



## Communiqué de presse

Luxembourg, le 21 décembre 2023

### Extension des services de la Hotline 49 10 10 : des services de lutte contre la fraude désormais disponibles 24/7.

Face aux dangers que représentent les fraudes financières, plusieurs institutions financières luxembourgeoises s'associent à Worldline et LuxTrust pour étendre les services de la hotline 49 10 10. Leurs clients pourront désormais appeler la hotline en cas de fraude en-dehors des heures d'ouverture.

#### Multiplication et sophistication des tentatives de fraude

Phishing, smishing, vishing, mais également vol ou copie de cartes de crédit/débit, les tentatives de fraudes financières se multiplient et deviennent de plus en plus sophistiquées. Les institutions financières luxembourgeoises continuent d'investir massivement dans leurs dispositifs de sécurité digitale et informent leurs clients sur les réflexes à adopter en matière de prévention des risques de fraudes. Néanmoins nul n'est totalement à l'abri de telles mésaventures. En effet, dans la plupart des cas de tentatives réussies, force est de constater que ce sont les victimes elles-mêmes qui ont dévoilé leurs identifiants ou codes de sécurité aux fraudeurs.

#### Plus de sécurité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Pour permettre aux clients de réagir à toute fraude ou suspicion de transaction frauduleuse, même en dehors des heures d'ouverture de leur banque, la Task Force Phishing Prevention de l'ABBL qui regroupe un certain nombre de banques luxembourgeoises a pris l'initiative de collaborer avec Worldline et LuxTrust afin d'étendre les services de la hotline 49 10 10. Worldline est le leader mondial de la sécurisation des paiements et des transactions. LuxTrust offre des services de gestion des identités électroniques par l'authentification forte de personnes physiques.

Dans la pratique, pendant les heures d'ouverture, les clients peuvent appeler leur banque ou LuxTrust afin de signaler une fraude. En dehors de ces heures, en soirée et les week-ends, soit les appels seront transférés automatiquement vers le numéro d'urgence de Worldline, le 49 10 10, soit les clients seront invités à contacter eux-mêmes le 49 10 10. Ce dernier sera accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Une procédure a été mise en place permettant de :

- clarifier les circonstances de la fraude avec le client ;
- bloquer les cartes bancaires ;
- être mis en relation avec LuxTrust pour suspendre ou révoquer les certificats ;
- informer la banque du client de l'incident.

Dans une deuxième phase, ce service pourra être étendu au blocage des comptes.

Les institutions suivantes participent à cette initiative :

- Banque de Luxembourg ;
- Banque Internationale à Luxembourg ;
- Banque Raiffeisen ;
- BGL BNP Paribas ;
- POST Luxembourg ;
- Spuerkeess.



Association des Banques et Banquiers, Luxembourg  
The Luxembourg Bankers' Association  
Luxemburger Bankenvereinigung

## A propos de l'ABBL

La mission de l'ABBL est de promouvoir le développement durable de services bancaires réglementés, innovants et responsables. L'ABBL est la plus grande et la plus ancienne association professionnelle du secteur financier. Elle représente le secteur bancaire au sens large, à savoir la majorité des banques établies au Luxembourg, ainsi que les intermédiaires financiers réglementés et autres du secteur y compris les cabinets d'avocats, les cabinets de conseil, les auditeurs, les infrastructures de marché, la monnaie électronique et les établissements de paiement.

L'ABBL fournit à ses membres les informations, les ressources et les services dont ils ont besoin pour opérer sur un marché financier dynamique et dans un environnement réglementaire de plus en plus complexe. Elle est une plateforme ouverte pour discuter des problématiques clés de l'industrie et pour définir des positions communes à l'ensemble du secteur.

**Contact presse :** Paul Wilwertz, +352 46 36 60-322, [paul.wilwertz@abbl.lu](mailto:paul.wilwertz@abbl.lu)