

# DIGITALE INCLUSIE



# Febelfin informeert en sensibiliseert

Dit document bevat het materiaal dat Febelfin, de koepelorganisatie van de financiële sector, ter beschikking stelt met het oog op meer digitale inclusie en online veiligheid. Het is een handig overzicht van alles wat je moet weten om vlot en veilig digitaal te betalen en online je geldzaken te regelen. Meer digitale vaardigheden voor iedereen helpt onze samenleving vooruit. Daar willen we graag toe bijdragen. Met dit materiaal kan je aan de slag om anderen wegwijs te maken in de digitale wereld of om je eigen kennis en vaardigheden te verbeteren.



Een groot deel van ons leven speelt zich af online of gebeurt digitaal. Boodschappen doen, de krant lezen, solliciteren of een nieuwe identiteitskaart aanvragen: het kan allemaal in een paar klikken. Ook betalen en je bankzaken regelen horen thuis in dat rijtje. Online shoppen, je saldo checken en overschrijvingen doen via pc of smartphone, maar ook betalen met je kaart in een winkel... Steeds meer mensen doen het. De reden is simpel: het gaat vlot en snel.

Velen onder ons vinden snel hun weg in die nieuwe, digitale wereld, maar dat geldt jammer genoeg niet voor iedereen.

**Een vraag die we bijvoorbeeld regelmatig horen is: Hoe veilig is dat allemaal? En ook: Hoe trap ik niet in de val van oplichters?**

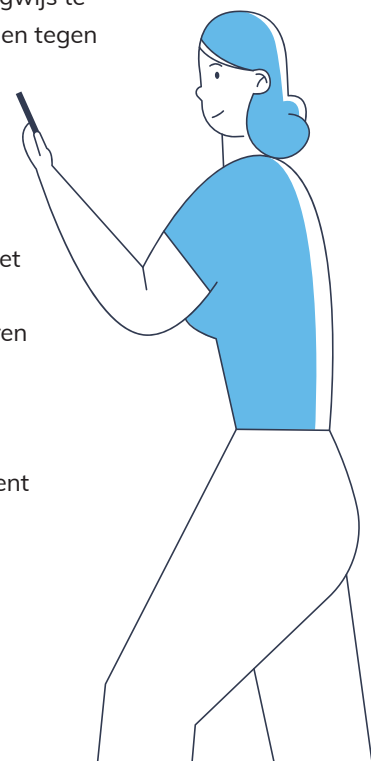
Aan de hand van dit document willen we hulp en begeleiding bieden. Het is een handig overzicht van alles wat je moet weten om vlot en veilig digitaal te betalen en online je geldzaken te regelen. Een hele reeks onderwerpen komt aan bod: van phishing tot

geldezels en vele andere fraudevormen, maar ook de tendensen en principes van digitaal betalen en bankieren.

Dit document bevat het materiaal dat Febelfin, de koepelorganisatie van de financiële sector, ter beschikking stelt met het oog op digitale inclusie en online veiligheid. Met dit materiaal kan je aan de slag om anderen wegwijs te maken of om jezelf beter te wapenen tegen mogelijke gevaren.

Meer digitale vaardigheden voor iedereen helpt onze samenleving vooruit. Daar willen we graag toe bijdragen. Dat ligt volledig in lijn met ons maatschappelijk engagement: een veilige digitale omgeving creëren en zorgen dat iedereen daarin zijn weg vindt.

Heb je na het lezen van dit document nog vragen of heb je suggesties? Laat het ons weten.



# INHOUD



## 1

### Digitaal bankieren

- 4 Voor de consument
- 5 Voor de begeleider
- 5 Infosessies: digitaal bankieren, betalen en veiligheid



## 2

### Veilig digitaal bankieren: phishing, geldezels en andere fraudevormen

- 6 **Phishing**
- 9 **Geldezels**
- 11 **Andere fraudevormen**
  - 11 Bankkaartphishing
  - 11 Kluisrekeningfraude
  - 11 Hulpvraagfraude
  - 12 Vriendschapsfraude
  - 12 Computerhelpdeskfraude
  - 12 Zoekmachinefraude
  - 12 CEO-fraude
  - 13 Malware
  - 13 Factuurfraude
  - 13 Boilerroomfraude
  - 13 Recoveryroomfraude
  - 14 Card en cash trapping
  - 14 Shoulder surfing



## 3

### Digitaal betalen

- 15 Betalen met de kaart
- 15 Contactloos betalen
- 15 Betalen via QR-code
- 16 Overschrijvingen, domiciliëringen en instant payments
- 17 Veiligheid van digitale betalingen

# 1. Digitaal bankieren



Digitaal bankieren is bankieren via je computer, tablet of smartphone. Maar hoe begin je eraan en is het wel veilig? Hoe installeer je de app van je bank? Hoe doe je een overschrijving? Febelfin helpt je op weg. Of je nu consument of begeleider bent, met onderstaand materiaal kan je meteen aan de slag.

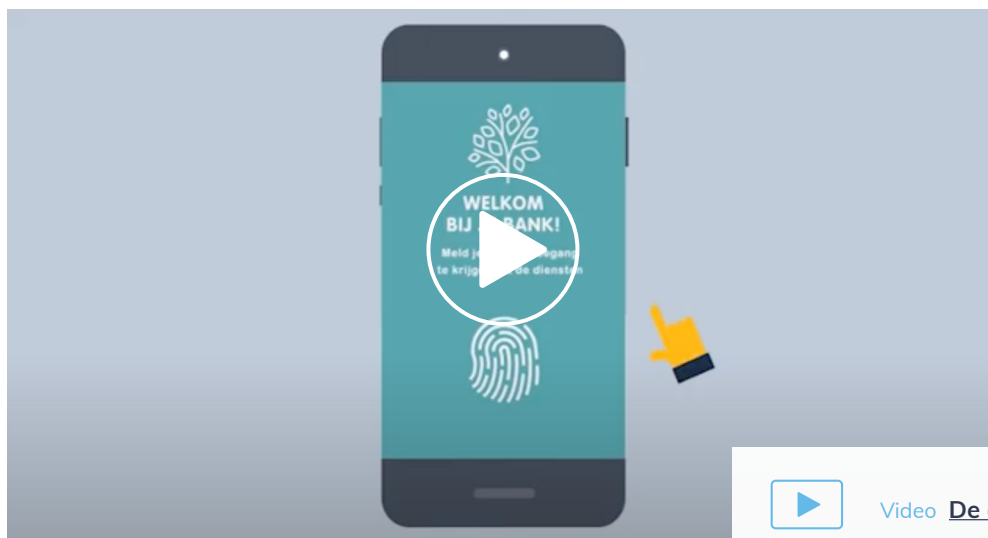
Wil je graag een infosessie rond veilig digitaal bankieren in je stad of gemeente? Dat kan! Lees verder voor meer informatie over de gratis infosessies van Febelfin.

## Voor de consument

Deze informatie biedt aan consumenten een praktische leidraad voor online bankieren. De artikels gaan vergezeld van korte, heldere video's die de basisprincipes nog eens extra toelichten.



Artikel ['Zo ga je aan de slag met digitaal bankieren' met video's](#)



Video [De app van je bank openen](#)



Video [Je rekening controleren](#)



Video [Een overschrijving doen](#)



Artikel [Zo installeer je de app van je bank](#)



Artikel [Hoe bereik ik mijn bank?](#)



Artikel [Is digitaal bankieren veilig?](#)

## Voor de begeleider

Febelfin lanceerde in 2020 de module '**Regel je bankzaken met je smartphone**' op het platform '123 Digit'. De module is bedoeld voor begeleiders van mensen die niet vertrouwd zijn of weinig voeling hebben met digitaal bankieren.

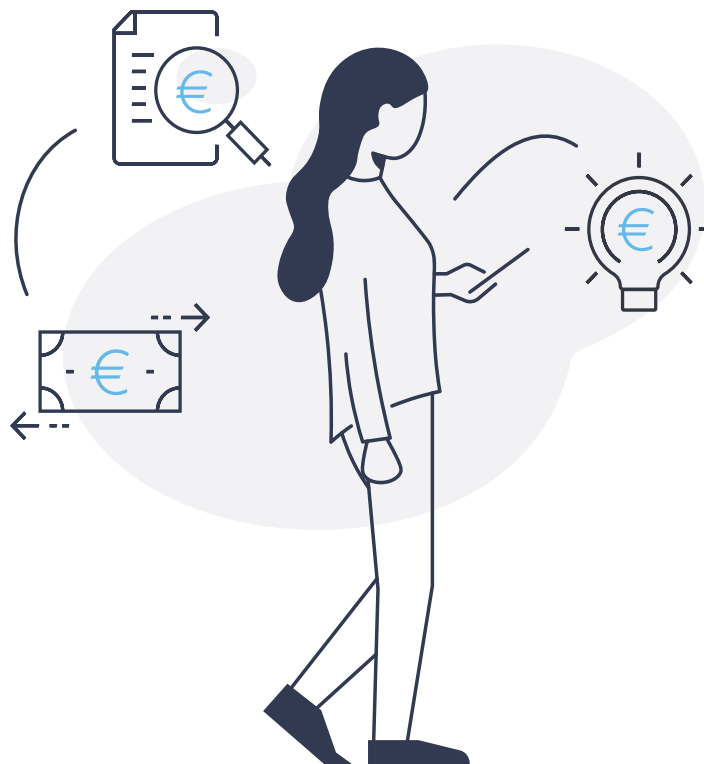
De module is in de eerste plaats gericht op begeleiders die opleidingen of infosessies over mobiel bankieren aanbieden, maar iedereen die iemand anders wil helpen bij mobiel bankieren kan er gebruik van maken. Aan de hand van interactieve oefeningen doet de cursist kennis op over mobiel bankieren en kan hij op het einde van de rit volledig zelf zijn bankzaken mobiel regelen. De module kan door iedereen vrij gebruikt worden en is volledig gratis.



Module **Bankieren met mijn smartphone**

## Infosessies digitaal bankieren, betalen & veiligheid

Febelfin geeft gratis infosessies aan groepen over digitaal bankieren en betalen, eventueel aangevuld met een toelichting over de verschillende vormen van fraude, zoals phishing of vriendschapsfraude. Wil je graag een dergelijke infosessie organiseren in je stad of gemeente, neem dan contact op met [info@febelfin.be](mailto:info@febelfin.be)



## 2. Veilig digitaal bankieren

Phishing, geldezels en andere fraudevormen

### Phishing



#### Website Febelfin

De website [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be) informeert over de laatste fraudetechnieken, de maatregelen die banken nemen om verdachte transacties tijdig te signaleren en criminelen buitenspel te zetten. Je vindt allerhande artikelen, tips en advies onder het **thema 'Fraude en Veiligheid'**.

#### Campagne: 'Wees slimmer dan een phisher'

Op 16 november 2021 lanceerden het Centrum voor Cybersecurity België (CCB), Febelfin en de Cyber Security Coalition een opvallende sensibiliseringscampagne over de gevaren van phishing: Wees slimmer dan een phisher. Deze vorm van online oplichting is in opmars en blijft talloze slachtoffers maken, zowel bij particulieren als bij bedrijven en organisaties. Het blijft dus heel belangrijk om mensen hiervoor te sensibiliseren. Deze campagne loopt nog tot april 2022.



#### CAMPAGNEMATERIAAL

Het campagnemateriaal is gratis en beschikbaar in het Nederlands, Frans, Engels en Duits.

**Campagnewebsite** met info over phishing en tips om niet in de val te trappen alsook wat te doen als je slachtoffer bent. Phishing ([safeonweb.be](http://safeonweb.be))

#### Campagnemateriaal

Poster, Banner, Folder, E-mail signature, Video

**Safeonweb app:** Deze applicatie waarschuwt je voor cyberdreigingen en online oplichting. De Safeonweb app stuurt twee soorten waarschuwingen. 'Bedreigingen' ontvang je als er een infectie is gemeld aan Safeonweb op jouw geregistreerde thuisnetwerk. 'Nieuws' gaat over algemene cyberdreiging in ons land.

## Brochure "There is plenty of phish in the sea"



Graag een uitgebreid volledig overzicht van alles wat we weten over phishing? Dan is deze brochure iets voor jou. Het is een longread met veel achtergrondinfo, cijfers en een overzicht van bestaande opleidingen voor verschillende doelgroepen.



[Brochure Phishing](#)

## Webinar Cybersecurity

Hoe herken je een frauduleus bericht? Wat is een geldezel? Hoe ga je om met mensen die werden beetgenomen en geld verloren? Hoe kan je hen waarschuwen of verder helpen? Het antwoord op deze en vele andere vragen kwam aan bod in een webinar georganiseerd door Febelfin, in samenwerking met BudgetInzicht en Politiezone Antwerpen. Je kan de presentatie en het webinar herbekijken en/of delen in je eigen netwerken:



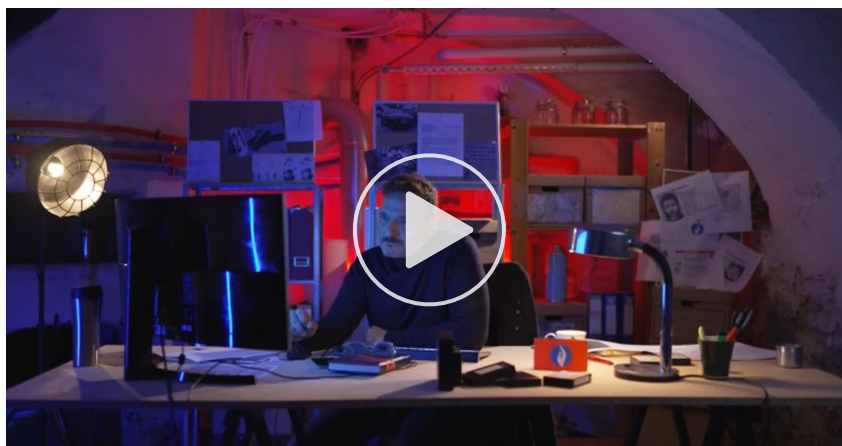
[Presentatie in PDF](#)



[Nederlandstalige opname](#)

## Explainer video's

Patrick Ridremont kruipt in de huid van Inspecteur Sam Leroy uit de misdaadreeks Unité 42 en beantwoordt kijkersvragen. In vijf video's geeft hij uitleg en tips over de volgende onderwerpen: phishing, smishing, bankkaartfraude, geldezels en fraude op verkoopwebsites.



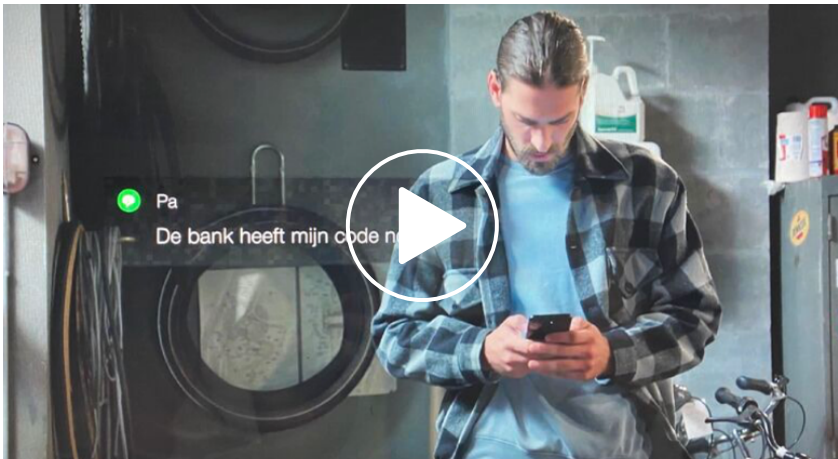
Explainer video met Inspecteur Sam Leroy van Unité42

Franstalige video's met Nederlandstalige ondertiteling:

-  [Phishing](#)
-  [Smishing](#)
-  [Bankkaartphishing](#)
-  [Geldezels](#)
-  [Fraude op verkoopwebsites](#)

Aan Nederlandstalige zijde schreef Febelfin mee aan het scenario van de soap 'Familie' om de problematiek extra in de verf te zetten. Het personage Jan Van den Bossche krijgt een verdachte oproep van een zogezegde bankmedewerker. Wordt zijn rekening geplunderd? En hoe kan hij zich beter wapenen? Je ontdekt het in de gratis afleveringen via VTM GO.

-  [Familie S31 Aflevering 83](#)



Aflevering Familie over phishing



## Geldezels

Geldezels lenen hun bankrekening en/of bankkaart en pincode uit aan criminelen tegen een bepaalde vergoeding en werken op die manier – misschien onbewust - mee aan witwaspraktijken. En dat is strafbaar.

Maar liefst 14% van de jongeren zou bereid zijn om hun bankkaart uit te lenen in ruil voor geld. Dat is zorgwekkend en moet veranderen. Om het fenomeen bekend te maken en te sensibiliseren heeft Febelfin affiches en twee infobrochures gemaakt, één voor begeleiders en één voor jongeren. Ze bevatten alle noodzakelijke informatie, op een heldere manier uitgelegd en kunnen tijdens lessen, activiteiten, workshops, info- of praatmomenten gebruikt worden. Daarnaast zijn er ook influencervideo's beschikbaar.

### Brochures

Deze brochures zijn makkelijk af te printen. Ze bestaan in het Nederlands, Frans en Engels.



[Brochure voor begeleiders](#)

[Brochure voor jongeren](#)



### Affiches



De affiche 'Word geen geldezel' is gratis en makkelijk af te printen op A3-formaat. Ze bestaan in het Nederlands, Frans en Engels.






[Affiche](#)

## Educatief materiaal

Febelfin werkte verder samen met ED TV, een platform voor jongeren en leerkrachten dat met behulp van video's moeilijke onderwerpen bespreekbaar maakt. ED TV maakte online afleveringen met begeleidende schoolfiches die het geldezelsfenomeen belichten en het gesprek op gang brengen. Mooi meegenomen is dat dit materiaal aansluit bij de eindtermen in het onderwijs en tegemoet komt aan de noodzaak om financiële educatie aan bod te laten komen in de klas. Dit materiaal is enkel beschikbaar in het Nederlands.



-  [Afleveringen C\(r\)ash](#)
-  [Schoolfiche 1 – Algemene inleiding](#)
-  [Schoolfiche 2 – teaserfiche](#)

## Video's

Nederlandstalige video met het influencerduo Kurkdroog:



## Artikel

Dossier met verschillende artikels die info bevatten over het fenomeen 'geldezels':

[Geldezels worden? Het is niet zo onschuldig als je denkt.](#)

# Andere fraudevormen

Internet is niet meer uit je dagelijkse leven weg te denken. Je leest er de laatste nieuwtjes, je checkt je mailbox, scrollt door de capriolen van je vrienden... Maar online kom je helaas ook minder leuke dingen tegen. Soms bots je op fraudeurs die je vertrouwen misbruiken en je bankrekening leegroven. In dit deel lees je alles over de meest gebruikte fraudetechnieken.



## Bankkaartphishing

Bij bankkaartphishing proberen fraudeurs rechtstreeks je bankkaart en bijhorende codes te pakken te krijgen. Dat doen ze door te beweren dat je kaart aan vervanging toe is. Via e-mail, telefoon of sms vragen ze je om je bankkaart per post naar een bepaald adres te sturen. Tegelijk bezorgen ze je een link naar een onveilige website, waar je je persoonlijke codes moet ingeven. Zo proberen de fraudeurs je bankgegevens en persoonlijke codes te ontfutselen.



Artikel [Hoe werkt bankkaartphishing?](#)



## Kluisrekeningfraude

Oplichters doen zich voor als een medewerker van je bank en bellen je op om je in te lichten over verdachte bewegingen op je bankrekening. Vervolgens stellen ze je voor om je geld in veiligheid te brengen. Daarvoor dien je je geld over te schrijven naar een nieuwe, zogezegd veilige rekening.



Artikel [Hoe werkt kluisrekeningfraude?](#)



Video [Hoe werkt kluisrekeningfraude?](#)



## Hulpvraagfraude

Fraudeurs doen zich via e-mail, sms of appberichten voor als een van jouw dierbaren. Of omgekeerd: ze schrijven je dierbaren aan in jouw naam. Ze hebben dringend financiële hulp nodig en vragen jou om hen uit de nood te helpen. Vervolgens geven ze frauduleuze rekeningnummers door en stort jij je geld door naar de rekening van een fraudeur.



Artikel [Wat is hulpvraagfraude?](#)



Video [Wat is hulpvraagfraude?](#)



## Vriendschapsfraude

Bij vriendschapsfraude proberen oplichters via een vals internetprofiel contact te leggen met potentiële slachtoffers. Ze doen hen geloven dat ze hun vriend willen zijn en bouwen een vertrouwensband met hen op en na een tijd vragen ze om financiële hulp.



Artikel [Hoe werkt vriendschapsfraude?](#)



## Computerhelpdeskfraude

Bij computerhelpdeskfraude doen oplichters zich voor als helpdeskmedewerkers van een computerfirma en bellen je op. Ze maken je wijs dat er een probleem is met je computer en vragen je om je computer aan te zetten en hun instructies op te volgen. In werkelijkheid hacken ze je en nemen ze je computer over, zodat ze je rekeningen kunnen plunderen.



Artikel [Hoe werkt computerhelpdeskfraude?](#)



## Zoekmachinefraude

Gebruik je een zoekmachine (Google, Bing, Ecosia, ...) om bijvoorbeeld het telefoonnummer van een klantendienst op te zoeken, dan bestaat de kans dat je op een vervalste website terechtkomt. Bel je naar het nummer dat je daar vindt, dan krijg je een oplichter aan de lijn die zich voordoeft als een betrouwbare medewerker.



Artikel [Hoe zit zoekmachinefraude in elkaar?](#)



## CEO-fraude

Bij CEO-fraude geven fraudeurs zich uit voor de CEO (of een andere interne of externe vertrouwenspersoon) van een bedrijf en geven ze aan een medewerker van dat bedrijf de opdracht om grote sommen geld over te schrijven. De opdracht wordt expliciet als heel vertrouwelijk voorgesteld, zodat de medewerker de opdracht niet zou controleren bij zijn verantwoordelijken.



Artikel [Hoe voorkom je CEO-fraude?](#)



Video [Hoe voorkom je CEO-fraude?](#)



## Malware

Malware is een verzamelnaam voor verschillende soorten kwaadaardige en schadelijke software. Ongevraagd en onopgemerkt slaagt die erin zich op je computer te installeren.



Artikel [Hoe zit malware in elkaar?](#)



## Factuurfraude

Bij factuurfraude onderscheppen oplichters een echte factuur, veranderen het rekeningnummer en versturen de aangepaste factuur. Zowel particulieren als ondernemingen kunnen slachtoffer worden.



Artikel [Hoe jezelf of je onderneming beschermen tegen factuurfraude?](#)



Video [Hoe factuurfraude voorkomen?](#)



## Boilerroomfraude

Boilerroomfraude is een vorm van oplichting waarbij fraudeurs je fictieve of waardeloze aandelen of financiële producten aanbieden.



Artikel [Wat is boilerroomfraude?](#)



## Recoveryroomfraude

Bij recoveryroomfraude worden beleggers die eerder al werden opgelicht (bv. via boilerroom fraude), ongevraagd gecontacteerd met het voorstel om hen te helpen hun geld terug te krijgen.



Artikel [Recoveryroomfraude, wat is dat?](#)



## Card en cash trapping

Fraudeurs zorgen ervoor dat je betaalkaart vast komt te zitten in de geldautomaat. Wanneer je dan weggaat om hulp te halen, slaan ze toe en stelen ze je kaart. Ondertussen hebben ze mee gegluurd en kennen ze je geheime code.



Artikel [Laat je kaart of cash niet vangen! Alles over card en cash trapping](#)



## Shoulder surfing

Bij shoulder surfing kijkt een fraudeur mee over je schouder terwijl je een verrichting doet aan een geldautomaat of aan de kassa. Daarna proberen ze je bankkaart te pakken te krijgen. Wanneer ze je jouw persoonlijke gegevens, codes en kaart hebben ontfutseld, halen ze je rekening leeg.

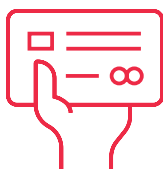


Artikel [Wat is shoulder surfing?](#)

# 3. Digitaal betalen



We betalen steeds vaker digitaal. Boodschappen in de winkel? Die betalen we met de kaart, contactloos of met onze smartphone. Voor sommigen is dit al heel evident, voor anderen een pak minder. Daar zijn we ons goed van bewust. Daarom wil de financiële sector eenieder begeleiden bij de ontwikkeling van vaardigheden die nodig zijn bij digitaal betalen. De video's die je hieronder vindt, leggen op een heldere manier uit hoe je digitaal betaalt.



## Betalen met de kaart



Video [Betalen met de kaart](#)



## Contactloos betalen




Artikel [Contactloos betalen met de kaart](#)

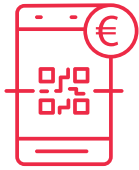


Video [Hoe betaal ik contactloos?](#)

WAT HEB JE NODIG?

EEN BANKKAART  
MET HET CONTACTLOZE SYMBOOL  
+  
EEN BETAALTERMINAL IN DE WINKEL  
MET DATZELFDE SYMBOOL.





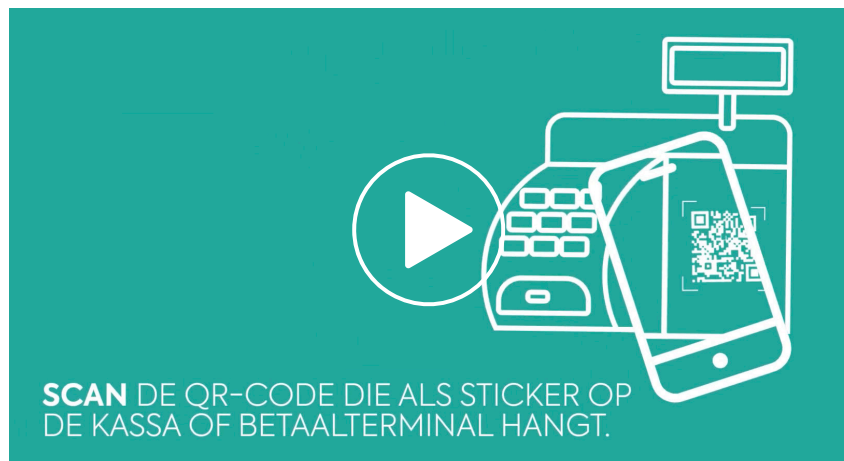
## Betalen via QR-code



Artikel [Betalen met je smartphone](#)



Video [Hoe betaal ik met QR-code](#)



## Overschrijvingen, domiciliëring, instant payment

Betalen via **domiciliëring**:



Artikel [Hoe werkt een domiciliëring?](#)

Betalen via **overschrijving**:



Artikel [Zo voer je een overschrijving uit](#)

**Instant payment**: overschrijvingen in enkele seconden:

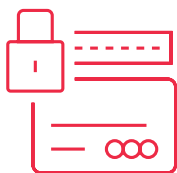


Artikel [Waarom ook jij valt voor de instantoverschrijving](#)



Video [Instant Payments: wat is het?](#)





## Veiligheid van digitale betalingen

Hoe veilig zijn digitale betalingen:



Artikel [Hoe veilig is contactloos betalen?](#)



Artikel [Dit is wat je moet weten over PSD II](#)

Ons pakket initiatieven voor meer digitale inclusie is altijd in beweging. Binnen Febelfin werkt een team permanent verder aan projecten voor de verbetering van digitale vaardigheden van iedereen. Zo zijn er samenwerkingsverbanden in het kader van verschillende subsidieprojecten, maar ook met afzonderlijke organisaties die begaan zijn met digitale inclusie. Want we geloven sterk in een brede en structurele aanpak om iedereen mee te krijgen in onze digitale samenleving. Daarom zijn ook jullie ideeën en suggesties altijd welkom. Ook voor meer informatie over onze projecten kan je altijd bij ons terecht.

Contacteer ons via [info@febelfin.be](mailto:info@febelfin.be)



Verantwoordelijke uitgever: Belgische Federatie van de financiële sector

Koning Albert II-laan 19, 1210 Brussel

[www.febelfin.be](http://www.febelfin.be)