



# Vous pensez être victime d'une fraude?

## Vous avez constaté que des accès à BelfiusWeb ont été créés ou modifiés sans l'intervention du Master User

1. Vérifiez auprès des autres Master Users s'ils ont créé ces accès. Dans la négative, supprimez-les. Vous pouvez supprimer les accès via BelfiusWeb (Gestion/Gestion des accès/Supprimer). Ces accès sont alors définitivement supprimés, tant pour BelfiusWeb que pour BelfiusWeb App.
2. Contactez votre Servicing Officer pour:
  - identifier et bloquer la carte d'accès avec laquelle les accès frauduleux ont été créés;
  - voir s'il est possible de retenir les transactions frauduleuses (très rare).
  - bloquer votre carte d'accès à BelfiusWeb et/ou vos autres cartes

Une fois la carte d'accès à BelfiusWeb bloquée, les abonnements BelfiusWeb et BelfiusWeb App ne sont plus opérationnels au moyen de celle-ci.

Le titulaire de la carte en recevra une nouvelle ainsi qu'un nouveau code PIN sous plis séparés dans les 5 jours ouvrables et pourra réutiliser les canaux à distance.

3. En cas de litige, portez plainte à la police et transmettez le PV à votre Servicing Officer/agent pour ouvrir un dossier fraude.

## Des questions?

Vous trouvez les coordonnées de votre Servicing Officer dans BelfiusWeb, à la page **Documents/FAQ/Contacts**.