

Veiligheidsinstructie: minimumvoorschriften voor veilig gebruik van uw creditcard

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft richtlijnen opgesteld om veilig betalen te bevorderen. ICS heeft hierin een belangrijke taak, maar u ook. ICS heeft de NVB-richtlijnen overgenomen en uitgewerkt in deze veiligheidsinstructie. Wat u moet doen, vindt u in onderstaande veiligheidsregels.

De top 5 veiligheidsregels zijn:

1. Houd uw beveiligingscodes geheim
2. Laat uw creditcard nooit door een ander gebruiken
3. Beveilig de apparatuur die u gebruikt voor uw creditcardzaken
4. Controleer uw transactieoverzicht
5. Meld incidenten direct en volg de aanwijzingen van ICS op

1. Houd uw beveiligingscodes geheim

U moet uw beveiligingscodes geheim houden. Dat doet u alleen correct en zorgvuldig als u alle onderstaande regels naleeft:

- U gebruikt beveiligingscodes uitsluitend zelf en alleen op de manier die ICS voorschrijft.
- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met uw creditcard gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen.
- Als u zelf een beveiligingscode kiest, zorgt u ervoor dat deze niet gemakkelijk te raden is (bijvoorbeeld geen geboortedatum, postcode of eenvoudige cijferreeks).
- Via Mijn ICS kunt u uw pincode opvragen. U krijgt deze dan per post toegestuurd. U moet deze uit uw hoofd leren en de brief daarna vernietigen.
- U schrijft uw beveiligingscodes niet op en slaat deze niet digitaal op. Als het noodzakelijk is om de code wel te noteren, bewaart u deze nooit bij uw creditcard of bij apparatuur waarmee u creditcardzaken regelt.
- U vertelt, toont of verstrekt uw beveiligingscodes aan niemand. Medewerkers van ICS zullen u nooit vragen om beveiligingscodes te delen.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intoetst, bijvoorbeeld bij een betaalautomaat, geldautomaat, telefoon of computer. Het gaat hier niet alleen om uw pincode, maar ook om alle andere codes die u gebruikt om elektronische betalingen te doen.
- U accepteert geen hulp van anderen bij het intoetsen van uw beveiligingscodes.

2. Laat uw creditcard nooit door een ander gebruiken

U moet ervoor zorgen dat alleen u uw creditcard gebruikt en dat anderen daar geen gelegenheid toe krijgen. U handelt alleen correct en zorgvuldig als u alle onderstaande regels naleeft:

- U laat uw creditcard nooit door een ander gebruiken, ook niet door: familieleden, huisgenoten of collega's, een zaakwaarnemer of andere vertegenwoordiger.
- U geeft uw creditcard nooit uit handen, ook niet als iemand aanbiedt u te helpen.
- U bewaart uw creditcard altijd veilig en buiten het zicht van anderen.
- U draagt uw creditcard zoveel mogelijk bij u, bijvoorbeeld in een gesloten binnenzak van uw jas.
- U laat uw creditcard niet onbeheerd achter in bijvoorbeeld een tas of auto.
- Als u uw creditcard thuis achterlaat, berg deze dan niet zichtbaar op en zorg ervoor dat de woning goed is afgesloten.
- U laat uw creditcard niet achter op een tijdelijke verblijfplaats, zoals een hotel of vakantiehuis, tenzij u deze bewaart in een degelijke kluis.



- U verliest uw creditcard niet uit het oog tot u deze weer veilig opbergt.
- U controleert altijd of u uw eigen creditcard na gebruik terugkrijgt.
- U volgt de veiligheidsaanwijzingen op betaal- en geldautomaten zorgvuldig op.
- U laat zich niet afleiden tijdens het gebruik van uw creditcard.
- Uw gebruikt uw creditcard niet als u weet of vermoedt dat het gebruik ervan in een bepaalde situatie onveilig is of kan zijn.
- U neemt onmiddellijk contact op met ICS als:
 - u uw creditcard niet heeft teruggekregen na een betaling;
 - u uw creditcard niet terugkrijgt na gebruik bij een geldautomaat.

3. Beveilig de apparatuur die u gebruikt voor uw creditcardzaken

U moet de apparatuur waarmee u uw creditcardzaken regelt goed beveiligen. U neemt kennis van de actuele veiligheidsinformatie en volgt aanwijzingen van ICS over veilig digitaal gebruik en fraudepreventie.

U handelt alleen correct en zorgvuldig als u alle onderstaande regels naleeft:

- U zorgt ervoor dat de computer, tablet en/of smartphone die u gebruikt voor uw creditcardzaken is voorzien van actuele software- en beveiligingsupdates, waaronder het besturingssysteem en beveiligingssoftware zoals een virusscanner en firewall, indien van toepassing.
- U installeert geen illegale of niet-betrouwbare software op de apparatuur die u gebruikt voor uw creditcardzaken.
- U beveiligt de toegang tot deze apparatuur met een persoonlijke toegangscode, pincode, wachtwoord, biometrische beveiliging of een combinatie daarvan.
- U zorgt ervoor dat u door ICS verstrekte toepassingen, zoals Mijn ICS en de ICS Creditcard app afschermt en niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt.
- U laat uw apparatuur niet onbeheerd achter op plaatsen waar anderen toegang toe kunnen krijgen.
- U zorgt ervoor dat anderen geen zicht hebben op schermen waarop u uw creditcardzaken regelt.
- U logt altijd uit zodra u klaar bent met het regelen van uw creditcardzaken.
- U gebruikt uw apparatuur voor creditcardzaken niet op een manier waarvan u weet of vermoedt dat deze onveilig is, bijvoorbeeld via onbeveiligde netwerken of op apparaten die niet van uzelf zijn.

4. Controleer uw transactieoverzicht

U moet uw transactieoverzicht regelmatig en tijdig controleren. U handelt alleen correct en zorgvuldig als u alle onderstaande regels naleeft:

- U gebruikt ICS Creditcard app om uw transacties tijdig te controleren, zodat u snel inzicht heeft in:
 - recente betalingen;
 - reserveringen;
 - wijzigingen of afwijkingen.
- U controleert niet alleen afgeronde transacties, maar let ook op:
 - transacties die u niet herkent;
 - bedragen die afwijken van wat u verwachtte;
 - transacties op momenten of plaatsen waar u zelf niet bent geweest.
- Ziet u een transactie of reservering waarvoor u geen toestemming heeft gegeven, dan: meldt u dit direct bij ICS en volgt u de aanwijzingen van ICS op om verdere schade te voorkomen.
- Ontvangt u uw transactieoverzicht alleen op papier, dan controleert u deze uiterlijk binnen twee weken na ontvangst.
- Is het voor u tijdelijk onmogelijk geweest om uw transacties te controleren en ontstaat daardoor schade voor ICS, dan kan ICS u vragen aan te tonen dat controle in alle redelijkheid niet mogelijk was.



5. Meld incidenten direct en volg de aanwijzingen van ICS op

U neemt direct contact op met ICS zodra u weet of redelijkerwijs vermoedt dat de veiligheid van uw creditcard niet meer zeker is.

Neem direct contact op als u:

- uw creditcard niet meer in uw bezit heeft, deze is gestolen of als u niet meer weet waar deze is;
- uw creditcard niet heeft teruggekregen na een betaling;
- weet of vermoedt dat iemand anders, zonder uw toestemming, uw beveiligingscode kent of heeft gebruikt;
- ziet dat er transacties hebben plaatsgevonden, waarvoor u geen toestemming heeft gegeven;
- uw mobiele apparaat met de Mijn ICS app niet meer heeft, tenzij u dit apparaat vrijwillig aan een ander heeft overgedragen en eerst de app heeft verwijderd.

Neem ook direct contact op met ICS als u iets ongebruikelijks ervaart bij het doen van een elektronische transactie of het online regelen van uw creditcardzaken.

U kunt zelf uw creditcard online blokkeren. Log in en ga naar 'Mijn Cards'. Daar kiest u voor 'Creditcard blokkeren'. Als dit niet lukt kan u telefonisch contact opnemen zodat ICS uw creditcard kan blokkeren. Als ICS u aanwijzingen geeft, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan moet u deze aanwijzingen opvolgen. Ook hierbij geldt dat ICS u nooit om beveiligingscodes zal vragen.