
SLACHTOFFER VAN PHISHING OF ANDERE PROBLEMEN EN VEILIGHEID APP

Trap niet in de val!

Meld verdachte zaken direct aan uw bank.

Ontvangt u een verdachte mail, sms, telefoonoproep of chat? Blijf kalm en beantwoord zeker niet de vragen die men u stelt.

Verwittig meteen uw AXA Bankagent of bel Customer Care op **03/286.66.55**.

U kunt ook een e-mail naar phishing@axa.be versturen, met de verdachte mail als bijlage.

Bent u slachtoffer van phishing, vishing, fraude of diefstal? Reageer snel!

Hier zijn de stappen die u best zo snel mogelijk neemt om de schade te beperken.

Situatie 1

**U hebt verrichtingen zelf ingevoerd en getekend
en stelt nadien vast dat u opgelicht bent**

✓ Enkele voorbeelden:

- een vals WhatsAppbericht van zogezegd één van uw naasten
- betaling van een vervalste factuur
- een verleidelijk investeringsaanbod dat nadien waardeloos en verlieslatend bleek. Enz.

WAT MOET U DOEN ??

1. U hebt zelf verrichtingen ingevoerd en nadien vastgesteld dat u misleid werd. **Typische voorbeelden:**

- een vals WhatsAppbericht van zogezegd één van uw naasten
- betaling van een vervalste factuur
- een verleidelijk investeringsaanbod dat nadien waardeloos en verlieslatend bleek

Onderneem meteen volgende stappen

Stap 1: meld onmiddellijk het fraudegeval

Waarschuw het team Customer Care van AXA Bank op 03/286.66.55

De nodige instructies ontvangt u dan direct. Deze dienst is bereikbaar alle werkdagen, tussen 8u en 17u30.

Of stuur een mail naar fraude@axa.be met dit ingevulde [formulierPDF](#) als bijlage

Vermeld duidelijk als onderwerp van uw mail 'Situatie 1 + uw rekeningnummer' (IBAN in 16 posities) en in uw mail zelf tenminste:

- uw naam
- het/de rekeningnummer(s) waarop u de fraude hebt vastgesteld
- een volledige opsomming van alle uitgevoerde fraude-transacties
- een relaas van de feiten: hoe bent u ertoe gekomen de verrichtingen in kwestie uit te voeren?

Stap 2: doe direct aangifte van de fraude bij de politie

Laat door de politie een proces-verbaal van de feiten en van de verdachte transacties opstellen en bezorg het in PDF-formaat (geen foto!), samen met een kopie van uw verhoor, naar fraude@axa.be. Vul bij onderwerp van uw mail 'Lopend dossier + uw rekeningnummer' (IBAN-nummer in 16 posities)' in en vermeld duidelijk in uw mail:

- uw naam
- het/de rekeningnummer(s) waarop u de fraude hebt vastgesteld

Dit pv is noodzakelijk voor verdere behandeling van het dossier en de tussenkomst van de politie kan het eventueel recupereren van de gestolen bedragen vergemakkelijken.

Situatie 2

U merkt verdachte verrichtingen op uw rekening

✓ Enkele voorbeelden:

- u hebt op een link in een e-mail/SMS/chat geklikt of
- u hebt een telefoon gehad **EN** u hebt dan uw persoonlijke bankgegevens doorgegeven (rekening- en/of kaartnummer(s), pincode of door uw kaartlezer gegenereerde code): dit is phishing!

U merkt verdachte verrichtingen op uw rekening?

Enkele voorbeelden:

- u hebt op een link in een e-mail/SMS/chat geklikt of
- u hebt een telefoon gehad

EN u hebt dan uw persoonlijke bankgegevens doorgegeven (rekening- en/of kaartnummer(s), pincode of door uw kaartlezer gegenereerde code): dit is phishing!

Reageer meteen: onderneem volgende stappen!

Stap 1: contacteer onmiddellijk Card Stop om uw kaart te laten blokkeren

Bel Card Stop op +32 (0)78 170 170, de dienst is elke dag van de week de klok rond beschikbaar.

Stap 2: controleer via homebanking of er recent een mobile banking-registratie gebeurde

Indien wel, deactiveer die meteen:

- meld u aan in homebanking (via uw pc)
- klik op 'Instellingen', rechts bovenaan uw scherm
- klik op de tab 'Mijn e-banking'
- scroll naar beneden naar de sectie 'Uw mobiele toestellen'
- **deactiveer mobile banking** door op 'Aanpassen' te klikken, kies nadien 'Nee' in de kolom 'Mag gebruikt worden voor mobile banking' naast het nieuw geregistreerde toestel. Als 'Reden van blokkering', kies dan 'Buiten gebruik stellen'.

Kunt u in homebanking niet aanmelden, bel dan het team Customer Care van AXA Bank op **03/286 66 55** (van maandag tot vrijdag, tussen 8u en 17u30).

Stap 3: controleer of uw rekening aan de Payconiq by Bancontact-app gekoppeld werd

Indien dit het geval is en dit niet door uzelf gebeurde, **verwijder deze meteen:**

- meld u aan **in homebanking** (via uw pc)
- klik op 'Instellingen', rechts bovenaan uw scherm
- klik op de tab 'Mijn e-banking'
- scroll naar beneden naar de sectie 'Payconiq by Bancontact' en klik erop
- **verwijder uw rekening door rechts op het vuilbakje te klikken**

U kunt deze actie desgewenst ook via mobile banking uitvoeren:

- meld u aan **in de mobile banking-app**
- klik op 'Meer', rechtsonder uw scherm (de 3 puntjes)
- scroll naar 'Betalingen' en kies 'Payconiq'
- **verwijder uw rekening door rechts op het vuilbakje te klikken.**

Stap 4: meld meteen een eventueel fraudegeval

Waarschuw onmiddellijk het team Customer Care van AXA Bank op 03/286 66 55

De nodige instructies worden u dan direct meegedeeld. Deze dienst is bereikbaar alle werkdagen, tussen 8u en 17u30.

Of stuur een mail naar phishing@axa.be met dit ingevulde [formulierPDF](#) als bijlage

Vermeld duidelijk als onderwerp van uw mail 'Situatie 2 + uw rekeningnummer' (IBAN in 16 posities) en in uw mail tenminste:

- uw naam
- het/de rekeningnummer(s) waarop u de fraude hebt vastgesteld
- een volledige opsomming van alle uitgevoerde fraude-transacties
- een relaas van de feiten: hoe hebt u de fraude-verrichtingen gemerkt?

Stap 5: doe direct aangifte van de fraude bij de politie

Laat door de politie een proces-verbaal van de feiten opstellen en bezorg het in PDF-formaat (geen foto!), samen met een kopie van uw verhoor, naar fraude@axa.be. Vul bij onderwerp van uw mail 'Lopend dossier + uw rekeningnummer' (IBAN-nummer in 16 posities)' in en vermeld duidelijk in uw mail:

- uw naam
- het/de rekeningnummer(s) waarop u de fraude hebt vastgesteld

Dit pv is noodzakelijk voor verdere behandeling van het dossier en de tussenkomst van de politie kan het eventueel recupereren van de gestolen bedragen vergemakkelijken.

Situatie 3

Verlies/diefstal van uw debet- en/of kredietkaart(en)

Ik ben mijn debet- of kredietkaart kwijt of ze werd ingeslikt in een geldautomaat. Wat nu?

Categorie: [Betaalkaarten](#), [Zichtrekeningen](#)

Bent u in een van volgende situaties:

- u bent uw debet-/kredietkaart kwijt
- uw debet-/kredietkaart werd gestolen
- uw debet-/kredietkaart werd door een geldautomaat ingeslikt

Reageer meteen: onderneem volgende stappen!

Stap 1: bel meteen Card Stop op nummer +32 (0)78 170 170

Uw kaart wordt zo onmiddellijk geblokkeerd en geannuleerd. Card Stop vraagt automatisch voor u een nieuwe debet- of kredietkaart aan, behalve als u aangeeft dat u geen nieuwe kaart wil.

Bent u doof, slechthorend of heeft u een spraakgebrek, dan kunt u uw betaalmiddelen blokkeren via [deze link](#).

Stap 2: meld de eventuele fraude

Voor debetkaarten

1. Meld meteen het fraudegeval

Waarschuw het team Customer Care van AXA Bank op 03 / 286 66 55

De nodige instructies worden u dan direct meegedeeld. Deze dienst is bereikbaar alle werkdagen tussen 8u en 17u30.

Of vul dit [formulierPDF](#) in en stuur het per mail naar disputes@axa.be.

Vermeld duidelijk als onderwerp van uw mail 'Situatie 3 + uw rekeningnummer' (IBAN-nummer in 16 posities) en in uw mail tenminste:

- uw naam
- het/de rekeningnummer(s) waarop u de fraude hebt vastgesteld
- een volledige opsomming van alle uitgevoerde fraude-transacties
- een relaas van de feiten: hoe hebt u de verrichtingen in kwestie vastgesteld?

2. Doe aangifte bij de politie

Laat door de politie een proces-verbaal van de feiten opstellen en bezorg het in PDF-formaat (geen foto), samen een kopie van uw verhoor, naar Disputes@axa.be. Vul bij het onderwerp van uw mail 'Lopend dossier + uw rekeningnummer' (IBAN-nummer in 16 posities) in en vermeld duidelijk in uw mail:

- uw naam
- het/de rekeningnummer(s) waarop u de fraude hebt vastgesteld

Voor kredietkaarten

Alle nodige info vindt u op de website van Worldline N.V. www.mijnkaart.be als u op de link 'Een aankoop betwisten' klikt.

Situatie 4

Verlies/diefstal van uw smartphone/tablet

Bent u uw smartphone/tablet kwijt of werd die gestolen, blokkeer dan snel uw financiële applicaties: mobile banking, Payconiq, enz.

Stap 1: blokkeer uw AXA mobile banking app via homebanking

- Na het aanmelden, klikt u rechtsbovenaan op het tandwiel 'Instellingen'.
- Klik op 'Mijn E-banking'.
- Klik vervolgens op 'Aanpassen' bij 'Uw mobiele toestellen' en blokkeer de toegang tot uw verloren/gestolen toestel: klik hiervoor op 'Aanpassen', kies dan 'Nee' in de kolom 'Mag gebruikt worden voor mobile banking' en duid de reden van de blokkering aan: diefstal of verlies.

Geen toegang tot homebanking? Bel dan het team Customer Care van AXA Bank op +32 (0)3 286 66 55 (op werkdagen tussen 8u en 17u30) of stuur een e-mail naar phishing@axa.be.

Stap 2: blokkeer uw Payconiq by Bancontact-app via Card Stop

Om uw Payconiq by Bancontact-app te laten blokkeren, bel Card Stop op +32 (0)78 170 170.

Stap 3: meld meteen een eventueel fraudegeval

Waarschuw onmiddellijk het team Customer Care van AXA Bank op 03/286 66 55

De nodige instructies worden u dan direct meegedeeld. Deze dienst is bereikbaar alle werkdagen tussen 8u en 17u30.

Of stuur een mail naar disputes@axa.be met dit ingevulde [formulierPDF](#) als bijlage

Vermeld duidelijk als onderwerp van uw mail 'Situatie 4 + uw rekeningnummer' (IBAN-nummer in 16 posities) en in uw mail tenminste:

- uw naam
- het/de rekeningnummer(s) waarop u de fraude hebt vastgesteld
- een volledige opsomming van alle uitgevoerde fraude-transacties
- een relaas van de feiten

Stap 4: doe direct aangifte van de fraude bij de politie

Laat door de politie een proces-verbaal van de feiten opstellen en bezorg het in PDF-formaat (geen foto!), samen met een kopie van uw verhoor, naar dipustes@axa.be. Vul bij onderwerp van uw mail 'Lopend dossier + uw rekeningnummer' (IBAN-nummer in 16 posities)' in en vermeld duidelijk in uw mail:

- uw naam
- het/de rekeningnummer(s) waarop u de fraude hebt vastgesteld

Dit pv is noodzakelijk voor verdere behandeling van het dossier en de tussenkomst van de politie kan het eventueel recupereren van de gestolen bedragen vergemakkelijken.