

# Un couple fraudé de 13 000\$ par un faux représentant de TD

William Eltherington / La Presse canadienne :

---

Un couple d'Ottawa est sous le choc après un appel téléphonique frauduleux d'une personne qu'ils croyaient être un représentant de la Banque TD leur a coûté 13 000 dollars.

Janel Nguyen et son partenaire Evan Dudley expliquent qu'un appel téléphonique apparemment ordinaire du service de prévention des fraudes de la banque s'est avéré être un escroc tentant d'obtenir leur identité et les informations de leur carte de crédit.

## Ce texte est une traduction d'un article de CTV News.

«Ils connaissaient mon nom, évidemment mon numéro de téléphone, mon adresse, un tas d'informations différentes qui semblaient être dans les détails de mes opérations bancaires», a déclaré Nguyen.

«Ils m'ont essentiellement dit qu'il y avait des frais frauduleux sur ma carte de crédit et qu'ils voulaient s'assurer que c'était bien moi.»

Après une série d'échanges, les escrocs ont dit qu'ils allaient lui envoyer un code de sécurité pour leur permettre de verrouiller la carte et de commencer une enquête pour fraude.

Tout cela a conduit les escrocs à accéder à son compte de carte de crédit en ligne et à émettre des avances de fonds jusqu'à ce que la carte soit à son maximum.

En trente minutes, ils ont réalisé ce qui s'était passé et se sont précipités à la banque pour confirmer et stopper les transactions.

À ce moment-là, Janel a réalisé que ses économies de toute une vie avaient disparu.

Elle économisait depuis trois ans en prévision d'un voyage de six mois autour du monde, son rêve de toute une vie.

«En un clin d'œil, tout est parti», a laissé tomber Dudley.

Les complications ont augmenté lorsque la banque leur a dit que les transactions frauduleuses n'étaient pas de leur responsabilité et que le couple devait rembourser l'argent volé.

Le couple a déposé une plainte à la police et on leur a dit qu'il était peu probable qu'ils récupèrent l'argent.

La banque continue également à facturer au couple des intérêts sur les frais frauduleux.

«On avait l'impression de ne trouver aucun soutien quand on est arrivé à la banque.

On n'a pas obtenu l'aide à laquelle on pensait avoir droit», a déploré Dudley.

La Banque TD a déclaré dans un communiqué à CTV News qu'elle utilise «de nombreux contrôles de sécurité» pour protéger ses clients et a nié toute responsabilité dans cette affaire.

«Nos protocoles de sécurité et nos systèmes incluent une technologie qui nous aide à identifier rapidement les transactions suspectes pour protéger nos clients contre les préjudices financiers, a déclaré la banque.

Nous encourageons vivement vos lecteurs et nos clients à rester vigilants en ce qui concerne les activités suspectes ou non autorisées sur leurs comptes.»

Plus de 41 000 Canadiens ont été victimes de fraudes l'année dernière, leur coûtant plus de 554 millions de dollars, selon le Centre antifraude du Canada.

Adrianus Warmenhoven, un expert en sécurité chez NordVPN, affirme que les informations personnelles utilisées par les escrocs pour tromper les victimes sont plus accessibles que jamais.

«Il y a une image plus grande que quiconque a de vous que les gens n'imaginent normalement être en ligne, a-t-il déclaré.

Cela consiste en toutes ces données, donc si je peux recréer ces données, je suis simplement vous, il n'y a plus de différence.

Les gens ne comprennent pas qu'ils doivent protéger cette personne numérique, cette partie numérique d'eux-mêmes, car si je peux la recréer, je peux faire tout ce que vous pouvez faire.»

Il estime que les banques devraient avoir une responsabilité accrue envers leurs clients, car les progrès de l'intelligence artificielle et de la technologie de *deep fake* rendent la fraude plus facile et plus évolutive que jamais.

«Je pense qu'elles ont la responsabilité d'atténuer ces possibilités d'escroquerie qu'elles aident également à créer, a-t-il ajouté.

Elles doivent examiner de près et peut-être réinventer certaines des procédures transactionnelles.»

Le couple d'Ottawa espère que les banques mettront en place une technologie capable de repérer plus rapidement les transactions suspectes et mettent en garde les autres contre le danger.

«Raccrochez simplement et appelez votre propre banque, il n'y a aucune raison de faire confiance à qui que ce soit au téléphone de nos jours, honnêtement», a déclaré Nguyen.

*Recherche et mise en page par:*

*Michel Cloutier*

*CIVBDL*

*20240206*

*"C'est ensemble qu'on avance"*