

Première en Belgique : activez un "Ange Gardien" lors de paiements suspects

KBC permet à ses clients de faire appel à une personne de confiance pour surveiller les paiements suspects dans la lutte contre la fraude numérique et le human takeover

Bruxelles, le 10 février 2026 – À l'occasion du Safer Internet Day, une journée placée sous le signe d'un usage sûr et conscient d'internet, KBC lance une première belge. Au printemps 2026, les clients pourront activer la fonctionnalité "Ange Gardien", qui leur permet de désigner une personne de confiance pour les aider à surveiller d'éventuels virements suspects. Dans le cadre de la lutte plus large contre la fraude numérique, KBC mettra ce concept à disposition d'autres institutions financières sur demande.

Le *human takeover*, une nouvelle forme de fraude en pleine progression

La fraude de type *human takeover* augmente fortement. Il s'agit d'une forme dangereuse, mais encore largement méconnue de fraude dans laquelle les fraudeurs élaborent un récit crédible et contraignant dans lequel les victimes sont progressivement entraînées. Elles ne cliquent pas simplement par erreur sur un lien infecté : elles sont trompées pour transférer de l'argent. Et parce que le *human takeover* est encore relativement inconnu, il agit très rapidement – souvent avant que les victimes ne réalisent qu'elles sont tombées dans un scénario soigneusement construit.

« Nos clients nous disent combien il est difficile de distinguer le vrai du faux, même ceux qui se sentent habituellement en sécurité en ligne. Dans les cas de *human takeover*, les gens sont embarqués dans un récit tellement convaincant qu'ils ne voient plus où s'arrêtent les faits et où commence la fraude. C'est une forme de fraude particulièrement difficile à interrompre. Notre point de contact central Secure4U traite environ 1 000 alertes et signalements par jour et contacte les clients en cas de suspicion de fraude. Pourtant, nous constatons que les victimes de *human takeover* sont parfois tellement induites en erreur qu'elles s'enfoncent de plus en plus dans le "tunnel de la fraude", ce qui rend les interventions encore plus difficiles », explique Karen Van De Woestyne, Directrice Transformation Digitale & Écosystèmes chez KBC. Dans ces moments critiques, un regard supplémentaire peut faire toute la différence.

"Ange Gardien" : une personne de confiance qui garde un œil bienveillant

KBC¹ introduit donc une première en Belgique : "l'Ange Gardien", un nouveau service permettant aux clients de désigner une personne de confiance issue de leur entourage comme filet de sécurité supplémentaire. Celle-ci peut consulter les transactions suspectes et aider à prendre rapidement et sereinement la bonne décision. L'objectif est d'offrir aux clients un mécanisme de sécurité qui repose sur leur relation de confiance avec cette personne, capable d'appuyer sur le frein ou d'intervenir avant qu'il ne soit trop tard. La fonctionnalité "Ange Gardien" fait partie de KBC Mobile et KBC Touch, et est facile à activer. Une fois activé,

¹ Par KBC, nous entendons dans ce communiqué de presse les marques KBC, KBC Brussels et CBC.

l'ange gardien reçoit automatiquement – en complément aux vérifications existantes de Secure4U – une notification dans l'app en cas de transaction suspecte. Le rôle de l'ange gardien n'est pas de contrôler, mais d'accompagner, pour aider les clients à agir de manière plus consciente, plus calme et plus sécurisée.

Comment cela fonctionne-t-il en pratique ?

- Le client choisit lui-même une personne de confiance (« ange gardien ») dans son entourage direct.
- Pour activer cette protection supplémentaire, le client se réunit physiquement avec sa personne de confiance. Pour endosser le rôle d'ange gardien, cette personne scanne le QR code généré par le client dans KBC Mobile ou KBC Touch et confirme qu'elle accepte d'être l'ange gardien du client.
- Après l'activation, l'ange gardien ne reçoit qu'une notification en cas de virements suspects ou à haut risque détectés par KBC Secure4U. KBC en informe l'ange gardien par voie digitale.
- L'ange gardien peut ensuite confirmer ou annuler le virement après avoir pris contact avec le client.

Lina, qui choisirait son partenaire Bart comme ange gardien, résume : « Nous nous faisons confiance aveuglément et nous partageons toujours nos doutes, mais les fraudeurs deviennent de plus en plus ingénieux. Il devient plus difficile de distinguer la réalité de la fraude. Savoir que la personne en qui j'ai le plus confiance peut automatiquement garder un œil sur les transactions suspectes, cela apporte une vraie tranquillité d'esprit. »



Lina et son partenaire Bart

L'ange gardien ne reçoit une notification que pour les transactions suspectes et n'a aucun accès à d'autres informations financières. Et même si "l'Ange Gardien" ne peut éliminer complètement le risque de fraude, il contribue à le réduire. Chaque couche de protection peut aider à briser le "tunnel de la fraude" et à contrer les récits de fraudeurs de plus en plus sophistiqués. Il reste néanmoins essentiel que les clients continuent à utiliser leurs moyens de paiement avec prudence.

KBC étudie en parallèle d'autres applications possibles afin d'étendre les possibilités de l'"Ange Gardien".

Pour tout le monde, pas seulement pour les clients KBC

KBC est la première banque belge à lancer ce concept, mais souhaite avant tout contribuer à un environnement numérique plus sûr pour tous. « C'est pourquoi nous partageons le concept avec d'autres institutions sur demande », précise Karen Van De Woestyne.

Cette initiative est également soutenue par la fédération sectorielle Febelfin : « Les banques belges investissent en permanence dans la protection de leurs clients contre la fraude en ligne. En tant que fédération sectorielle, Febelfin soutient ces efforts et rassemble les banques pour partager insights, tendances et solutions, afin d'affronter plus rapidement et efficacement les nouvelles menaces. Nous saluons toute initiative renforçant la résilience face à la fraude, dans l'intérêt du client et de la confiance dans le système financier », déclare Isabelle Marchand, Responsable Communication chez Febelfin.

KBC construit depuis des années un écosystème digital performant. "Ange Gardien" constitue une étape logique dans la conviction que l'innovation numérique doit renforcer les personnes. La fonctionnalité peut être utilisée en complément des mécanismes existants, notamment :

- Secure4U, le point de contact central pour tout ce qui concerne la sécurité numérique, recevant environ 1 000 appels par jour au 016 432 000 et disponible 24/7.
- "Vérifiez ta conversation", qui permet aux clients de vérifier immédiatement dans KBC Mobile et KBC Touch s'ils parlent réellement à un collaborateur KBC. La vérification se fait automatiquement, sans encodage de données par le client.
- Le contrôle IBAN-nom, introduit par KBC et d'autres banques belges, qui avertit lorsque le nom du bénéficiaire ne correspond pas au numéro de compte – avant que l'argent ne soit transféré.



Katleen Dewaele

directeur Communication Corporate / Porte-parole KBC-groupe
+ 32 475 78 08 66 – katleen.dewaele@kbc.be

KBC Group SA – Avenue de port 2, 1080 Bruxelles

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur le site www.kbc.com ou peuvent être obtenus en envoyant un courriel à pressofficekbc@kbc.be