

# FRAUDE? NIET BIJ U.

AMERICAN EXPRESS® VERWERKT JAARLIJKS MILJOENEN TRANSACTIES OVER HEEL DE WERELD. MEESTAL WORDEN DEZE TRANSACTIES UITGEVOERD DOOR EERLIJKE KAARTHOUDERS. TOCH ZIJN ER OOK EEN AANTAL KAARTHOUDERS MET MINDER GOEDE BEDOELINGEN. HET ADVIES IN DEZE FOLDER HELPT U OM OPLICHTERS TE HERKENNEN EN HET RISICO OP FRAUDE TE MINIMALISEREN. UITERAARD GENIET U HIERBIJ OOK VAN DE VOORDELEN VAN UW AANSLUITING BIJ AMERICAN EXPRESS.

## FRAUDE HERKENNEN - IN AANWEZIGHEID VAN DE KAARTHOUDER.

Vaak volstaan enkele eenvoudige controles al om een groot aantal oplichters af te schrikken:

- Check de aankopen van uw klanten. Doen ze veel en willekeurige aankopen zonder de tijd te nemen om te kiezen?
- Check het gedrag van uw klanten. Wees op uw hoede voor norske of erg zenuwachtige klanten. Dit kunnen afleidingsmanoeuvres zijn.
- Check of uw klanten een echte Kaart gebruiken. Check of de druk duidelijk is, of de reliëfcijfers uniform zijn en let op andere tekenen van vervalsing. Staat de veiligheidscode op de Kaart?
- Check het kaartnummer: kijk of het nummer op de achterzijde van de kaart overeenstemt met het nummer op de voorkant en het nummer dat afgedrukt wordt op het kasticket. Om veiligheidsredenen verschijnen enkel de eerste en de laatste cijfers op het ticket.
- Vergelijk de handtekening op de Kaart met de handtekening op het kasticket. Enkel voor manuele transacties, voor Kaarten zonder chip en pincode.

Meer advies nodig over fraudepreventie? Bel de Autorisatiedienst op het nummer 02 676 23 23.



### CHECK 1

Kijk of de Kaart nog geldig is.

### CHECK 2

Staat het kaartnummer in reliëfcijfers?

### CHECK 3

Het nummer komt overeen met het jaar waarin de kaarthouder zich aansloot bij American Express. Vergelijk dit nummer met de leeftijd van de klant.

### CHECK 4

Kijk of er niet geknoeid werd met het handtekeningstrookje.

### CHECK 5

Check bij een transactie zonder pincode of de handtekeningen op de Kaart en het ticket overeenstemmen.

### CHECK 6

Check of het gedrukte nummer op de Kaart overeenstemt met het reliëfnummer op de voorkant.

### CHECK 7

Twijfelt u? Bel de Autorisatiedienst op het nummer 02 676 23 23. Kunt u niet vrijuit praten? Vraag naar een 'code 10'. Dan moet u verder enkel met 'ja' of 'nee' antwoorden.

### CHECK 8

Controleer de Kaart met een UV-lamp.

### CHECK 9

Vergelijk de handtekening op de American Express Kaart met de handtekening op de identiteitskaart van de klant.

**Opmerking:** wordt de American Express Kaart niet aanvaard door de terminal, doe dan geen manuele boeking.

ALTIJD MEER. VOOR U.



## WAT IS EEN 'CODE 10'?

Bij de minste twijfel over een transactie, bel ons op het nummer 02 676 23 23 en vraag een 'code 10'. Onze agenten stellen u eenvoudige vragen die u enkel met 'ja' of 'nee' moet beantwoorden. Deze gratis dienst is 24u/24, 7d/7 bereikbaar.

### FRAUDE HERKENNEN - IN AFWEZIGHEID VAN DE KAARTHOUDER (TELEFONISCHE OF ONLINE BESTELLINGEN).

Noteer volgende gegevens:

- Het Kaartnummer en de naam zoals vermeld op de Kaart.
- De geldigheidsdatum van de Kaart.
- Het adres waar de rekeningafschriften van de kaarthouder naartoe worden gestuurd.
- Het leveringsadres van de goederen.
- De naam van de persoon aan wie de goederen geleverd moeten worden.
- Het telefoonnummer (bij voorkeur de vaste lijn) van de kaarthouder.
- De veiligheidscode (4 cijfers bovenaan rechts op de voorkant van de kaart).

Indien uw klant de goederen persoonlijk ophaalt, ga dan naar paragraaf 'In aanwezigheid van de kaarthouder'.

### VIER VOORZORGSMATREGELEN ZIJN BETER DAN ÉÉN...

- Bel uw klant om de levering te bevestigen.
- Gebruik een koerierdienst die vraagt om de leveringsnota te handtekenen voor ontvangst.
- Bewaar alle documenten met gegevens van de klant, ook het leveringsbewijs.
- Check het leveringsadres met de Autorisatiedienst op het nummer 02 676 23 23 24u/24, 7d7.

Meer weten? Bel onze Klantendienst op het nummer 02 676 22 22.

### DEZE GEVALLEN VERDIENEN UW BIJZONDERE AANDACHT:

Let extra op bij:

- transacties voor een hoog bedrag voor luxegoederen of diensten die gemakkelijk doorverkocht kunnen worden.
- transacties waarbij het leveringsadres niet overeenstemt met het adres waar de rekeningafschriften van de kaarthouder naartoe gestuurd worden.
- transacties waarvan het leveringsadres zich niet in een land bevindt waarmee u zakelijke relaties onderhoudt, ook al lijkt dit te kloppen met het door de klant opgegeven adres en met datgene waarnaar de rekeningafschriften van de kaarthouder verstuurd worden.

Vergeet niet dat uw American Express autorisatielimit nul is voor transacties waarbij de Kaart niet fysiek aanwezig is, eender wat uw normale autorisatiedrempel ook is. Vraag steeds een autorisatiecode om onaangename verrassingen te vermijden.

## HOE VRAAGT U EEN AUTORISATIECODE AAN?

Hou uw aansluitingsnummer en de gegevens over de klant bij de hand en bel American Express op het nummer 02 676 23 23.

ALTIJD MEER. VOOR U.



## HOE HOUDT U EEN FRAUDULEUZE KAART IN?

Volg deze procedure als de Autorisatiedienst u vraagt om een American Express Kaart in te houden :

- Bel de Autorisatiedienst na inhouding van de Kaart op het nummer 02 676 23 23 (24 /7)
- Breng nooit uw collega's, uw klanten of uzelf in gevaar.
- Biedt de klant weerstand? Dring dan niet aan.
- Slaagt u erin de Kaart in te houden, noteer dan:
  - tijdstip en datum van het voorval
  - een beschrijving van de persoon: leeftijd, gestalte en geslacht, een bepaald accent, zijn kledij...Kortom, noteer elk detail dat u verdacht voorkwam.

Wat moet u doen nadat u de Kaart hebt ingehouden?

- Neem de Kaart bij de randen vast. Doe dit zo weinig mogelijk om geen sporen te wissen.
- Bewaar het ticket van de transactie en raak het zo weinig mogelijk aan om geen sporen te wissen.
- Doe de Kaart samen met het ticket in een envelop of plastic zak en sluit goed af.

Heeft uw zaak een bewakingscamera? Bewaar de film zodat die niet overschreven wordt.

Als de politie ter plaatse is geweest, noteer dan zorgvuldig de volledige gegevens van de politieagent.

Vul het formulier in dat de Autorisatiedienst u toestuurt, voeg de Kaart en het kasticket toe en stuur alles naar:

**American Express Afdeling Fraude,  
Vorstlaan 100  
B-1170 Brussel**

## ARGWAAN? VRAAG EEN CODE 10... EN KRIJG TOT 250 EUR BELONING!

Als u erin slaagt een frauduleuze Kaart in te houden en terug te sturen, beloont American Express u door volgende bedragen uit te keren:

- Indien u op onze vraag een Kaart kan inhouden en terugsturen: 50 EUR
- Indien u op onze vraag een Kaart kan inhouden en er wordt iemand aangehouden in uw zaak: 125 EUR
- Indien u op onze vraag een vervalste Kaart kan inhouden en terugsturen: 125 EUR
- Indien u op eigen initiatief een vervalste Kaart kan inhouden en er wordt iemand aangehouden in uw zaak: 250 EUR

Denk eraan: in geval van twijfel, vraag een code 10... en misschien ontvangt u wel 250 EUR!

ALTIJD MEER. VOOR U.

