



Creditcard

Handleiding

Inhoudsopgave

- 3 Inleiding
 - Veilig betalen
 - Geldigheidsduur
 - Verlies of diefstal
- 3 Controle over uw financiën
 - Mijn ICS
 - ICS App
 - Bestedingslimiet
 - Betalen
 - Contactloos betalen
 - Betwiste betaling
- 4 Overmaken, opnemen, afrekenen
 - Overmaken
 - Opnemen
 - Eenvoudig afrekenen met ICS
 - De voordelen van uw creditcard
 - Aflevergarantie
 - Aankoopverzekering
 - Wereldwijd betaalgemak
 - Fraudepreventie
 - 24/7 Service
- 5 Standaard services met uw creditcard
 - Comfortabele Hotelservice
 - Borgvervanging
 - Aanvullende Reisverzekeringen
 - Card Alerts
- 7 Informatie over ICS

Inleiding

Met uw creditcard geniet u van wereldwijd betaalgemak en van vele extra voordelen. Zo profiteert u standaard van verzekeringen die andere betaalmiddelen u niet bieden. Bovendien wordt de Card op ruim 30 miljoen adressen geaccepteerd. Overal ter wereld. Zo heeft u dus altijd de juiste valuta op zak. Lees eerst deze handleiding, dan weet u zeker dat u optimaal profiteert van uw nieuwe Card, uitgegeven door International Card Services (ICS). Wij wensen u alvast veel betaalgemak.

Veilig betalen

Met uw Card kunt u wereldwijd makkelijk en veilig betalen. Bijvoorbeeld in winkels, hotels of restaurants en natuurlijk op internet. Overal waar u het Visa- of MasterCard-logo ziet, kunt u terecht met uw Card. Onderstaande zaken dragen nog eens extra bij aan het veilig betalen met uw Card. Lees ze daarom goed door.

- ▶ Plaats om misbruik te voorkomen uw handtekening, met balpen, op de achterzijde van de Card.
- ▶ Bij betalingen en geldopnames wordt gevraagd uw pincode in te voeren. Het is dus belangrijk dat u uw pincode onthoudt. Noteer deze nooit op documenten die u bij uw Card bewaart. Verstrek uw pincode nooit aan derden en laat anderen niet meekijken bij het intoetsen van de pincode. ICS, banken en overheidsorganisaties zullen u nooit vragen om persoonlijke informatie zoals bijvoorbeeld uw pincode. Ook niet via e-mail. Antwoord daarom nooit op e-mails waarin om persoonlijke informatie wordt gevraagd.
- ▶ Online betalen is veiliger met Verified by Visa of MasterCard SecureCode. U doet uw aankopen met een extra wachtwoord of e-Code indien u gebruikmaakt van de ICS App. Niemand kan op deze manier online betalen met uw Visa Card of MasterCard zonder uw toestemming. Wilt u meer informatie over Verified by Visa of MasterCard SecureCode en zien hoe het werkt? Kijk dan op www.veiligonlinebetalen.nl. Informatie over de ICS App en e-Code vindt u op www.icscards.nl/app.
- ▶ Als u online betaalt, controleer dan of er een pictogram van een (niet-gebroken) sleutel of een hangslotje in het venster van uw browser staat als u betaalt. Dit betekent dat uw Card-gegevens veilig worden versleuteld. Controleer daarnaast of het webadres met 'https' begint. Deze zaken samen geven aan dat de pagina beveiligd is.

Geldigheidsduur

Uw Card is geldig vanaf de ontvangstdatum tot en met de laatste dag van de maand die vermeld staat bij

'*valid thru*'. Een nieuwe Card ontvangt u automatisch voor deze vervaldatum. Uw oude Card vernietigt u door deze in vieren te knippen.

Verlies of diefstal

Bij verlies of diefstal van uw Card meldt u de vermissing zo spoedig mogelijk, na ontdekking van het voorval, bij:

1. ICS. Dit kan 24 uur per dag, 7 dagen per week, via het speciale telefoonnummer: +31 (0)20 - 6 600 611.
2. De politie.

Direct na melding wordt uw Card geblokkeerd. Indien nodig ontvangt u, meestal binnen enkele dagen, een vervangende Card. Waar ter wereld u ook bent. Desgewenst kunt u, bij verblijf in het buitenland, tegen kosten gebruikmaken van een voorschot via de plaatselijke bank die MasterCard of Visa accepteert.

Controle over uw financiën

Mijn ICS

Met Mijn ICS regelt u al uw Card-zaken eenvoudig online. 24 uur per dag, 7 dagen per week. Op www.icscards.nl kunt u onder andere:

- ▶ uw rekening van ICS betalen;
- ▶ persoonlijke gegevens wijzigen¹;
- ▶ transacties inzien;
- ▶ een verhoging van uw bestedingslimiet aanvragen¹;
- ▶ geld overboeken;
- ▶ aanvullende producten aanvragen¹.

U ontvangt een e-mail zodra uw nieuwe online rekening voor u klaarstaat in Mijn ICS. Heeft u Mijn ICS nog niet geactiveerd? Activeer Mijn ICS eenvoudig op www.icscards.nl. Daarna kunt u Mijn ICS direct gebruiken. Maakt u geen gebruik van Mijn ICS dan ontvangt u uw rekeningoverzichten per post. Hier zijn extra kosten aan verbonden. Voor de verzending van rekeningoverzichten per post betaalt u € 1,- per rekeningoverzicht.

¹ Voor het regelen van deze Card-zaken dient u bij sommige Cards contact op te nemen met uw bank. Raadpleeg hiervoor Mijn ICS.

ICS App

Wilt u altijd en overal inzicht in uw uitgaven? Download dan gratis de ICS App. Met deze app op uw smartphone of tablet heeft u overal een duidelijk overzicht van de door ICS verwerkte transacties. Ook ziet u direct wat u nog kunt besteden. De app is beschikbaar voor Card-houders op iPhone, iPad en Android. Kijk voor meer informatie op www.icscards.nl/app.

Bestedingslimiet

De standaard bestedingslimiet op een Card is € 2.500,-. Bij een Gold Card, Platinum Card of MasterCard Black is de standaard bestedingslimiet € 5.000,-. Maakt u gebruik van een Extra Card, dan geldt voor de Hoofd en Extra Card één gezamenlijke bestedingslimiet. De aan u toegekende bestedingslimiet wordt u afzonderlijk medegedeeld. Deze vindt u terug op het rekeningoverzicht. Uw uitgaven mogen dit bedrag niet overschrijden. Een verhoging van uw bestedingslimiet vraagt u eenvoudig aan via Mijn ICS².

Betalen

Betalen met een Card is gemakkelijk en veilig. Het biedt veel meer voordelen dan betalen met contant geld of pinpas. Betalen met uw Card is overal ter wereld hetzelfde:

- ▶ U geeft uw Card aan de Acceptant (winkelier, ober, kassier).
 - ▶ Na controle van de gegevens toetst u uw pincode in of plaatst u uw handtekening op de bon.
 - ▶ U krijgt uw Card retour met een kopie van de bon.
- U heeft er nu mee ingestemd dat de transactie bij u in rekening wordt gebracht. De transactie is niet meer ongedaan te maken.

Als u met uw Card op internet of via telefoon of postorder betaalt, dan vraagt de (web)winkel om uw gegevens. Door deze gegevens in te toetsen, stemt u ermee in dat de transactie definitief is. De bedragen van deze transacties brengt ICS bij u in rekening. U ziet de transacties gespecificeerd terug op uw rekeningoverzicht. ICS zorgt ervoor dat de Acceptant betaald krijgt. In een aantal gevallen is het gebruikelijk dat de Acceptant goedkeuring (autorisatie) vraagt. Dit betekent dat de Acceptant telefonisch contact opneemt met ICS om de betaling te laten goedkeuren. Soms wordt er bij een betaling om een legitimatiebewijs gevraagd.



Contactloos betalen

Indien uw creditcard voorzien is van het contactloos betalen logo, kunt u met uw Card contactloos betalen. Bij betaalautomaten met dit speciale logo en het logo van Visa of MasterCard,

houdt u uw Card er slechts kort tegenaan. U kunt dan bedragen tot en met € 25,- betalen zonder uw pincode in te toetsen. Zo betaalt u snel en makkelijk. Voor hogere bedragen moet u in de meeste gevallen wel uw pincode gebruiken.

Voordat de eerste contactloze betaling kan plaatsvinden, moet u met uw Card eerst een keer een betaling met uw pincode hebben gedaan in een betaalautomaat. Uiteraard kunt u met uw Card ook blijven betalen zoals u gewend bent. Lees meer over contactloos betalen op www.icscards.nl/contactloos.

Betwiste betaling

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met een afgeschreven bedrag op uw rekeningoverzicht. Stel daarover binnen 14 dagen na de datum van uw rekeningoverzicht de afdeling Transactie Informatie schriftelijk op de hoogte. Op www.icscards.nl vindt u het formulier Verklaring Betwiste Transactie. Vul dit formulier in en stuur het samen met een kopie van het rekeningoverzicht op. Tevens kruist u op dit overzicht de transactie aan waarover het gaat. Onder voorbehoud corrigeert ICS het afgeschreven bedrag op uw volgende rekeningoverzicht. Blijkt na onderzoek dat de transactie toch door u is gedaan, dan ontvangt u daarover bericht. Het spreekt vanzelf dat u het bedrag dan aan ICS moet terugbetalen.

Overmaken, opnemen, afrekenen

Overmaken

Op elk gewenst moment kunt u geld overmaken naar uw Card. Bijvoorbeeld om uw bestedingsruimte te wijzigen, te sparen of extra terug te betalen. Geld overmaken kan via:

- ▶ Mijn ICS op www.icscards.nl.
- ▶ Automatische incasso. Vermeld ook hier alle gevraagde gegevens. U kunt ICS opdracht geven tot een automatische incasso via Mijn ICS.
- ▶ Online bankieren of met een overschrijvingsformulier van uw bank. Vermeld het bankrekeningnummer van ICS. Voor een snellere verwerking kunt u uw betalingen overmaken naar de rekening van de bank waarbij u zelf bankiert. Vermeld bij uw overschrijving altijd uw ICS-klantnummer.

Bankrekeningnummers ICS:

ABN AMRO: NL75 ABNA 0844 9970 56

ING: NL43 INGB 0005 6353 34

Rabobank: NL88 RABO 0187 4987 92

Opnemen

Met uw Card kunt u wereldwijd contant geld opnemen. Dit kan met uw pincode bij geldautomaten voorzien van een Visa- of MasterCard-logo of met een geldig identiteitsbewijs aan de balie van banken waar u een van deze logo's aantreft. U kunt met uw Card maximaal € 2.000,- per dag opnemen bij een geldautomaat. Voor een Gold Card, Platinum Card of MasterCard Black geldt een maximum van € 3.000,-. Aan de balie van de bank kunt u doorgaans maximaal € 7.500,- per dag opnemen. Banken hanteren voor geldopnames via hun geldautomaat een maximum bedrag dat opgenomen kan worden per keer. U kunt dan wel het maximum bedrag opnemen, maar dient dit over meerdere pintransacties te verspreiden.

Kosten van geld opnemen met uw Card³

Aan het opnemen van geld met uw Card zijn kosten verbonden. U betaalt 4% over het opgenomen bedrag. Heeft u een tegoed op uw Card? Dan betaalt u 1% (met een maximum van € 1,50) over het gedeelte van het opgenomen bedrag dat uit uw tegoed komt. Over de rest van het bedrag betaalt u 4%. Als u een geldopname doet in een andere valuta dan de Euro geldt bovendien een koersopslag zoals bij het wisselen van geld gebruikelijk is.

Uitzonderingen

- ▶ De bedragen kunnen verschillen per land of per bank. ICS heeft geen invloed op deze verschillen.
- ▶ De limieten hierboven gelden alleen als u langer dan 3 maanden in het bezit bent van uw Card. Als u uw Card korter dan 3 maanden heeft, geldt voor uw Card een limiet van maximaal € 1.250,- per dag. Voor een Gold Card, Platinum Card of MasterCard Black geldt een maximum van € 1.750,-.

Eenvoudig afrekenen met ICS

Op uw maandelijkse rekeningoverzicht vindt u al uw transacties gespecificeerd terug. Hierop is het bedrag, de plaats van betaling, de naam van de Acceptant en de datum zichtbaar. ICS verwacht uw betaling altijd binnen 21 dagen na datum van het rekeningoverzicht. Uw betaalwijze kunt u wijzigen via Mijn ICS². Als u spaart op uw Card, dan worden uw uitgaven eerst met het spaarsaldo verrekend. Wanneer u geen openstaand saldo heeft en er geen wijzigingen zijn geweest op uw rekening in de afgelopen maand, ontvangt u geen rekeningoverzicht.

De voordelen van uw creditcard

Met een ICS creditcard heeft u voordelen in handen die geen ander betaalmiddel u kan bieden. Meer betaalgemak. Meer overzicht. Meer zekerheid. Meer voordeel. Kortom, met uw ICS creditcard betaalt u een stuk slimmer. ICS heeft de voordelen voor u op een rijtje gezet.



Aflevergarantie⁴

Het kan wel eens gebeuren dat een artikel dat u gekocht heeft, niet wordt geleverd. Daarvoor is er de Aflevergarantie: wij draaien de betaling terug en u hoeft niets te betalen.



Aankoopverzekering⁴

Vrijwel alles dat u met een creditcard koopt, in een winkel en ook online, is minimaal 180 dagen verzekerd tegen verlies, diefstal en beschadiging.



Wereldwijd betaalgemak⁴

Met uw creditcard betaalt u snel, gemakkelijk en veilig. Waar u ook bent, overal ter wereld. De creditcard is niet voor niets wereldwijd de meest geaccepteerde betaalwijze.



Fraudepreventie⁴

ICS houdt dag en nacht de betalingen bij die met uw creditcard worden gedaan. Als zij serieuze vermoedens heeft dat er iets verdachts gebeurt, dan neemt ICS onmiddellijk contact met u op.



24/7 Service⁴

ICS is 7 dagen per week, 24 uur per dag, telefonisch bereikbaar voor spoedeisende vragen. Een geruststellend idee als u bijvoorbeeld uw Card bent kwijtgeraakt. Voor minder urgente vragen staan wij u graag tijdens kantooruren te woord.

Standaard services met uw creditcard

Comfortabele Hotelservice

Als Card-houder bent u bij het telefonisch reserveren van een hotelkamer niet gebonden aan een vaste inchecktijd. Hoe laat u ook aankomt, uw kamer blijft voor u gereserveerd. Ook kunt u eenvoudig kosteloos annuleren. Hoe werkt het:

- ▶ Vraag altijd vooraf of een hotel deelneemt aan de Hotelservice van Visa of MasterCard.
- ▶ Bij het reserveren ontvangt u een reserveringscode. Noteer deze code.

³ Uitzondering hierop is de Van Lanschot Creditcard Gold. De kosten bij deze Card zijn terug te vinden in de Algemene Voorwaarden.

⁴ Een uitgebreide beschrijving kunt u terugvinden in de Algemene Voorwaarden van uw Card.

- ▶ Mocht u geen gebruik kunnen maken van de gereserveerde kamer, bel dan zo spoedig mogelijk het hotel en geef uw reserveringscode door. U ontvangt dan een annuleringscode waarmee u de kamer kosteloos kunt annuleren. Doet u dit niet, dan wordt u één nacht in rekening gebracht.

Borgvervang

Bij het huren van een auto of boot is een creditcard veelal noodzakelijk als borgmiddel. Ook bij de reservering van een hotel gebruikt u uw Card als borg. In plaats van contant geld achter te laten, wordt er een reservering gemaakt op de Card. Is het na de verhuurperiode of het verblijf niet nodig om aanspraak te maken op de borg, dan vervalt het gereserveerde bedrag op uw Card.

Aanvullende Reisverzekeringen

Betaalt u uw buitenlandse reis met uw Card dan heeft u overal ter wereld automatisch recht op een:

- ▶ **Aanvullende Reisongevallenverzekering.** Uitkering van maximaal € 42.750,- bij blijvende invaliditeit (en maximaal € 149.625,- als de graad van blijvende invaliditeit meer dan 25% is).
- ▶ **Hulpverleningsverzekering.** 24 uur per dag, 7 dagen per week via Travelcare +31 (0)70 - 314 75 75.
- ▶ **Vluchtvertragingsverzekering.** Vergoeding van extra kosten tot een maximum van € 150,- per persoon, zodra uw vlucht meer dan 4 uur is vertraagd (chartervluchten meer dan 8 uur).
- ▶ **Bagagevertragingsverzekering.** Vergoeding van extra kosten tot een maximum van € 1.000,- per gebeurtenis (maximaal € 125,- per dag), bij een vertraging van meer dan 8 uur.

Meent u aanspraak te kunnen maken op (één van) deze verzekeringen neem dan contact op met de ICS Servicedesk. Wilt u uitgebreide informatie over de Aanvullende Reisverzekeringen, dan kunt u deze terugvinden op www.icscards.nl onder Producten. Op de World Card Platinum heeft u een Doorlopende Reisverzekering en de MasterCard Black biedt u een uitgebreid pakket aan reisverzekeringen, informatie hierover vindt u op www.icscards.nl.

Card Alerts

Als extra service biedt ICS Card Alerts aan. Dit zijn berichten die u via sms of per e-mail ontvangt. De service bestaat uit zowel gratis als betaalde Alerts. U kunt zelf kiezen van welke Alerts u gebruik wilt maken. De abonnementskosten voor de betaalde Alerts bedragen € 0,50 per maand. U betaalt dus maximaal € 6,- per jaar, ongeacht het aantal Alerts dat u kiest en het aantal berichten dat u ontvangt. De abonnementskosten worden na 12 maanden automatisch via uw Card verrekend.

U kunt een gratis of betaalde Alert aanvragen via Mijn ICS. Gratis Card Alerts zijn:

- ▶ **Op tijd betalen.** Deze Alert herinnert u tijdig aan de vervaldatum van uw rekeningoverzicht waardoor onnodige kosten voorkomen kunnen worden.
- ▶ **Limiet in zicht.** U ontvangt deze Alert wanneer 80% van uw limiet is bereikt. U kent hierdoor de actuele bestedingsruimte op uw Card waardoor u verrassingen aan de kassa kunt voorkomen.
- ▶ **Betaling ontvangen.** Met deze Alert weet u precies wanneer uw rekening door ICS is bijgewerkt. Hierdoor heeft u beter inzicht in de bestedingsruimte van uw Card.

Betaalde Alerts zijn:

- ▶ **Hoog bedrag.** Bij een hoge uitgave of grote contant-geldopname ontvangt u een Alert. U kunt zelf de hoogte bepalen waarbij u een Card Alert ontvangt. Zo houdt u eenvoudig zicht op de uitgaven met de Card en de Extra Card(s).
- ▶ **Online besteding.** Deze Alert ontvangt u bij een online besteding. U kunt zelf de hoogte van het bedrag aangeven waarbij een Alert wordt verzonden.

Informatie over ICS

Uw ICS creditcard wordt u aangeboden door International Card Services BV (ICS). Wij wijzen u er nadrukkelijk op dat ICS geen adviezen verstrekt. De door ICS geboden informatie is ook niet bedoeld als vervanging van deskundig advies.

ICS heeft een bankvergunning van De Nederlandsche Bank (DNB). Ook heeft ICS vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder andere om op te treden als bemiddelaar voor verzekeringen. ICS is geregistreerd in het register van DNB en AFM waarbij alle vergunningen zijn opgenomen.

ICS beschikt over een interne klachtenprocedure. U kunt schriftelijk een klacht indienen bij: International Card Services BV, Postbus 23225, 1100 DS Diemen. Indien onverhoopt uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl) of bij een bevoegde rechter.

Heeft u nog vragen?

Ga dan naar www.icscards.nl.