

## QUESTIONNAIRE

### Introduction :

**L'Association de Défense des Consommateurs de l'Aube, est une association, loi 1901 à but non lucratif et financée, grâce aux cotisations annuelles des adhérents, aux subventions accordées ainsi qu'aux dons qu'elle peut recevoir.**

**Son but est d'écouter, renseigner, expliquer et orienter les adhérents dans le domaine de la consommation. Elle met à disposition de ses adhérents, 4 jours par semaine un service juridique compétent et qualifié pour la prise en charge des litiges contre les professionnels pour un règlement à l'amiable.**

Notre association prend de l'ampleur actuellement, à cause de l'inflation, entre autres raisons et cela va nécessiter une bonne organisation, par rapport aux dossiers en cours et aux nouveaux, pour mieux appréhender cette nouvelle année. C'est pourquoi nous aimerions connaître votre ressenti, ainsi que votre expérience en tant que consommateur, sur les fraudes à la carte bancaire, notamment si vous avez déjà été victime ou non.

Je souhaiterais réaliser un projet afin de déterminer les causes de ces litiges.

A partir de ce sondage, nous souhaiterions par la suite vous proposer quelques conseils à adopter afin d'être plus vigilant et éviter ce genre de désagrément à l'avenir.

*SAID ALI AFFANE Chaffroi "Stagiaire"*

*Les réponses à ce sondage restent anonymes.*

**Nom** : Association de Défense des Consommateurs de l'Aube (ADCA)

**Adresse** : 2a Bd du 1<sup>er</sup> R.A.M, 10000 Troyes

**Téléphone** : 03 25 73 18 80



1



2



3

Sources :

- 1) [https://www.tourmag.com/Fraudes-carte-bancaire-les-escrocs-ont-un-systeme-de-poupees-russes-bien-rode\\_a52991.html](https://www.tourmag.com/Fraudes-carte-bancaire-les-escrocs-ont-un-systeme-de-poupees-russes-bien-rode_a52991.html)
- 2) <https://www.abe-infoservice.fr/evenement/fraude-attention-aux-appels-de-faux-conseillers-bancaires>
- 3) <https://france3-regions.francetvinfo.fr/provence-alpes-cote-d-azur/alpes-maritimes/allo-je-suis-l-agent-anti-fraude-de-votre-banque-comment-deceler-l-arnaque-derriere-un-coup-de-telephone-qui-pretend-vous-sauver-2557300.html>

### Liste des questions :

#### 1. Etes-vous ?

- Homme
- Femme

#### 2. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

- 20 et 35 ans
- 36 et 49 ans
- 50 et 69 ans
- 70 ans (ou +)

**3. Quel est votre situation professionnelle ?**

- Salarié (e)
- Chômage
- Sans emploi
- Retraité(e)

**4. Depuis combien de temps êtes-vous adhérent(e)s de l'association ?**

- Nouveau / nouvelle
- 1 Mois
- 1 An
- Plus d'1 An

**5. Comment avez-vous connu l'association ?**

- Par du bouche à oreille
- Pas hasard sur un article, sur le site du service public
- Autres, veuillez expliquer :

.....  
.....

**6. Combien de rendez-vous, avez-vous eu avec l'ADCA ?**

- 1
- 2
- 3
- 4 (ou +)

**7. Pour quel type de litige ? Plusieurs réponses sont possibles :**

- Litige avec l'assurance

- Litige avec la banque
- Litige entre locataire et propriétaire
- Litige garagiste
- Autre, indiquez

.....

**8. Avez-vous déjà ouvert un dossier ?**

- Oui
- Non

**a) Si oui, combien ?**

- 1
- 2
- 3 (ou+)

**b) Pour quelle raison, (litige) ?**

.....

**c) Et, est-ce que le délai de traitement vous semble ?**

- Assez correct
- Correct
- Pas correct

**9 Avez-vous déjà été victime de fraude à la carte bancaire ?**

- Oui
- Non

**a) Si oui, identifiez le domaine lié à la fraude ?**

- Compte Ameli

- Compte personnel de formation
- Appels, de faux conseillers bancaires
- Autre, indiquez

.....

**b) Par quelle méthode ?**

- Sms
- Appels
- Mails

**10. Selon-vous le développement d'internet à des conséquences négatives liés aux fraudes à la carte bancaire ?**

- Oui
- Non

**Si oui, sur quoi ?**

- Réseaux sociaux (Instagram, Snapchat, Facebook...)
- Dématérialisation des documents / d'informations
- Autre(s), expliquez :

.....

.....

**11. Vous parait-il important d'être informé des circonstances conduisant à une fraude à la carte bancaire ?**

- Oui
- Non

***Je vous remercie de l'attention et du temps que vous avez accordé à mon questionnaire.***