



Observatoire
du Crédit et
de l'Endettement



ARNAQUES : LES REPÉRER POUR MIEUX S'EN PROTÉGER

TABLE DES MATIÈRES

Introduction : Personne n'est à l'abri	3
Les signaux d'alerte : Apprendre à repérer les pièges	4
Les arnaques téléphoniques : Le faux conseiller bancaire et l'appel en absence	7
Les messages frauduleux (SMS, e-mails & réseaux sociaux) : L'urgence familiale, les fausses livraisons et les fausses amendes	8-11
Les virus et faux supports informatiques	12-13
Les achats et ventes en ligne : Marketplace, fausses annonces et faux livreurs	14-15
Sentiments et investissements : Pièges affectifs et financiers	16-17
Les nouvelles technologies : Le vol de données et l'Intelligence Artificielle	18-19
Checklist : Les bons réflexes avant d'agir	20-21
Que faire si je suis victime ? : Réagir immédiatement ...	22-23
Mes réflexes de sécurité : Sécuriser mon quotidien	24
Ressources et contacts utiles en Belgique	25

Cette publication est l'œuvre et la propriété de l'ASBL Observatoire du Crédit et de l'Endettement. Aucune partie de cette publication ne peut être dupliquée ou publiée au moyen d'impression, photocopie ou de quelque autre manière que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur.
Date de mise à jour : Septembre 2026.



INTRODUCTION : PERSONNE N'EST À L'ABRI

Aujourd'hui, les arnaques font partie de notre quotidien. Elles arrivent par téléphone, par SMS, par e-mail ou via les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, TikTok, WhatsApp, Messenger).

Les escrocs sont devenus des professionnels et utilisent des techniques très évoluées pour nous tromper. Il n'y a plus un seul mode de communication à l'abri d'un risque d'arnaque.

Règle d'or essentielle : L'arnaqueur ne s'attaque pas à votre intelligence, il s'attaque à vos émotions. Il utilise la peur, la surprise, l'urgence ou la gentillesse pour vous faire agir sans réfléchir.

Ce guide est un outil pratique pour votre quotidien. Il vous permet de comprendre les mécanismes de fraude, de faire les vérifications nécessaires et de savoir comment réagir concrètement.



LES SIGNAUX D'ALERTE : APPRENDRE À REPÉRER LES PIÈGES !

Les techniques des fraudeurs évoluent en permanence, mais ils utilisent les mêmes astuces pour nous pousser à agir. Si vous repérez l'un de ces signaux, méfiance totale !

- **L'urgence absolue** : la personne qui vous contacte vous demande d'agir immédiatement. Elle prétend que votre compte va être bloqué, que votre colis va être renvoyé ou que vous allez recevoir une amende.
- **La peur ou la menace** : on tente de vous faire paniquer : *"Vous risquez des poursuites judiciaires"*, *"Votre électricité va être coupée"*. La peur paralyse votre esprit critique.
- **L'appât du gain ou l'offre incroyable** : on vous propose une réduction de 80% ou 90% sur un téléphone, un placement d'argent qui rapporte 20% par mois sans risque ou un gain à une loterie à laquelle vous n'avez jamais joué.
- **La demande de données confidentielles** : on vous demande votre code PIN, un code reçu par SMS, vos identifiants bancaires ou une validation sur votre application Itsme®.

Pourquoi même les personnes prudentes peuvent-elles être victimes ?

Beaucoup de victimes disent : *"Je ne comprends pas comment j'ai pu tomber dans le piège"*. Ne culpabilisez pas ! Les escrocs réussissent :

- Parce que nous sommes parfois pressés ou distraits ;
- Parce que nous sommes inquiets face à une menace apparente ;
- Parce que l'arnaque semble provenir d'un organisme officiel ou connu ;
- Parce que les fraudeurs utilisent des techniques de manipulation psychologique ultra-efficaces ;
- Tout le monde peut avoir un moment d'inattention.





LES ARNAQUES TÉLÉPHONIQUES

A. Le faux conseiller bancaire (Vishing)

-  **Situation vécue :** vous recevez un appel d'un numéro qui semble être celui de votre banque. La personne se montre très polie mais son discours est inquiétant : *"Bonjour, je suis Kevin du service fraude. Nous constatons un achat suspect de 850 € en Espagne avec votre carte bancaire. Pour l'annuler, je viens de vous envoyer une demande Itsme®. Pouvez-vous l'accepter ?"*
-  **Pourquoi ça fonctionne ?** L'escroc utilise une technique informatique (le masquage de numéro ou *spoofing*) pour faire apparaître le vrai numéro de votre banque sur votre écran. De plus, il connaît déjà votre nom ou votre date de naissance (données volées lors de fuites sur Internet), ce qui vous met en confiance.
-  **Le bon réflexe :** raccrochez immédiatement. Une banque ne vous demandera jamais un code secret ou une validation Itsme® par téléphone. Appelez vous-même votre banque en utilisant le numéro officiel inscrit au dos de votre carte bancaire.
-  **Que faire si c'est arrivé ?** Appelez immédiatement Cardstop (078 170 170).

B. L'appel en absence (Wangiri)

-  **Situation vécue :** votre téléphone sonne une seule fois et s'arrête. Un numéro inconnu (apparemment belge ou étranger) s'affiche en appel manqué.
-  **Pourquoi ça fonctionne ?** L'escroc mise sur votre curiosité ou sur l'inquiétude de rater un appel important pour vous inciter à rappeler.
-  **Comment repérer l'arnaque ?** Le numéro rappelle brièvement à des heures différentes ou en boucle sans jamais laisser de message vocal.
-  **Le bon réflexe :** ne rappelez jamais un numéro inconnu, surtout s'il est étranger. Si l'appel est important, la personne laissera un message sur votre répondeur. De plus, ne parlez pas si le correspondant ne s'identifie pas clairement : certains fraudeurs enregistrent votre voix pour se faire passer pour vous.
-  **Que faire si c'est arrivé ?** Bloquez le numéro sur votre téléphone et signalez-le à votre opérateur si les appels persistent.



LES MESSAGES FRAUDULEUX (SMS, E-MAILS & RÉSEAUX SOCIAUX)

A. L'urgence familiale (Arnaque "Coucou Maman")

 **Situation vécue :** vous recevez un message sur WhatsApp ou par SMS : "Coucou maman, c'est moi. J'ai cassé mon téléphone, c'est mon nouveau numéro provisoire. Je dois payer une facture urgente de 950 € aujourd'hui avant 16h, mais mon application bancaire ne fonctionne pas sur ce nouveau GSM. Peux-tu faire le virement pour moi ?"

 **Pourquoi ça fonctionne ?** L'escroc touche une corde sensible : l'amour parental et le désir d'aider son enfant en détresse. L'urgence imposée limite la réflexion.



Comment repérer l'arnaque ? La demande d'argent immédiate provient d'un numéro inconnu qui prétend être un proche.



Le bon réflexe : n'effectuez aucun virement. Appelez immédiatement votre enfant sur son ancien numéro habituel. Dans 99 % des cas, il décrochera et n'aura aucun problème. En cas de doute, posez-lui une question à laquelle lui seul peut répondre.



Que faire si c'est arrivé ? Prenez des captures d'écran du message et des coordonnées bancaires fournies, puis déposez plainte à la police.

B. Le faux e-mail de l'administration (Phishing)



Situation vécue : vous recevez un e-mail qui semble provenir du SPF Finances ou d'un fournisseur d'énergie :

- De : info@spf-finances-belgique-update.com
- Sujet : Remboursement de votre impôt 2025. Après calcul, il apparaît que vous avez payé trop d'impôts. Un montant de 245,50 € vous sera remboursé. Cliquez sur le lien ci-dessous pour introduire vos données bancaires : www.remboursement-belgique-spf.be/login

? **Pourquoi ça fonctionne ?** L'appât du gain (recevoir de l'argent de manière inattendue) diminue notre vigilance. Le logo et la présentation imitent parfaitement le site officiel.

🔗 **Comment repérer l'arnaque ?**

- **L'adresse de l'expéditeur :** les administrations belges utilisent toujours des adresses se terminant strictement par **.fgov.be** ou **.be**.
- **Le lien :** en passant votre souris sur le lien (sans cliquer), vous verrez qu'il mène vers un faux site créé pour voler vos codes (URL ne correspond pas à l'expéditeur).

✓ **Le bon réflexe :** ne cliquez jamais sur le lien. Connectez-vous par vous-même sur votre espace officiel sécurisé (ex: MyMinfin ou votre E-Box citoyenne) via votre navigateur web habituel ou via ltsme® pour vérifier vos documents.

👍 **Que faire si c'est arrivé ?** Si vous avez encodé vos données bancaires, contactez immédiatement votre banque et transférez l'e-mail suspect à suspect@safeonweb.be.

C. Le faux SMS de livraison ou d'amende (Smishing)

🔍 **Situation vécue :** vous recevez un SMS de Bpost, DHL ou de la Police : "BPOST : Votre colis ne peut pas être livré car les frais de douane de 1,95 € n'ont pas été payés. Veuillez régulariser la situation via ce lien : bpost-frais-douane.info".

? **Pourquoi ça fonctionne ?** Le montant demandé est minime (moins de 2 €), ce qui incite à payer rapidement sans se poser de questions pour débloquer la situation.

🔗 **Comment repérer l'arnaque ?** Le message contient un lien cliquable non officiel et insiste sur un blocage.

✓ **Le bon réflexe :** en Belgique, les amendes officielles ne sont **jamais** envoyées par SMS. Elles arrivent par courrier postal ou dans votre E-Box sécurisée. Pour les colis, utilisez uniquement l'application officielle du transporteur avec votre numéro de suivi initial.

👍 **Que faire si c'est arrivé ?** Contactez immédiatement votre banque.

! **Le piège :** en scannant le QR code avec votre smartphone, vous êtes redirigé vers un faux site internet conçu pour prendre vos coordonnées bancaires.

💡 **La règle :** avant de valider la moindre action ou paiement, vérifiez toujours l'adresse du site internet qui s'affiche sur votre écran après avoir scanné le code.



Attention à la nouvelle fraude : les faux QR Codes (Quishing)

Les escrocs collent désormais de **faux QR codes** dans l'espace public (sur les parcmètres pour payer le stationnement, sur des bornes de recharge) ou les insèrent dans des e-mails.



LES VIRUS ET FAUX SUPPORTS INFORMATIQUES

-  **Situation vécue** : alors que vous êtes sur Internet, votre écran d'ordinateur se bloque soudainement avec un message d'alerte rouge clignotant et une alarme sonore stridente : *"VIRUS DÉTECTÉ ! Votre ordinateur est piraté. Appelez d'urgence le support Microsoft au 02/XXX.XX.XX pour débloquer votre système."*
-  **Pourquoi ça fonctionne ?** L'effet de surprise et la mise en scène stressante (sonnerie, message d'alerte agressif) vous poussent à paniquer et à appeler à l'aide immédiatement.
-  **Comment repérer l'arnaque ?** Les véritables entreprises de technologie (comme Microsoft ou Apple) n'affichent jamais de numéro de téléphone sur votre écran pour vous demander de les appeler.

-  **Le bon réflexe** : ne téléphonez pas. **Éteignez simplement votre ordinateur** en maintenant le bouton de démarrage enfoncé pendant 10 secondes. Au redémarrage, ouvrez votre navigateur : le message aura disparu. C'était simplement une page internet publicitaire piégée.
-  **Que faire si c'est arrivé ?** Si vous avez appelé et qu'un "technicien" a pris le contrôle de votre ordinateur à distance, déconnectez-vous immédiatement du réseau internet (coupez le Wi-Fi), désinstallez le logiciel de contrôle et faites analyser votre machine par un professionnel. Si vous avez payé, contactez votre banque immédiatement.



ACHATS ET VENTES EN LIGNE

A. Le piège du "Faux Acheteur" (Arnaque au faux livreur)

-  **Situation vécue :** vous mettez un objet en vente sur une plateforme de seconde main (Vinted, Marketplace). Un acheteur se montre tout de suite intéressé mais vous dit : *"Je propose de payer en liquide et d'envoyer un livreur DPD (ou DHL) récupérer l'objet chez vous."* Vous recevez ensuite un e-mail ou un SMS vous demandant de payer une "taxe d'assurance" de 50 € via un lien de rechargement/carte bancaire prépayée (PCS ou Transcash), remboursable à la livraison.
-  **Pourquoi ça fonctionne ?** Vous êtes ravi de vendre votre objet rapidement et vous pensez que le paiement en liquide via un livreur est sécurisé.
-  **Comment repérer l'arnaque ?** Les compagnies de transport n'envoient jamais de livreurs transporter des enveloppes d'argent liquide pour payer des particuliers. Elles ne demandent jamais de payer des assurances via des coupons prépayés.

- ✓ **Le bon réflexe :** refusez systématiquement ce mode de fonctionnement. Utilisez uniquement le système de paiement et d'envoi intégré et sécurisé de la plateforme (Vinted, etc.) ou préférez une remise en main propre dans un lieu public et sécurisé.

-  **Que faire si c'est arrivé ?** Arrêtez immédiatement la conversation et bloquez l'utilisateur.

B. Les fausses boutiques en ligne

-  **Situation vécue :** sur les réseaux sociaux, vous tombez sur une publicité proposant des articles de grande marque à des prix défiant toute concurrence (ex : des chaussures de marque à -80%). Le site internet semble professionnel. Vous commandez, l'argent est débité, mais vous ne recevez rien, ou alors une contrefaçon de mauvaise qualité.
-  **Pourquoi ça fonctionne ?** Les visuels sont soignés et l'offre promotionnelle est tellement intéressante que vous vous dépêchez de commander pour ne pas rater la promotion.
-  **Comment repérer l'arnaque ?** Le prix anormalement bas est le premier indice. L'absence de mentions légales claires est un autre indice (pas de numéro d'entreprise, pas d'adresse physique en Europe, uniquement un formulaire de contact).
- ✓ **Le bon réflexe :** avant d'acheter sur un site inconnu, faites une recherche rapide sur Google en tapant le nom du site accompagné du mot "arnaque" ou "avis". Vérifiez si l'entreprise est légalement enregistrée.
-  **Que faire si c'est arrivé ?** Contactez immédiatement votre banque et demandez si le paiement peut encore être bloqué ou contesté.



SENTIMENTS ET INVESTISSEMENTS

A. L'arnaque aux sentiments (Romance Scam)

-  **Situation vécue :** une personne engage la conversation avec vous sur les réseaux sociaux. Elle utilise des photos flatteuses et passe des semaines, voire des mois, à discuter tous les jours avec vous pour créer une relation amoureuse et de confiance. Une fois le lien affectif très fort, un drame survient (accident grave, maladie d'un proche, blocage de visa pour venir vous voir) et elle vous demande de l'argent de manière urgente.
-  **Pourquoi ça fonctionne ?** L'escroc manipule les sentiments de solitude, d'amour et d'empathie. La victime veut sauver son partenaire virtuel.
-  **Comment repérer l'arnaque ?** Le signe qui ne trompe jamais : la personne refuse systématiquement les appels vidéo en direct (ou prétexte une caméra cassée) et annule toutes les rencontres réelles au dernier moment.
-  **Le bon réflexe :** ne versez jamais d'argent à une personne que vous ne connaissez pas vraiment. Effectuez une recherche inversée sur Google (tapez : « recherche inversée image » sur Google et suivez la procédure) pour vérifier si les photos de votre correspondant n'ont pas été volées sur le profil d'une autre personne ou d'une célébrité.
-  **Que faire si c'est arrivé ?** Coupez immédiatement tout contact, même si c'est douloureux. Ne cédez pas au chantage. Portez plainte à la police avec l'historique des discussions.

B. La fraude à l'investissement financier

-  **Situation vécue :** vous voyez une vidéo sur les réseaux sociaux où une célébrité ou un journaliste vante un investissement ou une plateforme de cryptomonnaies. Le message promet des gains importants et rapides : "Placez 250 € et recevez 1200 € par semaine sans rien faire". Vous vous inscrivez et un "conseiller financier" très professionnel vous appelle, vous montre des faux gains impressionnants sur une application informatique, et vous pousse à verser toutes vos économies. Le jour où vous voulez récupérer votre argent, il est impossible de le joindre et votre investissement a disparu.

-  **Pourquoi ça fonctionne ?** Vous êtes rassurés par l'illusion de gains rapides et l'utilisation de visuels professionnels et de faux graphismes financiers.
-  **Comment repérer l'arnaque ?** Méfiez-vous des promesses de gains importants et rapides. Il n'existe pas d'investissement offrant des rendements élevés sans risque. Si une offre paraît trop belle pour être vraie, c'est probablement une arnaque.
-  **Le bon réflexe :** consultez systématiquement la liste noire des sites frauduleux tenue à jour par les autorités financières belges sur le site de la FSMA (<https://www.fsma.be/fr/warnings/companies-operating-unlawfully-in-belgium>).
-  **Que faire si c'est arrivé ?** Signalez immédiatement la fraude à la FSMA et déposez plainte à la police. Malheureusement, l'argent placé sur ces plateformes à l'étranger est très difficile à récupérer.



NOUVELLES TECHNOLOGIES : L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET LE VOL DE DONNÉES

A. Les Deepfake (Truquages par l'Intelligence Artificielle)

 **Situation vécue** : l'Intelligence Artificielle permet aujourd'hui aux fraudeurs d'aller encore plus loin dans la manipulation.

- **1. Le Deepfake Vidéo** : des escrocs modifient le visage et la voix de politiciens, de scientifiques ou de journalistes connus dans des vidéos très réalistes pour vous inciter à acheter de faux remèdes ou à investir dans des arnaques.
- **2. Le Deepfake Vocal (Le clonage de voix)** : à partir d'un simple extrait de voix de quelques secondes récupéré sur les réseaux sociaux, un escroc peut cloner la voix exacte de votre enfant ou

de votre petit-enfant. Il vous appelle au téléphone avec cette voix identique pour simuler un accident ou une détresse absolue afin que vous versiez de l'argent en urgence.

- ✓ **Le bon réflexe** : face à une urgence ou à une offre financière trop belle pour être vraie, ne réagissez jamais sous le coup de l'émotion.
-  **Pour la vidéo** : fermez la page et cherchez l'information sur un site d'information officiel.
-  **Pour la voix** : raccrochez et appelez votre proche sur son numéro habituel.

B. Le vol de données et l'usurpation d'identité

-  **Situation vécue** : via des faux jeux-concours, des tests de personnalité ou des faux sondages attrayants sur les réseaux sociaux, les escrocs collectent vos données privées. Parfois, lors d'une démarche de location ou d'achat, on vous demande d'envoyer par e-mail une copie de votre carte d'identité ou votre numéro de Registre National.
- ? **Pourquoi ça fonctionne ?** On transmet ces documents de bonne foi, en pensant qu'il s'agit d'une simple formalité administrative.
-  **Comment repérer l'arnaque ?** Des particuliers ou des sites non officiels exigent des copies complètes et parfaitement lisibles de vos documents officiels sans justificatif légal solide.
- ✓ **Le bon réflexe** : ne partagez jamais de photo brute de votre carte d'identité. **Barrez systématiquement la photo ou la copie** en écrivant de manière lisible et en diagonale par-dessus : *"Copie réalisée pour [Nom de l'organisme] uniquement – Fait le [Date]"*. Cela empêchera les escrocs de réutiliser votre document pour contracter des crédits ou commettre des fraudes à votre insu.

C. Le Deepfake en direct (Appels vidéo et visioconférences)

Des applications permettent désormais de se filmer en direct tout en changeant instantanément son visage, sa voix et le lieu où l'on se trouve. L'escroc peut ainsi interagir avec vous en temps réel lors d'un appel vidéo (sur WhatsApp ou FaceTime) en prenant l'apparence de n'importe qui. Comme le truquage se fait instantanément et sans coupure, il est devenu presque impossible pour une personne non avertie de détecter le piège.



CHECKLIST : LES BONS RÉFLEXES AVANT D'AGIR

Cet outil est un aide-mémoire. N'hésitez pas à vous poser ces questions avant chaque action importante sur Internet ou au téléphone.

Avant de cliquer, de payer ou de communiquer des informations, prenez quelques instants pour vérifier :

Les bons réflexes

- **Je ne suis pas sous pression ?** Personne ne me force à agir dans l'urgence ou sous le coup de la panique.
- **Je suis sûr(e) de l'identité de la personne ou de l'organisme ?** J'ai vérifié son identité ou l'adresse e-mail utilisée.
- **Je n'ai communiqué aucun code ni mot de passe ?** Je n'ai donné aucun code reçu par SMS, aucun code de mon lecteur de carte et je n'ai validé aucune demande Itsme® imprévue.
- **J'ai vérifié l'information par un autre moyen ?** Je suis allé moi-même sur le site officiel en tapant le nom dans mon navigateur ou j'ai rappelé mon proche sur son numéro habituel.
- **Cette offre est réaliste ?** Le prix ou le rendement n'est pas anormalement avantageux. Si cette offre est « trop belle pour être vraie, c'est sûrement une arnaque ».
- **J'ai demandé conseil à quelqu'un.** J'ai fait une pause pour respirer et j'ai demandé l'avis d'un proche, d'un collègue ou d'une personne de confiance.
- **En cas de doute, je m'arrête et je prends le temps de vérifier avant d'agir.**



QUE FAIRE SI J'AI ÉTÉ VICTIME ?

Si vous vous êtes fait piéger, pas de panique. Ne culpabilisez pas. **La honte ne sert à rien**, les escrocs sont redoutables et utilisent des techniques de manipulation très efficaces. L'important est d'agir le plus vite possible pour limiter les conséquences :

Vous avez été victime ?

- Étape 1 : bloquez vos cartes de banque/moyens de paiement (CARDSTOP).** Appelez immédiatement Cardstop au 078 170 170 (accessible 24h/24, 7j/7) pour bloquer vos cartes et vos comptes de paiement.
- Étape 2 : prévenez le « service fraude » de votre banque.** Contactez immédiatement votre banque pour bloquer vos accès en ligne (PC Banking) et tenter de bloquer ou d'annuler les virements suspects qui viennent d'être ordonnés.
- Étape 3 : portez plainte à la police.** Rendez-vous dans le commissariat de police le plus proche de chez vous ou déposez plainte en ligne sur www.police-on-web.be avec toutes vos preuves (captures d'écran des messages, relevés de compte, numéros de téléphone).
- Étape 4 : signalez l'arnaque aux autorités** sur la plateforme pointdecontact.belgique.be pour alerter le SPF Économie et transférez les messages frauduleux reçus à suspect@safeonweb.be.



MES RÉFLEXES DE SÉCURITÉ : SÉCURISER MON QUOTIDIEN

Pour naviguer sereinement, mettez en place ces protections simples et efficaces au quotidien :

- **Activez la Double Authentification (2FA) :** c'est comme ajouter un deuxième verrou sur votre porte d'entrée. Même si un pirate informatique réussit à trouver votre mot de passe sur un site, il ne pourra pas accéder à votre compte sans la deuxième preuve de sécurité qui est envoyée uniquement sur votre téléphone (un code par SMS ou une validation Itsme®). Activez-la sur votre boîte mail et vos réseaux sociaux.
- **Mettez vos appareils à jour :** activez la mise à jour automatique de votre téléphone, de votre ordinateur et de vos applications. Elles corrigent régulièrement des failles de sécurité exploitées par les escrocs.
- **L'application Itsme® :** utilisez de manière prioritaire l'application Itsme® pour vos connexions officielles. L'application intègre désormais une sécurité qui détecte si vous recevez une notification de connexion alors que vous êtes déjà au téléphone. Dans ce cas, un message d'alerte très clair s'affiche sur votre écran pour vous prévenir du risque d'arnaque en cours.
- **L'astuce de la phrase secrète :** pour créer un mot de passe robuste, long et facile à retenir : choisissez une phrase simple, puis prenez uniquement la première lettre de chaque mot, en y ajoutant un chiffre et un signe de ponctuation.

Exemple : "J'adore manger des frites de chez Fritapapa le mardi !" devient le mot de passe robuste : **Jamdfdcflm1!**



RESSOURCES ET CONTACTS UTILES EN BELGIQUE

- **SAFEONWEB.BE** Le site de référence national en Belgique pour s'informer sur les vagues d'arnaques en cours, tester la fiabilité des liens internet et sécuriser vos appareils.
- **SPF ÉCONOMIE (Service Public Fédéral)** Pour poser des questions sur vos droits en tant que consommateur ou signaler une pratique commerciale frauduleuse.
 - Téléphone gratuit : **0800 120 33.**
 - E-mail : **info.eco@economie.fgov.be.**
 - Plateforme de signalement : **consumer connect.**
- **LE CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS (CEC)** Organisme d'aide gratuite en cas de litige ou d'arnaque avec un vendeur situé dans un autre pays de l'Union Européenne.
 - Site web : **cecbelgique.be.**
 - Téléphone : **02 277 99 00.**
- **OBSERVATOIRE DU CRÉDIT ET DE L'ENDETTEMENT (OCE)** informe, sensibilise et développe des outils de prévention en matière de crédit, d'endettement et de gestion du budget.
 - Téléphone : **071/33.12.59.**
 - Site web : **www.observatoire-credit.be.**



AUTRES BROCHURES ET ADRESSES UTILES

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement fait partie des acteurs de l'éducation financière et de la prévention du surendettement.

Notre objectif est de vous permettre d'acquérir ou d'approfondir vos compétences en matière d'éducation financière, de maîtriser votre situation financière et de vous informer sur les aides disponibles et les dispositifs existants.

Découvrez l'ensemble de nos brochures dans la rubrique "Actions de prévention" de notre site internet.

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement propose des consultations juridiques gratuites :

- Par téléphone : en fonction des disponibilités de l'équipe juridique, au **071/33.12.59** (option 1)
- Par email : du lundi au vendredi à l'adresse consultations@observatoire-credit.be





Observatoire
du Crédit et
de l'Endettement



EducFIns, l'EDUCation FINAncière dans les parcours d'INSertion

L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Château de Cartier,
Place du Perron n°38
6030 Marchienne-au-pont

Téléphone : 071/33.12.59

Email : info@observatoire-credit.be

Site internet : <http://www.observatoire-credit.be>

Éditeur responsable : Vincent MAGNEE

N°entr. : 0452.320.403 – RPM Hainaut (div.Charleroi)

IBAN : BE91 0682 4452 2576



Cofinancé par
l'Union européenne



Wallonie