

Q&A

Free Damaged MCB Debit & Credit Card Replacement

BANKOMATIKO+

 Koeppa Leoni



NOVEMBER 2025

Onderwerp: Campagneoverzicht & Geschiktheid

1. Waar gaat deze kaartvervangingscampagne over?

MCB Curaçao start dit initiatief voor cliënten die een MCB debit- of creditcard hebben die beschadigd of versleten is. Cliënten kunnen op drie eenvoudige manieren een nieuwe kaart aanvragen, geheel kosteloos. Dit is mogelijk tot en met 28 februari 2026.

2. Wie komt er in aanmerking voor een gratis vervangingskaart?

Iedere cliënt met een beschadigde MCB debit of creditcard kan tijdens de campagneperiode een nieuwe kaart aanvragen.

3. Wat wordt bedoeld met een 'beschadigde' kaart?

Een kaart die fysiek beschadigd is, loslaat, versleten is of niet meer correct functioneert bij geldautomaten (ATM's) of betaalterminals (POS).

4. Kan ik via deze optie een verloren of gestolen kaart melden?

Nee. Deze optie is uitsluitend bedoeld voor defecte/beschadigde debit en/of credit cards. Voor het melden van een verloren of gestolen debit en/of credit card, gaarne contact opnemen met onze Contact Center op (+599 9) 466 1111.

5. Tot wanneer kan ik een vervangingskaart aanvragen via deze 3 opties?

Dit kan tot en met 28 februari 2026.

6. Kunnen zakelijke cliënten ook gratis vervangingskaarten aanvragen?

Ja, zakelijke debit- en creditcards die beschadigd zijn, komen eveneens in aanmerking.

7. Is dit aanbod geldig bij alle filialen?

Ja, u kunt uw kaart aanvragen en ophalen bij de volgende filialen: Saliña, Sambil, Punda, Rio Canario of Rooi Catootje. U kunt uw verzoek indienen via de MCB Mobile Banking app. U kunt ook contact opnemen met ons Contact Center via (+599 9) 466 1111 op het moment dat het u het beste uitkomt (maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 20:00 uur en op zaterdag van 9:00 tot 13:00 uur). (Houd er rekening mee dat wij op feestdagen gesloten zijn.)

8. Wat gebeurt er na 28 februari 2026?

Na deze periode zal de Bank evalueren en bepalen of deze verlengd dient te worden.

9. Over welke periode loopt het kaartvervangingsproces?

Het officiële kaartvervangingsproces loopt tot en met 28 februari 2026.

Onderwerp: Verzoek voor vervangingskaart

1. Hoe kan ik een vervangingskaart aanvragen?

U kunt op drie simpele manieren een nieuwe debit of credit card aanvragen:

- Door gebruik te maken van de campagnebanner in de MCB Personal en Business Mobile Banking app
- Door contact op te nemen met onze Contact Center

(maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 20:00 uur en op zaterdag van 9:00 tot 13:00 uur).

- Door een bezoek te brengen aan één van onze filialen : Saliña, Sambil, Punda, Rio Canario of Rooi Catootje.

2. Zijn er kosten verbonden aan de vervangingskaart?

Nee. Indien uw kaart beschadigd is, ontvangt u tijdens deze periode kosteloos een vervangingskaart.

3. Hoeveel kaarten kan ik gratis laten vervangen?

U kunt al uw beschadigde debit en/of credit cards vervangen, zolang ze op uw naam staan. Let wel: U kunt via de Mobiel App één vervangende kaart per keer aanvragen voor kaarten die op uw naam staan.

4. Moet ik bewijzen dat mijn kaart beschadigd is?

Nee, een formeel bewijs is niet vereist. Wij verzoeken u vriendelijk uw beschadigde kaart bij ons in te leveren, indien u uw kaart in een filiaal ophaalt, of deze door te knippen (knip door de chip en magnetische strip) wanneer u de nieuwe kaart ontvangt en heeft geactiveerd.

5. Met wie kan ik contact opnemen als ik meer vragen heb?

U kunt contact opnemen met ons via (+599 9) 466 1111, of persoonlijk een filiaal bezoeken.

6. Ik heb meerdere kaarten onder hetzelfde kredietkaartaccount. Krijg ik voor elke kaart een vervanging?

Ja. Elke aanvraag voor een vervangende beschadigde kaart moet apart worden ingediend, en u kunt alleen een vervanging aanvragen voor de kaart die op uw naam staat.

7. Kan dezelfde rekeninghouder meerdere kaarten aanvragen?

Ja. Een cliënt kan aanvraag doen om meerdere beschadigde kaarten die op haar/zijn naam staan, te vervangen. Let wel: elke kaart moet afzonderlijk worden aangevraagd.

8. Hoe weet ik dat mijn aanvraag succesvol is ingediend?

Indien u via de Mobile Banking app, ons Contact Center of in een filiaal een vervangingskaart aanvraagt, ontvangt u een e-mail zodra de kaart gereed is voor afhaling bij de door u aangegeven filiaal.

9. Kan ik de bezorgmethode of het afhaalfiliaal nog wijzigen nadat ik de aanvraag heb ingediend?

Zodra u in het formulier (via onze Mobile Banking-app) een bezorgmethode selecteert, wordt deze toegepast. Als u de bezorgmethode wilt wijzigen (huisbezorging vs. afhalen bij filiaal), neem dan contact met ons op (+599 9) 466 1111 om deze aanpassing te bespreken.

Onderwerp: Kaartbezorging

1. Hoe lang duurt het voordat ik mijn nieuwe kaart ontvang?

De verwerkingstijd kan variëren. Voor het afhalen bij een filiaal geldt doorgaans 7 tot 10 werkdagen. U ontvangt een e-mail zodra uw kaart klaar is. Indien u kiest voor verzending naar uw huisadres (zoals bij ons geregistreerd), is dat binnen 2 weken.

2. Kan ik kiezen voor thuisbezorging van mijn nieuwe kaart?

Ja, deze optie is beschikbaar en wordt geleverd op het geregistreerde adres bij de bank. U kunt ook kiezen voor afhaling bij een filiaal naar keuze.

3. Wat moet ik doen als mijn vervangingskaart na twee weken nog niet is aangekomen?

Neem dan contact op met ons op (+599 9) 466 1111 zodat wij de status kunnen controleren en u verder kunnen helpen.

Onderwerp: Gebruik van uw huidige en nieuwe (vervangings)kaart

1. Wat moet ik doen met mijn oude beschadigde kaart?

Voor uw veiligheid vragen wij u de kaart in stukken te knippen (door de chip en magneetstrip), zodra u uw nieuwe kaart heeft ontvangen en geactiveerd. Na activatie wordt uw beschadigde kaart gedeactiveerd.

2. Verandert mijn pincode (PIN)?

Nee, uw pincode blijft hetzelfde bij vervanging van een beschadigde kaart. U kunt de PIN code van uw debit kaart desgewenst wijzigen bij een Bankomatiko/ATM. Wilt u een nieuwe pincode voor uw credit card, dan kunt u dit afzonderlijk aanvragen bij een filiaal of bellen op (+599 9) 466 1111.

4. Verandert mijn kaartnummer?

Nee. Uw kaartnummer (debit en credit cards) blijft hetzelfde; alleen de fysieke kaart wordt vervangen. Let op: de vervaldatum van uw nieuwe debit en/of credit card en de driecijferige code (CVV) op de achterkant van de kaart zullen anders zijn. Het is belangrijk om deze gegevens te controleren en bij te werken bij de online abonnement(en) die u hebt gekoppeld aan de beschadigde kaart.

5. Kan ik mijn beschadigde kaart blijven gebruiken totdat de nieuwe arriveert?

Ja, u kunt uw huidige kaart blijven gebruiken. Zodra u de nieuwe kaart activeert, gelieve de beschadigde kaart te knippen en weg te gooien.

6. Blijven mijn online abonnementen en automatische betalingen actief met de nieuwe kaart?

Nee. Uw creditcard en debitcard zullen een andere vervaldatum en een andere driecijferige code (CVV) op de achterkant van de kaart hebben. Dit betekent dat u uw betaalgegevens bij uw dienstverleners moet bijwerken.

7. Wordt mijn huidige kaart geblokkeerd zodra ik een vervanging aanvraag?

Nee. Uw huidige kaart blijft actief totdat u de nieuwe kaart activeert.

8. Kan ik mijn huidige kaart gebruiken voor online- of winkelbetalingen terwijl ik wacht op de vervanging?

Ja. Uw huidige kaart blijft volledig functioneel tot u de nieuwe kaart ontvangt en activeert. We vragen u vriendelijk om de oude kaart direct te vernietigen of door te knippen nadat u uw nieuwe kaart hebt ontvangen en geactiveerd.

9. Hoe activeer ik mijn nieuwe (vervangende) kaart?

Uw Bankomatiko-kaart wordt geactiveerd bij uw eerste transactie met pincode. Dit kan bij een betaalpunt of bij een geldautomaat. Voor uw creditcard geldt het volgende:

Als u uw creditcard ophaalt bij een filiaal, wordt de kaart direct geactiveerd op het moment dat u deze in het filiaal ontvangt. Voor een credit card geldt: indien deze naar uw adres is verzonden, volgt u het activatieproces door ons te bellen via (+599 9) 466 1111.

Onderwerp: Speciale Gevallen

1. Wat als mijn kaart niet beschadigd is maar andere problemen heeft?

Deze vervangingsactie geldt uitsluitend voor beschadigde kaarten. Voor andere problemen kunt u contact opnemen met ons op (+599 9) 466 1111.

2. Kan ik een vervanging aanvragen als mijn kaart verlopen is?

Nee. Alleen beschadigde kaarten komen in aanmerking. Verlopen kaarten worden automatisch via het reguliere proces vervangen. Indien uw kaart is verlopen, wordt een nieuwe kaart verzonden naar het adres dat bij ons geregistreerd is. Voor vragen over een verlopen kaart kunt u contact opnemen met ons op (+599 9) 466 1111.

Onderwerp: Kaartvervangingsinitiatief

1. Waarom biedt de bank nu pas gratis vervangingen aan? Moeten beschadigde kaarten niet altijd kosteloos worden vervangen?

Sinds het begin van dit jaar bieden wij gratis vervanging aan. Normaal gesproken zijn er kosten verbonden aan de productie en verwerking van kaarten. De kwaliteit van de recent uitgegeven kaarten voldoet echter niet aan wat onze cliënten van ons mogen verwachten. Daarom bieden wij deze eenvoudige methoden voor gratis vervanging aan als onderdeel van onze service, terwijl wij hierover in gesprek zijn met de fabrikant. Onze cliënten kunnen op een gemakkelijke manier een vervangingskaart aanvragen, zodat zij kunnen blijven genieten van een prettige bankervaring. Wij bieden onze oprechte excuses aan voor het ongemak dat dit heeft veroorzaakt en hopen dat het versnelde vervangingsproces voor beschadigde kaarten dit ongemak zal wegnemen.

2. Betekent dit initiatief dat de bank erkent dat er kwaliteitsproblemen waren met een eerdere zending kaarten?

De kwaliteit van de kaarten die wij hebben uitgegeven voldoet niet aan wat onze cliënten van ons mogen verwachten. Wij zijn hierover in gesprek met de fabrikant. Onze toewijding is om bankdiensten te blijven aanbieden met gemak en veiligheid. Wij waarderen het vertrouwen van onze cliënten en blijven voortdurend werken aan het verbeteren van onze producten en diensten.

3. Waarom loopt de actie slechts tot en met februari 2026 en wat gebeurt er daarna?

De campagne loopt tot eind februari 2026 zodat alle cliënten voldoende tijd hebben om een gratis vervanging aan te vragen. Na afloop zal de Bank evalueren of dit verlengd moet worden.

4. Welke maatregelen zijn genomen om te voorkomen dat cliënten lang moeten wachten op hun nieuwe kaart?

Uw bestaande kaart blijft actief totdat de vervanging is geactiveerd. Daarnaast hebben wij extra productiecapaciteit ingepland, een verzendoptie toegevoegd en onze processen in filialen, het Contact Center en de Mobile Banking-app vereenvoudigd om aanvragen te verwerken.

5. Zijn alle kaarttypes (Bankomatiko+/debit en creditcard, zowel persoonlijk als zakelijk) inbegrepen, of zijn er uitzonderingen?

Ja, alle door MCB uitgegeven persoonlijke en zakelijke debit en creditcards zijn inbegrepen.

6. Waarom zijn Prepaidkaarten niet opgenomen in dit project?

Dit project omvat uitsluitend MCB Bankomatiko+/debit en creditcard. Vanaf augustus 2024 hebben onze Prepaidkaarten een geldigheidsduur van twee (2) jaar en worden dan automatisch vernieuwd. In het geval u een nieuwe prepaid kaart moet aanvragen voordat de huidige is vervallen, kunt u dat via onze Contact Center doen op: (+599 9) 466 1111.

7. Is het vervangingsproces echt probleemloos, of moeten cliënten nog steeds veel stappen ondernemen?

Wij hebben het proces zo eenvoudig mogelijk gemaakt.

Cliënten kunnen een vervangingsverzoek indienen via de MCB Personal & Business Mobile Banking App, via ons Contact Center of door een van onze filialen te bezoeken.

Wij hebben ook een optie toegevoegd om de kaart te laten bezorgen op het bij de bank geregistreerde adres.

De cliënt moet een geldig identiteitsbewijs tonen op het moment dat hij of zij de kaart(en) komt ophalen.

8. Welke maatregelen neemt de bank om toekomstige kwaliteitsproblemen met kaarten te voorkomen?

Hoewel alle leveranciers van kaarten gecertificeerd moeten zijn door Visa en Mastercard, hebben wij helaas te maken gehad met een defecte batch. Wij zijn hierover in gesprek met de fabrikant.