

# Online fraude voorkom je samen

Er bestaan diverse vormen van online fraude. Bij de bestrijding van fraude spelen banken, transactieverwerkers maar ook ondernemers en consumenten een rol. Voor ondernemers met een CCV Shop hebben we op een rij gezet welke maatregelen zij kunnen nemen om fraude tegen te gaan. Ook leest u welke maatregelen CCV zoal neemt om fraude te voorkomen.

## Vormen van online fraude

Online transactiefraude door middel van frauduleus verkregen kaartnummers, personalia en/of inloggegevens via bijvoorbeeld:

- Hacking (cracking): inbreken op een data connectie teneinde informatie te verkrijgen
- (Tele)phishing: via email en/of telefoon persoonlijke informatie verkrijgen
- Identiteitsfraude: gestolen identiteitsgegevens, vals aangevraagde kaart, account takeover
- Checker: fraudeurs testen gestolen kaarten (of kaartnummers) om te zien of deze geldig zijn. Men doet een kleine transactie op een website die real-time betalingen verwerkt. Als deze lukt dan weet men dat de kaart (nog) niet is geblokkeerd.

Wat zijn de risico's van fraude;

- Financiële schade: de geleverde goederen bent u kwijt en in het geval van een debit- of creditkaart transactie loopt u het risico een chargeback te ontvangen.
- Reputatie schade: consumenten die slachtoffer van (online) fraude zijn geweest passen vaak hun betaalgedrag aan en/of rekenen het de webshop aan waardoor zij daar geen herhaalaankoop meer willen doen. Ontevreden consumenten zijn eerder geneigd hun verhaal te doen op internetfora.

## Wat kunt doen

### *Houd uw browser up-to-date*

CCV Shop bestaat uit twee delen: de webwinkel die consumenten kunnen benaderen en het afgeschermd deel (de onderhoudstool) voor u als eigenaar van de webshop. Op het moment dat u een verouderde versie van uw browser gebruikt neemt de kans op onregelmatigheden toe. Gebruik daarom altijd de meest recente versie van uw internet browser en installeer alle updates direct voordat u de Onderhoudstool van uw CCV Shop bezoekt. Gebruik hiervoor alleen de bekende browsers zoals Chrome, Mozilla, Microsoft of Apple.

### *Wachtwoord*

De onderhoudstool van uw CCV Shop is beveiligd met een gebruikersnaam en wachtwoord. Houd bij uw gebruikersnaam en wachtwoord rekening met het volgende:

- Maak uw wachtwoord en gebruikersnaam niet kenbaar aan anderen
- Noteer uw wachtwoord en gebruikersnaam niet
- Kies een langer wachtwoord (>8 karakters) met hoofdletters, leestekens en cijfers
- Verander uw wachtwoord regelmatig (bijvoorbeeld iedere maand)
- Gebruik geen voor de hand liggende naam zoals CCV Shop of de naam van uw winkel
- Controleer voordat u inlogt of de verbinding beveiligd is. U ziet dit aan het slotje en de URL die begint met https://

### *Fraude / misbruik melden*

CCV heeft diverse beveiligingsmaatregelen genomen die verdachte transacties signaleren. Constateert u in uw webshop opmerkelijk gedrag meld dit dan direct bij CCV Shop. U kunt hierbij denken aan transacties of bestellingen die ongewoon zijn qua herkomst (land) of omvang van het bedrag of de levering. Een extra indicatie om alert te zijn is als het afleveradres en factuuradres niet overeenkomen.

### *Netwerk en computer*

Uw computer en netwerk zijn zwakke schakels in de beveiliging. Op een computer kunnen programma's actief zijn waar u geen weet van heeft. Deze kunnen op uw computer terecht zijn gekomen doordat u bijvoorbeeld

ook uw e-mail op de computer bekijkt of wel eens een bestand downloadt. Het is aan te bevelen om dit niet te doen.

Er zijn ook andere maatregelen te nemen. Beveilig uw computer en uw netwerk bijvoorbeeld met de meest recente antivirus software en firewalls. Kies ook voor de toegang tot uw computer en (wifi) netwerk een sterk wachtwoord. Houd dit wachtwoord voor uzelf. Maak nooit verbinding met de onderhoudstool van CCV Shop vanuit een publiek toegankelijk of minder beveiligde omgeving.

#### *Keurmerken*

Meldt u aan bij een keurmerk zoals Thuiswinkelwaarborg. Dit helpt u enerzijds om de beveiliging en processen goed te regelen en anderzijds profiteert u van het keurmerk doordat u consumenten laat weten een betrouwbare webshop te zijn.

#### *Informeer uw kopers*

Op de supportpagina van de Onderhoudstool heeft CCV Shop informatie geplaatst waarmee u de kopers in uw webshop informeert over veilig aankopen doen op internet. We raden u aan om deze informatie op uw website te plaatsen.

#### *Communicatie over CCV Pay (phishing)*

Berichten over betalingen via CCV Pay worden uitsluitend met u gedeeld via de Onderhoudstool van CCV Shop. Andere berichten over betalingen dient u te beschouwen als niet afkomstig van CCV of CCV Shop en zijn niet betrouwbaar. Wijzigingen in de veiligheidsprocedures of berichten over risico's worden altijd via de Onderhoudstool aangeboden.

#### **Wat doet CCV**

Om misbruik te voorkomen neemt CCV veel preventieve maatregelen. Deze maatregelen bestaan uit technische (beveiligings)oplossingen, monitoring en procedures. Zo voeren we onder andere de volgende controles uit:

- We controleren afnemers van CCV Pay aan de hand van onder meer de identiteitsgegevens, tekenbevoegdheid, rekeninginformatie en juridische bronnen.
- We controleren periodiek de webwinkel op de aangeboden artikelen
- Iedere 90 dagen vraagt CCV Shop u om een ander wachtwoord aan te maken
- We monitoren online de betalingstransacties (waaronder de herkomst, bedragen, aantallen)
- We dragen zorg voor communicatie via beveiligde dataverbindingen
- We voldoen aan de veiligheidscriteria van organisaties als MasterCard en Visa (PCI DSS / 3D-secure)

#### *Beveiliging van Visa en MasterCard*

Ter verhoging van de veiligheid van online transacties hebben Visa en MasterCard de beveiligingssystemen Verified by Visa en MasterCard SecureCode ontwikkeld. Beide systemen zijn gebaseerd op 3D Secure-technologie en worden wereldwijd gebruikt. CCV Pay hanteert deze technologie en werkt voor de verwerking van creditcard betalingen samen met WireCard. Een consument herkent deze beveiliging doordat om een wachtwoord en een Card Verification Number (CVC2 / CVV2) wordt gevraagd. Dit nummer staat achterop de creditcard.

#### *Blokkeren*

CCV heeft het recht om bepaalde transacties of de toegang tot de betaalmethode uit veiligheidsoverwegingen te blokkeren. Voor vragen hierover of het deblokkeren neemt u telefonisch contact op met CCV Shop.

#### *Inschrijving bij De Nederlandsche Bank*

CCV is een betaalinstantie en staat onder toezicht van [De Nederlandsche Bank](#). Alle inkomende betalingen worden verwerkt door Stichting Derdengelden CCV.