



ORDRE DE VIREMENT FRAUDULEUX SUR DEI

Dispositions à prendre par le Réseau commercial



Il est strictement **INTERDIT** d'ajouter un compte externe suite à une demande via MSI ou un autre canal (téléphone, mail, fax...) **SANS LA PRESENCE DU CLIENT.**

Le client conteste des virements identifiés comme frauduleux car il a été victime d'un Phishing

Le pirate adresse aux internautes un email prenant l'apparence d'un message émis par leur banque. Ce message les invite à cliquer sur un lien qui les dirige vers un site internet qui ressemble à s'y méprendre au site de leur banque.

Les internautes saisissent alors leurs codes sans se rendre compte de la fraude.

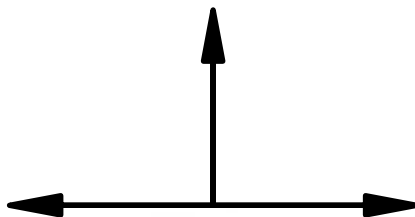
Les pirates récupèrent les codes et effectuent des opérations de virement pour leur propres comptes.



①

Ajout d'un compte externe suite à une demande MSI

Les escrocs se rendent sur DEI et envoient un message via MSI au collaborateur CEGEE lui demandant d'ajouter un compte externe à la BAD pour effectuer un virement qui s'avère être frauduleux.



②

Ajout direct d'un compte externe

Les escrocs se rendent sur DEI et ajoutent directement un compte externe pour effectuer un virement.





ORDRE DE VIREMENT FRAUDULEUX SUR DEI

Dispositions à prendre par le Réseau commercial

CONDUITE A TENIR

Au titre de la prévention

Positionner un pop-up 1010 sur le compte indiquant que le client a été victime d'une fraude au virement et rappeler à la vigilance.

Au titre du traitement, dès que la fraude est identifiée (cas ❶ et ❷) :

- Changer le mot de passe de la BAD (Banque à distance)
- Demander ensuite au client de déposer plainte
- Accompagner le client dans sa réclamation en vue d'indemnisation auprès du Service Relations Clientèle si la demande de retour de fonds est refusée par la banque destinataire (le client devra joindre à sa réclamation le dépôt de plainte).
- Transmettre via [Myflow](#) / [domaine Fraude](#) / [Autres moyens de Paiement](#) / [Contestation de virement SEPA – Fraude](#) ; une demande de Recall sera effectuée pour motif fraude (avec appui du dépôt de plainte) si des virements ont été opérés depuis le compte - consécutivement à l'ajout du RIB frauduleux.



Vos contacts :

Annuaire : [Service MO Solutions Clients et Fraude](#)

Boîte mail : [CEGEE-B-FRAUDE-EXTERNE](#)