, disent que le plus récent (ou série la plus récente), est inférieur à 100€, 36% qu'il est compris entre 251 et 1000€, et 19% que son montant est supérieur à 1000€.

Les retraits dans des distributeurs de billets décrits par les victimes concentrent des montants de préjudice plus élevés: plus de 75% d'entre eux sont d'un montant

**Tableau 3. Répartition des débits frauduleux (ou séries de débits frauduleux du même type) déclarés par les victimes, au cours de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, selon le type d'opération, le montant et le montant moyen du débit.**

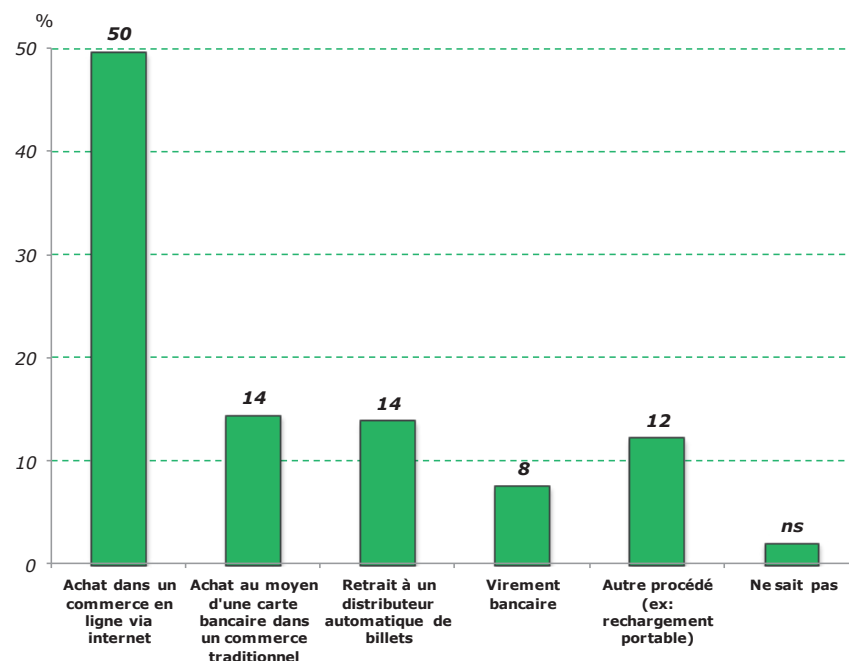
| Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011 – Dernière atteinte déclarée sur deux ans | Montant du débit (ou de la série de débits frauduleux de même type) le plus récent |                    |                        |                         |                    |
|---|--|--------------------|------------------------|-------------------------|--------------------|
|   | Tout montant (%)   | <= à 100 euros (%) | De 101 à 250 euros (%) | De 251 à 1000 euros (%) | > à 1000 euros (%) |
| <b>Ensemble des débits frauduleux (en %)</b>  | <b>100</b>   | <b>31</b>          | <b>17</b>              | <b>38</b>               | <b>14</b>          |
| Achat dans un commerce en ligne, sur internet (%)                                   | 100  | 23                 | 22                     | 36                      | 19                 |
| Achat au moyen d'une carte bancaire dans un commerce traditionnel (%)               | 100  | 34                 | 19                     | 35                      | 11                 |
| Retrait à un distributeur automatique de billets (%)                                | 100  | 15                 | 9                      | 55                      | 21                 |
| Virement bancaire (%)   | 100  | 52                 | 11                     | 29                      | 8                  |
| Autre procédé (ex: rechargement de portable) (%)                                    | 100  | 36                 | 15                     | 35                      | 15                 |

Champ : Ménages

Source : Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, INSEE

**Note de lecture :** 52% des ménages se disant victimes d'au moins un virement bancaire frauduleux en deux ans déclarent que le montant est inférieur ou égal à 100€.

**Graphique 1. Répartition des débits frauduleux (ou séries de débits frauduleux du même type) déclarés par les victimes, au cours de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, selon le type d'opération bancaire.**



Champ : Ménages

Source : Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, INSEE

ns : non significatif, effectif trop faible pour effectuer une estimation

**Note de lecture :** 50% des ménages victimes déclarent que le débit frauduleux (ou série du même type) le plus récent est un achat dans un commerce en ligne ou via Internet.

supérieur à 250€ et environ 20% sont supérieurs à 1000€.

À l'inverse, au regard des montants décrits par les ménages victimes, les virements bancaires frauduleux regroupent des montants plus faibles et sont majoritairement inférieurs à 100€.

Pour chaque type d'opération bancaire, les victimes ont été questionnées sur le pays dans lequel, selon eux, le débit frauduleux (ou série) le plus récent a été effectué<sup>9</sup>. La majorité des ménages déclarent que le débit frauduleux le plus

récent a été effectué en France ou depuis la France (60% des ménages victimes).

65% des ménages se déclarant victimes d'un achat dans un commerce en ligne, d'un retrait ou d'un virement bancaire frauduleux disent que celui-ci a été effectué en France (tableau 4).

En revanche, les ménages disant avoir été victimes d'un achat frauduleux au moyen d'une carte bancaire dans un commerce traditionnel affirment plus fréquemment que le commerce se situait à l'étranger (61% des ménages victimes).

(9) Le « pays d'origine » du débit présenté dans le tableau 2 fait référence, pour les achats dans un commerce traditionnel, au pays dans lequel se situe le commerce, ou au pays de rattachement du site internet utilisé pour les achats effectués en ligne. Ce terme désigne, pour les retraits frauduleux, le pays dans lequel se situe le distributeur automatique de billets utilisé et, pour les virements, le pays vers lequel celui-ci a été émis.

**Tableau 4. Répartition des débits frauduleux (ou séries de débits frauduleux du même type) déclarés par les victimes, au cours de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, selon le type d'opération, et le pays d'où le débit a été initié.**

| Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011 – Dernière atteinte déclarée sur deux ans | Pays d'origine du débit |            |              |
|---|-------------------------|------------|--------------|
|   | Tout débit (%)          | France (%) | Étranger (%) |
| <b>Ensemble des débits frauduleux (%)</b>   | <b>100</b>              | <b>60</b>  | <b>40</b>    |
| Achat dans un commerce en ligne, sur internet (%)                                   | 100                     | 65         | 35           |
| Achat au moyen d'une carte bancaire dans un commerce traditionnel (%)               | 100                     | 39         | 61           |
| Retrait à un distributeur automatique de billets (%)                                | 100                     | 63         | 37           |
| Virement bancaire (%)   | 100                     | 71         | 29           |

Champ : Ménages

Source : Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, INSEE

Note de lecture : 65% des ménages victimes d'un achat frauduleux dans un commerce en ligne déclarent que le débit frauduleux (ou série du même type) le plus récent a été effectué depuis la France.

(ou série) constaté après avoir été contacté par sa banque ou un autre établissement bancaire déclarent que son montant était supérieur à 250€, et un sur quatre qu'il était supérieur à 1 000€.

Une banque pourra plus fréquemment être à l'origine de la découverte d'un débit frauduleux d'un montant élevé. En effet, le ménage victime d'un débit frauduleux d'un montant élevé se retrouvera d'autant plus facilement en situation de découvrir, pour laquelle la banque est souvent avvertie en temps réel.

## SEPT MÉNAGES VICTIMES SUR DIX DISENT AVOIR DÉCOUVERT L'EXISTENCE DU DÉBIT FRAUDULEUX EN CONSULTANT UN RELEVÉ D'OPÉRATIONS

70% des ménages se déclarant victimes d'au moins un débit frauduleux en deux ans affirment l'avoir découvert en consultant un relevé d'opérations, que ce soit sur papier, sur internet, ou par le biais d'un serveur vocal (graphique 2).

Environ un ménage victime sur cinq dit avoir été contacté par sa banque ou un autre établissement bancaire. En revanche, la proportion de victimes déclarant avoir constaté le dernier débit frauduleux suite à un rejet d'achat par carte bancaire, ou après avoir été contacté par

une administration (police, gendarmerie, impôts, etc.) est marginale.

Les débits constatés en consultant un relevé d'opérations sont, pour 55% d'entre eux, d'un montant inférieur à 250€ (37% inférieur à 100€, 18% compris entre 101 et 250€) (tableau 5).

À l'inverse, l'établissement bancaire est plus fréquemment à l'origine de la découverte du débit frauduleux de la victime lorsque ce dernier est d'un montant plus élevé : plus de 70% des ménages victimes d'un débit frauduleux

## PRÈS DE 60% DES MÉNAGES VICTIMES D'UN DÉBIT FRAUDULEUX NE SAVENT PAS COMMENT L'AUTEUR A PROCÉDÉ POUR OBTENIR LES INFORMATIONS SUR LEURS COMPTES BANCAIRES

Les ménages qui se déclarent victimes d'au moins un débit frauduleux sur leurs comptes bancaires sur deux ans ont également été interrogés pour savoir s'ils savaient comment l'auteur ou les auteurs avaient procédé pour obtenir des informations confidentielles sur leurs comptes bancaires (numéro de compte, numéro de carte, identifiants de connexion...).

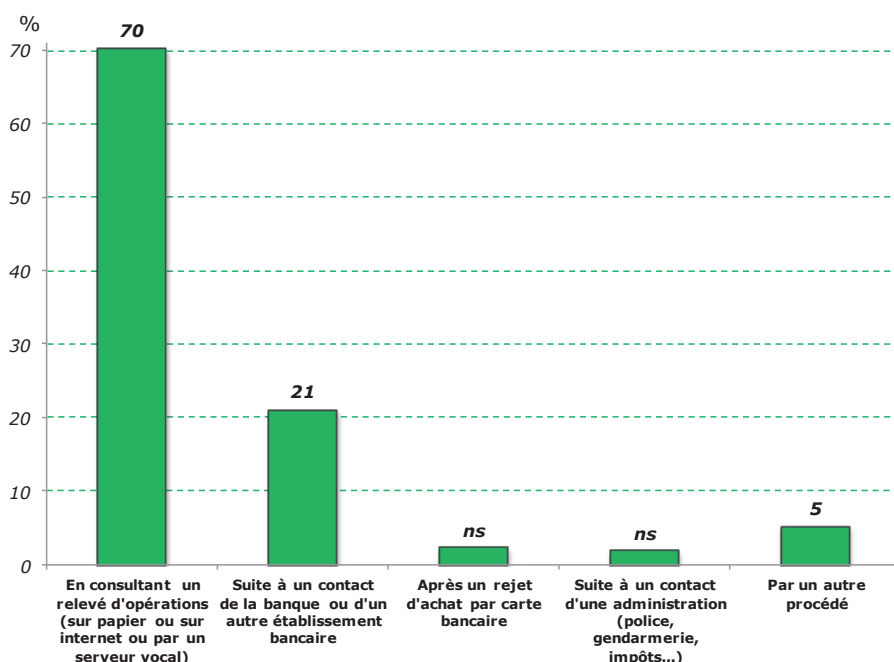
59% des ménages victimes déclarent ainsi n'avoir aucune idée de la façon dont l'auteur a procédé pour obtenir ces informations (graphique 3). 12% pensent le savoir, mais pas avec certitude et moins de 30% déclarent savoir avec certitude comment l'auteur a procédé pour obtenir les informations.

Les modes opératoires décrits sont très hétérogènes. 12% des ménages victimes déclarent que l'auteur a obtenu les informations bancaires au cours d'un achat ou d'une réservation effectués sur Internet.

7% d'entre eux affirment que les informations bancaires ont été dérobées par l'auteur lors d'un achat dans un commerce traditionnel et 6% alors qu'ils retiraient de l'argent à un distributeur automatique de billets.

La proportion de ménages victimes d'un débit frauduleux, disant que l'auteur (ou les auteurs) a obtenu les informations bancaires en imitant un courrier électronique d'une banque ou d'une administration (« phishing ») ou par un appel téléphonique, est marginale, au regard de la précision de l'enquête, pour être calculée. Il en est de même pour les ménages qui déclarent que l'auteur a obtenu ces informations directement

**Graphique 2. Répartition des débits frauduleux (ou séries de débits frauduleux du même type) déclarés par les victimes, au cours de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, selon le mode de découverte du débit par la victime.**



Champ : Ménages

Source : Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, INSEE

ns : non significatif, effectif trop faible pour effectuer une estimation

Note de lecture : 70% des ménages victimes déclarent avoir constaté le débit frauduleux (ou série du même type) le plus récent en consultant un relevé d'opérations.

**Tableau 5. Répartition des débits frauduleux déclarés par les victimes selon le montant du débit (ou série) le plus récent et le mode de constat du débit décrit par la victime, au cours de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011.**

| Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011 – Dernière atteinte déclarée sur deux ans       | Montant du débit (ou de la série de débits frauduleux de même type) le plus récent |                    |                        |                         |                    |
|---|--|--------------------|------------------------|-------------------------|--------------------|
|   | Tout montant (%)   | <= à 100 euros (%) | De 101 à 250 euros (%) | De 251 à 1000 euros (%) | > à 1000 euros (%) |
| <b>Ensemble des débits frauduleux</b>   | <b>100</b>   | <b>31</b>          | <b>17</b>              | <b>38</b>               | <b>14</b>          |
| <i>dont</i>   |  |                    |                        |                         |                    |
| En consultant un relevé d'opérations (sur papier ou sur internet ou par un serveur vocal) | 100  | 37                 | 18                     | 34                      | 11                 |
| Suite à un contact de la banque ou d'un autre établissement bancaire                      | 100  | 15                 | 14                     | 47                      | 24                 |

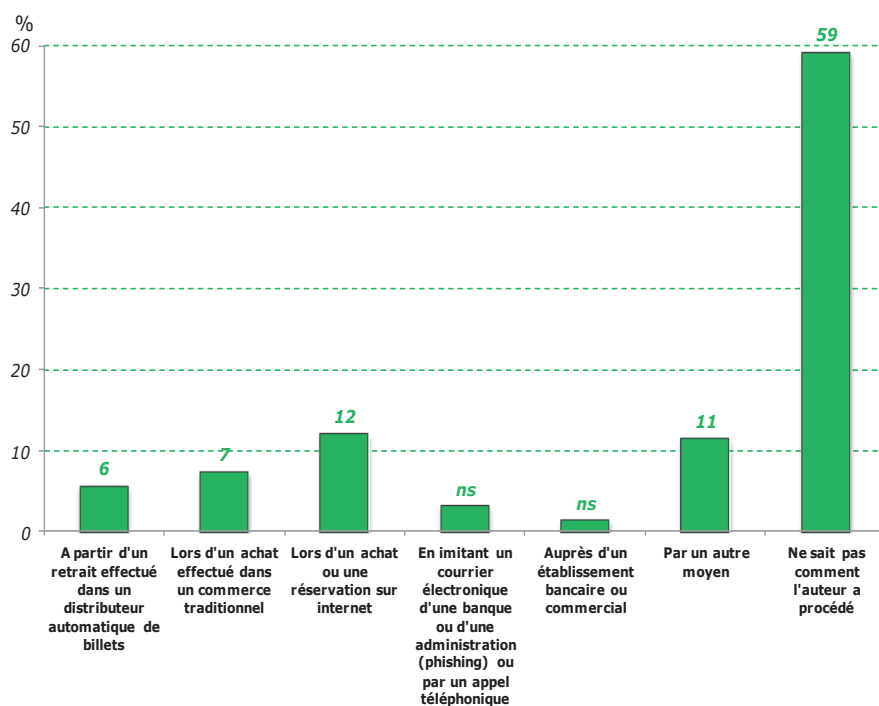
Champ : Ménages

Source : Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, INSEE

ns : non significatif, effectif trop faible pour effectuer une estimation

**Note de lecture :** 37% ménages se disant victimes d'un débit frauduleux (ou série) constaté sur un relevé d'opérations affirment que son montant était inférieur ou égal à 100 euros.

**Graphique 3. Répartition des débits frauduleux selon le mode opératoire de l'auteur, tel que décrit par les ménages se déclarant victimes, pour obtenir les informations du compte bancaire, au cours de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011.**



Champ : Ménages

Source : Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, INSEE

ns : non significatif, effectif trop faible pour effectuer une estimation

**Note de lecture :** 12% des ménages se disant victimes d'un débit frauduleux (ou série) en deux ans déclarent que l'auteur a obtenu les informations de leur compte bancaire lorsqu'ils effectuaient un achat ou une réservation sur Internet.

**Tableau 6. Répartition des débits frauduleux déclarés par les ménages victimes selon le type de démarche auprès de la police ou la gendarmerie et auprès de la banque pour le remboursement, au cours de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011.**

| Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011 – Dernière atteinte déclarée sur deux ans | Tout type de démarche auprès de la police et de la gendarmerie (%) | État de la demande de remboursement du débit ou de la série de débits frauduleux |                                    |                     |                        |
|---|--|--|------------------------------------|---------------------|------------------------|
|   |  | Remboursement total (%)  | Demande en cours de traitement (%) | Demande refusée (%) | Absence de demande (%) |
| <b>Tout type de démarche auprès de la banque (%)</b>                                | <b>100</b>   | <b>79</b>  | <b>6</b>                           | <b>6</b>            | <b>7</b>               |
| Dépôt de plainte (%)  | 47   | 41   | ns                                 | ns                  | ns                     |
| Déclaration à la main courante (%)  | 5  | 4  | ns                                 | ns                  | ns                     |
| Absence de déclaration (%)  | 47   | 33   | 3                                  | 4                   | 6                      |

Champ : Ménages

Source : Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, INSEE

ns : non significatif, effectif trop faible pour effectuer une estimation

**Note de lecture :** 41% des ménages se disant victimes d'un débit frauduleux (ou série) en deux ans déclarent avoir déposé plainte auprès de la police et de la gendarmerie et avoir été remboursés.

auprès d'un établissement bancaire ou commercial (par exemple en piratant un fichier de clients).

Environ 11% des ménages se déclarant victimes disent que l'auteur a utilisé un procédé autre que ceux évoqués précédemment.

La proportion élevée de victimes qui ignorent comment l'auteur a procédé pour obtenir ces informations, ainsi que l'hétérogénéité des réponses de celles qui disent le savoir, montrent bien que le phénomène des escroqueries bancaires, particulièrement celles commises par le biais d'Internet, évolue constamment et que les procédés utilisés par l'auteur demeurent difficiles à cerner et à mesurer, y compris par le biais des enquêtes de victimation.

**UN MÉNAGE VICTIME SUR DEUX DIT AVOIR DÉPOSÉ PLAINTÉ ET QUATRE SUR CINQ AVOIR ÉTÉ REMBOURSÉS PAR SA BANQUE DE L'INTÉGRALITÉ DU PRÉJUDICE**

Lors de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, 52% des ménages se déclarant victimes d'au moins un débit frauduleux sur deux ans, disent avoir déclaré ce préjudice à la police ou à la gendarmerie (tableau 6). 47% des ménages victimes d'un débit ou d'une série de débits frauduleux sur leur(s) compte(s) bancaire(s), au cours des années 2009 et 2010, ont déposé plainte. 5% d'entre eux affirment avoir fait une déclaration à la main courante et les 47% restant affirment n'avoir fait aucune déclaration à ces administrations.

Indépendamment de la démarche entreprise auprès de la police et de la gendarmerie à la suite du (ou des) débit(s) frauduleux, 79% des ménages victimes disent avoir été remboursés totalement par leur banque du préjudice financier subi. 6% des ménages déclarent que leur demande de remboursement est en cours de traitement et 6% qu'elle a été refusée par la banque. La proportion de ménages interrogés qui affirment n'avoir fait aucune démarche pour être remboursés du débit frauduleux (ou série), le plus récent, s'établit à 7%.

41% des ménages se disant victimes d'un débit frauduleux déclarent avoir déposé plainte et avoir été remboursé intégralement par leur banque. 33% d'entre eux affirment avoir été remboursés sans avoir déposé plainte.

## LE TAUX DE PLAINTE AUGMENTE AVEC LE MONTANT DU PRÉJUDICE...

La proportion de ménages déclarant avoir déposé plainte pour un débit frauduleux (ou série), sur deux ans, atteint 47% (tableau 7). Plus le montant du débit frauduleux est élevé plus la proportion de ménages ayant déclaré avoir déposé plainte est conséquente. En effet, le taux de plainte, estimé par l'enquête, atteint 69% si le montant du préjudice est supérieur à 1 000€, alors qu'il n'est que de 29% pour les débits frauduleux inférieurs à 100€.

Inversement, les ménages ayant dit n'avoir fait aucune déclaration à la suite du préjudice sont majoritaires pour les montants les plus faibles et sont minoritaires pour les montants les plus élevés. Ils représentent 66% pour des montants déclarés inférieurs à 100€ et seulement 27% pour les montants supérieurs à 1 000€.

## ... COMME LA PROPORTION DE MÉNAGES VICTIMES DISANT AVOIR ÉTÉ REMBOURSÉS

La proportion de ménages déclarant avoir obtenu un remboursement total pour le dernier débit frauduleux (ou série) sur deux ans, d'un montant supérieur à 1 000€ atteint 92% (tableau 8). Plus le montant du débit frauduleux est faible plus la proportion de ménages ayant déclaré avoir obtenu le remboursement total diminue. Cette proportion atteint 65% pour les débits frauduleux inférieurs à 100€.

Tableau 7. Répartition des débits frauduleux déclarés par les victimes, au cours de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, selon le type de démarche auprès de la police ou la gendarmerie et le montant du débit.

| Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011 – Dernière atteinte déclarée sur deux ans | Montant du débit (ou de la série de débits frauduleux de même type) le plus récent |                    |                        |                         |                    |
|---|--|--------------------|------------------------|-------------------------|--------------------|
|   | Tout montant (%)   | <= à 100 euros (%) | De 101 à 250 euros (%) | De 251 à 1000 euros (%) | > à 1000 euros (%) |
| <b>Ensemble des débits frauduleux</b>   | <b>100</b>   | <b>100</b>         | <b>100</b>             | <b>100</b>              | <b>100</b>         |
| <i>dont</i>   |  |                    |                        |                         |                    |
| Dépôt de plainte  | 47   | 29                 | 40                     | 58                      | 69                 |
| Absence de déclaration  | 47   | 66                 | 54                     | 37                      | 27                 |

Champ : Ménages

Source : Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, INSEE

Note de lecture : 29% des ménages se disant victimes d'un débit frauduleux (ou série) en deux ans, de montant inférieur ou égal à 100€, déclarent avoir déposé plainte auprès de la police et de la gendarmerie.

Tableau 8. Répartition des débits frauduleux déclarés par les victimes, au cours de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, selon le type de démarche auprès de la banque pour le remboursement et le montant du débit.

| Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011 – Dernière atteinte déclarée sur deux ans | Montant du débit (ou de la série de débits frauduleux de même type) le plus récent |                    |                        |                         |                    |
|---|--|--------------------|------------------------|-------------------------|--------------------|
|   | Tout montant (%)   | <= à 100 euros (%) | De 101 à 250 euros (%) | De 251 à 1000 euros (%) | > à 1000 euros (%) |
| <b>Ensemble des débits frauduleux</b>   | <b>100</b>   | <b>100</b>         | <b>100</b>             | <b>100</b>              | <b>100</b>         |
| Remboursement total   | 79   | 65                 | 80                     | 86                      | 92                 |
| Demande en cours de traitement  | 6  | 12                 | 3                      | 4                       | 3                  |
| Demande refusée   | 6  | 8                  | 6                      | 6                       | 5                  |
| Absence de demande  | 7  | 14                 | 10                     | 3                       | ns                 |

Champ : Ménages

Source : Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, INSEE

Note de lecture : 65% des ménages se disant victimes d'un débit frauduleux (ou série) en deux ans, de montant inférieur ou égal à 100€, déclarent avoir été remboursés intégralement du montant du préjudice.

La proportion de ménages victimes ayant dit n'avoir effectué aucune demande à la suite du débit frauduleux s'amointrit à mesure que le montant augmente. Elle s'établit à 14% pour des montants inférieurs à 100€ et n'est plus que de 3% pour des montants compris entre 250 et 500€.

De plus, la part de ménages ayant déclaré être victime d'un débit frauduleux

(ou série) en deux ans, d'un montant inférieur ou égal à 100€, déclare dans 12% des cas, que leur demande est en cours de traitement. Cette proportion est nettement moindre pour des montants de débit plus élevés. La part de ménages déclarant s'être fait refuser leur demande de remboursement varie entre 4 et 8% en fonction du montant du débit frauduleux.

\* \* \*



Tableau A1. Répartition des ménages ayant déclaré posséder un compte bancaire et avoir subi au moins un débit frauduleux sur deux ans, au cours des enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011.

| Enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2011                                      | Enquête 2010                        |  | Enquête 2011                        |             |
|---|-------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------|
|   | Nombre de ménages en données brutes |  | Nombre de ménages en données brutes | Poids moyen |
| Nombre de ménages interrogés en données brutes                                  | 16 518                              |  | 16 958                              | 1 642       |
| Ménages déclarant posséder un compte bancaire en 2009 et 2010                   | 16 114                              |  | 16 695                              | 1 642       |
| <i>dont</i>   |                                     |  |                                     |             |
| Ménages se déclarant victimes d'au moins un débit frauduleux en 2009 ou en 2010 | 567                                 |  | 586                                 | 1 584       |
| <i>dont</i> Ménages victimes d'au moins un débit frauduleux en 2010             | -                                   |  | 301                                 | 1 564       |
| Ménages déclarant ne pas posséder un compte bancaire en 2009 et 2010            | 404                                 |  | 263                                 | 1 655       |

Champ : Ménages

Source : Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, INSEE

Tableau A2. Répartition des ménages ayant déclaré avoir subi au moins un débit frauduleux et avoir déposé plainte suite à l'atteinte (ou série d'atteintes) la plus récente, au cours de l'enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011.

| Enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2010 et 2011  | Enquête 2010 |             | Enquête 2011 |             |
|---|--------------|-------------|--------------|-------------|
|   | Nombre       | Part (en %) | Nombre       | Part (en %) |
| Ménages se déclarant victimes d'au moins un débit frauduleux au cours des deux années précédant l'enquête | 956 000      | 100,0       | 928 000      | 100,0       |
| <i>dont</i>   |              |             |              |             |
| Ménages ayant déposé plainte auprès de la police ou la gendarmerie  | 471 000      | 49,3        | 438 000      | 47,2        |

Champ : Ménages

Source : Enquête « Cadre de vie et sécurité » 2011, INSEE