



An Atos Worldline Brand

Lettre prévention de fraude – FAQ

Les questions ci-dessous s'adressent exclusivement aux titulaires de carte qui ont récemment reçu un courrier les avertissant que leur carte allait être bloquée pour un risque de fraude.

1. J'ai reçu un courrier émanant de BCC concernant une fraude possible avec ma carte.

Confirmez-vous que vous êtes l'expéditeur de ce courrier ?

En effet, nous sommes bel et bien l'expéditeur de cette lettre.

2. J'ai reçu un courrier émanant de BCC concernant une fraude possible avec ma carte.

Ne s'agit-il pas là d'un courrier douteux, à proprement parler ?

Pas du tout, nous vous avons envoyé ce courrier par précaution, pour prévenir tout risque.

3. Y a-t-il déjà eu une fraude enregistrée avec ma carte ?

Non, il s'agit uniquement d'une mesure préventive. À l'heure actuelle, nous n'avons encore enregistré aucune fraude dans le cadre de ce dossier.

4. Suis-je couvert en cas de fraude ?

Oui, ne vous en faites pas. En cas de fraude, vous êtes entièrement couvert et vous ne risquez donc rien.

5. Le blocage est-il obligatoire ?

Oui, le blocage est obligatoire. Même sans réaction de votre part, nous sommes obligés de bloquer votre carte.



An Atos Worldline Brand

6. Y a-t-il des frais de remplacement pour ma carte ?

Non, le remplacement de votre carte se fait entièrement gratuitement.

7. Quelle est l'origine de cette fraude ? Quel est le site ou commerçant concerné ?

Une enquête étant actuellement en cours, nous ne sommes malheureusement pas autorisés à communiquer au sujet de ce dossier. Dans la plupart des cas, il s'agit du "hacking" (piratage) d'une base de données à l'étranger.

8. Puis-je faire quelque chose pour éviter cela ? C'est déjà la seconde carte qu'on me demande de bloquer.

Non, ce type de fraude se passe à l'insu du client. Aucune mesure particulière ne pourrait être prise.

9. Cela est-il de ma faute ?

Non, rien ne peut vous être reproché. Vous n'y pouvez absolument rien.

10. Quand recevrai-je ma carte de remplacement ?

Vous recevrez votre nouvelle carte dans les 4 à 5 jours ouvrables.

11. D'autres cartes doivent-elles aussi être bloquées ? La carte de mon épouse ne doitelle pas également être bloquée ?

Non, seules les cartes pour lesquelles un courrier a été envoyé, sont concernées.

12. Pourquoi ne recevons-nous pas plus d'informations ?

Nous ne pouvons vous donner plus d'informations, car l'enquête judiciaire qui est en cours nous en empêche.



An Atos Worldline Brand

13. Qu'entendez-vous exactement par "les données ont été compromises", comme vous le mentionnez dans votre courrier ? Qu'est-ce que cela veut dire ?

Des fraudeurs sont entrés de manière illicite en possession des données de votre carte. Pour cette raison, une fraude potentielle n'est pas à exclure.

14. Que se passe-t-il si je ne veux pas ou si je ne fais pas bloquer ma carte ?

Malheureusement, nous ne pouvons faire autrement : votre carte sera automatiquement bloquée et remplacée après l'envoi d'un rappel, ceci afin de limiter le risque financier.

15. Je pars en vacances, puis-je la faire bloquer à mon retour ?

Ceci est à déconseiller. Les fraudeurs pourraient entre-temps utiliser votre numéro de carte et ainsi dépenser toute la ligne de crédit. Dans ce cas, il vous serait impossible d'utiliser votre carte et, de plus, des sommes importantes pourraient être débitées de votre compte.

16. Quelles démarches sont entreprises contre ce site/commerçant pour éviter cela à l'avenir ?

Tout est mis en oeuvre pour éviter ce genre d'incident.

17. Comment cela peut-il arriver ?

Souvent, ce genre d'incident est dû à une faille dans les systèmes informatiques d'une tierce partie.

18. Comment êtes-vous informés de ces tentatives de fraude ?

Nos services de sécurité travaillent en étroite collaboration avec VISA, MasterCard et les services de police. Nous sommes ainsi à même de détecter ce type de fraude le plus rapidement possible.



An Atos Worldline Brand

19. Suis-je le seul concerné ?

Non, en fonction de la taille de la tierce partie concernée, le nombre de clients touchés peut varier de quelques dizaines à quelques milliers.

**20. Pourquoi envoyer un courrier et ne pas plutôt procéder à un blocage rapide ?
N'est ce pas dangereux d'attendre ?**

Il s'agit ici seulement d'un risque de fraude. Lorsqu'un grand nombre de titulaires de carte sont touchés par un tel risque de fraude, il nous est matériellement impossible de contacter chacun de manière individuelle et personnalisée, autrement que par lettre. L'envoi d'un courrier est à la fois rapide et sûr. D'autre part, l'utilisation d'un répondeur interactif nous permet de traiter un nombre important d'appels sans qu'il y ait de délai d'attente pour le client. Le traitement d'un tel cas via notre service Clientèle y provoquerait de longues attentes et ce serait inutile, car les collaborateurs de ce service ne sont de toute façon pas autorisés à communiquer à ce sujet.

21. J'ai entendu ou lu dans la presse qu'une fraude massive avait été détectée ? Suis-je concerné ?

Si vous n'avez pas reçu de lettre, vous ne devez rien faire, car vous n'êtes pas concerné. Seules les personnes qui ont reçu un courrier, sont concernées.

22. Je pars à l'étranger, ma carte est bloquée, ma nouvelle carte ne sera pas disponible avant mon départ et je n'ai aucun autre moyen de paiement. Puis-je obtenir une carte de remplacement sur place?

Visa et MasterCard offrent un service de remplacement de carte urgent (livraison de 24 à 48h). Cette demande ne peut se faire que lorsque la carte originale est bloquée et uniquement au départ du pays où la carte doit être délivrée.

Les numéros de téléphone sont disponibles sur les sites respectifs de [Visa](#) et [MasterCard](#)