

Communiqué de presse

Bruxelles, 15 septembre, 09h00



KBC propose le service ange gardien à plus de 4 millions de clients en Belgique

Le service "ange gardien" est officiellement lancé après une phase pilote: il s'agit de la première fonction de sécurité belge qui permet à une personne de confiance de vérifier des paiements suspects avant leur exécution

De nos jours, les fraudeurs ciblent davantage les gens que les systèmes. C'est pourquoi KBC lance aujourd'hui le service ange gardien et le propose à plus de 4 millions de clients en Belgique, après une phase pilote réussie l'été dernier. Cette nouvelle fonction de sécurité permet aux clients de désigner une personne de confiance pour vérifier des paiements suspects. "Ange gardien" est ainsi le premier et unique service de ce type en Belgique. KBC partage également ce concept avec d'autres établissements financiers qui en font la demande.

Manipulation des gens et non des systèmes

La fraude de type "human takeover" est devenue la forme de fraude la plus utilisée par les escrocs. Elle repose sur la manipulation de la confiance, des émotions ou du sentiment d'urgence pour pousser les victimes à effectuer elles-mêmes un virement ou à leur donner accès à leur espace bancaire. C'est notamment le cas avec la fraude à l'amitié ou l'arnaque sentimentale, où les fraudeurs jouent sur les émotions, ou une fraude à l'investissement avec des promesses de gains inhabituellement élevés. "Ange gardien" a été développé pour faire face à ces nouvelles techniques de manipulation. Après une phase pilote réussie, le service est aujourd'hui déployé à tous les clients.

Le service « ange gardien » permet de désigner facilement une personne de confiance pour vérifier un paiement suspect avant son exécution. "Comme les fraudeurs abusent de la confiance des gens, la confiance doit faire partie de la solution", explique Karen Van De Woestyne, Directrice Transformation digitale et Écosystèmes chez KBC. "La force du service "ange gardien" ne réside pas seulement dans la technologie, mais aussi dans l'aspect humain. Cet outil a été développé en moins d'un an par des collègues de KBC issus de différentes équipes, qui voient au quotidien l'impact de la fraude sur les clients. Ils ont voulu créer un moyen permettant aux gens de s'entraider pour démasquer les fraudeurs", explique Karen Van De Woestyne.



Témoignage de Willy et Kathleen

Pendant la phase pilote, qui a mobilisé plus de 2.000 utilisateurs, l'utilité d'une couche de contrôle supplémentaire est apparue comme une évidence. Willy a perdu une grande partie de ses économies après avoir été mis sous pression par des fraudeurs. Son compte KBC a toutefois été épargné, car sa fille Kathleen a pu bloquer les transactions suspectes grâce au service « ange gardien ».

"J'étais au restaurant quand j'ai reçu un appel de KBC", raconte Kathleen. "Ils avaient détecté des activités suspectes sur le compte de mon père et suspendu les paiements. J'ai tout de suite appelé mon père. À ce moment-là, il était justement en ligne avec le fraudeur. Ce dernier l'avait convaincu

que de l'argent disparaissait de ses comptes bancaires et qu'il pouvait l'aider à résoudre ce problème. L'escroc était très aimable et était parvenu à gagner la confiance de mon père avec beaucoup de patience. Je suis heureusement intervenue à temps. J'ai dit à mon père d'éteindre immédiatement son ordinateur et de raccrocher le téléphone. Grâce au service « ange gardien », j'ai refusé les transactions, de sorte que l'argent a été reversé sur le compte de mon père."

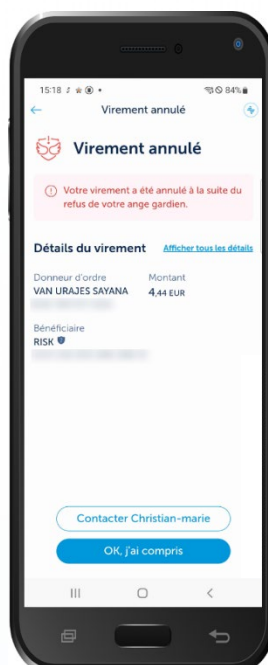
Comment fonctionne le service "ange gardien"?

Nous avons misé sur la simplicité:

1. Choisissez une personne de confiance, comme votre partenaire, un membre de votre famille ou un ami, pour qu'elle devienne votre ange gardien.
2. Demandez à Kate dans l'app d'activer le service « ange gardien »: Kate vous dirige alors directement au bon endroit.
3. Scannez le code QR avec votre ange gardien lorsque vous vous rencontrez.
4. Si KBC Secure4U détecte un paiement suspect, ce dernier est temporairement mis en attente. Votre ange gardien et vous recevez une notification à ce sujet. Secure4U, le point de contact central de KBC, contactera également votre ange gardien par téléphone pour lui demander de vérifier la notification.
5. L'ange gardien peut vous contacter pour vérifier que tout est en ordre. Vous pouvez alors décider ensemble si le paiement peut être effectué. Vous ajoutez ainsi une couche de contrôle supplémentaire avant l'exécution du paiement.
6. L'ange gardien peut ensuite approuver ou refuser le paiement. Vous recevez tous deux une confirmation.



Notification envoyée au client en cas de paiement suspect



Notification envoyée à l'ange gardien en cas de virement refusé

L'ange gardien voit uniquement le paiement suspect et n'a pas accès aux comptes ni aux autres paiements. Le service « ange gardien » ne permet certes pas d'éliminer totalement le risque de fraude, mais il contribue à le limiter. Il est donc important que les clients utilisent leurs moyens de paiement avec prudence et restent vigilants face aux abus. "La lutte contre la fraude digitale requiert un effort conjoint de plusieurs parties. Plus les banques, les opérateurs télécoms, les entreprises technologiques et les pouvoirs publics collaboreront étroitement, plus la marge de manœuvre des fraudeurs sera réduite", conclut Karen Van De Woestyne. C'est pourquoi KBC partage le concept avec d'autres banques qui en font la demande – plusieurs acteurs du secteur ont d'ailleurs déjà manifesté leur intérêt.

Technologie et contact humain

Le service « ange gardien » s'inscrit dans le cadre d'initiatives plus larges de KBC en matière de détection et de lutte contre la fraude. Nous avons ainsi développé un système de détection qui analyse quotidiennement plus chaque

transaction digitale sur la base de plus de 150 signaux d'alerte et de 700 schémas de fraude en maximum 4 secondes par transaction. Nous protégeons en outre nos clients grâce à des fonctions comme "Vérifiez votre conversation" qui leur permet de vérifier s'ils sont bien en communication avec leur banque et nous appliquons un délai d'attente de 4 heures lorsque les clients souhaitent augmenter leurs limites. En cas de suspicion de fraude, nos clients peuvent immédiatement contacter 24/7 notre service anti-fraude Secure4u au 016 432 000. Nous le répéterons jamais assez: nous ne demandons jamais à nos clients de communiquer leurs codes (PIN) ou d'effectuer des virements sur un compte soi-disant sécurisé.



Stéphanie Van Bets
Corporate Communications Manager
+ 32 499 17 44 63 – stephanie.vanbets@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