

Cartes de crédit UBS – perte d’une carte

Règles à respecter

Conseils de précaution

La plupart des délits sont commis avec des cartes de crédit UBS subtilisées. D’où l’importance de tout mettre en œuvre pour éviter de les perdre ou de se les faire dérober. Voici quelques conseils que tout détenteur de cartes de crédit UBS devrait prendre à cœur:

- Prenez autant soin de vos cartes de crédit **que de votre argent liquide**. Conservez votre carte de crédit **en lieu sûr** et vérifiez régulièrement que vous l’avez toujours.
- **Signez votre carte de crédit** au verso, dès sa réception.
- **Détruisez votre ancienne carte** en coupant la bande magnétique et le chip.
- **Conservez soigneusement vos reçus de cartes de crédit**. Ne les jetez pas dans une corbeille à papier. **N’attendez pas trop longtemps pour comparer vos factures avec les achats effectués**. Détruisez tout justificatif (et double de justificatif) signé, établi par erreur. En cas de séjour prolongé à l’étranger, **chargez une personne de confiance de contrôler vos factures**.
- Pour des raisons de sécurité, votre code confidentiel vous est envoyé par courrier séparé. Nous vous conseillons de **l’apprendre par cœur ou de le modifier**, puis de détruire **le courrier sur lequel il figurait**. Ne divulguez votre code confidentiel à personne. Surtout, ne **conservez jamais ensemble votre code confidentiel et votre carte**.
- Vérifiez systématiquement la monnaie et le montant total figurant sur le justificatif d’achat lorsque vous réglez vos achats de biens ou de services. Veillez à ce que l’on vous restitue votre carte de crédit UBS.
- **Communiquez votre numéro de téléphone mobile à notre service clientèle UBS, par courrier ou par l’intermédiaire du service à la clientèle** (tél. 00 800 828 828 28/ 00 800 829 829 29). Nous pourrions ainsi vous contacter rapidement pour vérifier des transactions.
- **Tenez compte des Conditions générales d’utilisation (CG)**, notamment du **paragraphe traitant de la responsabilité** qui définit les obligations de diligence à respecter dans l’utilisation de votre carte de crédit UBS. **Toute réclamation doit être adressée par écrit** à notre service clientèle **dans un délai de 30 jours** après réception de votre relevé.

En cas de perte

Si vous n’êtes plus en possession de votre carte, pour cause de vol ou de perte, ou si votre carte de crédit UBS a été avalée par un distributeur de billets sans raison valable, vous devez en informer immédiatement par téléphone le service à la clientèle qui est à votre disposition 24H/24

Cartes Gold/Platinum:

- **Numéro valable internationalement sans frais** 00800 828 828 28.
- Pays pas joignables par le numéro gratuit: **Tel. +41 44 828 33 95** (PCV)

Cartes Excellence

- **Numéro valable internationalement sans frais** 00800 829 829 29.
- Pays pas joignables par le numéro gratuit: **Tel. +41 44 828 33 91** (PCV)

UBS credit cards – card loss

What should be done?

Tips for looking after your card

The majority of offences are a result of UBS credit cards being stolen. So the most important thing is to prevent UBS credit cards being lost. The following tips should be useful for holders of UBS credit cards.

- Handle your credit cards **as carefully as you would cash**. Always keep your credit card **in a safe place** and check regularly that it is still in your possession.
- **Sign your credit card** on the reverse **immediately** upon receipt.
- **Destroy your old card** by cutting through the magnetic strip and the chip.
- **Carefully retain your credit card sales vouchers** and do not simply throw them in the waste paper bin. **Check your statement against the purchases you have made as quickly as possible**. Destroy incorrect, signed vouchers – including the carbon copy. If you are staying abroad for some time, **please make sure someone you trust can check your statements**.
- For security reasons you will receive your PIN under separate cover. We advise you to **learn your PIN by heart or to change it** and to **destroy** our **letter**. Let no one else know your PIN. **Always keep your PIN and your card strictly separate**.
- When buying goods and services always check the currency and the total amount on the sales voucher. Make sure you receive your own UBS credit card back.
- **Communicate your mobile number to UBS Customer Services by post or telephone** (tel. 00800 828 828 28 / 00 800 829 829 29). That way we can contact you quickly and easily to check transactions.
- **Read the General Terms and Conditions**, especially the **sections on liability**; these set out your obligations in terms of taking good care of your UBS credit card. **Complaints about transactions must be made in writing** to our Customer Services **within 30 days** of receipt of your statement.

Tips in an emergency

If you are no longer in possession of your UBS credit card, because of loss or theft, or your UBS credit card has been retained by an ATM for reasons which are unclear, you must report this immediately to our 24-hour Customer Services desk (by reverse charges/collect call if necessary).

For Platinum and Gold Cards:

- **International toll free number: tel. 00 800 828 828 28**
- For countries that cannot be reached via the toll-free number: **tel. +41 44 828 33 95** (collect call)

For Excellence cards:

- **International toll free number: tel. 00 800 829 829 29**
- For countries that cannot be reached via the toll-free number: **tel. +41 44 828 33 91** (collect call)

UBS Kreditkarten - Kartenverlust

Wie muss/soll man sich verhalten?

Tipps zur Vorsorge

Der größte Anteil der Straftaten setzt voraus, dass die UBS Kreditkarten entwendet wurden. Darum kommt es vor allem darauf an, den Verlust der UBS Kreditkarten zu verhindern. Folgende Tipps sollten Inhaber von UBS Kreditkarten beachten.

- Behandeln Sie Ihre Kreditkarten **sorgfältig wie Bargeld**. Bewahren Sie Ihre Kreditkarte stets **an einem sicheren Ort auf** und überprüfen Sie regelmäßig, ob sie noch in Ihrem Besitz ist.
- **Unterschreiben Sie Ihre Kreditkarte sofort** nach Erhalt auf der Rückseite.
- **Entwerten Sie die alte Karte** durch Zerschneiden des Magnetstreifens und des Chips.
- **Bewahren Sie Kreditkartenbelege sorgfältig auf** und werfen Sie sie nicht achtlos in einen Papierkorb. **Vergleichen Sie zeitnah Ihre Rechnungen mit den getätigten Einkäufen**. Verschriebene, mit Unterschrift versehene Belege - inkl. Durchschreibepapier - vernichten. Wenn Sie sich längere Zeit im Ausland aufhalten, **sorgen Sie bitte dafür**, dass eine **Vertrauensperson** Ihre **Rechnungen kontrolliert**.
- Aus Sicherheitsgründen erhalten Sie Ihre Persönliche Identifikationsnummer (PIN-Code) mit separater Post. Wir empfehlen Ihnen, ihre PIN **auswendig zu lernen** sowie unser **Mitteilungsschreiben zu vernichten**. Geben Sie Ihren Code niemandem bekannt. Bewahren Sie **PIN und Karte immer strikt getrennt voneinander** auf.
- Überprüfen Sie bei Waren- und Dienstleistungskäufen immer die Währung und den Totalbetrag auf Ihrem Kaufbeleg. Achten Sie darauf, dass Sie Ihre eigene UBS Kreditkarte zurückerhalten.
- **Teilen Sie unserem UBS Kundenservice auf dem Antrag oder per Telefon** (Tel. 00 800 828 828 28 / 00 800 829 829 29) **Ihre Handy-Nummer mit**. So können wir Sie einfach und schnell zur Überprüfung von Transaktionen kontaktieren.
- **Beachten Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen** (AGB's), vor allem **die Abschnitte über die Haftung**; sie legen fest, welche Sorgfaltspflichten Sie im Umgang mit Ihrer UBS Kreditkarte zu erfüllen haben. **Beanstandungen müssen innerhalb 30 Tagen** nach Empfang der Rechnung **schriftlich** unserem Kundenservice gemeldet werden.

Tipps für den Fall des Falles

Ist Ihnen Ihre UBS Kreditkarte - durch Diebstahl oder sonstigen Verlust - abhanden gekommen, oder wird Ihre UBS Kreditkarte aus nicht nachvollziehbaren Gründen vom Geldautomaten einbehalten, muss dies sofort dem 24h- UBS Kundenservice (auch per R-Gespräch/Collect Call) gemeldet werden.

Für Platinum-und Goldkarten:

- **International gültige, gebührenfreie Nummer: Tel. 00 800 828 828 28**

- aus Ländern, aus welchen die Nummer nicht angewählt werden kann: **Tel. +41 44 828 33 95**
(R-Gespräch)

Für Excellence Karten

- **International gültige, gebührenfreie Nummer: Tel. 00 800 829 829 29**

- aus Ländern, aus welchen die Nummer nicht angewählt werden kann: **Tel. +41 44 828 33 91**
(R-Gespräch)