



## Fraude preventie.

### **Veilig betaalkaarten accepteren via post, telefoon of fax**

In bepaalde situaties kan het handig zijn creditcardbetalingen te accepteren zonder betaalautoomaat of internetkassa. Dat kan per post telefoon of fax. Helaas is deze betalingsvorm, ook wel genoemd MO/TO (van mail order, telephone order), ook riskant. Omdat geen pincode of 3D-Secure code wordt gebruikt, kan namelijk niet goed worden vastgesteld of u wel met de daadwerkelijke kaarthouder te maken heeft. Wilt u, ondanks dit risico, toch transacties per post, telefoon of fax accepteren? Dan zijn de gevolgen van eventuele fraude voor uw eigen rekening. Gelukkig kunt u de kans op fraude ook bij deze transacties tot een minimum beperken. In deze leaflet leest u meer over het risico op fraude en hoe dit te vermijden.

#### **Het risico bij acceptatie via post, telefoon of fax**

Transacties per post, telefoon of fax zijn riskant door de grotere kans op fraude en daarmee op chargebacks. Deze transacties zijn voor uw eigen risico; u heeft dus geen uitbetalingsgarantie. De kans op fraude is groter omdat niet online kan worden gecontroleerd of de kaarthouder ook de rechtmatige kaarteigenaar is. Stel bijvoorbeeld dat een aankoop met gestolen kaartgegevens is betaald. De kaarteigenaar zal deze transactie dan uiteraard niet herkennen en het kaartuitgevende bedrijf vragen om de betaling terug te draaien. De bewijslast ligt dan in de regel bij u, de acceptant. Het is aan u om onomstotelijk aan te tonen dat het wel degelijk de kaarthouder zelf was die de aankoop bij u heeft gedaan. Slaagt u daar niet in, dan wordt het transactiebedrag bij u ingehouden en krijgt de kaarthouder zijn of haar geld terug. Bovendien brengt een zogenoemde betwiste transactie kosten en mogelijk ook boetes met zich mee. Gelukkig kunt u deze vervelende situatie in de meeste gevallen voorkomen. Hierna leest u hoe u de kans op fraude kunt beperken met de volgende voorzorgsmaatregelen:

- ◆ Kaartbeveiligingscode CVV2/CVC2
- ◆ Fraudemodule
- ◆ Zelf goed opletten

## Gebruik de kaartbeveiligingscode CVV2/CVC2

Met de kaartbeveiligingscode CVV2/CVC2 kan fraude bij transacties per post, telefoon of fax worden beperkt. Deze code staat op de achterzijde van de creditcard en biedt daarom een grotere kans dat u met de rechtmatige eigenaar te maken heeft. Bij creditcards van MasterCard, Visa en JCB komt deze code overeen met de laatste drie cijfers die cursief op of rechts van de handtekeningstrook achterop de kaart staan. In de applicatie MO/TO Online, waarin u uw transacties via post, telefoon of fax invoert, moet u voor iedere transactie een CVV2/CVC2 code invoeren. Bij een onjuiste code wordt het autorisatieverzoek afgewezen door het kaartuitgevende bedrijf.

## Gebruik de fraudemodule

Daarnaast kunt u met de MO/TO Online applicatie gebruikmaken van een fraudemodule. Hiermee kunt u blokkeringen instellen voor transacties van bepaalde banken of kaarten, of voor transacties uit bepaalde landen. Ook kunt u een maximumbedrag instellen. We lichten de mogelijkheden graag aan u toe.

- ◆ **Blokkering van bepaalde banken:** als de creditcard is uitgegeven door een bank waarmee u minder goede ervaringen heeft, kunt u de transacties met kaarten van deze bank blokkeren. U doet dit door de BIN (Bank Identification Number) van de bank in te stellen.
- ◆ **Blokkering van bepaalde kaartnummers:** vertrouwt u een bepaalde klant niet, dan kunt u het door deze klant opgegeven kaartnummer voor toekomstige transacties blokkeren.
- ◆ **Blokkering van bepaalde landen:** vanuit sommige landen worden in verhouding veel pogingen tot fraude gedaan. Bij MasterCard en Visa heeft u de mogelijkheid om transacties vanuit deze landen te blokkeren. Vooral Afrika en Oost-Europa worden als gebieden met een hoger risico gezien.

## Uw rol bij een veilige acceptatie

Tot slot heeft u als ondernemer zelf een belangrijke rol bij een veilige acceptatie van transacties per post, telefoon of fax. Wij raden aan om deze transacties op dezelfde manier te benaderen als bij levering op factuur. Ook dan is het aan u vast te stellen of de afnemer wel is wie hij zegt te zijn. Dit geldt ook bij transacties per post, telefoon of fax, alleen stelt u hierbij vast of u wel zaken doet met de rechtmatige kaarthouder. Gelukkig kunt u de kans op fraude - en daarmee op terugvordering van de betaling door fraude - beperken. In de eerste plaats door niet zo maar bestellingen aan te nemen zonder dat u weet met wie u zaken doet. Daarnaast is het goed te weten bij welk type transacties u extra goed moet opletten omdat ze gevoelig zijn voor fraude. Het risico is hoger bij waardevolle producten die snel verhandelbaar zijn zoals elektronica, sigaretten, belkaarten en juwelen. Ook bestellingen met afleveradressen in het buitenland verdienen extra aandacht. Het is verstandig u dan af te vragen of het aannemelijk is dat iemand in het buitenland de hogere verzendkosten op de koop toe neemt. Tot slot is het altijd verstandig om het verloop van de bestellingen op de voet te volgen, niet alleen gedurende een korte tijd, maar juist ook over langere perioden. Afwijkende transacties zullen u dan eerder opvallen. Kijk voor meer tips over fraudepreventie op [www.paysquare.nl](http://www.paysquare.nl), kies 'Informatie over' en vervolgens 'Fraudepreventie'.

### PaySquare SE

Eendrachtlaan 315  
3526 LB Utrecht  
Postbus 30600  
3503 AJ Utrecht

### Algemene informatie

T 088 385 73 33  
E [service@nl.paysquare.eu](mailto:service@nl.paysquare.eu)  
W [www.paysquare.nl](http://www.paysquare.nl)  
PaySquare SE, K.v.K. 30196418

### Autorisatie aanvragen

MasterCard T 088 385 73 21 (24/7)  
Visa T 088 385 73 21 (24/7)  
JCB T 0800 022 0440 (24/7)

### Vermoeden kaartfraude

T 088 385 73 45 (24/7)

## PaySquare voor gemak en zekerheid

Betalingen met betaalkaarten zijn veilig, kostenbesparend en omzetverhogend. PaySquare biedt bedrijven de mogelijkheid om vrijwel alle bekende creditcards en debetpassen te accepteren. Op uw betaalautoomaat, website of per post, telefoon of fax. En hiervoor betaalt u één transparant all-in tarief. Jaarlijks verwerken wij miljoenen transacties met debetpassen en creditcards voor 120.000 klanten in de Benelux, Duitsland, Polen, Oostenrijk, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland. We spreken de taal van onze klanten en zijn in veel landen lokaal aanwezig. PaySquare is een dochter van Equens, een van de grootste betalingsverwerkers van Europa en onderdeel van een aantal grote Europese banken. Via PaySquare bent u dus verzekerd van continuïteit in de afhandeling en uitbetaling van uw transacties.

[paysquare.nl](http://paysquare.nl)

