

PRÉVENTION DES FRAUDES

Une affaire d'équipe

Vol d'identité, clonage de cartes, hameçonnage, fraude, détournement de fonds, etc., les malfaiteurs ne manquent pas d'imagination ! Loin de faire fi des tendances actuelles dans le crime financier, Desjardins ne lésine pas sur les moyens pour protéger les avoirs de ses membres.

« À la base d'un programme de prévention efficace réside la rapidité d'intervention soutenue par des systèmes de détection à la fine pointe de la technologie, fait valoir Karine Bolduc de la direction Sécurité du Mouvement Desjardins. À ce titre, Desjardins assume entièrement ses responsabilités en matière de sécurité des transactions, de prévention des fraudes et de protection des avoirs des membres. »

D'ailleurs, le programme Sécurité garantie à 100 % assure le remboursement des pertes en cas de fraude en ligne ou au guichet automatique. De même, le programme Responsabilité zéro offert par Visa Desjardins protège le détenteur d'une carte de crédit du même nom qui effectue des achats en magasin ou en ligne, contre l'utilisation non autorisée de sa carte dans le cas d'opérations frauduleuses.

UN PROGRAMME DE PRÉVENTION DE LA FRAUDE BIEN ORGANISÉ

En raison de l'étendue du Mouvement Desjardins, la coordination des efforts en matière de sécurité est essentielle. L'équipe d'experts de la direction Sécurité de Desjardins compte sur un réseau de plus de 500 répondants présents dans les caisses et les centres financiers aux entreprises.

« Ces répondants sont généralement des cadres qui ont une influence sur l'organisation du travail dans leur unité respective », précise Karine Bolduc. Le répondant local est d'abord la personne-ressource en matière de sécurité. C'est au répondant que les employés s'adressent lors de situations suspectes telles que la fraude. De plus, les répondants sont appuyés par des spécialistes en sécurité du Mouvement Desjardins qui travaillent en prévention de la fraude technologique, de fraudes par usurpation d'identité et faux chèques, en gestion des risques, en assurances et en vérification interne.

RAPIDITÉ D'INTERVENTION ET FORMATION CONTINUE

La rapidité est la clé du succès pour déjouer les tentatives de fraude. L'information circule donc très rapidement au sein des caisses et des centres financiers dès qu'une tentative de fraude est détectée. Chaque répondant reçoit alors une description détaillée des moyens utilisés par les fraudeurs, ainsi que des directives claires à suivre. « De cette façon, remarque M^{me} Bolduc, il est possible de contrer la fraude dans un court délai, évitant ainsi que les fraudeurs se déplacent d'une caisse à l'autre pour répéter leur méfait. »

Les fraudeurs peaufinent constamment leurs méthodes. C'est pourquoi Desjardins suit leur évolution afin d'adapter régulièrement la

formation offerte aux répondants. Ces derniers reçoivent chaque mois des informations à jour sur des thématiques liées à la fraude ; chaque année, ils participent à des rencontres de formation en salle et assistent à un forum qui réunit des spécialistes et des experts de la sécurité de Desjardins et d'ailleurs.

SYSTÈMES DE DÉTECTION

À l'expertise et à la formation des répondants, de même qu'à la concertation des actions, s'ajoutent des systèmes de détection à la fine pointe de la technologie. Le système en place chez Desjardins permet de détecter toute utilisation inhabituelle des cartes d'accès et des cartes de crédit. Ainsi, en décelant des transactions inhabituelles ou douteuses, Desjardins peut bloquer l'utilisation d'une carte de débit ou de crédit avant même qu'il y ait une fraude. De plus, l'introduction progressive des cartes à puce vient rehausser davantage les barrières de sécurité.

LA VIGILANCE DES MEMBRES ET DE DESJARDINS

Le vol d'identité a gagné en importance au cours des dernières années. Selon une étude de la Chaire de recherche du Canada en sécurité, identité et technologie, quelque 340 000 personnes ont été victimes de vol d'identité au Québec en 2006 et 2007.

La vigilance et la prévention des fraudes reposent peut-être davantage sur un enchaînement de petits gestes de la part des membres. En effet, les membres doivent faire preuve de prudence et respecter quelques règles élémentaires de prévention et de sécurité.

Toujours en matière de vigilance, « les membres doivent aussi s'attendre à ce les employés de la caisse ou du centre financier aux entreprises adoptent à leur égard des mesures de sécurité et d'identification plus strictes au comptoir, par téléphone ou par Internet, et ce, même s'ils font affaire avec Desjardins depuis plusieurs années », conclut M^{me} Bolduc.

Enfin, sachez que la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes contraint les institutions financières à vérifier rigoureusement l'identité des personnes. Ce contexte légal, ajouté à la nécessité de la sécurité, oblige les institutions à poser plus de questions, notamment pour contrer le blanchiment d'argent. **D**

Pour en savoir plus : www.desjardins.com/securite.

