



BCC
BANK CARD COMPANY

An Atos Worldline Brand

Fraudepreventiebrief – FAQ

Onderstaande vragen richten zich enkel tot de kaarthouders die onlangs een brief ontvangen hebben waarin hen gemeld werd dat hun kaart omwille van een frauderisico geblokkeerd zou worden.

1. Ik heb van BCC een brief ontvangen betreffende een mogelijke fraude met mijn kaart.

Bevestigt u dat u deze brief verzonden hebt?

Wij hebben inderdaad deze brief verstuurd.

2. Ik heb van BCC een brief ontvangen betreffende een mogelijke fraude met mijn kaart.

Gaat het hier niet om een verdachte brief, strikt genomen?

Helemaal niet. Wij hebben deze brief uit voorzorg gestuurd, om elk risico te voorkomen.

3. Werd er reeds een fraude geregistreerd met mijn kaart?

Neen, het gaat hier enkel om een preventieve maatregel. Tot op heden hebben wij nog geen enkele fraude genoteerd in het kader van dit dossier.

4. Ben ik gedekt in geval van fraude?

Jazeker, u hoeft zich geen zorgen te maken. In geval van fraude bent u helemaal gedekt en u riskeert dus niets.

5. Is het blokkeren van de kaart verplicht?

Ja, deze blokkering is verplicht. Zelfs indien u niet reageert, zijn wij verplicht uw kaart te blokkeren.

6. Zijn er kosten voor de vervanging van mijn kaart?

Neen, de vervanging van uw kaart gebeurt volledig gratis.



BCC
BANK CARD COMPANY

An Atos Worldline Brand

7. Wat is de oorsprong van deze fraude? Om welke website of handelaar gaat het?

Er is op het ogenblik een onderzoek aan de gang, daarom mogen wij hierover jammer genoeg geen verdere details mededelen. In de meeste gevallen gaat het om de hacking van een database in het buitenland.

8. Kan ik iets doen om dit te vermijden ? Het is reeds de tweede keer dat men mij vraagt mijn kaart te blokkeren.

Neen, dit type fraude gebeurt buiten medeweten van de klant. Men kan geen enkele speciale voorzorg nemen.

9. Is het mijn fout?

Neen, men kan u niets verwijten. U kunt er absoluut niets aan doen.

10. Wanneer krijg ik mijn vervangkaart?

U krijgt uw nieuwe kaart binnen de 4 à 5 werkdagen.

11. Moeten andere kaarten ook geblokkeerd worden? Moet de kaart van mijn echtgenote ook niet geblokkeerd worden?

Neen, het gaat enkel om de kaarten waarvoor een brief opgestuurd werd.

12. Waarom krijgen wij niet meer informatie?

Wij kunnen u geen verdere details mededelen, want de lopende gerechtelijke enquête verbiedt ons dit.



BCC
BANK CARD COMPANY

An Atos Worldline Brand

13. Wat bedoelt u eigenlijk met "uw kaartgegevens werden gecompromitteerd", zoals u in uw brief schrijft? Wat betekent dit juist?

Fraudeurs zijn op onwettige wijze in het bezit gekomen van de gegevens van uw kaart. Daarom is een potentiële fraude niet uitgesloten.

14. Wat gebeurt er indien ik mijn kaart niet wil of niet laat blokkeren?

Jammer genoeg kunnen wij niets anders dan uw kaart te blokkeren : na een herinnering zal zij dus automatisch geblokkeerd en vervangen worden, om het financiële risico te beperken.

15. Ik vertrek met vakantie; mag ik mijn kaart laten blokkeren wanneer ik thuiskom?

Wij moeten u dit afraden. De fraudeurs zouden ondertussen uw kaartnummer kunnen gebruiken en zo de volledige kredietlijn ervan kunnen uitgeven. In dat geval zou u uw kaart nog onmogelijk kunnen gebruiken en, daarenboven, zouden aanzienlijke bedragen van uw rekening kunnen gedebiteerd worden.

16. Welke stappen onderneemt men tegen deze website/handelaar om zoiets in de toekomst te vermijden?

Alles wordt in het werk gesteld om zulk incident in de toekomst te vermijden.

17. Hoe is dit kunnen gebeuren?

Zo'n incident is dikwijls te wijten aan een fout in de informaticasystemen van een derde.

18. Hoe bent u op de hoogte van deze pogingen tot fraude?

Onze veiligheidsdiensten werken nauw samen met Visa, MasterCard en de politiediensten. Zo kunnen wij dit type fraude zo snel mogelijk opsporen.



BCC
BANK CARD COMPANY

An Atos Worldline Brand

19. Ben ik de enige in dit geval?

Neen, in functie van de grootte van de betrokken derde kan het aantal getroffen klanten variëren van enkele tientallen tot enkele duizenden.

20. Waarom stuurt u een brief en blokkeert u de kaarten niet snel? Is het niet gevaarlijk te wachten?

Het gaat hier enkel om een frauderisico. Wanneer een groot aantal kaarthouders getroffen worden door zo'n risico, kunnen wij onmogelijk elk van hen individueel en op gepersonaliseerde wijze contacteren, anders dan door middel van een brief. Het opsturen van een brief is tegelijk snel en veilig.

Anderzijds kunnen wij door het gebruik van een interactief antwoordapparaat een groot aantal oproepen behandelen zonder dat de klant lang moet wachten. Indien zulk geval door onze Klantendienst zou moeten behandeld worden, zouden er lange wachttijden zijn. Daarenboven zou dit nutteloos zijn, want onze medewerkers van deze dienst mogen hierover toch geen details geven.

21. Ik heb gehoord of in de pers gelezen dat er een massale fraude ontdekt werd? Is mijn kaart daarbij betrokken?

Indien u geen brief ontvangen hebt, moet u niets doen, want u bent er niet bij betrokken. Het gaat enkel en alleen om de mensen die een brief gekregen hebben.

22. Ik vertrek naar het buitenland, mijn kaart is geblokkeerd, mijn nieuwe kaart zal niet voor mijn vertrek afgeleverd worden en ik heb geen enkel ander betaalmiddel. Kan ik ter plaatse een vervangkaart bekomen?

Visa en MasterCard bieden de mogelijkheid om ter plaatse een dringende vervangkaart te bekomen (aflevering binnen de 24 à 48u). Dit is enkel mogelijk indien de originele kaart geblokkeerd is en enkel vanuit het land waar de kaart dient afgeleverd te worden.

De telefoonnummers zijn beschikbaar op de respectievelijk websites van Visa <http://www.visaeurope.com/personal/travellingabroad/lostvisa.jsp> en MasterCard <http://www.mastercard.com/be/personal/nl/cardholderservices/emergencyservices/index.html>