

SLACHTOFFER VAN PHISHING OF ANDERE

- **Stuur elke verdachte e-mail, die afkomstig lijkt te zijn van bpost bank, naar security.alert@bpostbank.be of contacteer onze klantendienst op 02/278.50.32**

- Als u toch uw gegevens online heeft ingevuld, stuur dan zo snel mogelijk een e-mail naar security.alert@bpostbank.be of contacteer onze klantendienst op 02/278.50.32

Mijn smartphone of tablet werd gestolen, wat doe ik?

Panikeer vooral niet. Zonder uw geheime code heeft niemand toegang tot uw MOBILEbanking-account. Bij diefstal van uw tablet of smartphone raden we u aan om onze klantendienst te contacteren op het nummer 02 278 50 32 (van maandag tot vrijdag van 9u tot 12u30 en van 13u30 tot 18u en op zaterdag van 9u tot 13u). Zij kunnen de toegang tot uw MOBILEbanking-account op het betrokken apparaat blokkeren. En vindt u uw smartphone of tablet terug? Dan volstaat het om de MOBILEbanking app opnieuw te installeren.

Is het riskant om in te loggen met mijn vingerafdruk?

Het is een veilig middel, u kunt alleen inloggen in de MOBILEbanking Smartphone-app:

Voor het overige is het gebruikelijke gedrag van de app van toepassing:

Voor elektronische overschrijvingen:

- Als u een overschrijving naar een niet-bewaarde begunstigde uitvoert, wordt uw 6-cijferige geheime code gevraagd.
- Voor een reeds bewaarde begunstigde of uw eigen rekeningen wordt een bevestiging gevraagd.

Voor nieuwe begunstigten, doorlopende opdrachten of uw limieten wordt gevraagd om te tekenen met uw 6-cijferige code.

Mijn bankkaart werd geblokkeerd. Worden MOBILEbanking en PCbanking nu ook geblokkeerd?

Neen, PC- en MOBILEbanking worden niet geblokkeerd wanneer uw kaart geblokkeerd is, maar met een geblokkeerde kaart is het uiteraard niet langer mogelijk om toegang te krijgen tot PCbanking via de kaart en kaartlezer.

Het is wel nog mogelijk om toegang te krijgen tot PCbanking via itsme en u kan nog steeds toegang krijgen tot MOBILEbanking via de geheime code van de app, vingerafdruk of face ID (indien u deze opties eerder geactiveerd hebt).

Werd uw bankkaart geblokkeerd doordat u drie keer een foute pincode invoerde? Dan kan u deze gemakkelijk zelf deblokkeren via de MOBILEbanking app: Parameters > Mijn kaarten > kies de kaart > Pincode beheren.

Uiteraard kan u uw kaart ook steeds laten deblokkeren via onze Klantendienst op het nummer 02 278 50 32. We staan voor u klaar van maandag tot vrijdag van 9u tot 12u30 en van 13u30 tot 18u en op zaterdag van 9u tot 13u.

Werd uw bankkaart geblokkeerd nadat u Card Stop contacteerde? Dan is de kaart definitief geblokkeerd, en wordt automatisch een nieuwe kaart aangemaakt, met dezelfde pincode. Deze nieuwe kaart wordt naar uw officieel adres opgestuurd.

Bij verlies van uw bankkaart contacteert u meteen Card Stop om ze te blokkeren. Deze service is de klok rond bereikbaar via de MOBILEbanking app of per telefoon.

Via de MOBILEbanking app voor smartphone (gratis)

Open de MOBILEbanking app. Druk in het hoofdmenu of het snelmenu bovenaan het scherm op "Instellingen" en vervolgens op "Mijn kaarten". Kies de kaart die je wilt blokkeren en selecteer "Card Stop" om je kaart permanent te blokkeren.

Let op: u hebt de keuze tussen het tijdelijk deactiveren van de kaart of definitief blokkeren. Enkel bij deze laatste wordt uw kaart onbruikbaar gemaakt, en wordt een nieuwe kaart aangemaakt.

Telefonisch op het nummer 078 170 170

Voor u belt, hebt u best het volgende bij de hand:

- Het nummer van de zichtrekening waar de kaart aan verbonden is.
- Het nummer van de verloren bankkaart of uw persoonlijke gegevens (naam, voornaam, geboortedatum en postcode).

Eens uw kaart geblokkeerd is, ontvangt u binnen de 10 werkdagen een nieuwe bankkaart op het adres waar u officieel geregistreerd bent. Vindt u in tussentijd toch uw bankkaart terug, dan is ze niet langer bruikbaar.

Tip: voeg het nummer van Card Stop toe aan de contactenlijst in uw telefoon, zodat u het altijd bij hebt in geval van nood.