

16.02.2026

Que faire si vous êtes victime d'une arnaque ?

Malgré toutes vos précautions et les mesures de sécurité adoptées, vous avez été piégé·e... Vos identifiants ont été volés ou votre compte a été débité à votre insu. Dans cette situation, une seule chose compte : agir vite et bien. Intervenir rapidement permet en effet souvent de limiter les dégâts et augmente vos chances de récupérer vos fonds.

Réagir vite sans perdre son calme

Si vous remarquez ou soupçonnez une fraude, ne tergiverser pas. Chaque minute compte, surtout lorsqu'il s'agit d'e-banking, de cartes de crédit ou de paiements mobiles.

Les bons réflexes à avoir :

- Contacter immédiatement la banque ou le prestataire de paiement pour signaler l'incident.
- Demander le blocage des comptes.
- Changer immédiatement les mots de passe, y compris sur les plateformes où vous utilisez les mêmes identifiants.

S'ils sont informés à temps, les établissements financiers et prestataires de paiement peuvent parfois stopper les transactions suspectes ou empêcher de nouveaux débits.

Sécuriser les accès et vérifier les appareils

Si vous avez saisi des données d'accès ou scanné un QR code falsifié, le risque ne s'arrête pas là, car d'autres comptes peuvent être menacés.

Dans ce cas, nous vous recommandons de suivre la procédure suivante :

- Modifier tous les mots de passe concernés.
- Activer l'authentification à deux facteurs (2FA) partout où cela n'a pas été déjà fait.
- Supprimer toutes les applications et les programmes que vous n'avez pas vous-même installés.
- Lancer une analyse antivirus complète sur votre smartphone (Android) et sur votre ordinateur.

Vous empêcherez ainsi les escrocs d'accéder une nouvelle fois à vos systèmes.

Documenter la fraude et porter plainte

Pour faciliter le travail de la banque et/ou des autorités, constituez des preuves en documentant de la manière la plus minutieuse possible l'escroquerie dont vous avez été victime : captures d'écran des mails, SMS ou sites web, confirmations de paiement, relevés de compte. Veillez également à bien noter le déroulement exact des faits (date, heure).

En Suisse, il est vivement conseillé de signaler tout cas de fraude à la police.

L'argent est-il perdu ?

La possibilité de récupérer son argent dépend de plusieurs facteurs :

- la rapidité de la réaction
- le moyen de paiement utilisé
- le statut du transfert (si l'argent a déjà quitté le compte ou non)

Plus on réagit tôt, plus on a de chances de bloquer le transfert à temps ou de se voir recrediter le montant, même s'il faut savoir que le remboursement n'est jamais garanti à 100 %.

Tirer les leçons de cette mésaventure

Se faire arnaquer n'est jamais agréable, mais cette expérience stressante peut être aussi l'occasion de prendre conscience des différents pièges et d'améliorer durablement sa sécurité numérique. Analyser les mécanismes de ces escroqueries et réfléchir sur ses propres habitudes numériques permet par ailleurs d'augmenter son niveau de vigilance et de prudence face aux liens, QR codes et messages non sollicités.

Conclusion

Si vous avez été victime d'une arnaque, ne le prenez pas comme un échec personnel face à des cybercriminels de plus en plus professionnels. Ce qui compte, c'est votre capacité à réagir vite pour limiter les dégâts. Bien préparé-e, vous saurez gérer l'urgence avec sang-froid et renforcer durablement votre sécurité numérique.