

# Beveiligingstips voor Mail-/Phone-Order

Diefstal en misbruik van kaartnummers veroorzaken ook in Mail-/Phone-Order-activiteiten elk jaar een forse financiële schade. Dergelijke gevallen gaan altijd gepaard met een aanzienlijke administratieve rompslomp. Met de volgende informatie willen wij u graag helpen om u beter tegen kaartfraudeurs te beschermen.

## De fraudeurs werken vaak volgens hetzelfde patroon:

- Ze geven per fax, e-mail of telefoon een grote order op. De zending moet per expres of via een pakketkoerier op kosten van de klant onmiddellijk worden geleverd. Het afleveradres bevindt zich meestal in het buitenland. Vaak wordt ook gevraagd om levering naar een hotel of poste restante.
- Voor de betaling wordt dikwijls gebruik gemaakt van meerdere kaarten.

Volgens de contractuele verplichtingen voor verkopen op afstand bent u verplicht voor elke transactie een autorisatie aan te vragen. De autorisatie bevestigt echter uitsluitend de geldigheid van de kaart en de kredietwaardigheid van de kaarthouder op het desbetreffende tijdstip.

Of de besteller de rechtmatige kaarthouder is of dat iemand anders met zijn kaart en zijn gegevens een onrechtmatige bestelling plaatst, kan niet eenduidig worden vastgesteld.

Om deze reden wijzen kaartmaatschappijen bij orders per fax of telefoon elke aansprakelijkheid af.

## U LOOPT HET RISICO

Terwijl de oplichters de goederen in ontvangst nemen, weigeren de rechtmatige kaarthouders de rekening te betalen. Voor de getroffen contractant is dit vaak meer dan vervelend. Hij is zijn goederen kwijt en het hele verrekende bedrag wordt weer van hem teruggevorderd.

## Met de volgende tips kunt u het risico minimaliseren:

### 1. KAARTACCEPTATIE

Aannemen van bestellingen is volgens het kaartacceptatiecontract uitsluitend toegestaan per fax en telefoon of via een webwinkel. Als u een opdracht per e-mail ontvangt met vermelding van kaartgegevens, informeer de afzender dan dat deze bestelwijze niet is toegestaan.

Wis het kaartnummer vóór de verzending van uw antwoord uit de e-mail. Print de e-mail uit en verwijder het bericht uit uw postvak en uit de map verwijderde items.

### 2. FYSIEK AANWEZIGE KAARTGEGEVENS

Zorg ervoor dat papieren documenten met volledige kaartnummers nooit onbeheerd blijven liggen en gooi deze niet in de prullenbak. Vernietig de documenten met een papiervernietiger, zodat er geen informatie kan worden gereconstrueerd.

Verwijder documenten met kaartgegevens die u niet meer nodig hebt regelmatig en uiterst zorgvuldig.

### 3. DOORGEVEN VAN KAARTNUMMERS

Bedenk voordat u een kaartnummer doorgeeft of de ontvanger absoluut het volledige kaartnummer nodig heeft. Als dat niet het geval is, verzend het kaartnummer dan in de volgende vorm: XXXX XXXX XXXX 1234. Deze weergave van het kaartnummer wordt PAN truncation genoemd.

Verstuur principieel geen kaartnummers per e-mail. Verstrek kaartgegevens per telefoon of per fax.

## 4. INTERNETBESTELLINGEN

Wij adviseren webshopexploitanten gebruik te maken van een 3-D Secure 2-veiligheidsoplossing (bijv. "Visa Secure" of "Mastercard Identity Check"). Hiermee kan het risico van fraude aanzienlijk worden verlaagd en bij fraudegevallen ligt de aansprakelijkheid bij de uitgever van de kaart.

Heeft u een eigen bestelformulier, controleer dan of het voldoet aan de eisen van PCI DSS (bijv. naar CVC2/CVV2 wordt niet gevraagd). Blijf het verloop van de bestelling controleren wat betreft de overdracht en eventueel de (tussentijdse) opslag van kaartgegevens.

Als veilig alternatief voor het aannemen van bestellingen per fax, e-mail of telefoon adviseren wij Secure PayGate, onze pay-per-link-oplossing. Zo profiteert u vrijwel moeiteloos van de PCI-conforme kaartformulieren en de voordelen van 3-D Secure 2.

## 5. CONTROLE VAN DE BESTELLING

Wees voorzichtig bij bestellingen voor ongewoon grote hoeveelheden en bedragen, als de bestelfrequentie hoog ligt of bij e-mailadressen van gratis providers zoals yahoo.com, gmx.com of hotmail.com.

## 6. CONTROLE VAN HET AFLEVERADRES

Controleer het afleveradres bijzonder zorgvuldig als dit niet gelijk is aan de woonplaats van de besteller.

Wij raden u dringend af te leveren naar ontwikkelingslanden, vooral in Afrika, het Verre Oosten en Zuid-Amerika en naar landen in de voormalige Sovjet-Unie, tenzij u in deze landen een bekende en reeds lang bestaande zakelijke relatie onderhoudt.

Wees bovendien voorzichtig bij leveringen aan een postbusadres of een hotel.

## 7. RISICO INSCHATTEN

Zou u de goederen ook op rekening leveren? Creditcards of debitcards zoals Maestro zijn een zeer praktisch betaalmiddel, maar geen incasso-instrument.

U weet zelf het beste hoe uw zakelijke transacties gewoonlijk verlopen. Als u twijfelt, maar de bestelling toch graag wilt leveren, dan raden wij u aan contact op te nemen met uw eigen bank en een exportkredietgarantie aan te vragen.

U vindt uw lokale contactpersoon op: [worldline.com/merchant-services/contacts](https://worldline.com/merchant-services/contacts)

