



Guide de Sensibilisation aux Fraudes auprès des Clients

Small World Group FS intègre, entre autres, les sociétés suivantes :
LCC Trans-Sending Ltd (y compris les succursales constituées en Irlande, en Allemagne, aux
Pays-Bas et en Italie)
LCC Trans-Envio SPRL
Choice Money Transfer Inc
Choice Money Transfer (Canada) Ltd
Swiss Transfers GmbH
Small World FS, Afrique SA
Small World FS, Irlande Ltd
Small World FS Norvège AS
Small World FS, Espagne SAU
Small World FS, Suède AB
SW Brasil Services Financeiros e Turismo Ltda
Small World Exchange Services, SLU
Trans-Envio, Agencia de Cambios, Unipessoal LDA

Collectivement ou individuellement appelés « la Société » ou « Groupe Small World FS » ou
«SWFS »,

Utilisation confidentielle uniquement

Version 1	Mars	2013
Version 2	Mars	2017

**Small World Financial
Services Group Ltd.**
12 Salamanca Place,
London SE1 7HB

United Kingdom
+44 (0) 20 7378 1100
+44 (0) 20 7378 1220



Introduction

Le but de ce guide de sensibilisation à la fraude auprès des clients est de sensibiliser le public par rapport aux procédés utilisés par les fraudeurs contre notre système de transfert d'argent. Ce manuel s'adresse aux clients, aux employés et aux agents du Groupe Small World Financial Services (ci-après « Small World » ou « SWFS »).

La gestion des risques de fraude est un objectif clé pour Small World. Premièrement, il y a l'obligation de protéger notre système de devenir un instrument pour les activités frauduleuses et aussi l'obligation d'avertir nos clients de telles activités. Deuxièmement, Small World veut protéger sa réputation de fournisseur mondial fiable de services de transfert d'argent. Notre société prendra des mesures contre toute forme d'activité criminelle, que ce soit le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme ou de la fraude.

Dans ce manuel, nous vous fournissons des détails sur des systèmes de fraude potentiels. Des exemples pratiques de fonctionnement des fraudeurs seront également abordés. Enfin, nous vous donnerons quelques conseils importants pour vous protéger de devenir une victime de la fraude.



Abus frauduleux de virements d'argent

La fraude liée aux transferts d'argent est commise contre deux victimes différentes :

1. Nos clients qui transfèrent de l'argent à un bénéficiaire frauduleux
2. Les employés ou les agents travaillant pour Small World

Le premier groupe, nos clients, est la victime la plus ciblée. Les clients peuvent devenir victimes de différentes stratégies utilisées par les fraudeurs pour s'approprier l'argent de la clientèle d'une manière illégale ou de voler de l'argent à d'autres par l'intermédiaire du client. En outre, vous, la personne qui exploite le système Small World pour mener des transactions pour nos clients, pouvez aussi être victime de la fraude. Dans ce cas, les fraudeurs tentent d'accéder au système de transfert d'argent en abusant de votre mot de passe du système. Dans les sections suivantes de ce manuel, vous trouverez quelques études de cas qui discutent différents types de stratégies de fraude.

Fraude de transfert d'argent axée sur le client :

En racontant une histoire crédible, les fraudeurs motivent leurs victimes à transférer de l'argent à des bénéficiaires inconnus et peu fiables.

Exemples de fraude

Dans cette section, nous discuterons des caractéristiques de la fraude par transfert d'argent. Les exemples généraux de fraude sont :

1. Achats sur Internet ou dans le cadre d'enchères
2. Taxes ou autres frais pour réclamer des gains de loterie
3. Acomptes ou commissions à l'emprunt
4. Opportunités d'investissement
5. Situations d'urgence avec quelqu'un que vous avez rencontré en ligne
6. Emplois qui peuvent être effectués à domicile, mais qui nécessitent des frais pour la formation



En dehors de ces exemples - bien évidemment - d'autres types de fraude de transfert d'argent existent et de nouveaux types émergent régulièrement. Cependant, ils ont généralement des caractéristiques similaires que vous pouvez apprendre à reconnaître. Ci-dessous nous allons discuter de certains types de fraude plus en détail, afin de vous donner une idée à propos des caractéristiques à prendre en compte.

La fraude nigérienne

Les délinquants essaient premièrement de contacter des victimes potentielles à grande échelle par Internet ou par courriel. Les victimes obtiennent une offre lucrative; Il peut s'agir d'un contrat, d'un billet de loterie gagnant ou d'un héritage pouvant être réclamé. Dans le cas d'une « escroquerie romantique », des photos de beaux hommes et femmes prises à partir d'Internet sont publiées sur des sites de rencontres ou des forums. Si la victime réagit à cette première proposition, des renseignements personnels sont demandés à la victime et des documents supplémentaires sont envoyés pour rendre l'offre plus crédible. Peu de temps après, les clients sont priés d'envoyer une avance afin de réclamer le montant total, ou l'« ami d'Internet » se révèle soudainement en besoin d'argent. Les demandes d'argent continuent jusqu'à ce que les victimes se méfient et cessent de payer.

L'argent de la fraude nigérienne sera généralement envoyé de l'Amérique du Nord, de l'Europe occidentale ou de la péninsule arabique à divers pays en Afrique de l'Ouest. Surtout le Nigéria, la Côte d'Ivoire, le Sénégal, le Togo, le Ghana et le Bénin sont des régions connues pour être les destinations de l'argent. Cependant, les fraudeurs utilisent de plus en plus des intermédiaires en Europe occidentale pour recevoir l'argent et l'envoyer en Afrique de l'Ouest. Cela crée une barrière supplémentaire entre le délinquant et la victime. Lorsque ces intermédiaires sont basés en Europe, les opérations peuvent être réparties entre les fonds reçus des mandataires des autres pays occidentaux d'une part et les transferts aux bénéficiaires en Afrique de l'Ouest d'autre part.

Arnaques de loterie

Les arnaques de loterie impliquent que les victimes reçoivent des courriels ou des lettres promettant des gains énormes, invariablement d'une loterie à l'étranger qui prétend que la victime a été attribuée des numéros gagnants. La victime est priée de



contacter les organisateurs et d'envoyer de l'argent pour couvrir les frais d'administration pour libérer les gains - qui n'existent pas.

Romance

Avez-vous rencontré quelqu'un par le biais d'une annonce personnelle, e-mail, salle de chat ou un message instantané? Vous a-t-on demandé d'envoyer de l'argent pour voyager ou pour les aider financièrement? C'est une fraude. Tout argent reçu par cette personne ne peut pas être récupéré et vous allez perdre tout argent envoyé.

Fraude d'abus des personnes âgées

Un étranger commence une relation étroite avec vous et offre de gérer vos finances et vos biens. D'autre part, les signatures sur les documents ne ressemblent pas à votre propre signature. Ne vous laissez pas tromper en déboursant votre argent à travers les escroqueries d'abus financiers. Les escrocs tenteront de vous manipuler pour leur remettre votre propriété et / ou votre argent, et cela peut complètement faire disparaître votre argent, compte bancaire ou même des économies de vie en une seule transaction. Les escroqueries de nature financière peuvent prendre de nombreuses formes, y compris la fraude par télémarketing, le vol d'identité, les prêts abusifs et les escroqueries d'aménagement et de planification successorale. Ne confiez jamais votre argent à quelqu'un que vous ne connaissez pas.

Envoi d'argent à un étranger

Small World ne recommande jamais d'envoyer de l'argent à un étranger. Tout montant reçu par un étranger ne peut pas être récupéré et, malheureusement, vous ne pourrez pas être remboursé.

Un proche en besoin

Avez-vous reçu un appel téléphonique de la part d'un petit-enfant ou d'un membre de votre famille? D'autre part, y a-t-il un « avocat » ou « policier » là-bas avec votre soit disant membre de la famille? Sont-ils désespérés parce qu'ils ont été détenus au Canada pour ne pas avoir de permis de pêche ou pour avoir attrapé une espèce de poisson protégée? Ont-ils eu un accident de voiture? Est-ce qu'ils demandent de l'argent pour payer des amendes ou pour la réparation de voiture? Un parent a-t-il



téléphoné parce qu'il a besoin d'argent pour un membre de sa famille qui a besoin d'un médicament ou pour un médicament? C'est une ESCROQUERIE! Utilisez des précautions lorsque vous envoyez de l'argent dans l'une de ces situations. Les appelants peuvent vous demander d'envoyer de l'argent partout dans le monde. Si vous ne pouvez pas vérifier avec votre membre de la famille (en appelant le numéro que vous aviez avant cet appel, et non pas le « nouveau numéro » que l'appelant vous donne) s'il demande vraiment de l'argent et au cas où il s'avère qu'il n'est pas sûr de la transaction, n'envoyez pas l'argent. Vous allez perdre tout l'argent que vous transférez.

Les prêts frauduleux

Avez-vous reçu un e-mail ou une lettre pour obtenir un prêt? Est-ce qu'on vous a demandé d'envoyer de l'argent pour les frais de prêt, les taxes, les frais de service, les paiements anticipés ou pour toute autre raison? C'est une ESCROQUERIE. N'envoyez pas de l'argent à une société de prêt pour en obtenir un. Si l'argent est transféré et reçu, il ne peut pas être récupéré. Vous allez perdre l'argent que vous avez envoyé.

Les criminels sont toujours à la recherche de nouvelles façons de voler de l'argent à des victimes innocentes. Une façon d'y parvenir est de convaincre votre client (ci-après nommé « victime ») de leur envoyer de l'argent en utilisant notre service de transfert d'argent. Le criminel utilise des techniques intelligentes pour frauder la victime. Ces criminels ciblent les gens qui traversent une mauvaise période, ceux qui ont récemment perdu leur emploi, ou ceux qui ont du mal à faire face aux obligations financières au cours de cette économie difficile.

Dans l'exemple suivant, le criminel se présente comme un responsable du crédit (ci-après nommé « criminel ») agissant pour le compte d'une banque ou d'une autre institution financière et se concentre sur les personnes qui ont besoin d'un prêt très nécessaire. Cette personne communique avec la victime par téléphone, par courrier électronique ou par courrier traditionnel et explique qu'elle a été pré qualifiée pour recevoir un prêt pouvant atteindre 5 000 €. Le criminel offre un taux d'intérêt très réduit, de faibles frais mensuelles, et approuve le prêt avec peu ou pas de vérification de crédit. Même si la victime pourrait être sceptique au début, le criminel assure à la victime avec certitude qu'elle recevra le prêt dans un délai d'une semaine. Comme preuve de bonne foi, le criminel ordonne à la victime d'utiliser notre service de transfert d'argent pour payer les cinq premières traites. La victime accepte de verser à l'avance un montant de 1 000 € (200 € par mois, fois 5 mois, donnent 1 000 €). À la fin de la semaine, la victime se rend compte que le prêt n'a pas été déposé dans son compte bancaire. La victime essaie alors de contacter le criminel, mais se rend compte que le numéro de téléphone n'est plus en service. La victime envoie ensuite un courriel au



criminel, mais ne reçoit aucune réponse. La dernière option de la victime est d'annuler la transaction et de recevoir un remboursement complet. La victime, cependant, n'est pas admissible à recevoir un remboursement parce que d'ici là le criminel a déjà ramassé l'argent. Cette soi-disant fraude de prêt est conçue pour voler l'argent de votre client.

Fraude de frais avancés

Dans une fraude de frais avancés, la victime paie de l'argent à un fraudeur en prévision de recevoir quelque chose de plus grande valeur, par exemple, un prêt, un contrat, un investissement, un don etc. Ils reçoivent alors peu ou rien en retour. Cette fraude implique également des choses telles que la vente de produits ou services, des vacances, des prix, des offres d'investissement et des gains de loterie.

Les « Money Mules »

Le phénomène des « Money Mules » peut être décrit comme suit: les organisations criminelles essaient d'attirer les gens grâce à des annonces d'emploi sur Internet. Ceux qui acceptent cela sont habituellement des chômeurs ou des jeunes. Ils doivent accorder l'accès à leur compte bancaire vers lequel l'argent est transféré, généralement de l'étranger. Le titulaire du compte doit alors retirer l'argent en espèces peu de temps après avoir reçu l'argent et le transférer à l'étranger en utilisant une agence de transfert d'argent. Les personnes impliquées peuvent garder 10% de l'argent déposé comme commission. Les contrats de travail envoyés par e-mail semblent très professionnels et complets. Les entreprises semblent être de véritables personnes qui veulent offrir aux gens la chance de gagner un revenu supplémentaire. Il est frappant que les entreprises russes soient souvent impliquées en tant qu'employeurs potentiels. Les fonds transférés au compte sont souvent le produit d'une escroquerie « phishing », qui est une escroquerie sur Internet. Les gens sont attirés sur un faux site bancaire et leur demandent de saisir leurs coordonnées bancaires. Comme ces fraudeurs peuvent obtenir des numéros de carte de crédit pour retirer de l'argent des comptes sans la connaissance des victimes. Il s'agit généralement de comptes auprès de banques allemandes, belges et danoises.

Offres de voitures d'occasion



Cette arnaque particulière commence par une publicité sur un site Web ou un magazine automobile, où, par exemple, un vendeur anglais essaie de vendre une voiture haut de gamme à un prix dérisoire. Le vendeur dit généralement qu'il est à l'étranger dans un pays comme l'Espagne ou le Portugal, et a besoin de vendre la voiture rapidement. Ils disent aux victimes qu'elles sont incapables de voir la voiture comme c'est déjà avec une société d'expédition. En fait, il n'y a pas de voiture et les victimes ont déjà perdu leur argent au moment où ils réalisent que c'est une arnaque.

Acheter un véhicule

Avez-vous trouvé un grand véhicule en ligne ou dans une publicité avec un prix trop bon pour être vrai? Est-ce qu'on vous a demandé d'envoyer l'acompte par un virement SWFS? Malheureusement, c'est une ESCROQUERIE. N'envoyez pas de l'argent pour le véhicule au vendeur ou un représentant des paiements. L'escroc qui tente de vous vendre le véhicule peut essayer de vous convaincre de payer par SWFS pour éviter la taxe de vente et obtenir un grand prix. Ils peuvent même vous envoyer une lettre ou un e-mail d'authentification vous disant que vous avez acheté l'article, mais afin de le livrer, vous devez transférer des fonds d'abord. Vous ne recevrez ni une voiture ni un camion. Une fois que l'argent est transféré et reçu, il ne peut pas être récupéré et, malheureusement, vous allez perdre l'argent que vous avez transféré.

Annonces de journaux

Avez-vous trouvé quelque chose à vendre dans les petites annonces ou tout type d'annonce dans les journaux? Vous ont-ils demandé de payer l'article par le biais d'un virement SWFS? C'est une ESCROQUERIE. Ne transférez pas de l'argent pour acheter un article d'un étranger. Il n'est pas sûr d'utiliser un service de transfert d'argent lorsque vous essayez d'acheter un article.

Les escrocs professionnels

Les escrocs professionnels (ou les « faux appels téléphoniques ») appellent les personnes se faisant passer pour une entreprise ou un commerce légitime. Ils sont souvent membres de groupes criminels mobiles très organisés et voyagent dans le pays en cherchant des zones où vivent des résidents plus âgés ou des communautés mixtes. Ils sont connus pour partager des informations sur les zones appropriées pour l'exploitation criminelle avec d'autres. Ils surfacturent délibérément des travaux insatisfaisants ou inutiles, endommagent volontairement les biens pour obtenir le travail,

Guide de Sensibilisation aux Fraudes auprès des Clients v2

Mis à jour Mars 2017



laissant le travail inachevé et utilisent un comportement agressif et intimidant pour extorquer de l'argent. Les commerçants déguisés exercent une pression extrême sur les personnes vulnérables pour obtenir de l'argent, les accompagnent même parfois aux institutions financières pour retirer de l'argent, et souvent extorquent de l'argent à la victime pendant une période prolongée. Beaucoup de personnes âgées deviennent de plus en plus isolées suite à la perte d'un partenaire, leur jardin et l'entretien extérieur de la maison peuvent indiquer leur vulnérabilité, les rendant plus vulnérables à l'exploitation par les criminels.

Fraude Sidi Salem

Ce type de fraude provenait principalement de la Tunisie, mais s'est étendu à plusieurs pays européens tels que la France, l'Italie, l'Allemagne et la Belgique. Le nom « Fraude Sidi Salem » se réfère à des personnes en Tunisie vendant du vin. La même méthode est également utilisée sous d'autres formes similaires à la fraude nigérienne. Il est affirmé que la personne concernée a gagné une valise remplie d'argent et est demandée de payer les frais de dédouanement ou des frais juridiques pour obtenir cet argent. Les fraudeurs tenteront d'atteindre le plus grand nombre possible de victimes potentielles, principalement par téléphone. Ils vendent du vin de haute qualité à des prix excessifs par rapport au prix du marché européen. Les victimes répondent initialement qu'elles ne sont pas intéressées à cause du prix très élevé, les victimes sont ensuite téléphonées à plusieurs reprises, parfois plusieurs fois par jour. La plupart des victimes sont des personnes âgées, elles préfèrent céder et accepter l'offre afin que le harcèlement s'arrête. De grosses sommes d'argent sont impliquées dans les transactions, parfois même des dizaines de milliers d'euros dans quelques mois. De plus, les victimes qui reçoivent réellement le vin réalisent qu'il s'agit d'un simple vin de table.

Fraude par vente d'action

La fraude par vente d'actions (ou « sous pression ») fait en sorte que la victime reçoit des appels téléphoniques non sollicités ou de la correspondance concernant des questions d'investissement. Ceux-ci sont généralement de « courtiers » basés à l'étranger qui ciblent les actionnaires européens, offrant de vendre ce qui se révèle souvent être des actions sans valeur ou à haut risque dans les investissements



américains ou britanniques. Les « courtiers » peuvent être très persévérants et extrêmement convaincants.



Conseils pour les clients

Dans cette section finale, nous vous fournissons quelques conseils importants afin d'arrêter les fraudeurs. L'observation de ces conseils réduira considérablement le risque de devenir une victime de fraude.

Conseils aux clients pour arrêter les fraudeurs :

- N'envoyez jamais de l'argent à quelqu'un que vous ne connaissez pas personnellement.
- N'envoyez jamais de l'argent pour obtenir quelque chose en retour plus tard, comme pour une loterie, un emploi ou un prêt.
- Ne croyez pas une histoire d'urgence de quelqu'un qui dit être un parent sans vérifier que la personne est vraiment votre parent.
- Ne croyez pas aux offres selon lesquelles le transfert d'argent est le seul moyen de paiement possible.
- Pensez avant d'agir, une offre qui semble trop bonne pour être vraie est généralement trop bonne pour être vraie.
- Soyez conscient qu'il n'y a pas de protection contre les pertes dues à un transfert d'argent frauduleux

Signaler une fraude

Si vous croyez avoir découvert une tentative ou un cas de fraude, veuillez nous le signaler immédiatement aux coordonnées ci-dessous. Vous pouvez nous contacter à l'international de la manière suivante :

EUROPE CENTRALE -

Pays

Luxembourg	+00352 20301681 reportfraud.lu@smallworldfs.com
France	0033 178904614 reportfraud.fr@smallworldfs.com
Portugal	(+351)213 849 270 reportfraud.pt@smallworldfs.com



Bélgique	(0032) 28888468 reportfraud.be@smallworldfs.com
Allemagne	(0044) 221 467 04046 reportfraud.ge@smallworldfs.com
Pays-Bas	(0031) 20 800 5048 reportfraud.ne@smallworldfs.com
L'Autriche	(0043) 720775495 reportfraud.au@smallworldfs.com

NORDIQUES – Téléphone : +46101 013 160

Pays

Suède	reportfraud.sw@smallworldfs.com
Danemark	reportfraud.dk@smallworldfs.com
Norvège	reportfraud.no@smallworldfs.com
Finlande	reportfraud.fi@smallworldfs.com

ITALIE Téléphone : 026784141
reportfraud.it@smallworldfs.com

ROYAUME-UNI Téléphone : +44(0)2073781100
reportfraud.uk@smallworldfs.com

IRELANDE Téléphone : +35318728528
reportfraud.ie@smallworldfs.com

GRÈCE Téléphone : +34 914251540
reportfraud.gr@smallworldfs.com

CHYPRE Téléphone : +44(0)2073781100
reportfraud.cy@smallworldfs.com

SUISSE Téléphone : +41 44 508 3318
reportfraud.ch@smallworldfs.com

ESPAGNE Téléphone : +34 914251540
reportfraude.es@smallworldfs.com

AFRIQUE Téléphone : +22522487619/+22542202089
reportfraud.af@smallworldfs.com

ETATS-UNIS Téléphone 212-268-9290



reportfraud.us@smallworldfs.com

CANADA

Téléphone : 1-877-268-6458
reportfraud.ca@smallworldfs.com

BRÉSIL

Téléphone : Sao Paulo +551135649080
Hors Sao Paulo : 0800 7179700
reportfraud.br@smallworldfs.com

AUTRES PAYS

Téléphone : +44(0)2073781100
reportfraud.oc@smallworldfs.com