DIGITALE INCLUSIE



febelfin

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.



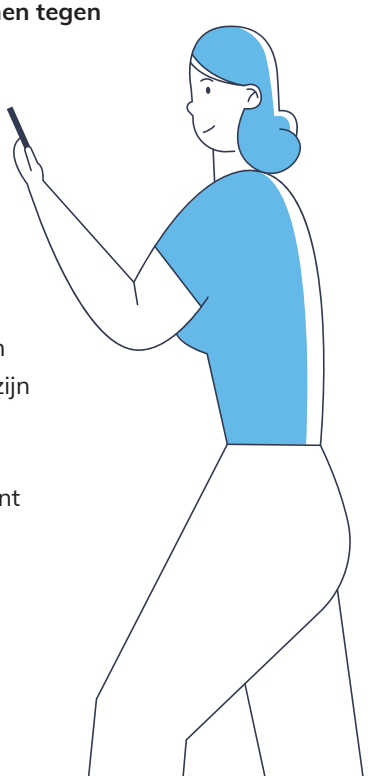
Een groot deel van ons leven speelt zich af online of gebeurt digitaal. Boodschappen doen, de krant lezen, solliciteren of een nieuwe identiteitskaart aanvragen: het kan allemaal in een paar klikken. Ook betalen en je bankzaken regelen horen thuis in dat rijtje. Online shoppen, je saldo checken en overschrijvingen doen via pc of smartphone, maar ook betalen met je kaart in een winkel... Steeds meer mensen doen het. En dit om een eenvoudige reden: 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 je helpen en advies geven om een antwoord te kunnen bieden op deze vragen. 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 helpen onze samenleving vooruit. Daar willen we graag toe bijdragen en deze vooruitgang ligt volledig in lijn met ons maatschappelijk engagement: een veilige digitale omgeving creëren en ervoor 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
6 Infosessies: digitaal bankieren, betalen en veiligheid



2 Veilig digitaal bankieren: phishing, geldezels en andere fraudevormen

7 **Phishing**

10 **Geldezels**

12 **Andere fraudevormen**

- 12 Kluisrekeningfraude
- 12 Hulpvraagfraude
- 12 Vriendschapsfraude
- 13 Computerhelpdeskfraude
- 13 Bankhelpdeskfraude
- 13 Valse kaartophalers aan huis
- 13 Zoekmachinefraude
- 14 CEO-fraude
- 14 Factuurfraude
- 14 Boilerroomfraude
- 14 Recoveryroomfraude
- 15 Card en cash trapping
- 15 Shoulder surfing
- 15 Fraude met itsme®
- 15 Joboplichting

16 **Materiaal**



3 Digitaal betalen

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



4 Extra content en tools

19 Spelboekje: The Finfun games
19 Klassebank
20 Website mijngeldenik.be
20 Website toegankelijkbankieren.be
21 Website ikzoekeengeldautomaat.be
21 Sociale media
21 Bordspel Hacker Hotline

1. Digitaal bankieren



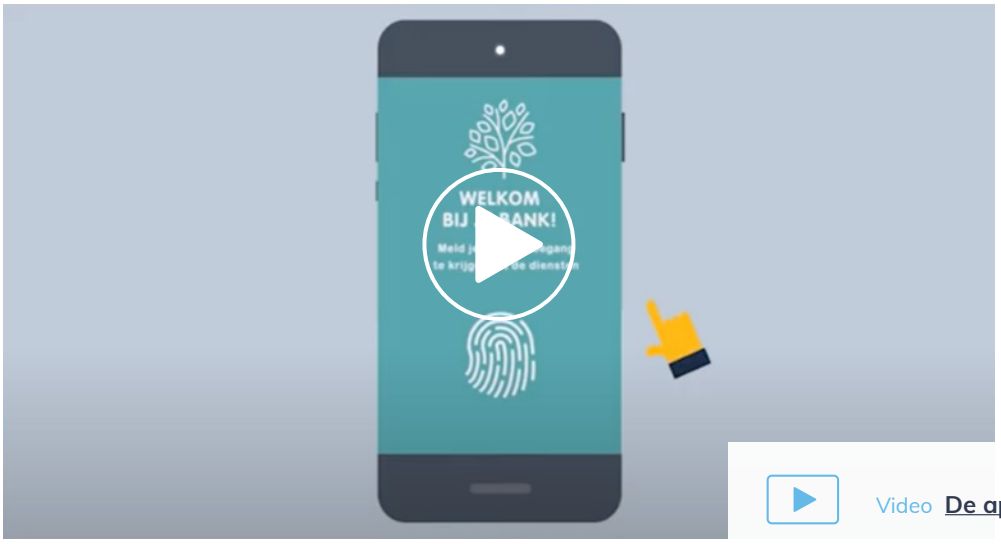
Digitaal bankieren is bankieren via je computer, tablet of smartphone. Maar hoe begin je eraan en is het wel veilig? Hoe installeer je de app van je bank?
Hoe doe je een overschrijving? Febelfin helpt je op weg.
Of je nu consument of begeleider bent, met onderstaand materiaal kan je meteen aan de slag.

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

Voor de consument

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

Artikel **'Zo ga je aan de slag met digitaal bankieren'**



Video **De app van je bank openen**

Video **Je rekeningen raadplegen**

Video **Een overschrijving doen**

Artikel **Hoe bereik ik mijn bank?**

Artikel **Is digitaal bankieren veilig?**

Voor de digitale begeleider

Platform '123 Digit'

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.

Module **Bankieren met mijn smartphone**

E-learning 'Digicoach'

Begin 2023 lanceerde Febelfin een gloednieuwe e-learning voor digicoaches. Dat zijn vrijwilligers of professionals die anderen helpen om hun digitale vaardigheden te verbeteren.

Deze e-learning wil digicoaches tools aanreiken waarmee ze mensen die minder vertrouwd zijn met de digitale wereld kunnen helpen om (veilig) online te bankieren en overschrijvingen te doen.

Ze biedt een overzicht van de bestaande tools aan de hand van concrete voorbeelden, video's en oefeningen. Het is ook mogelijk om specifieke onderdelen meer in detail te bekijken. De inhoud is dus dynamisch en wordt steeds up-to-date gehouden.

Wens je meer info? Stuur een mail naar **digicoach@febelfin.be**.



Infosessies over digitaal bankieren en online veiligheid

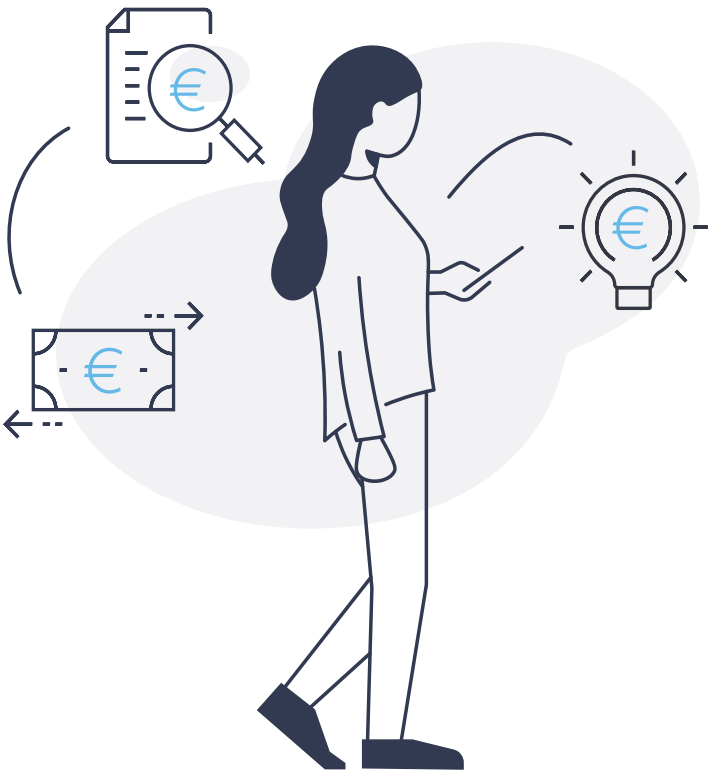
'Ik bankier digitaal' in Brussel en Wallonië

In samenwerking met het SPW en het Agence du Numérique organiseert Febelfin sinds november 2023 informatiesessies in Wallonië, in de Waalse Espaces Publics Numériques (EPN).

De infosessies gaan over digitaal bankieren en de verschillende vormen van online fraude, en zijn vooral bedoeld voor senioren. Zij worden immers bijzonder getroffen door de digitale kloof op het vlak van bankzaken.

Vertegenwoordigers van de grote Belgische banken zijn ook aanwezig voor persoonlijke begeleiding, zoals het beantwoorden van meer specifieke vragen over online bankdiensten.

Wil je graag een gratis informatiesessie over online bankieren en/of veiligheid organiseren in jouw stad of gemeente?
Stuur dan een mail naar **info@febelfin.be**.



2. Veilig digitaal bankieren

Phishing, geldezels en andere fraudevormen



Phishing

Website Febelfin

De website **www.febelfin.be** geeft informatie over 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'**.



Bankkaart-phishing

Bij bankkaart-phishing proberen fraudeurs rechtstreeks je bankkaart en bijhorende codes te pakken te krijgen. Dit doen ze door te beweren dat je debetkaart moet worden vervangen. Ze vragen je via e-mail, telefoon of sms om je bankkkaart per post naar een bepaald adres te sturen. Ze sturen je tegelijkertijd ook een link naar een onveilige website, waar je gevraagd wordt om je persoonlijke codes in te geven. Zo proberen de fraudeurs al je bankgegevens en persoonlijke codes te ontfutselen.

Artikel **Bankkaart-phishing**

Storytellings over phishing en andere vormen van fraude



Online fraude blijft alomtegenwoordig. Iedereen kan in de val trappen van cybercriminelen. Hoe kunnen we ons wapenen tegen deze bedreiging? Hoe evolueert online fraude en wat zijn de actuele fraudevormen? Ontdek het in onze laatste storytelling.

If it smells phishy, it probably is!

Infosessie over online fraude

Phishing, smishing, geldezel, vriendschapsfraude, beleggingsfraude... Hoe herken je al die vormen van fraude en hoe vermijd je in de val te lopen?

Wil je graag een dergelijke infosessie organiseren in je organisatie in samenwerking met Febelfin? Neem dan contact op met **info@febelfin.be**. Op pagina 6 vind je hierover ook meer info.

E-Learning voor digicoaches

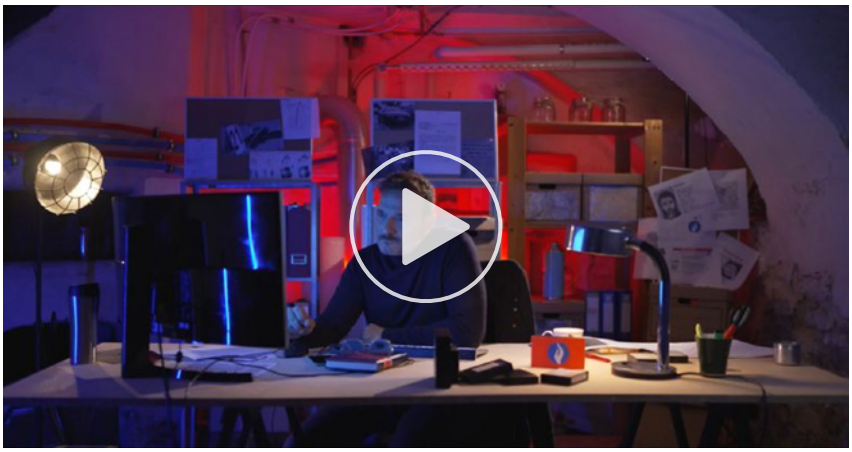
Begin 2023 lanceerde Febelfin een gloednieuwe e-learning bedoeld voor digicoaches. Dat zijn de vrijwilligers of deskundigen die anderen helpen om hun digitale vaardigheden te versterken.

Zie pagina 5 voor meer info.



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.



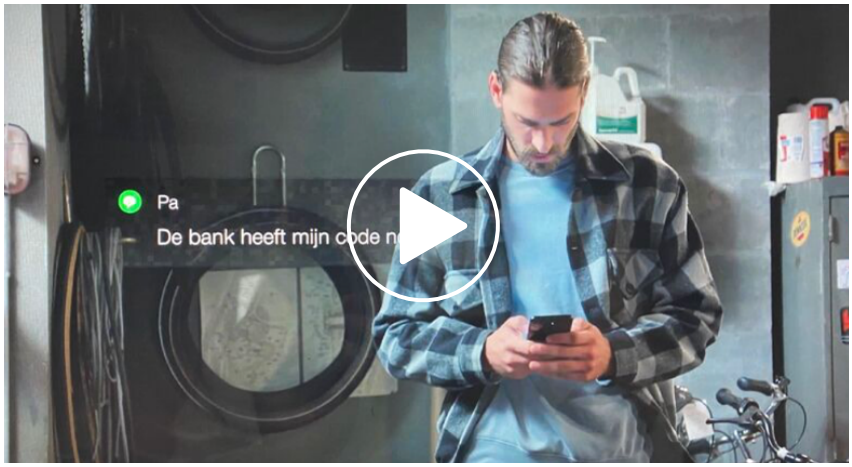
Explainer video met Inspecteur Sam Leroy van Unité 42

Franstalige video's met Nederlandstalige ondertiteling:

- **Phishing**
- **Smishing**
- **Bankkaart-phishing**
- **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 16% 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.

Meer info op de website van Febelfin in het **dossier over Geldezels**.

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 'Snel geld verdienen bestaat niet' is gratis en makkelijk af te printen op A3-formaat. Ze bestaat in het Nederlands, Frans en Engels.

Affiche

Video's

Nederlandstalige video met het influencerduo Kurkdroog:



Artikels

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

Geldezel 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 het laatste nieuws, je zoekt er naar treinuren, je volgt er de capriolen van je vrienden... Maar online kom je ook minder leuke dingen tegen. Soms bots je op fraudeurs die je vertrouwen misbruiken, je oplichten en je bankrekening leegroven. Hier lees je alles over de meest gebruikte fraudetechnieken waarbij de oplichter je overhaalt om zelf een bedrag over te schrijven.



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 heel 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?**



Bankhelpdeskfraude

Bij bankhelpdeskfraude doen oplichters zich voor als medewerkers van jouw bank en bellen ze je op. Ze vragen je om jouw computerscherm te delen en persoonlijke codes door te geven, omdat er zogezegd verdachte transacties werden gevonden op jouw bankrekening. Zo slagen ze erin overschrijvingen uit te voeren met jouw rekening en heel wat geld te ontfutselen.

Artikel **Hoe werkt bankhelpdeskfraude?**



Valse kaartophalers aan huis

“Medewerkers van de fraudedienst van een bank”, “medewerkers van Card Stop” of “politie” nemen telefonisch contact op met ouderen om hun te melden dat er fraude werd vastgesteld op hun rekening. De fraudeurs stellen voor om bij het slachtoffer thuis langs te gaan om de situatie zogezegd op te lossen. Hierbij hebben zij maar één doel voor ogen: de bankkaart en pincode bemachtigen en zo veel mogelijk stelen (cash, juwelen, ...).

Artikel **Bankmedewerkers komen nooit jouw bankkaart aan huis ophalen!**



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 voordoet 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?**



Factuurfraude

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

Artikel **Hoe jezelf of je onderneming beschermen tegen factuurfraude?**

Video **Hoe factuurfraude voorkomen?**



Boilerroomfraude of beleggingsfraude

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

Artikel **Wat is beleggingsfraude?**



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 **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?**



Fraude met itsme®

Oplichters gebruiken voornamelijk twee methodes.
In het eerste geval wordt het slachtoffer gewaarschuwd dat er verdachte betalingen zouden zijn gedetecteerd en dat deze geannuleerd dienen te worden via itsme®. In werkelijkheid keurt het slachtoffer, door deze instructie te volgen, onbewust betalingen goed die werden geïnitieerd door de oplichter.
In het tweede geval neemt een valse bankmedewerker contact op met het slachtoffer en vraagt deze om de identiteit te bevestigen via itsme®. Deze bevestiging, die onschuldig lijkt, geeft de oplichter in werkelijkheid directe toegang tot de online bankomgeving van het slachtoffer.

Artikel **Fraude met itsme®**



Joboplichting

Valse vacatures duiken op via sociale media, berichtenapps en jobportalen, waarbij oplichters zich voordoen als echte recruiters. Hun doel is om mensen via misleidende jobaanbiedingen persoonlijke gegevens of geld afhandig te maken.

Artikel **Joboplichting**

Materiaal

Febelfin heeft een affiche en stickers ontworpen om o.a. senioren bewust te maken van de huidige vormen van fraude: phishing, kluisrekeningfraude, beleggingsfraude, hulpvraagfraude...
De bedoeling is die vormen van fraude wat minder abstract te maken en de herkenbaarheid te vergroten. De bronfiles van de affiche en de stickers kunnen opgevraagd worden via **info@febelfin.be**











Affiche

Stickers

Onze anti-fraude poster is bovendien voortaan niet alleen beschikbaar in het **Nederlands**, **Frans** en **Engels**, maar ook in het **Turks** en het **Arabisch**. Zo hopen we nog meer consumenten te bereiken om hen zo goed mogelijk te waarschuwen voor de gevaren van online fraude.

Flyer: anti-fraudenummers van banken

Febelfin lanceerde een flyer om slachtoffers van fraude te helpen. Dit handige document maakt het snel en gemakkelijk om de nummers van de anti-fraudediensten van de banken terug te vinden, die 24/7 bereikbaar zijn.



Flyer

Flyer: informatie voor een aangifte bij de politie

In samenwerking met de Lokale Politie en het CAW, ontwikkelde Febelfin een flyer om slachtoffers van online oplichting te helpen bij hun politieaangifte.



Flyer

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

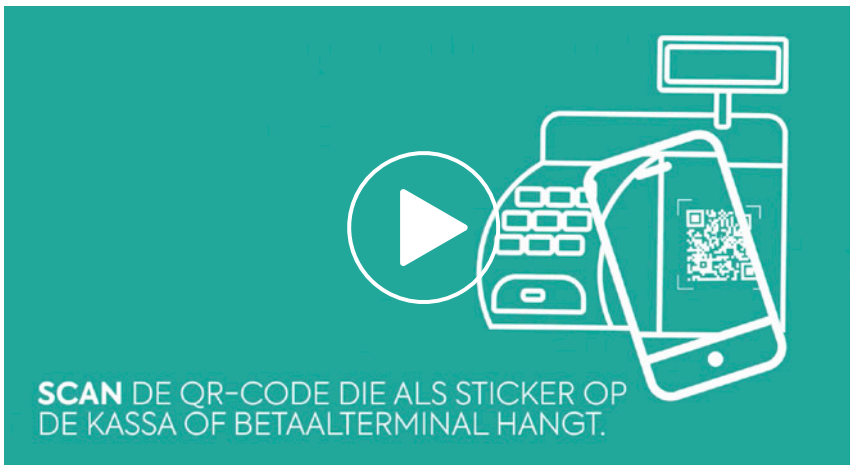
Artikel **Contactloos betalen met de kaart**

Video **Hoe betaal ik contactloos?**



Betalen via QR-code

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

Artikel Hoe geld overschrijven in enkele seconden?

Video Instant Payments

Veiligheid van digitale betalingen

Hoe veilig zijn digitale betalingen:

Artikel Hoe veilig is contactloos betalen?

4. Extra content en tools

om digitale inclusie te bevorderen

Spelboekje: “The Finfun games”



Te veel online fraude doet de ronde. Febelfin heeft een spelboekje over veilig online betalen en bankieren opgemaakt waarmee je jouw kennis op een ludieke manier kan testen. Je kan er ook enkele nuttige tips en tricks in terugvinden.

The Finfun games

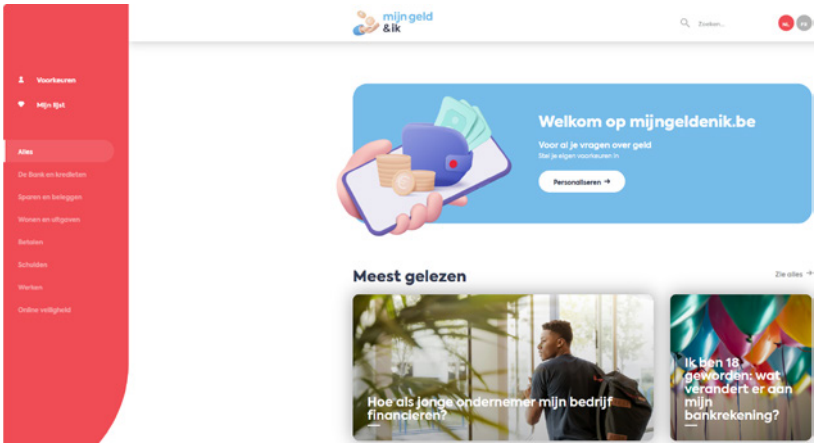
Klassebank

Het platform '**Klassebank**' is een educatief initiatief van Febelfin, bedoeld voor medewerkers uit de financiële sector en voor leerkrachten. Het biedt gratis gastlessen die worden gegeven door vrijwillige professionals uit de sector, die langskomen als gastdocenten. Het platform vergemakkelijkt het contact tussen de sprekers en de onderwijsinstellingen. Daarnaast biedt het gratis lesmateriaal aan dat betrekking heeft op de banksector, met als doel het leerproces te ondersteunen en de kennis van leerlingen op een praktische en interactieve manier te versterken.



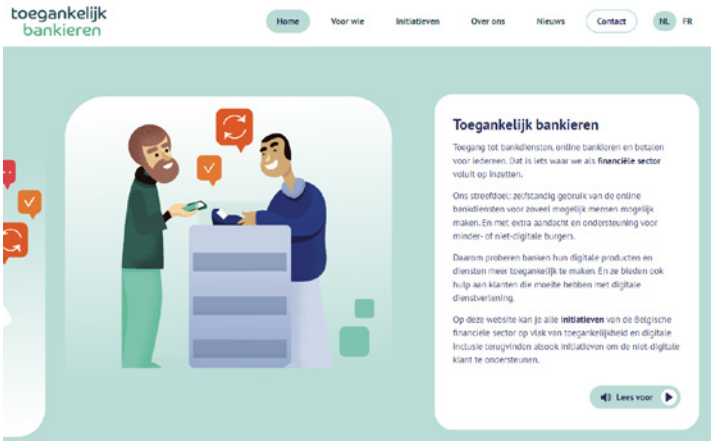
Website mijngeldenik.be

Febelfin heeft haar website '**Mijngeldenik.be**' helemaal vernieuwd in samenwerking met UX-studenten van de Karel De Grote Hogeschool. Het is een op maat gemaakte website dóór jongeren vóór jongeren. Je vindt er allerhande info en tips rond het dagelijkse financiële leven: op welke manieren kan ik betalen, de bank en kredieten, sparen en lenen, aankopen van een eerste woning, cryptomunten, enz. Die website is dus een handig informatieportaal om de financiële kennis van jongeren te ontwikkelen.



Website toegankelijkbankieren.be

Febelfin streeft naar een toegang tot bankdiensten, online bankieren en betalen voor iedereen. In dit kader werd de website **toegankelijkbankieren.be** ontwikkeld. De website biedt een overzicht van het bestaande aanbod voor de niet-digitale klant en je vindt er daarenboven alle initiatieven van de Belgische financiële sector op vlak van toegankelijkheid en digitale inclusie.



Website ikzoekeengeldautomaat.be

Om je een praktisch overzicht te bieden van alle geldautomaten in jouw buurt, heeft Febelfin de website **ikzoekeengeldautomaat.be** gelanceerd.



Ik zoek een geldautomaat

Sociale media

Febelfin is actief op verschillende sociale mediakanalen om te sensibiliseren en te informeren. Via deze kanalen deelt ze uiteenlopende content over financiële educatie, fraudepreventie en nieuwigheden binnen de banksector.

Bordspel Hacker Hotline

The Hacker Hotline, beschikbaar vanaf oktober 2025, is een leuk bordspel dat bewustzijn over cyberveiligheid bevordert. De deelnemers spelen als Helpers, die online profielen beschermen, of als Hackers, die gegevens proberen te stelen. Door middel van leuke spelelementen worden de uitdagingen van online veiligheid aangetoond en wordt nadenken over digitaal gedrag gestimuleerd.



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

Verantwoordelijke uitgever: Belgische Federatie van de financiële sector

Koning Albert II-laan 19, 1210 Brussel

www.febelfin.be