



ALERTE À LA FRAUDE

COMMENT SE PROTÉGER: Les bonnes pratiques

Le détenteur de la carte ne voyage pas?
Nouveau client?
Destination à haut risque?
Voyages de dernière minute?

Voici quelques étapes/outils simples et accessibles que vous pouvez utiliser pour vous protéger contre les tentatives les plus flagrantes de fraude. Malheureusement, de nombreuses fois, il y a des cas de fraude qui auraient pu être évités en vérifiant quelques données simples.

1 **Vérifier la réelle identité de votre client :**

- + **ADRESSE RÉSIDENTIELLE** : Avec preuve à l'appui (pièce d'identité), demander à votre client son adresse résidentielle et valider le tout sur 'google maps' [google.ca/maps](https://www.google.ca/maps) (vous pourriez être surpris et tomber sur une intersection)
- + **NUMÉRO DE TÉLÉPHONE** : Demander à votre client de vous fournir un numéro de téléphone à titre de point de contact. Faites une recherche inverse pour valider son adresse au [canada411.ca](https://www.canada411.ca) ou [whitepages.com](https://www.whitepages.com)
- + **MEDIAS SOCIAUX** : Référez vous aux médias sociaux afin de s'assurer si son profil existe et si tout semble 'correct' Facebook.com (Meta), Canadapeoplefinder et LinkedIn

2 **VÉRIFIER les cartes de crédit**

- + **EVITEZ LES CARTES DE CRÉDIT ÉTRANGÈRES** : Utiliser le 'bin checker' pour obtenir le nom et le pays de la banque émettrice de la carte de crédit (entrer les 6 premiers chiffres au www.binlist.net). Si la carte est émise par une banque étrangère, refusez la transaction 🚫.
- + **VÉRIFIEZ LE TITULAIRE DE LA CARTE DE CRÉDIT** : Nom, l'adresse, le numéro de téléphone et /ou l'adresse courriel du titulaire de la carte en contactant la compagnie
Visa : 800-847-2911, choisissez option 1, 3 et 2
Mastercard : 800-247-4623 (vous devrez entrer le no de carte de crédit)
Amex : 800-528-2121, choisissez option 1, m'indiquer les choix, option 1
- + **UTILISATION DE PLUSIEURS CARTE DE CRÉDIT** : Si votre client vous fournit différentes cartes lorsque la précédente est refusée : UNE LUMIÈRE ROUGE 🚫 DEVRAIT S'ALLUMER

3 **Origine de la demande de réservation : en personne ou par téléphone ou courriel**

- + **TRANSACTION PAR TÉLÉPHONE OU PAR COURRIEL**
Si vous avez un doute, demander au client de passer en agence, et vous pourrez alors prendre l'empreinte de la carte de crédit et le faire signer et valider la signature en même temps ! si c'est un cas de fraude , il ne viendra pas en agence, par contre attention, il sera prêt à vous fournir tous les documents nécessaires dont une copie de passeport ! Et tous ces documents seront faux.
- + **CLIENT EN AGENCE**
Un nouveau client se pointe et achète un YMQ-PAR, départ dans 2 semaines. Il vous fait la conversation, vous mets en confiance et repars 1hr plus tard ou plus! Souvent, il vous fera miroiter des billets futurs pour lui ou sa compagnie.

De retour chez lui, il vous appelle soudainement pour faire émettre des billets qui ne touchent pas YMQ, mais plutôt pour des vols entre ville d'Afrique...(LUMIÈRE ROUGE 🚫 DOIT S'ALLUMER) Ceci est un "pattern" régulièrement vu par les agences victimes de fraudes. On vous met en confiance, on se fait ami pour que vous baissiez la garde. Soyez vigilant!



ALERTE À LA FRAUDE

COMMENT SE PROTÉGER: Les bonnes pratiques

4 **Le voyageur n'est pas le détenteur de la carte de crédit**

À moins de connaître de longue date votre passager, sachez que les cas de fraudes ont toujours lieu avec une carte dont le détenteur n'est pas le passager.

5 **Destination À HAUT RISQUE et Départ de DERNIÈRE MINUTE**

+ DESTINATION À HAUT RISQUE

Si vous cochez tous les points précédents, alors toute destination devient un haut risque. Mais sachez que ce que nous observons actuellement sont des billets d'où l'origine et la destination ne touche pas le Canada, entre autres entre ville d'Afrique, entre le Mexique et l'Asie également.

+ DÉPART DE DERNIÈRE MINUTE

Dans l'exemple plus haut ou un YMQ-PAR sera réservé avec un départ dans 2 semaines, sachez que tout ce que le fraudeur voudra réserver entre temps sera pour un départ le jour même ou dans les 72hrs. Et il changera de carte de crédit!

En conclusion,

N'oubliez pas, ces personnes sont membres d'organisation criminelle bien organisée et qui connaissent les rouages de notre industrie. SI VOUS AVEZ UN DOUTE, SUIVEZ VOTRE INSTINCT!

Partagez vos doutes avec votre patron, un collègue ou avec votre agent de réservation qui pourront vous guider mais au moindre doute....PAS DE VENTES🚫