



MA BANQUE EN LIGNE

Je me lance !

DE 13:30 À 16:30



CPAS
CHARLEROI

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU



DigiLab

CLIC
TOUS
CONNECTÉS



Philippe VAN CAUWENBERGHE

Président du CPAS de Charleroi



CPAS
CHARLEROI



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU



Notre équipe



Alexandre **HERMAND**

Médiateur numérique

Chargé de projet
E-Inclusion



Florian **RENARD**

Médiateur numérique

Chargé de projet
E-Inclusion



Notre équipe



Bérangère **VILBAJO**

Attachée à la direction générale

Cheffe de projet
E-Inclusion



Manon **HENNEBERT**

Médiatrice numérique

*Chargé de projet
E-Inclusion*



Anthony **MARASCO**

Médiateur numérique

*Chargé de projet
E-Inclusion*



Logan **PATTYN**

Médiateur numérique

*Chargé de projet
E-Inclusion*



CPAS
CHARLEROI



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU



Notre partenaire



Romain **BEYLS**

Éducateur Spécialisé

Chargé de projet - Mobil'Assistant





Notre projet

En 2022, le **CPAS de Charleroi** a répondu à un appel à projet du **SPP Intégration Sociale** afin de développer une politique d'inclusion numérique transversale à destination de nos différents publics.

Plusieurs espaces numériques répartis sur tout le territoire communal ont été mis en place progressivement dès mars 2023 pour le projet d'e-inclusion **Clic... Tous Connectés !**



Permanence individuelle

Profitez d'un accompagnement individualisé et d'un diagnostic de compétence afin de vous rediriger vers la formation qui vous correspond le mieux !



Formations collectives

Profitez de nos formations collectives et explorez le monde du numérique en groupe dans une ambiance conviviale.



Accès libre au matériel

Profitez d'un accès libre aux ordinateurs, tablettes et à la connexion internet durant les permanences organisées.



CPAS
CHARLEROI



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU



DigiLab

Nos différents sites



AÎNÉS

Maison de repos de Monceau
Maison de repos de Couillet
Résidence Service de Monceau
Maison des Aînés de Dampremy



ESPACES CITOYENS

Porte Ouest
Marchienne - Docherie
Dampremy
Gosselies



PASSAGE 45

Article 60
Revenu d'intégration social

Nos différents sites



SERVICE APPUIS

Public de rue
Projet H
Abri de nuit Claudine Mahy



PÔLE ÉCONOMIE SOCIALE

Stagiaires en formation
professionnelle
OXFAM



CLUB THÉO VAN GOGH

Public psychotique stabilisé



CPAS
CHARLEROI



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU





A quels sujets pouvons-nous aider ?



Compétences de base

- Utilisation d'un ordinateur : allumer/éteindre, utiliser une souris, un clavier.
- Navigation Internet : recherche sur le web, utiliser un moteur de recherche.
- E-mails : création et gestion d'une adresse e-mail, envoi et réception de messages.



Smartphones et tablettes

- Paramétrage de base : connexion Wi-Fi, Bluetooth, réglages de sécurité.
- Applications : installer, désinstaller et utiliser des applications.
- Photos et vidéos : prendre, sauvegarder et partager des fichiers multimédias.



Démarches administratives en ligne

- E-banking : se connecter, faire un virement, gérer ses comptes.
- Mutuelles et services publics : remplir des formulaires, accéder aux plateformes administratives.



CPAS
CHARLEROI



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU



A quels sujets pouvons - nous aider ?



Sécurité numérique

- Reconnaître les fraudes : phishing, arnaques en ligne.
- Protéger ses données personnelles : mots de passe, paramètres de confidentialité.
- Cybersécurité : mises à jour, antivirus, pratiques sûres.



Autres usages numériques

- Shopping en ligne : faire des achats de manière sécurisée.
- Réseaux sociaux : créer un profil, interagir avec des proches ou des groupes.
- Loisirs numériques : lire des livres en ligne, écouter de la musique, regarder des vidéos.



Et l'inclusion bancaire ?

Le projet Clic... Tous Connectés ! vous accompagne pas à pas dans l'adoption de la banque en ligne en vous proposant :



De l'information claire et accessible : comprendre le fonctionnement des services bancaires en ligne et leurs avantages



Des conseils pratiques et personnalisés : apprendre à sécuriser vos transactions et à éviter les fraudes



Un accompagnement individuel ou en groupe : pour poser vos questions et surmonter vos blocages



Une orientation vers des solutions adaptées : alternatives bancaires, assistance numérique, et soutien en cas de difficultés

Notre objectif est de vous donner les clés pour gérer vos finances en toute sérénité, quel que soit votre niveau en numérique.



CPAS
CHARLEROI



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU





Une charte

Nous avons mis en place une charte d'inclusion bancaire. Son objectif est de garantir un accompagnement numérique sécurisé et respectueux, aussi bien pour les bénéficiaires que pour les médiateurs numériques.

Cette charte établit des principes clairs afin d'assurer :

- ✓ Un accompagnement bienveillant et adapté aux besoins de chaque personne dans l'usage des services bancaires en ligne
- ✓ La protection des données personnelles et la confidentialité des informations financières
- ✓ Une posture neutre et sans influence commerciale de la part des médiateurs numériques
- ✓ Un cadre sécurisé pour éviter toute situation abusive ou frauduleuse

En adhérant à cette charte, nous nous engageons à favoriser une autonomie numérique bancaire pour tous, dans un climat de confiance et de respect.



CPAS
CHARLEROI



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU



MA BANQUE EN LIGNE

Je me lance !



CPAS
CHARLEROI



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU



Pourquoi ?

Aujourd'hui, près de 2 millions de Belges rencontrent des difficultés à utiliser les services bancaires en ligne. Face à la digitalisation croissante du secteur bancaire, il est essentiel de donner à chacun les clés pour gérer ses finances en toute autonomie et en toute sécurité.



Objectif 1

Comprendre les enjeux de la banque en ligne : pourquoi et comment les banques évoluent vers le numérique



Objectif 2

Découvrir les services bancaires digitaux : consultation de compte, virements, paiements en ligne



Objectif 3

Apprendre à sécuriser ses transactions : Bonnes pratiques et prévention des fraudes

Charline GOREZ

Spécialiste Marketing et Communication



CPAS
CHARLEROI



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU



DigiLab

Les différents stands



CPAS
CHARLEROI

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU





**J'adopte
la banque
numérique**



- **La banque numérique et ses services**
 - Les avantages de la banque numérique
 - Se connecter avec son ordinateur
 - Se connecter avec son smartphone
 - Payer numériquement
- **La sécurité en ligne : comment détecter une fraude ?**
 - Le phishing et le smishing
 - Les autres types de fraude
 - Quelques conseils
 - Qui contacter en cas de fraude ?
- **Questions ?**

my pension.be



TAX on WEB



colruyt



Tout devient de plus en plus numérique

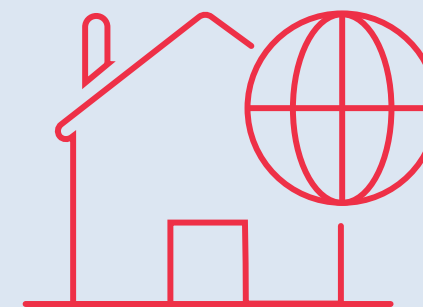


Ma santé

Les avantages de la banque numérique



Toujours accessible



En tous lieux



Rapide et simple



Sécurisé

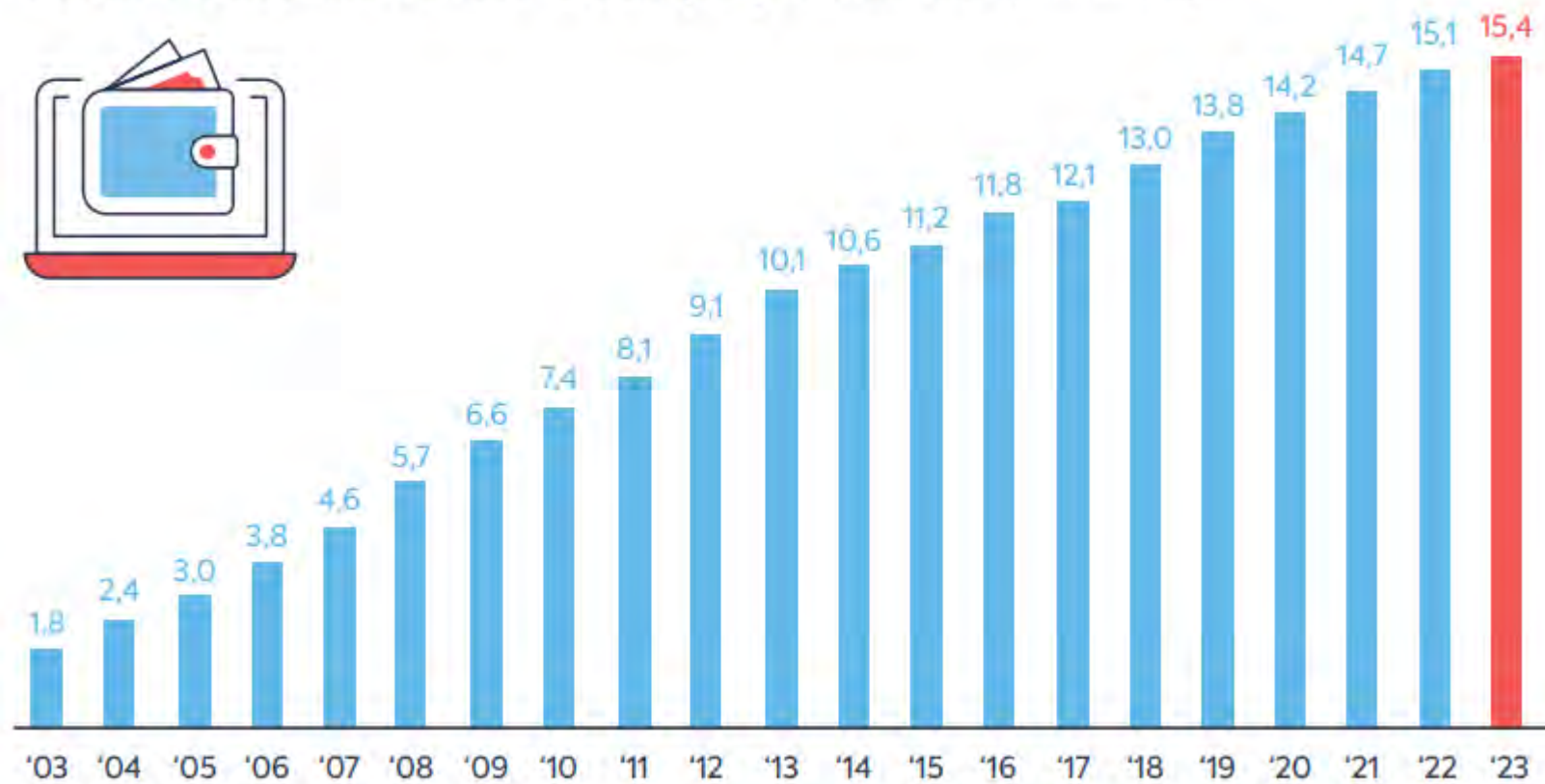
La banque numérique de plus en plus populaire



15,4 millions

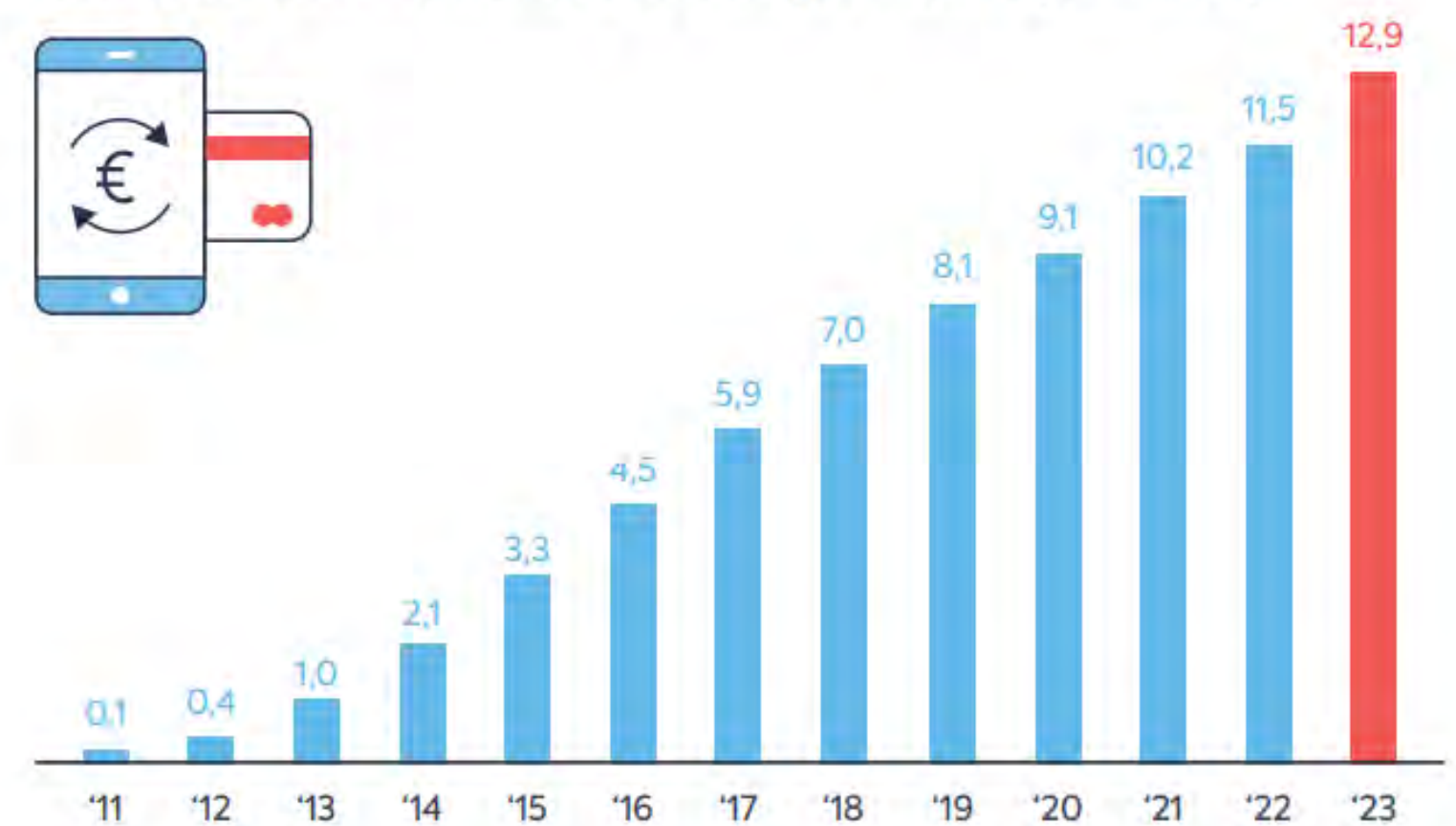
12,9 millions

Nombre d'abonnements à la banque par internet (en millions)



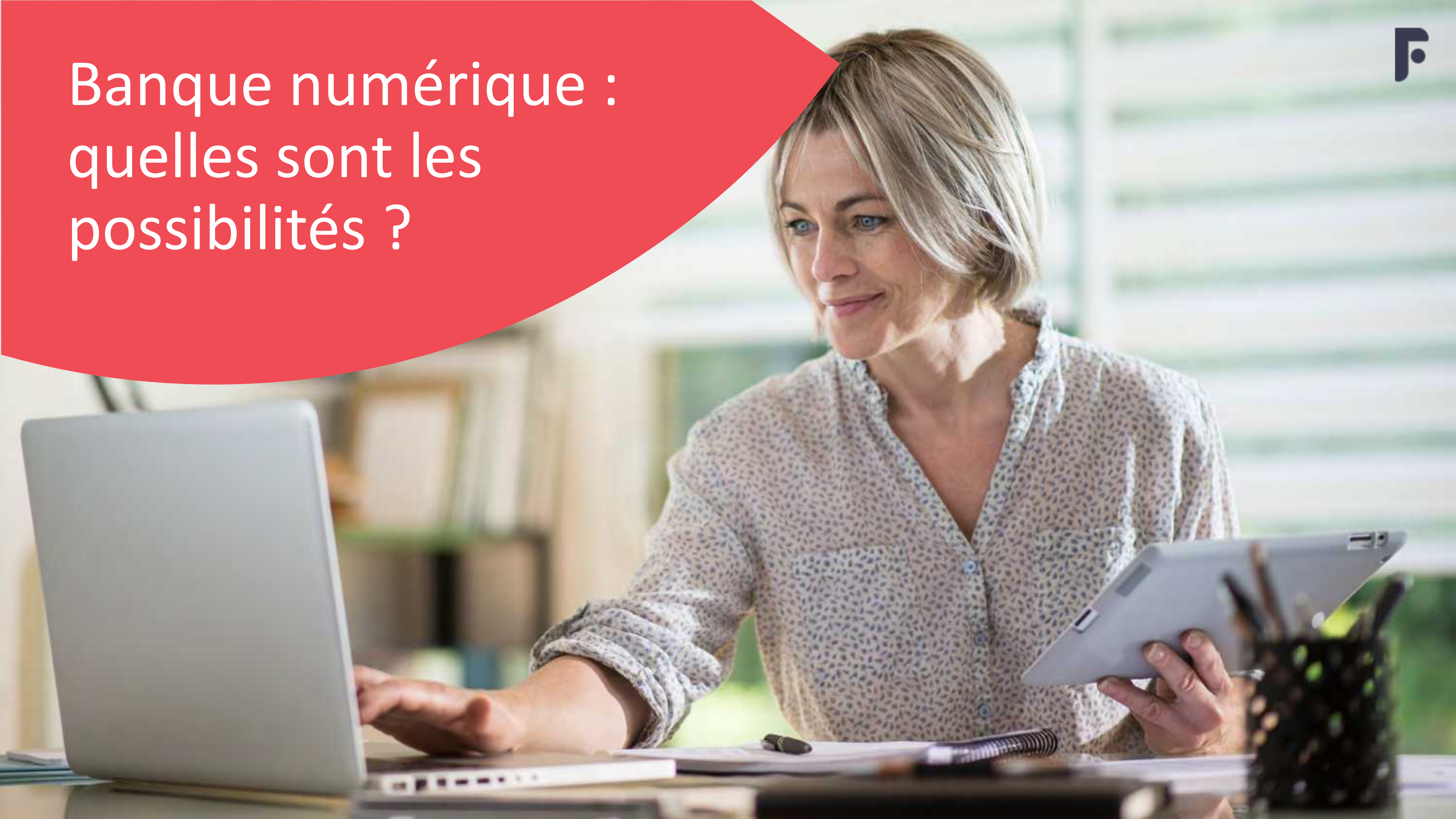
Source : Chiffres provisoires 2023 de Febelfin.

Nombre d'abonnements à la banque mobile (en millions)



Source : Chiffres provisoires 2023 de Febelfin.

Banque numérique :
quelles sont les
possibilités ?



Banque numérique : quelles sont les possibilités ?



Opérations quotidiennes

- Vérification du solde des comptes
- Virements
- Ordres permanents
- Domiciliations



Comptes d'épargne et investissements

- Vérification des soldes
- Consultation et gestion du portefeuille
- Informations sur l'épargne et les investissements



Crédits

- Examen des possibilités d'emprunt
- Téléchargement des attestations fiscales
- Prise de rendez-vous à l'agence

Connectez-vous : avec votre ordinateur



1. De quoi avez-vous besoin ?

- Une connexion internet sécurisée
- Votre ordinateur
- Votre carte bancaire
- Votre lecteur de carte ou itsme

2. Surfez sur le site web de votre banque

- www.belfius.be
- www.bnpparibasfortis.be
- www.ing.be
- www.crelan.be
- www.argenta.be



Identifiez-vous sur le site web



BNP PARIBAS FORTIS La banque d'un monde qui change

Vous êtes sur la version du site pour [Particuliers](#) [Nous contacter](#) [Français](#)

[La banque au quotidien](#) [Épargner et placer](#) [Emprunter](#) [Assurer](#) [À vos côtés](#)

[Ouvrir un compte](#) [Se connecter](#)

[Autres sites](#) [Card Stop](#) [Nous contacter](#) [FR](#)

[Ouvrir un compte](#) [S'identifier](#)

BIENVENUE

Comment pouvons-nous vous aider ?

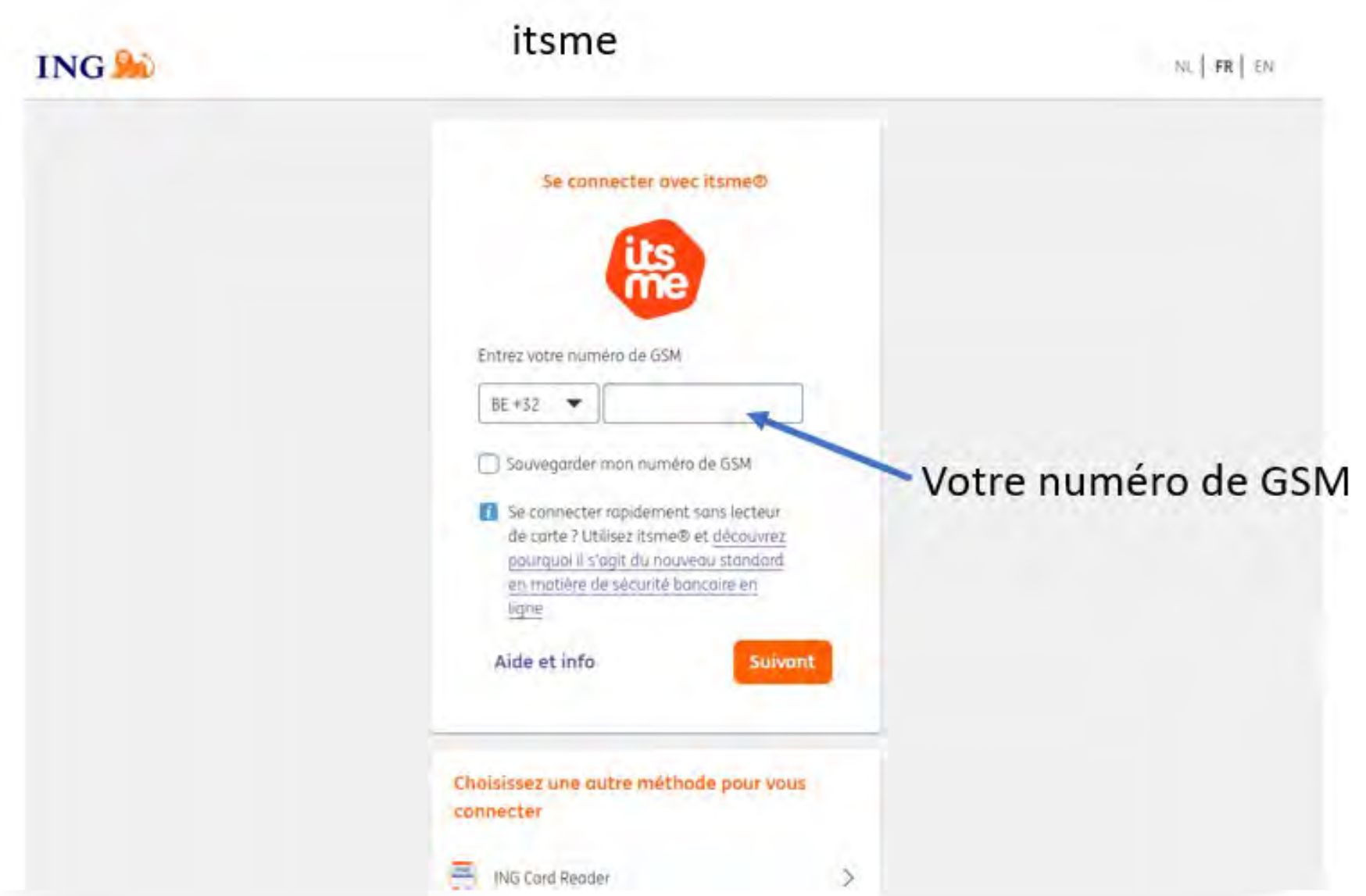
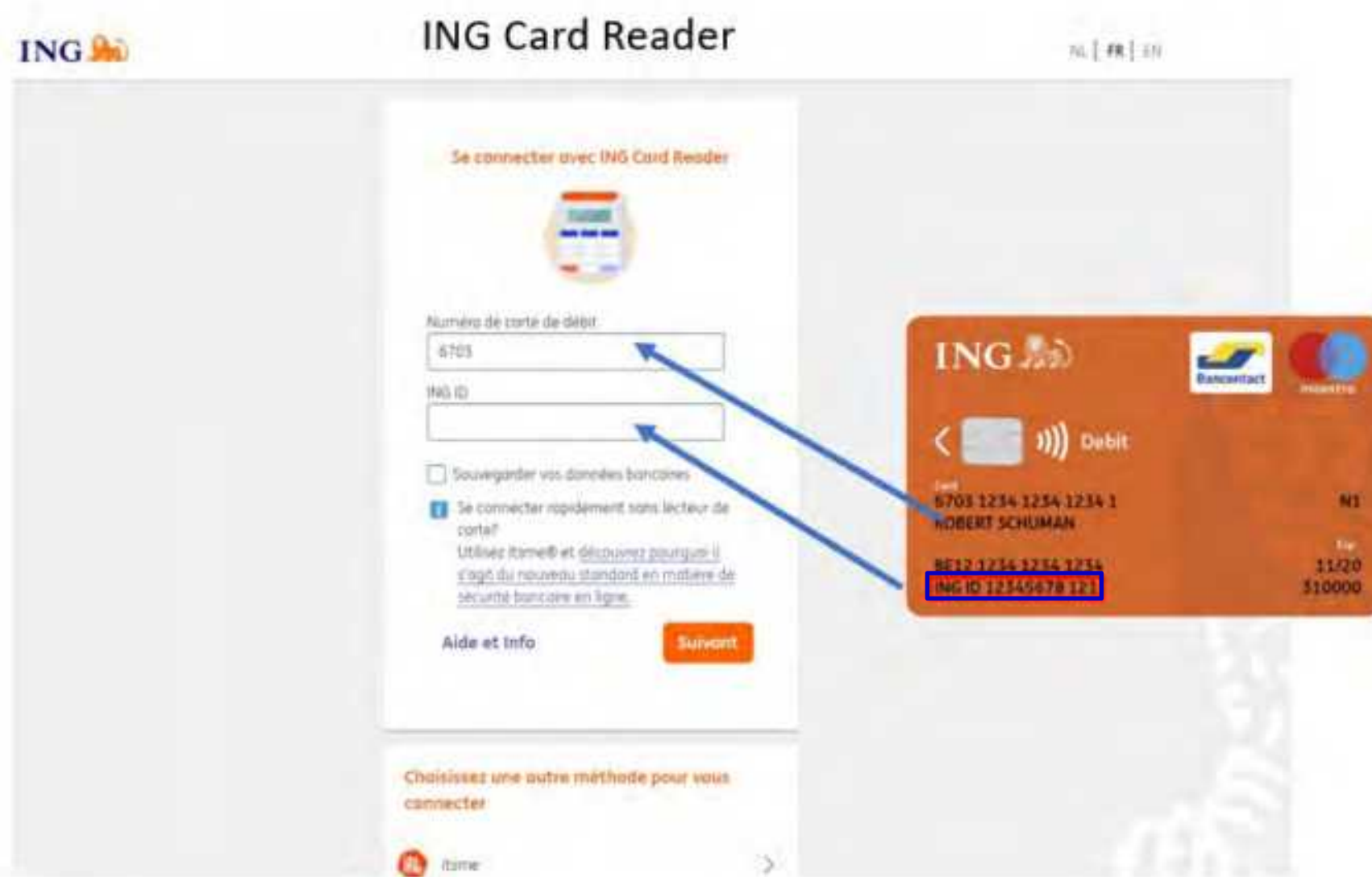
[Trouver une réponse](#) [Prendre rendez-vous](#) [02 762 20 00](#)

- Cartes de crédit
- Banque en ligne et mobile
- Logement durable
- Assurance habitation
- Pension
- Sécurité en ligne

S'identifier = se connecter, ...



Connectez-vous : lecteur de carte ou itsme



Demandez un lecteur de carte à votre banque

> Qu'est-ce que **itsme** ?



itsme, c'est **votre carte d'identité** sous la forme d'une application.

Voici quelques avantages de l'utilisation de itsme :

- Vous n'avez pas besoin de votre carte d'identité ou d'un lecteur de carte.
- Vous n'avez pas besoin de remplir de formulaires.
- Vous n'avez pas besoin de vous déplacer physiquement.
- Vous pouvez vous identifier quand et où vous voulez.

itsme est accepté par de nombreux services publics et privés, tels que les banques, les mutuelles, les services publics, etc.

Pour créer un compte itsme, vous pouvez suivre les instructions sur le site web de itsme.

Vue d'ensemble des possibilités : consultez vos comptes



Transférer

Aide

Se déconnecter

E Elorene
Modifier profil

Tableau de bord

Comptes et cartes

Payer 24

Inbox & Documents 99

Investir

Crédits

Comptes et cartes

Aperçu des comptes annulés

Comptes à vue

+ Demander un compte à vue

Compte à vue BE86 1030 2661 5050	Compte à vue BE05 1030 4633 7675
4.015,74 EUR	8.763,57 EUR
Zouillaelin Elorene	Dubameux Idian

Comptes à vue dans d'autres banques

Vous n'avez pas encore ajouté des comptes à vue d'autres banques

+ Ajouter un compte bancaire

Comptes d'épargne

# Account title removed - GDPR # BE88 1043 5636 7741	Livret Crelan BE32 1043 5146 5302
5.976,82 EUR	3.217,27 EUR
Zouillaelin Elorene	Zouillaelin Elorene



AGENCE ARDENNES SERVICES BIÈVRE
Rue de Fer 20 Boîte 3
5000 NAMUR

Nous contacter

Vue d'ensemble des possibilités : effectuez vos virements 1/4




The screenshot displays the Argenta online banking dashboard. At the top, the Argenta logo is on the left, and navigation links for 'Messages' (with 14 notifications) and 'Documents' (with 99+ notifications) are in the center. On the right, there are links for 'Imprimer', 'Aide', and 'Me déconnecter'. A blue circle highlights the 'Nouveau virement' button in the top navigation bar. Below this, a banner image shows hands holding a smartphone. The main section is titled 'Mes comptes' and lists four accounts with their current balances:

Account Name	Account Type	Balance (EUR)
OVERLORD - ABDEL-HAMID	Compte de paiement Gold • Titulaire	250.827,26
CARG	Compte de paiement Pro • Mandataire	72.673,21
argenta2	Compte Pro Plus • Mandataire	150.486,27
OVERLORD - ABDEL-HAMID	Compte MAXI • Titulaire	500.000,00

The left sidebar contains navigation options: 'Banque au quotidien', 'Mes comptes' (with sub-items: 'Mes cartes', 'Nouveau virement', 'Virements à signer' (3), 'Bénéficiaires'), 'Mes extraits de compte', 'Épargner et Investir', 'Paramètres', and 'Mon agence'.

Vue d'ensemble des possibilités : effectuez vos virements 2/4





CHARLINE GOREZ

Nouveau virement

Mon Belfius

A signer: 0

Mes messages: 0

Zoomit

Mes produits

Opérations

Comptes

Cartes

Investissements

Crédits

Assurances

Re=Bel

Votre portefeuille

Inspiration

Virement en euro | Virement international

Donneur d'ordre

Date d'exécution souhaitée*: 11/03/2022

Paiement instantané

Si l'argent doit être immédiatement sur le compte du bénéficiaire, optez pour un paiement instantané. Entre comptes Belfius et entre comptes Belfius et Banx, l'argent est toujours transféré immédiatement.

Montant*: EUR

Compte donneur d'ordre*: Sélectionnez un compte

Qui est le bénéficiaire du virement ?

Vers*: IBAN / xxx-xxxxxxx-xx ? Compte propre

Compte*: 🔍

Nom*: 🔍

Rue: Numéro et boîte

Pays: Belgique Autre Sélectionnez un pays

Code postal et localité: 🔍

Sauvegarder bénéficiaire

Vue d'ensemble des possibilités : effectuez vos virements 3/4



Investissements >
Crédits >
Assurances >
Re=Bel v
Votre portefeuille
Inspiration
Favoris

Communication

Structurée Libre

+++ ___/___/___ +++


* = Champ obligatoire

Effacer Ajouter Signer


Vue d'ensemble des possibilités : effectuez vos virements 4/4



1 Ouvrez votre app itsme®
Ouvrez votre app itsme® sur votre smartphone pour y entrer votre code itsme®.



2 Code pin à 5 chiffres
Entrez votre code itsme® à 5 chiffres



Signer avec un lecteur de carte

1 Insérez votre carte bancaire dans le lecteur de carte Belfius et appuyez SIGN

2 Introduisez 4729 9913 + OK

3 Vous voyez Signer un virement? + OK

4 Introduisez **Montant:** 10 + OK

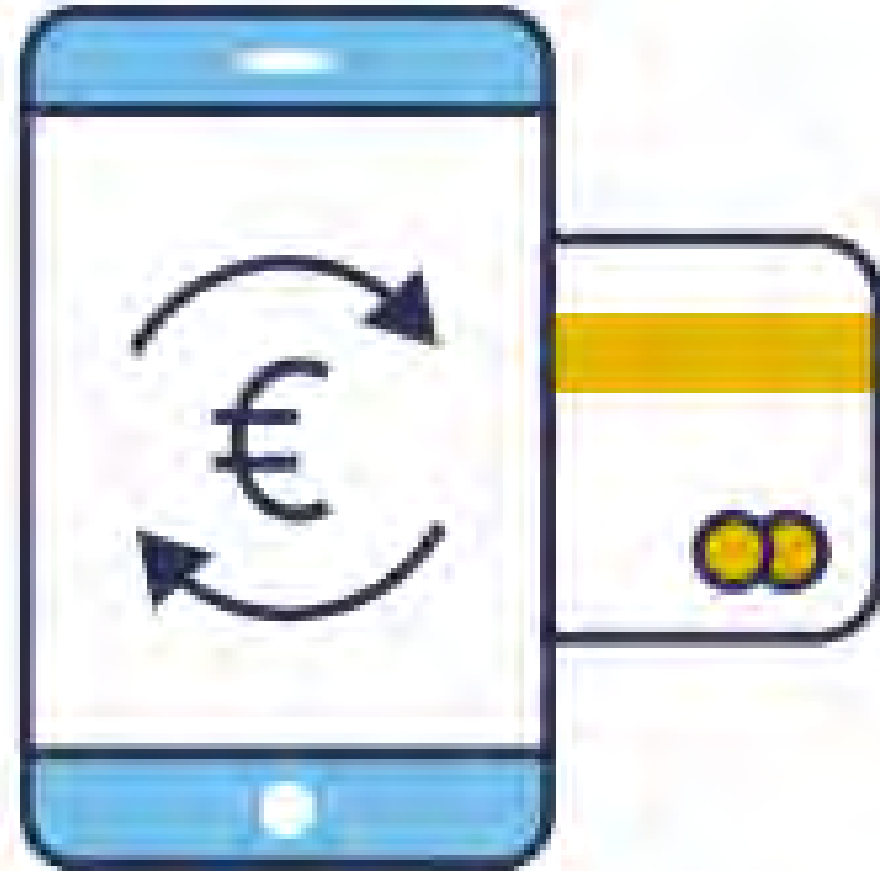
5 Introduisez votre **code PIN** OK

6 Introduisez votre **code signature** **** *

Ce champ est obligatoire.

[Annuler](#) Confirmer

Connectez-vous : avec votre smartphone



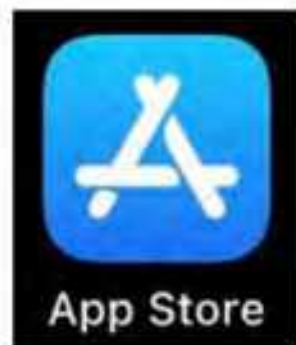
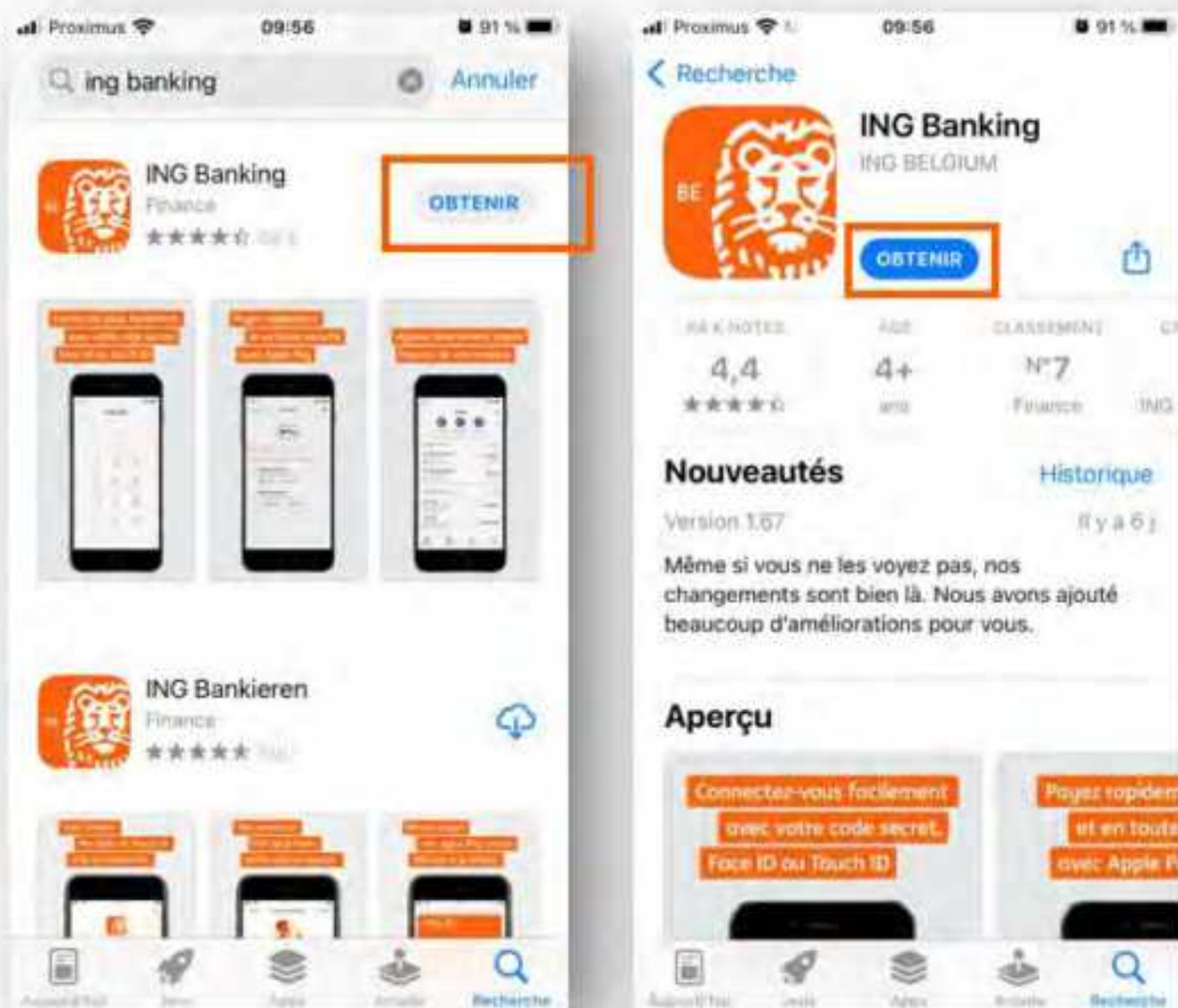
1. De quoi avez-vous besoin ?

- Un smartphone ou une tablette
- Une connexion internet sécurisée
- Un lecteur de cartes ou itsme (une seule fois pour vous connecter)
- L'application de la banque

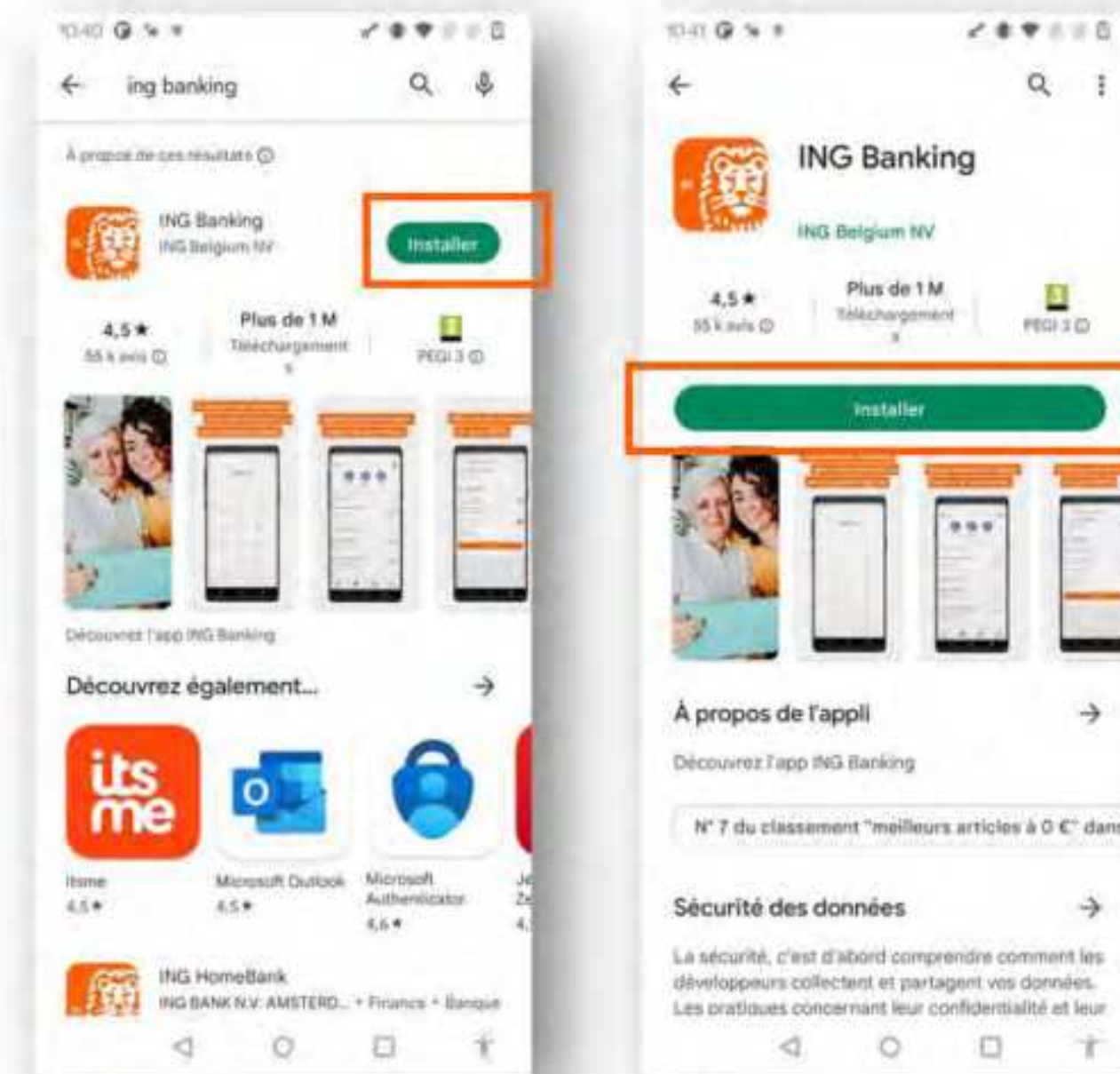
Téléchargez et installez l'application



iOS



Android



Connectez-vous pour la première fois



Vous devez vous connecter une fois via itsme ou le lecteur de carte

Futures connexions à l'application



Paramétrage du **code secret Beobank Mobile** + activation du **Touch ou Face ID** pour les futures connexions

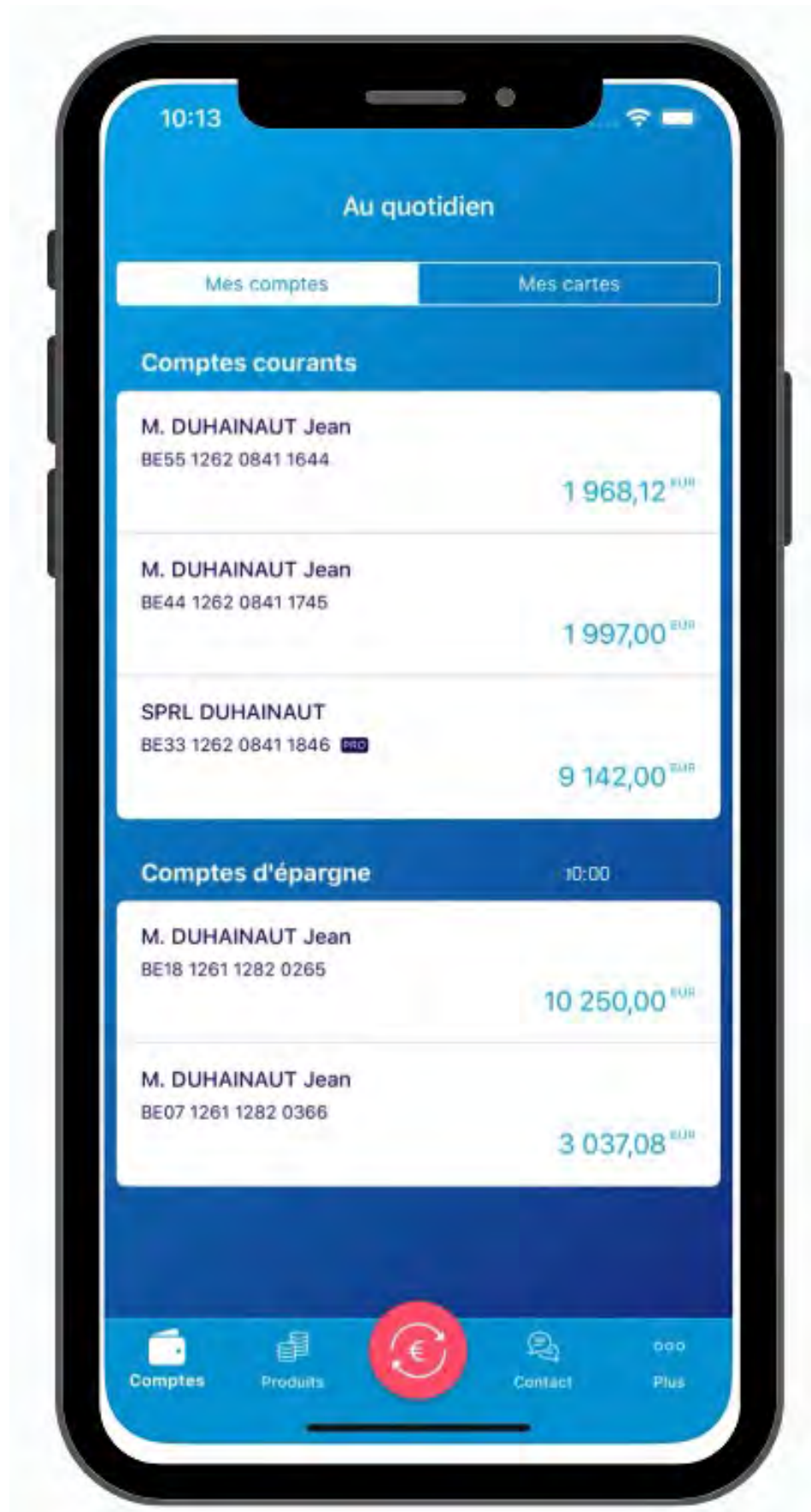


En résumé

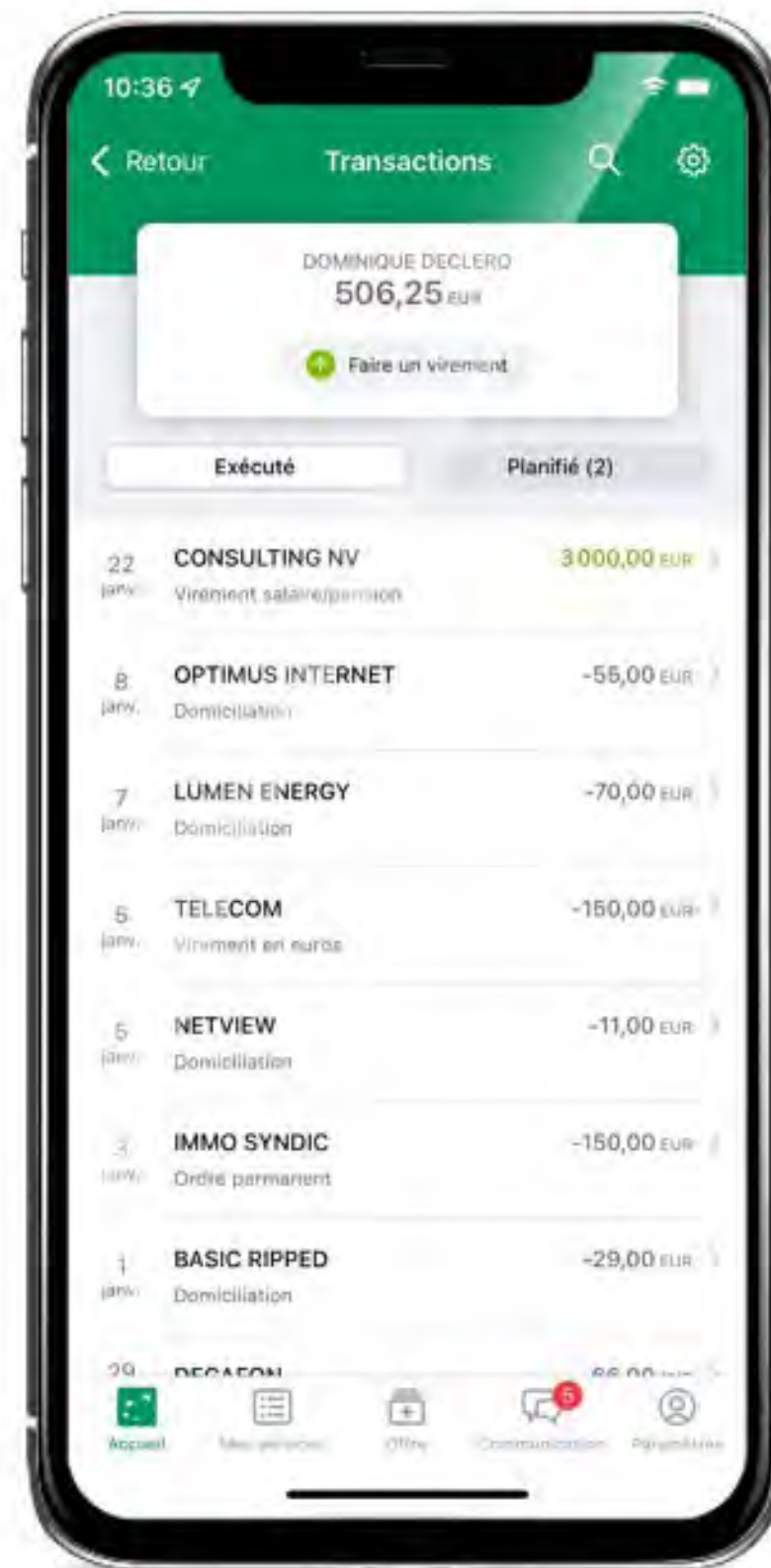
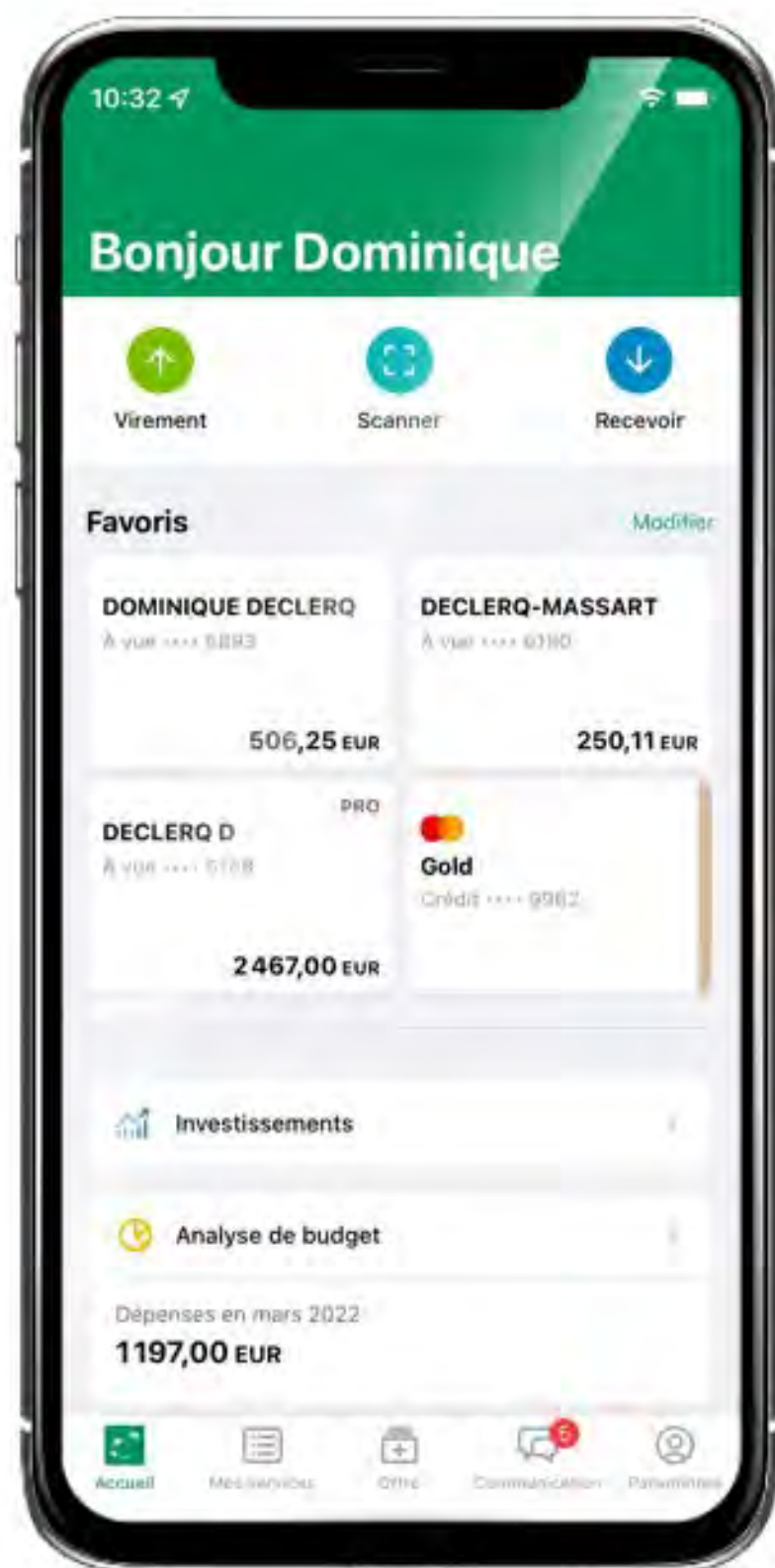
Se connecter à la banque numérique sur son smartphone

1. **Téléchargez l'application**
2. **Enregistrez-vous** avec votre lecteur de cartes ou via itsme
3. **Connectez-vous** avec votre empreinte digitale, code secret ou via la reconnaissance faciale

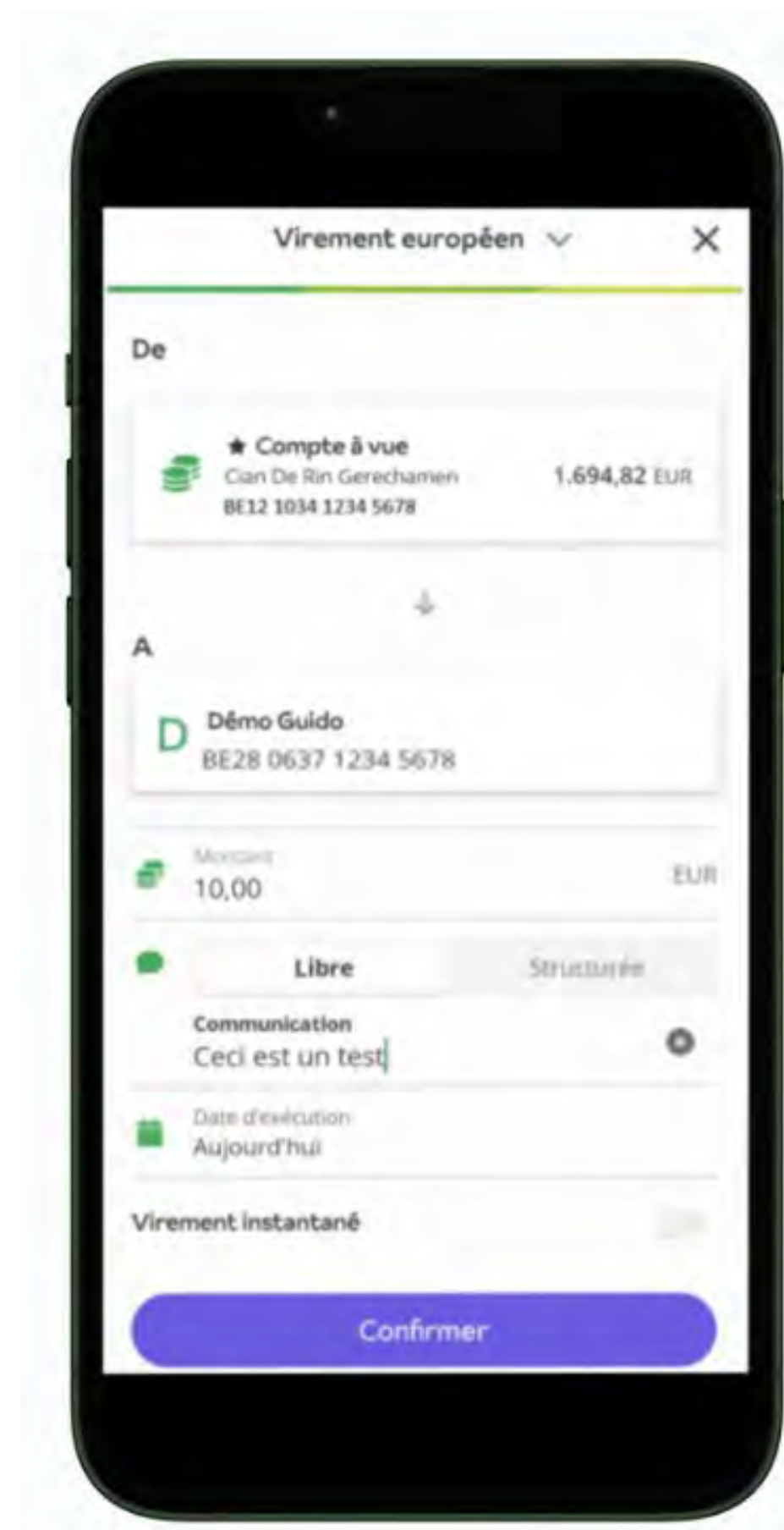
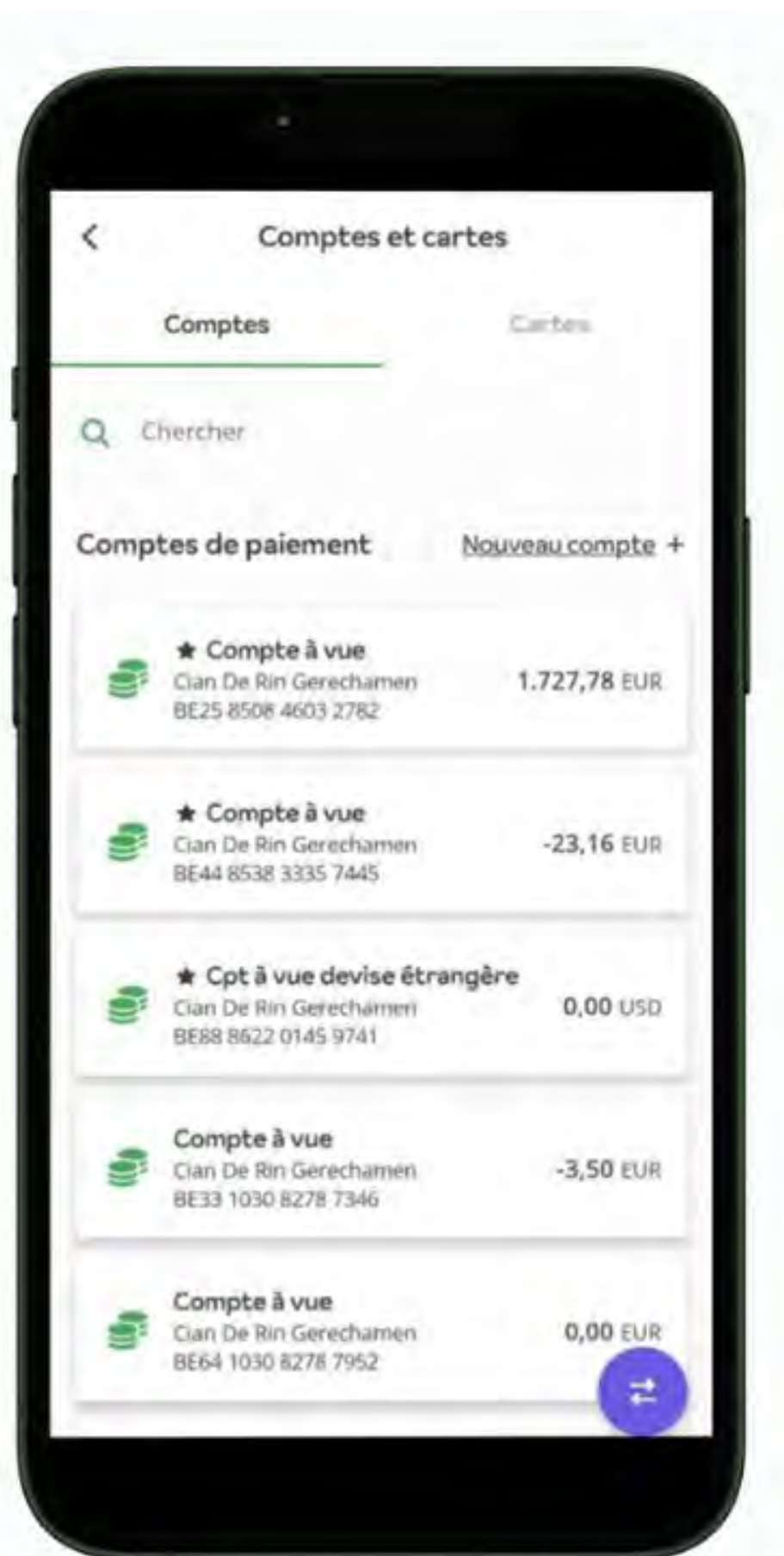
Vue d'ensemble des possibilités sur le smartphone : consultez vos comptes, opérations et soldes



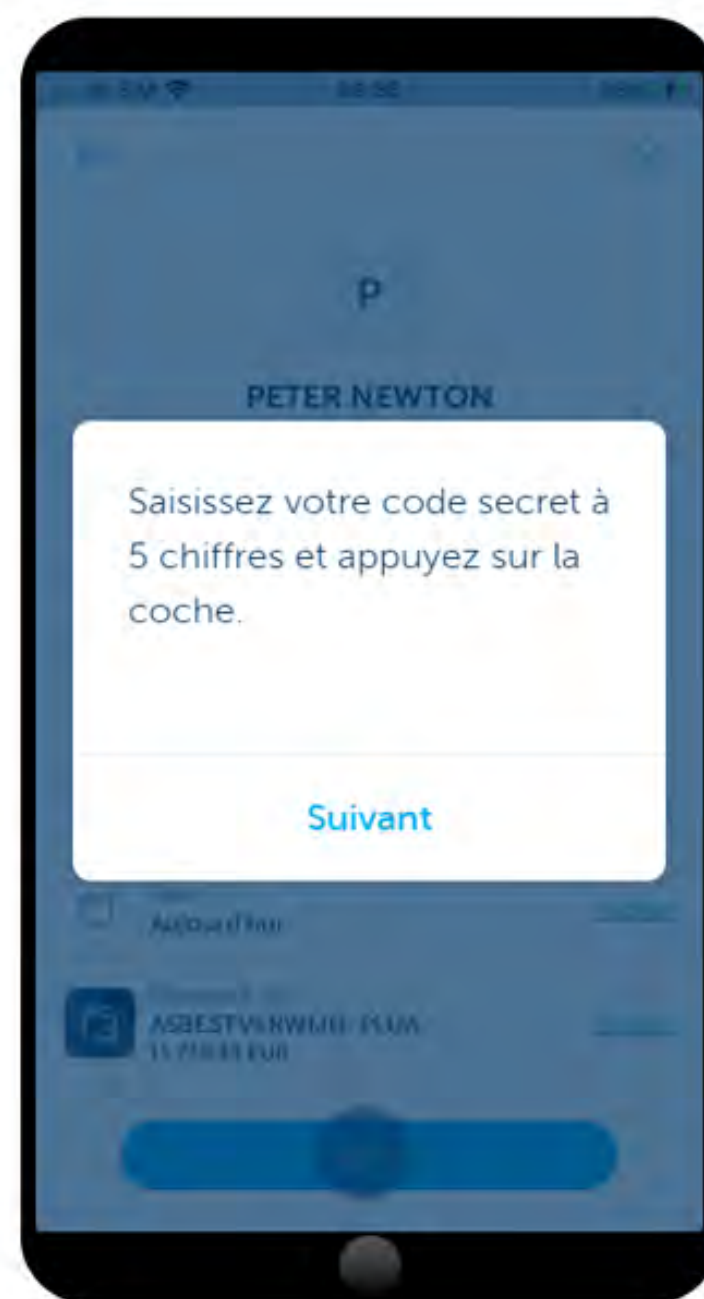
Vue d'ensemble des possibilités sur le smartphone : consultez vos comptes, opérations et soldes



Vue d'ensemble des possibilités : effectuez vos virements 1/2




Vue d'ensemble des possibilités : effectuez vos virements 2/2



Paiement numérique : comment faire ?



Paiement sans contact

- Vous pouvez payer sans contact si votre carte de banque dispose de cette fonction 
- Vous tenez votre carte durant quelques secondes à proximité du terminal
- Le terminal vous informe que le paiement a été effectué avec succès



Quels montants peut-on payer sans contact ?

- Vous pouvez payer tout montant inférieur à 50 euros sans contact.
- Vous payez plus de 50 euros ? Le terminal vous demandera alors votre code pin.
- La limite cumulée est à 100 euros (ou 150 en fonction des banques). Si vous faites plusieurs petits paiements en suivant, sans contact pour plus de 100 euros (p. ex. 10 euros + 45 euros + 25 euros + 25 euros), vous devrez taper votre code pour le dernier paiement.

Les paiements sans contact sont-ils sûrs ?

Plus d'1 paiement sur 2 par carte sont effectués sans contact de nos jours en Belgique.

En dépit de leur utilisation fréquente, il n'a, à ce jour, **jamais** été enregistré de fraude aux paiements sans contact en Belgique.

Logique aussi car :

- ✓ **Faible butin**
- ✓ **Gros risque de se faire prendre**

+ Fraude **difficile à exécuter** : la carte se trouve généralement rangée dans le portefeuille entre d'autres cartes qui ont aussi des puces.

En cas de vol ou de perte de votre carte et si quelqu'un effectue un paiement sans contact avec celle-ci, la banque remboursera toujours au client le montant perdu.

En cas de perte ou de vol, il est important de faire bloquer sa carte dans les plus brefs délais via [Card Stop](#) (+32 78 170 170).

Cela rendra également impossible les transactions sans contact.

Payer avec le code QR avec l'app bancaire

- Ouvrez votre application bancaire (“paiement mobile”, “scanner”...)
- Scannez le code QR
- Introduisez le montant. Parfois, il est déjà indiqué. Contrôlez-le bien.
- Vous vous identifiez (codes...)



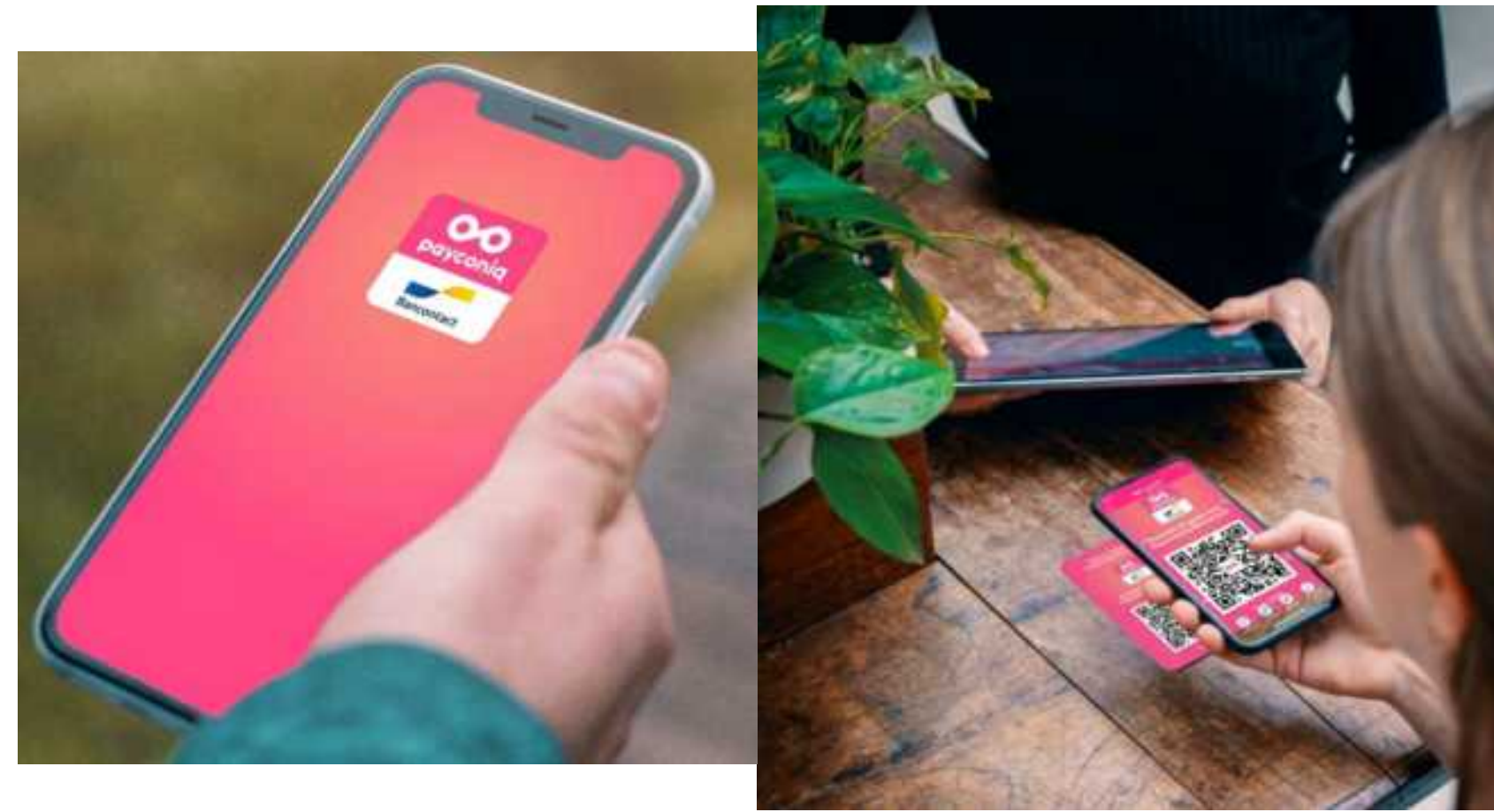
Wero

- Wero est intégré dans les applications bancaires de plusieurs banques.
 - Ce n'est pas une application à part.
- Pour envoyer ou recevoir de l'argent, en générant un QR code ou en utilisant un numéro de téléphone portable de vos contacts.
- Solution de paiement mobile instantané à l'échelle européenne.



Payer avec Payconiq by Bancontact

- Avec l'application Payconiq sur votre smartphone, vous pouvez scanner un code QR
- Où trouvez-vous ces codes QR ?
 - Sur un autocollant dans le magasin
 - Sur l'écran d'un terminal de paiement
 - Sur l'écran d'un autre smartphone
 - Sur une facture
 - ...
- Vous scannez et confirmez le paiement avec votre code personnel, une empreinte digitale ou un scan facial.
- Les applications bancaires permettent toujours l'utilisation des QR codes Payconiq



Comment payer par code QR?

S'entraîner à scanner un code QR



Ce code QR ne réalise pas un paiement mais vous mène sur **le site de Febelfin**



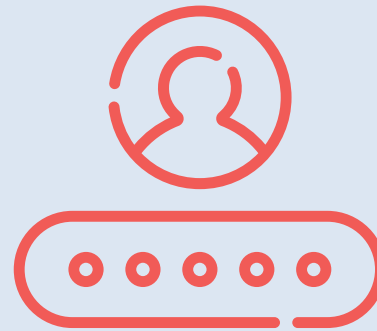
La sécurité en ligne



Des systèmes bancaires sécurisés



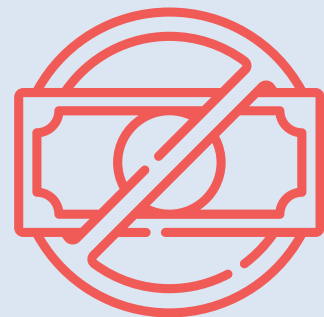
Connexion sécurisée



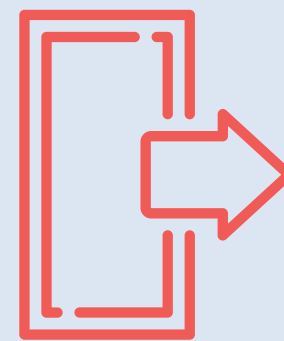
**Se connecter
obligatoirement avec
authentification forte**



**Signer de manière
digitale les ordres de
paiement**



Limites de paiement



**Se déconnecter
automatiquement**



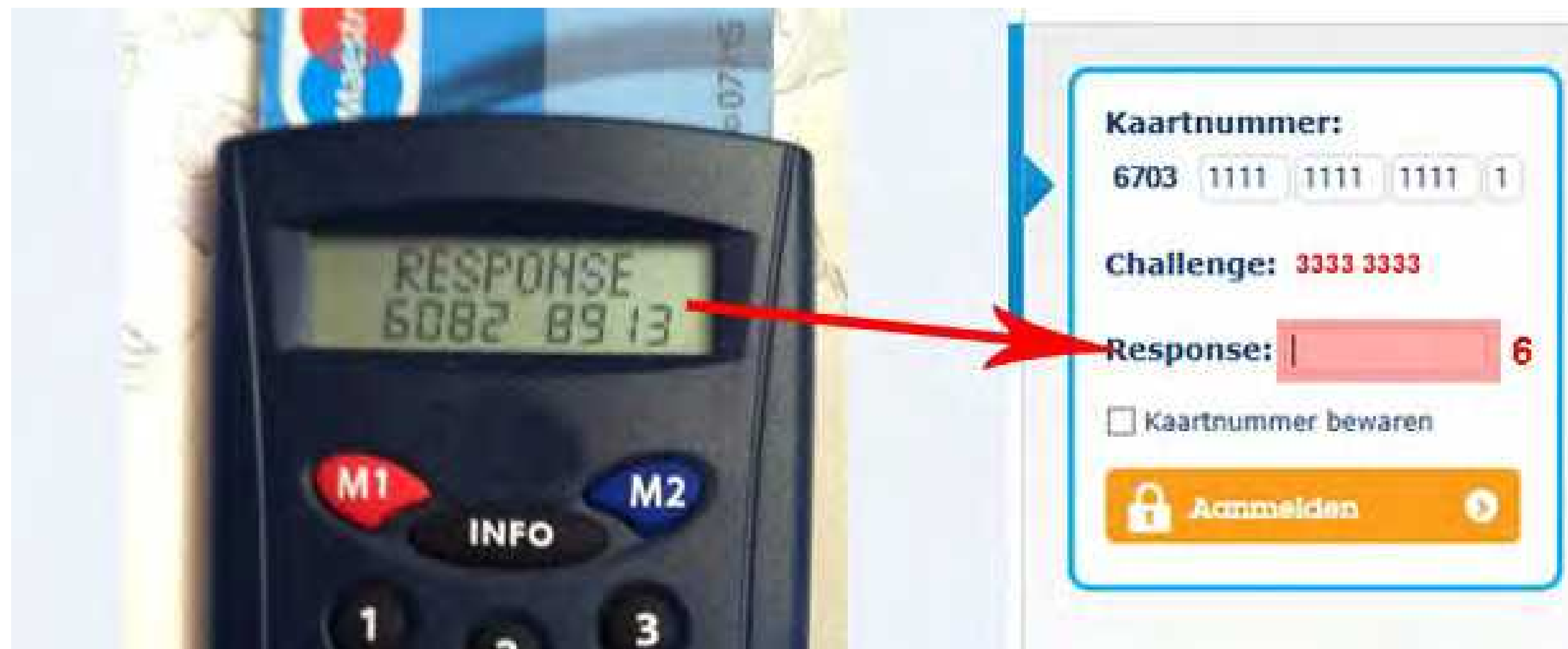
**Experts qui suivent le
comportement des
criminels internet +
systèmes de sécurité**

Est-ce que la banque mobile est moins sécurisée ?



- Technologie hyper-sécurisée
- Enregistrement via identification
- Codes personnels...pour effectuer des transactions
- Aucune donnée bancaire n'est stockée sur votre smartphone

**ON NE DONNE JAMAIS SON CODE PIN !
ON NE DONNE JAMAIS LA REPONSE DU LECTEUR DE
CARTE !**



C'est quoi le phishing (= hameçonnage)?



- Le phishing est une **escroquerie** où les fraudeurs se font passer pour une organisation de confiance.
- Ils envoient **un message** (e-mail, sms, téléphone) contenant un lien vers un faux site web ou un logiciel malveillant.
- Le phishing peut se faire par téléphone.

Comment reconnaître un mail de phishing ?



Adresse mail bizarre ou ne correspondant pas à l'organisation : « patricia.stassinet@ac-paris.fr »

**Adressage non personnalisé
"CHER CITOYENS"**

**Pression/contrainte/menace
ou élément qui attire la curiosité ou on parle d'argent, etc.**
"Nous vous informons par ailleurs que vous devez impérativement procéder au processus de certification. Le non-respect de cette procédure peut entraîner des rejets d'opération et le cas échéant, une mesure d'interdiction bancaire"


**Lien pour compléter vos données personnelles/bancaires
sur un site ou téléchargement : "JE ME LANCE"**



Modules de formation | Safeonweb

https://surfersanssoucis.safeonweb.be/fr/modules

NL **FR** EN DE




Safeonweb.be

Modules de formation

Choisissez un module de formation

Surfer sans soucis
Regarde où tu vas!

Surfer sans soucis
Vérifie avant de transférer de l'argent

En association avec  CYBER SECURITY COALITION

be

Apprendre à reconnaître une URL peut aussi vous permettre de voir qu'il s'agit de phishing



Safeonweb :

- Une application gratuite qui vous avertit des cybermenaces et des nouveaux messages de phishing.
- Si vous n'avez pas de smartphone ou de tablette, le site web www.safeonweb.be donne aussi des conseils et fait des avertissements.
- Une extension de navigateur : <https://safeonweb.be/fr/safeonweb-browser-extension>

Autres exemples de mails de phishing



Crédit en souffrance sur votre compte - Veuillez approuver

 Services bancaires BNP <Bnp@taxes-payout.co>
To  Charline Gorez

 **BNP PARIBAS**

Cher client,

Un crédit est en souffrance sur votre compte depuis 48 heures. Veuillez [cliquer ici](#) pour consulter la transaction.

Merci,

Services bancaires BNP

B-N-PFORTIS@support.be 07/01/2025!

 **B-N-P FORTIS** 02:56
À Vous

Une mise à jour est disponible pour votre lecteur de carte

Pour continuer à bénéficier de tous nos services en ligne, vous devez mettre à jour votre lecteur de carte via votre espace EasyBanking.

[Mettre à jour mon lecteur carte](#)

Votre conseiller BNP Paribas Fortis

Groupe BNP Paribas

3 rue Montagne du Parc B-1000 BRUXELLES

----- Doorgestuurd bericht -----
Onderwerp:Problème concernant votre adhésion.
Datum:Fri, 31 Dec 2021 17:23:48 +0000
Van:Proximus Billing <phong@user.com.sg>
Aan:



Chèr(e) client(e),

Nous vous informons que votre mode de paiement a été refusé.

Merci de mettre à jour vos informations pour le prélèvement prévu le **02/01/2022** au plus tard.

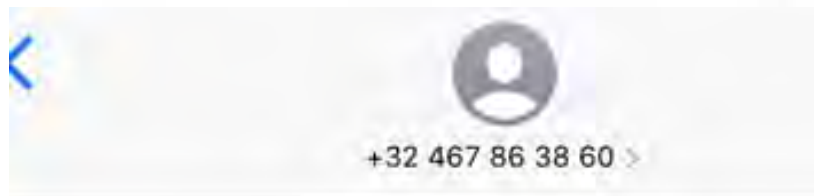
Si vous n'effectuez pas cette mise à jour avant le **02/01/2022**, votre abonnement Proximus sera définitivement terminé et un montant de **69,99€** vous sera facturée suite aux frais de clôture.

[Mettre à jour](#)

Et le smishing ?

Proximus : Votre facture est PAYEE 2 fois par erreur, rendez-vous sur <https://bit.ly/Proximus20>

Phishing



Bericht
Vandaag 19:20

[Cardstop]

WAARSCHUWING: Wij hebben uw rekening tijdelijk geblokkeerd. U dient uw rekening zo snel mogelijk te verifiëren om blokkade te voorkomen. Ga naar:

<https://cardstop-heractiveren.me/cardstop.html>



Message
Aujourd'hui 18:31

Beste,
De Federale belastingdienst heeft besloten dat u een terugbetaling ontvangt van €321,74. Klik hier om de betaling te ontvangen.

<https://compensatie-omstreek.online/>

Chéri,
Le Bureau fédéral des impôts a décidé que vous recevrez un remboursement de €321,74. Cliquez ici pour recevoir le paiement.

<https://compensatie-omstreek.online/>

Message
Aujourd'hui 09:10

[INGApp]: Votre compte est bloquée suite à plusieurs tentatives de connexion. Pour réactiver votre compte cliquez ici: <https://ltsme-auth.web.do?login>

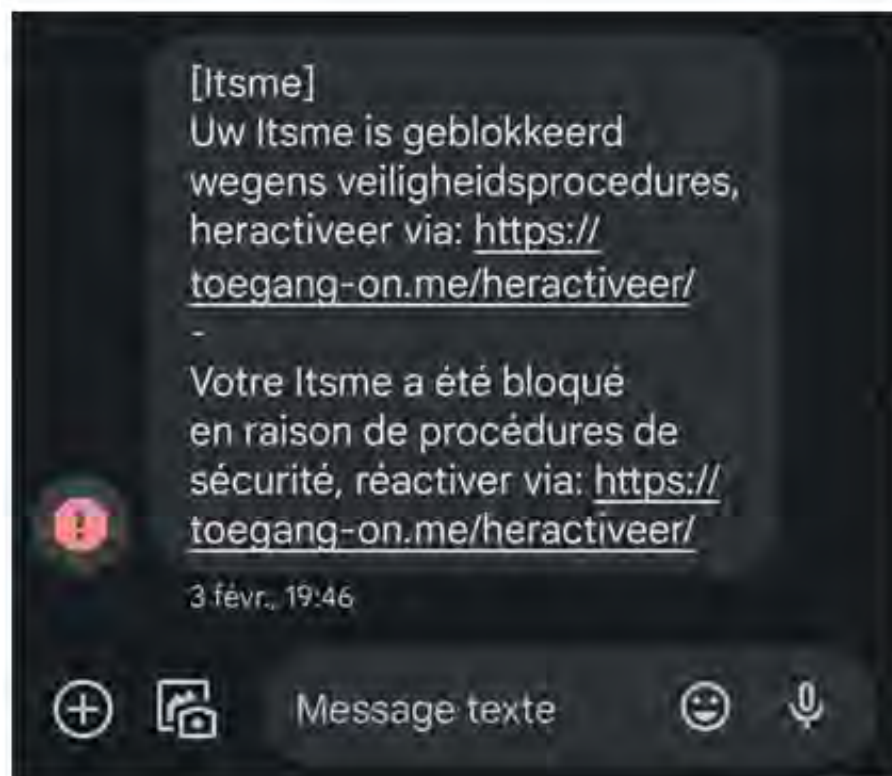
[Postnl.be] Uw pakket heeft ons detacheringcentrum bereikt gelieve eenmalige kosten te voldoen via : <https://bom.so/7lgWRa>

[Postnl.be] Votre colis est arrivé à notre centre de dépôt, merci de régler les frais de dédouanement ponctuels imposés par les douanes via : <https://bom.so/7lgWRa>

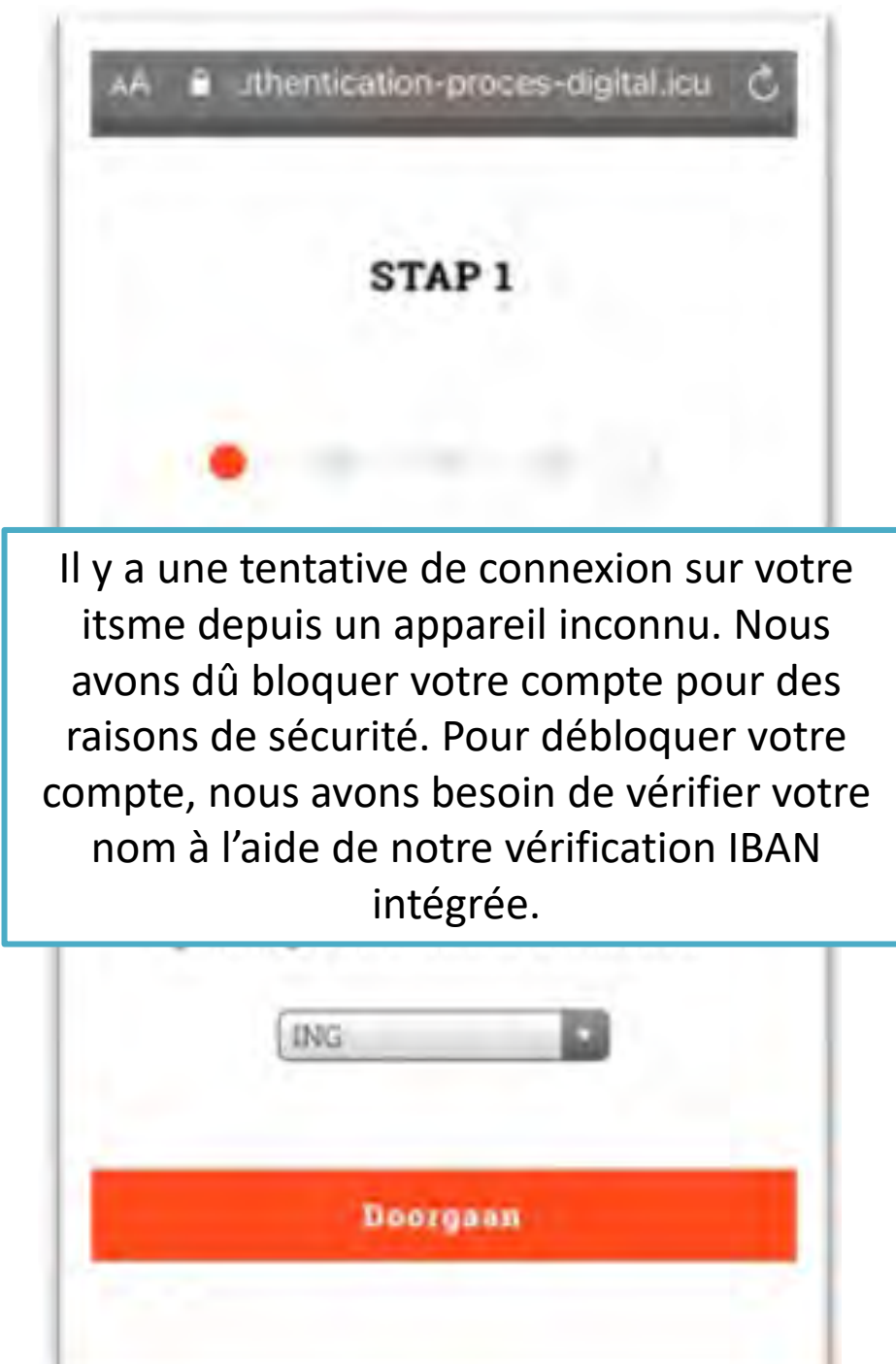
Afgeleverd



Que se passe-t-il lorsqu'on clique sur le lien ?



1. MESSAGE D'AVERTISSEMENT

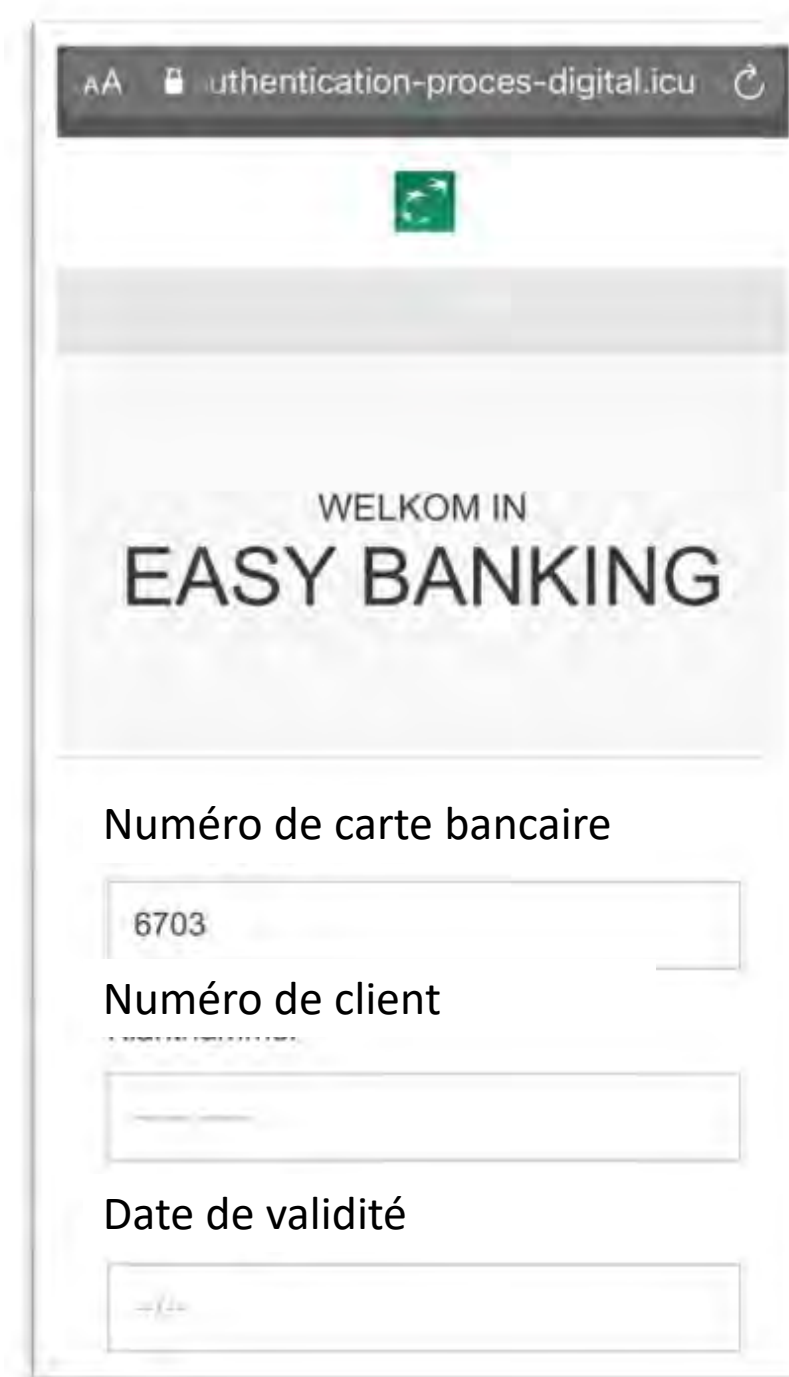


Il y a une tentative de connexion sur votre itsme depuis un appareil inconnu. Nous avons dû bloquer votre compte pour des raisons de sécurité. Pour débloquer votre compte, nous avons besoin de vérifier votre nom à l'aide de notre vérification IBAN intégrée.

2. ON VOUS DEMANDE DE SÉLECTIONNER VOTRE BANQUE



3. ON VOUS DEMANDE DE COMPLÉTER VOTRE NUMÉRO DE CARTE BANCAIRE, VOTRE NUMÉRO DE CLIENT ET LA DATE DE VALIDITÉ DE VOTRE CARTE
! NE COMMUNIQUEZ JAMAIS CES INFORMATIONS VIA UN LIEN ENVOYE DANS UN MESSAGE!



Les escrocs peuvent aussi vous appeler



Vidéo Safeonweb



N'abandonnez pas les commandes de votre ordinateur à « un collaborateur de la banque »

Tenez-vous au courant des dernières avancées dans le secteur

PARTAGER — TWITTER FACEBOOK LINKEDIN E-MAIL

25 JANVIER 2024 - 4 MIN DE LECTURE

Si les particuliers étaient plus souvent ciblés dans le passé, ce sont désormais les entrepreneurs qui sont plus fréquemment contactés par des escrocs se faisant passer pour des collaborateurs bancaires. Ces fraudeurs parviennent à leur soutirer d'importantes sommes d'argent en les convainquant de leur confier le contrôle de leur ordinateur et leurs codes personnels. Ce type de fraude est actuellement en hausse et peut entraîner des pertes financières considérables.



Worldline et Febelfin mettent en garde contre des tentatives de fraude par téléphone au nom de Card Stop

Tenez-vous au courant des dernières avancées dans le secteur

PARTAGER — TWITTER FACEBOOK LINKEDIN E-MAIL

2 FÉVRIER 2024 - 3 MIN DE LECTURE

Il est recommandé aux consommateurs de ne jamais partager leurs données bancaires.

Depuis quelques jours, des personnes reçoivent un appel d'un numéro commençant par 04. Une voix au bout du fil prétend vous appeler de la part de Card Stop et vous informe que des transactions suspectes ont été détectées sur votre compte bancaire. Il s'agit en réalité d'appels frauduleux qui n'émanent nullement de Card Stop mais bien de fraudeurs. Worldline et Febelfin rappellent aux consommateurs de ne jamais partager leurs données via sms, e-mail, réseaux sociaux, appel téléphonique, etc.

Variante : ils vous demandent d'appeler



- 👉 Card Stop ne vous contactera jamais proactivement.
- 👉 Le seul numéro officiel de Card Stop est le +32 (0) 78/170 170.

Variantes: télécharger un logiciel malveillant ou scanner un QR code



Phishing à la carte bancaire

1. Le fraudeur envoie **un e-mail, un courrier postal ou un SMS** frauduleux au nom d'une banque.
2. Dans le message, il indique que la carte de débit du destinataire doit être remplacée.
3. Le message contient **un lien vers un site web frauduleux** qui ressemble à celui de la banque.
4. Sur le site web, les fraudeurs demandent aux destinataires de **fournir leurs données personnelles, leur numéro de carte bancaire, leur code PIN actuel et leur nouveau code PIN.**
5. Ils demandent également aux destinataires de **renvoyer leur carte** de débit actuelle par la poste.

À retenir

- Votre banque ne vous demandera **jamais le code pin** de votre carte de débit.
- Votre banque ne vous demandera **jamais de lui renvoyer votre carte de débit.**

Phishing à la carte bancaire à domicile

1. Les fraudeurs se font passer **pour des employés de banque.**
2. Ils appellent les victimes et leur disent que des **transactions suspectes** ont été effectuées avec leur carte bancaire.
3. Ils proposent de **se rendre directement** chez les victimes pour résoudre le problème.
4. Ils se comportent de manière professionnelle et font tout pour gagner la confiance des victimes.
5. Une fois chez les victimes, ils s'assoient à leurs côtés lorsque celles-ci se connectent à la banque en ligne.
6. **Ils notent le code de réponse du lecteur de carte** ou voient le code personnel des victimes.
7. Ils coupent la carte bancaire des victimes, en s'assurant **de garder la puce intacte.**



Fraude aux comptes à sécurité renforcée

1. Message de phishing pour vous soutirer vos codes bancaires personnels.
2. Appel téléphonique **en se faisant passer pour un membre du personnel de votre banque.**
3. Demande de transférer votre argent vers un nouveau **compte réputé hautement sécurisé.**

A retenir

- Votre banque ne vous demandera jamais de transférer votre argent vers un compte tiers par téléphone, e-mail, SMS ou via les réseaux sociaux.
- Retenez également que les comptes à sécurité renforcée n'existent pas.



Fraude à la demande d'aide

- Le cybercriminel **se fait passer pour l'un de vos proches** en vous contactant par e-mail, sms ou via des messages dans des applications.
- Ou inversement : il écrit à vos proches en votre nom.
- Dans les deux cas, **il demande une aide financière urgente, et donc un virement.**

Conseil en or : appelez d'abord vous-même l'expéditeur du message, ou posez-lui des questions de contrôle dont les réponses ne figurent pas dans de précédents e-mails, chats ou sur les médias sociaux.



Fraude à l'amitié/aux sentiments

- Une fraude à l'amitié est une arnaque où **quelqu'un se fait passer pour un ami ou un amoureux en ligne.**
- Il gagne la confiance de la victime, puis leur demande de l'argent ou des informations personnelles.
- La victime est souvent trop impliquée émotionnellement pour réaliser qu'elle est victime d'une arnaque.

68 |

- Conseils :
- N'acceptez pas les demandes d'amitié sans réfléchir
- Vérifiez l'authenticité du profil
- Ne faites pas confiance à n'importe qui
- Méfiez-vous des histoires "tristes"
- Ne transférez pas d'argent sur un coup de tête !

Ça commence comme ça



Ça finit comme ça



Fraude à l'investissement

- Les fraudeurs proposent des investissements avec des rendements très élevés.
- Les victimes investissent leur argent, mais ne voient jamais de retour.
- Les investissements sont souvent fictifs ou ne rapportent pas ce qui était promis.



Conseils :

1. Vérifiez l'identité du fournisseur et les informations sur l'offre via <https://www.fsma.be/fr>
 - Un doute ? Contactez la FSMA via leur formulaire : <https://www.fsma.be/fr/questions-sur-la-fraude-linvestissement>
2. Demandez des informations claires et compréhensibles si vous ne comprenez pas l'offre.
3. Ne partagez jamais vos données personnelles
4. Méfiez-vous (de la promesse) d'un bénéfice excessif

A retenir

- Les organisations fiables ne vous demanderont **jamais** vos données bancaires via un lien dans un SMS, e-mail... ou via un appel téléphonique.
- Les banques ou les organisations fiables ne vous appelleront **jamais pour vous accompagner** dans un processus de paiement (en vous demandant d'utiliser itsme ou en vous demandant le code réponse du lecteur de carte).
- Une banque ne vous proposera **jamais** de prendre le contrôle à distance de votre ordinateur...

70 |

La banque numérique est extrêmement sûre. Cependant, comme dans la vie réelle, certaines personnes mal intentionnées peuvent tenter d'abuser de votre confiance. Restez vigilant face aux demandes inhabituelles ou suspectes. En cas de doute, n'hésitez pas à vous renseigner avant d'agir.



Vous êtes tombé dans le piège ?

1. **Bloquez immédiatement vos cartes bancaires** si vous avez communiqué vos données de cartes bancaires en appelant Card Stop.



Numéro joignable aussi depuis l'étranger !

2. **Contactez votre banque le plus rapidement possible.** Vous trouverez les coordonnées des banques sur le site de Card Stop et sur leurs canaux. Les banques ont des **services fraudes spécifiques** disponibles **24/24 7/7**.
3. **Déposez plainte auprès de la police.**



Bloquer vos moyens de
paiement

Dans quels
cas ?

Questions
fréquentes

Pour les sourds et
malentendants

Quels produits puis-je bloquer ?



Cartes

- Cartes de débit (cartes bancaires)
- Cartes de crédit et cartes prepaid
- Chèques repas électroniques

Appelez le 078 170 170



Applications de paiement

- Payconiq by Bancontact
- Google Pay⁷²
- Apple Pay

Appelez le 078 170 170



Applications bancaires

- Vous soupçonnez un cas de fraude ou d'abus avec votre application bancaire ?

Que dois-je faire ?

Numéros des services fraudes des banques

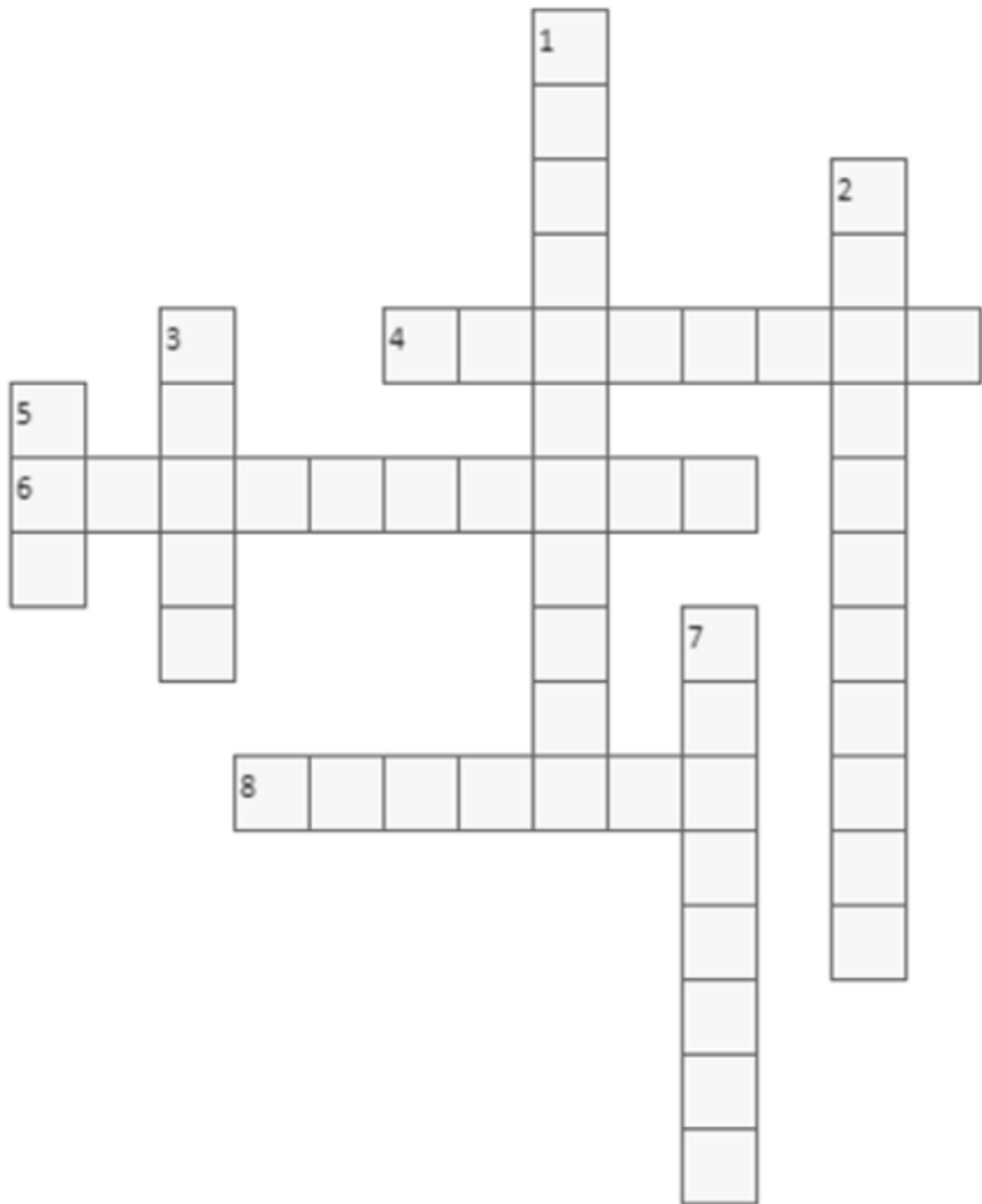
Votre banque	Pendant les heures	En dehors des heures
Argenta	03 285 53 33	03 285 53 33
Bank de Kremer	03 245 00 11	03 245 00 11
Banque Van Breda	03 245 00 11	03 245 00 11
Banx	02 222 91 00	02 222 91 00
Belfius	02 222 46 00	02 222 46 00
Beobank	02 622 20 00	078 170 170**
BNP Paribas Fortis	02 762 20 00	02 433 43 75
CBC	016 43 20 00	016 43 20 00
CPH	078 170 170**	078 170 170**
Crelan	02 555 92 00	02 555 92 00
Deutsche Bank	02 551 99 98	02 551 99 98
Europabank	09 224 76 90	09 224 74 07
Fintro	Votre agence	02 433 43 75
Hello Bank	02 433 41 42	02 433 43 75
ING	02 464 60 60	02 464 60 60
KBC	016 43 20 00	016 43 20 00
Keytrade Bank	02 679 90 00	02 679 90 00
Medirect	02 518 00 00	02 518 00 01
Nagelmackers	078 170 170**	078 170 170**
Triodos	02 548 28 00	02 548 28 00
vdk bank	09 267 33 31	078 170 170**

** Ceci est le numéro de Cardstop. Demandez explicitement de bloquer votre carte de débit pour cause de fraude sur votre compte/app bancaire.



S

- De quelle fraude s'agit-il ?
- Qu'est-ce qui vous interpelle?



Horizontalement

- 4. Nom de l'arnaque dans le cadre de laquelle les criminels tentent de récupérer vos codes bancaires
- 6. Type de virement bancaire effectué en quelques secondes
- 8. Action pour lire un QR code pour effectuer un paiement mobile

Verticalement

- 1. Outil numérique sur smartphone pour accéder à ses services bancaires
- 2. Quand vous tenez votre carte bancaire contre le terminal de paiement sans l'introduire
- 3. Application sur votre smartphone qui vous permet de confirmer votre identité
- 5. Code que vous ne devez jamais donner
- 7. Nom de l'organisme que vous devez contacter pour faire bloquer vos cartes bancaires

Réponses page suivante

Merci pour votre attention 😊



Réponses : 1. Application 2. Sans contact 3. itsme 4. phishing 5. PIN 6. instantané 7. Card Stop 8. scanner



NOS PROCHAINS ÉVÉNEMENTS



CPAS
CHARLEROI

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU



DigiLab

SENIORDIGITAL Academy



MAISON DES AÎNÉS
CHARLEROI



CPAS
CHARLEROI

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



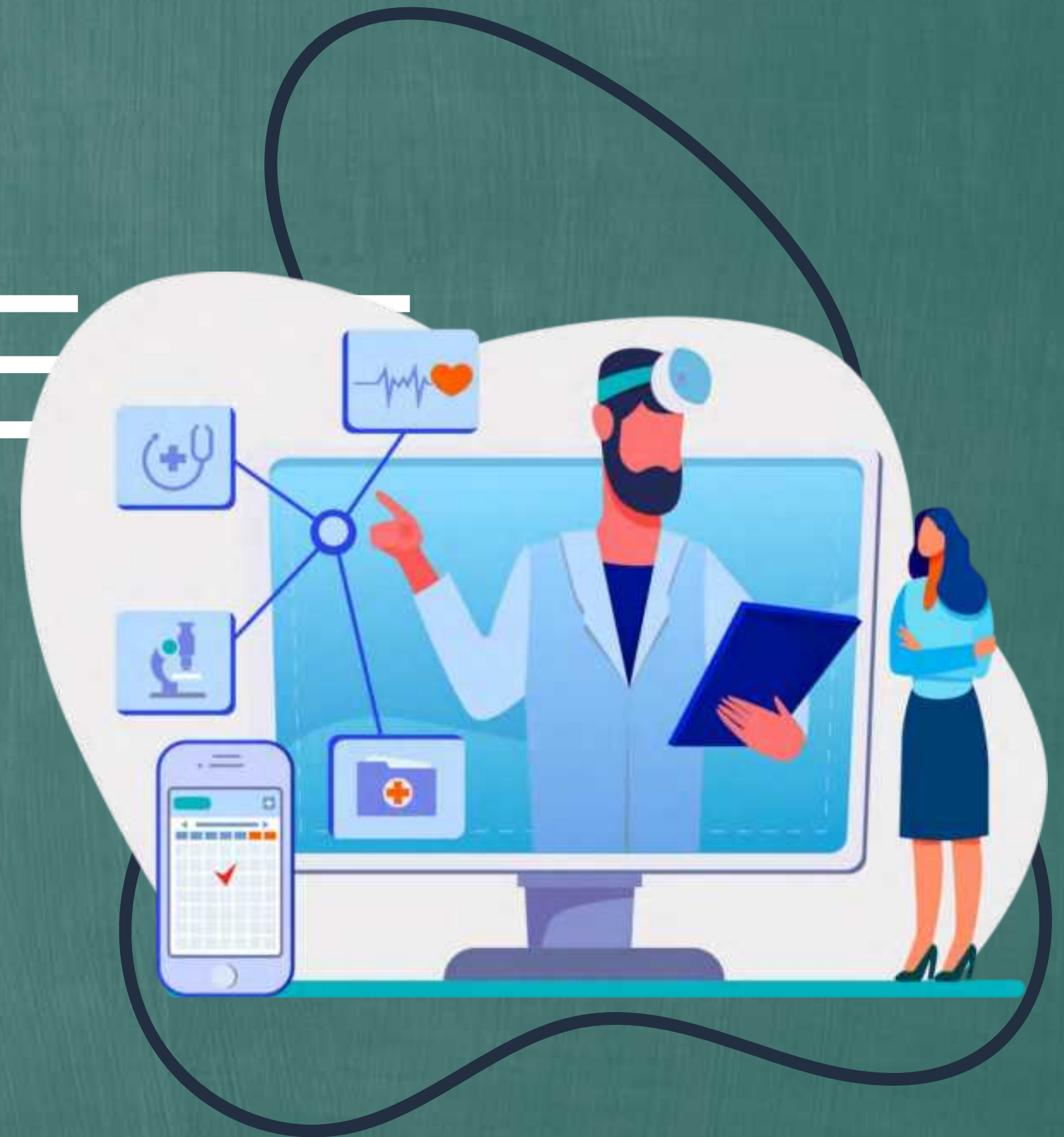
Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU



DigiLab



DÉCOUVERTE MASANTE.BE



PROCHAINEMENT



CPAS
CHARLEROI

POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



Financé par
l'Union européenne
NextGenerationEU



DigiLab