



# Règlement cartes de débits

6 octobre 2025

## Table des matières

1. GÉNÉRALITÉS.....	3
1.1. Definitions .....	3
1.2. Application du règlement.....	5
2. DISPOSITIONS COMMUNES AUX DIFFERENTS SERVICES ELECTRONIQUES .	5
2.1. Délivrance de la Carte et du Code Secret – utilisation de la Carte .....	5
2.2. Durée – suspension - blocage.....	7
2.3. Tarification et frais.....	8
2.4. Modification du contrat ou des services.....	9
2.5. Reconnaissance et authentification .....	10
2.6. Délais d'exécution .....	10
2.7. Preuve.....	11
2.8. Risques - avertissement .....	11
2.9. Consignes de sécurité – perte, vol, utilisation abusive ou non-autorisée de la Carte.....	12
2.10. Mesures de sécurité dans le chef de la Banque .....	13
2.11. Responsabilités – opérations non autorisées ou incorrectement réalisées..	14
2.12. Tiers intervenants .....	15
2.13. Droit d'usage et propriété.....	15
2.14. Langue .....	15
2.15. Réclamations, plaintes et litiges .....	16
3. DISPOSITIONS PARTICULIERES A CHAQUE SERVICE .....	16
3.1. Cash & More.....	16
3.2. Bancontact, Visa Débit, Maestro.....	17
3.3. Paiements électroniques aux stations essence .....	18

# 1. GÉNÉRALITÉS

## 1.1. Définitions

Dans le cadre du présent Règlement, les termes suivants doivent être compris comme suit :

a. «**Banque**» : fait référence à Crelan en tant que Fédération d'établissements de crédit visée par les articles 239 et 240 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit.

La Banque est composée des sociétés de droit belge ci-après dont le siège est situé boulevard Sylvain Dupuis, 251 à 1070 Bruxelles :

- SA Crelan, TVA-BE 0205.764.318 – RPM Bruxelles, qui a repris la SA AXA Bank Belgium par fusion;
- SC CrelanCo, TVA-BE 0403.263.840 – RPM Bruxelles.

Ces sociétés sont reprises dans la liste des établissements de crédit agréés en Belgique tenue par la Banque Nationale de Belgique (BNB) située boulevard du Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles (site internet : [www.bnb.be](http://www.bnb.be)).

La Banque est sous le contrôle prudentiel direct de la Banque centrale européenne (ECB) à Francfort, [www.ecb.europa.eu/](http://www.ecb.europa.eu/).

La Banque exerce ses activités, entre autres, au travers d'un réseau d'agences dont les coordonnées (adresses, numéros de téléphone, heures d'ouverture) sont disponibles sur le site internet [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

Pour tout ce qui concerne le service de cartes de débit, il convient de s'adresser à son agence ou directement au siège de la Banque par courrier adressé au service Bopa Instruments de paiement ou par e-mail à l'adresse e-mail suivante: [bopa.cards@crelan.be](mailto:bopa.cards@crelan.be).

b. «**Carte**» : carte de débit avec puce électronique, numérotée, marquée au nom de la Banque qui est délivrée par la Banque au Titulaire de la Carte en vue de l'utilisation des Services Electroniques. Sur la Carte sont gravés les nom et prénom du Titulaire de la Carte, le numéro du Compte à vue Lié, la date d'expiration de la Carte. Les différents logos permettant de reconnaître les terminaux et équipements agréés par la Banque pour supporter les Services Electroniques apparaissent également sur la carte.

c. «**Code CVC**» : Code (Card Verification Code) composé de 3 chiffres qui peut figurer au verso de la Carte sur la bande de signature à la suite des 4 derniers chiffres du numéro de carte.

d. «**Services Electroniques**» : services de la Banque ou agréés par elle, accessibles avec la Carte de la Banque, dont les conditions et modalités d'utilisation sont détaillées dans le présent Règlement. Les Services Electroniques permettent d'accéder à distance par voie électronique aux Comptes Liés pour y effectuer des opérations bancaires. Les équipements ou terminaux permettant d'utiliser les Services Electroniques sont reconnaissables au logo du service considéré qui y est apposé visiblement. L'utilisation de la Carte à d'autres fins que celles convenues avec la Banque est interdite. La Banque ne peut être rendue responsable du dommage qui en résulterait.

- e. «**Compte(s) Lié(s)**» : compte(s) du Client ouvert(s) auprès de la Banque, sur le(s)quel(s) sont imputées les opérations réalisées électroniquement avec la Carte.
- f. «**Client(e)(s)**» : personne(s) physique(s) ou morale(s), titulaire(s) du ou des Compte(s) Lié(s) à la Carte.
- g. «**Titulaire de la Carte**» : personne à qui la Banque délivre la Carte et le Code Secret permettant d'accéder au(x) Compte(s) Lié(s) via les Services Electroniques. Le Titulaire de la Carte est obligatoirement le Client ou le mandataire ou représentant qui agit au nom et pour le compte du Client. Les parents du mineur qui acceptent que celui-ci dispose d'une Carte sont responsables tant à l'égard de la Banque que des tiers et du mineur lui-même des opérations effectuées par lui avec la Carte durant sa minorité.
- h. «**Limite(s)**» du (ou des) Compte(s) Liés : montant maximum qui, peut être dépensé par période et par type de Service Electronique en fonction du Compte Lié et de la Carte considérés. Le Client peut choisir la Limite qui correspond à ses propres besoins parmi celles proposées par la Banque et demander leur modification en s'adressant à son agence. Il peut dans certain cas, augmenter lui-même la Limite des retraits par les canaux digitaux de la Banque (par exemple myCrelan, Crelan Mobile). Plus d'infos concernant ces Limites sont disponible en agence.
- i. «**Provision**» : montant disponible sur le Compte Lié concerné à la date de l'opération considérée.
- j. «**Code Secret**» : code d'identification personnel composé de quatre chiffres (aussi appelé code pin) qui sécurise l'accès électronique au(x) Compte(s) Lié(s) et permet de reconnaître le Titulaire de la Carte et d'authentifier les opérations passées avec la Carte.
- k. «**Moyens d'accès**» : la Carte émise par la Banque et le Code Secret permettant ensemble à l'utilisateur des Services Electroniques d'accéder au(x) Compte(s) Lié(s) et d'y effectuer des opérations.
- l. «**CARD STOP**» : le centre d'appel géré par Worldline SA (chaussée de Haecht 1442, à 1130 Bruxelles-Belgique) pour la déclaration de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de la Carte. CARD STOP est toujours accessible en composant le numéro 0032(0)78/170.170 (voir aussi [www.cardstop.be](http://www.cardstop.be)).
- m. «**Consommateur**» : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- n. «**Terminal/Terminaux**» : appareils, automates ou autres dispositifs qui acceptent les "Cartes". Ils sont généralement identifiés par le logo Bancontact, Visa, Maestro ou un autre logo.

## **1.2. Application du règlement**

Le présent Règlement des cartes de débit entre en vigueur le 6 octobre 2025 et remplace à partir de cette date le précédent Règlement des cartes de débit de Crelan, d'application depuis le 1er juillet 2024.

Le Règlement des cartes de débit de Crelan régit la relation entre le Client, le Titulaire de la Carte et la Banque dans le cadre des Services Electroniques ainsi que leurs droits, devoirs et responsabilités respectifs. Il complète le Règlement Général des Opérations bancaires de Crelan. En cas de contradiction, les clauses du présent Règlement prévalent.

Le Règlement est remis sur papier ou sur un autre support durable lors de la demande d'une Carte et avant que le Client ou le Titulaire de la Carte ne signe un contrat. Il est toujours possible d'en obtenir gratuitement un exemplaire aux guichets de la Banque. Le Règlement est également disponible sur le site internet de la Banque ([www.crelan.be](http://www.crelan.be)). Le Client et le Titulaire de la Carte adhèrent au Règlement lors de la signature de la demande de Carte. Chaque utilisation d'une Carte confirme leur adhésion.

Le Règlement des Cartes de Débit de Crelan ne s'applique pas aux cartes de crédit (par exemple Visa), lesquelles font l'objet d'un règlement distinct.

## **2. DISPOSITIONS COMMUNES AUX DIFFERENTS SERVICES ELECTRONIQUES**

### **2.1. Délivrance de la Carte et du Code Secret – utilisation de la Carte**

Sauf en cas de remplacement de la Carte expirée ou en cas de remplacement par suite d'un blocage, la Carte est uniquement délivrée sur demande du Client ou son mandataire sur le Compte lié.

La Carte et le Code Secret sont délivrés séparément au Titulaire de la Carte. La Banque supporte le risque de l'envoi de la Carte et du Code Secret à ce dernier. Elle peut refuser la délivrance de la Carte sans devoir se justifier. Moyennant restitution de la Carte défectueuse, le Titulaire de la Carte peut recevoir une nouvelle Carte.

Afin de fournir au Titulaire de la Carte le Code Secret, qui est indissociable de la carte, la Banque doit disposer d'un numéro de GSM valide du Titulaire de la Carte.

Grâce à ce numéro de GSM, lorsque le Titulaire de la Carte demande une nouvelle carte, il reçoit d'abord un message textuel (sms) indiquant la procédure d'enregistrement du Code Secret qu'il choisit lui-même. À cette fin, il doit appeler un numéro d'appel spécifié, au tarif facturé pour ces appels par son opérateur de télécommunications.

Dès que le Titulaire de la Carte a terminé avec succès l'enregistrement, la carte demandée est créée et envoyée par la poste à la dernière adresse indiquée par le titulaire de la Carte.

Tant lors de la création du Code Secret que lors de l'utilisation ultérieure de la carte, le caractère secret du code reste assuré.

Si l'enregistrement ne peut être mené à bien ou si la Banque ne dispose pas d'un numéro de GSM correct du Titulaire de la Carte, le Code Secret sera envoyé par la poste au Titulaire de la Carte, séparément de la Carte.

Lorsqu'une nouvelle carte est délivrée au Titulaire de la Carte après la perte ou le vol de sa Carte ou lorsque le Titulaire de la Carte demande lui-même un nouveau Code Secret pour sa carte, le Code Secret est envoyé par courrier au Titulaire de la Carte, séparément de la Carte.

A défaut d'une adresse d'envoi spécifiquement mentionnée dans la demande, la Carte (et le cas échéant le Code Secret) est envoyée à la dernière adresse principale du Titulaire de la Carte communiquée à la Banque. Le Titulaire de la Carte doit informer sans délai la Banque de tout changement d'adresse.

En cas d'oubli, le Titulaire de la Carte peut demander à nouveau la délivrance du Code Secret.

La Carte est individuelle, strictement personnelle et réservée aux personnes physiques. Le Client qui est une personne morale doit, dans le respect de ses statuts, autoriser un ou plusieurs de ses représentants, personnes physiques, personnellement titulaires d'une Carte, à effectuer avec sa/leur Carte respective des opérations bancaires par voie électronique sur ceux de ses comptes qu'elle aura désignés.

Dès réception de la Carte, le Titulaire de la Carte doit y apposer sa signature avec un stylo à bille sur la zone prévue à cet effet. Le Titulaire de la Carte doit également, le cas échéant, rendre son ancienne carte à la Banque ou la détruire en faisant attention de bien détruire la puce.

Il est recommandé également de modifier un Code Secret délivré par la Banque dès sa réception en introduisant la Carte dans un terminal interbancaire distributeur de billets en Belgique et en suivant la procédure prévue à cet effet sur l'écran.

La Carte peut être activée à n'importe quel terminal du réseau Worldline en Belgique. Pour utiliser un Service Electronique avec la Carte, il faut introduire celle-ci dans un terminal supportant le Service Electronique envisagé (voir plus bas) et composer le numéro exact du Code Secret sur le clavier. Il faut ensuite choisir l'option voulue dans le menu qui apparaît sur l'écran et suivre rigoureusement la procédure interactive qui se déroule progressivement. Il faut parfois réintroduire le Code Secret de la Carte pour valider les ordres encodés.

Le Code Secret (code pin) sécurise l'utilisation de la Carte. Sa confidentialité est assurée par la Banque. Le Client ou le Titulaire de la Carte ne pourront néanmoins reprocher aucune faute à la Banque lorsque la perte de la confidentialité et le dommage subit sont la suite d'un manquement aux consignes de sécurité et de prudence.

Toute opération sur un Compte Lié doit respecter les limites de la Provision. Toutefois, la Banque se réserve le droit de débiter le Compte Lié lorsque le débit en cause dépasse la Provision du Compte.

## 2.2. Durée – suspension - blocage

Celui qui a obtenu une Carte conserve le droit de disposer d'une Carte aussi longtemps que celui-ci n'a pas été résilié et qu'il subsiste au moins un Compte Lié à cette Carte, ouvert auprès de la Banque.

Pour des raisons techniques et de sécurité, la Carte est dotée d'une échéance. Elle est automatiquement et gratuitement renouvelée peu avant cette échéance, avec maintien du Code Secret. Dès qu'il est en possession de sa nouvelle Carte, le Titulaire de la Carte doit détruire son ancienne Carte, en ce compris la puce électronique.

Le Client peut renoncer à tout moment et gratuitement aux Services Electroniques. Dans ce cas, la ou les Cartes doivent être remises à la Banque.

Le blocage immédiat de la Carte peut être obtenu sur demande formulée auprès du Service CARD STOP toujours accessible par téléphone en composant le numéro 0032(0)78/170.170 (voir plus loin). En cas de blocage, la Carte ne permet plus d'accéder aux Comptes Liés.

La Carte est aussi bloquée après trois introductions successives d'un Code Secret incorrect dans un terminal acceptant la Carte.

En cas d'oubli de la Carte dans un terminal distributeur de billets, celle-ci peut-être avalée après une courte période. Dans ce cas, il faut par sécurité, en demander le blocage et en commander une nouvelle.

La Banque peut à tout moment résilier le droit de disposer de la Carte, cela moyennant préavis de deux mois adressé par écrit au Client ou au Titulaire de la Carte.

La Banque peut également bloquer la Carte à tout moment sans préavis pour des raisons ayant trait à la sécurité de la Carte, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la Carte, ou sur injonction des autorités.

La Banque informe le Client et/ou le Titulaire de la Carte du blocage et des raisons de celui-ci par lettre, extrait de compte (ou annexe), message dans les systèmes de banque par internet offerts par la banque, courriel, fax, SMS ou tout autre moyen qui apparaît le plus approprié et sécurisé eu égard au cas concret et à la situation personnelle du Client.

Cette information intervient si possible de manière préalable et au plus tard immédiatement après le blocage. La Banque ne devra toutefois pas informer le Client et/ou le Titulaire de la Carte si cela n'apparaît pas acceptable par des raisons de sécurité objectivement motivées ou si cela est interdit par application d'une loi.

A titre d'exemple, la Carte pourra être bloquée sans préavis dans les cas suivants : apparition d'anomalies, problèmes techniques ou indices de piratage informatique ou de tentative de piratage mettant en cause la sécurité des Services Electroniques, indices de manquements possibles aux consignes de sécurité, indices de fraude ou de transactions frauduleuses avec la Carte, d'abus ou de tentative d'abus de la confiance de la Banque, de celle du Client ou de celle du Titulaire de la Carte.

La Banque débloque ou remplace si nécessaire la Carte lorsque les raisons justifiant le blocage n'existent plus.

La Banque s'efforce de procurer un service régulier. Les systèmes peuvent être interrompus en vue de leur entretien, leur adaptation ou leur amélioration. Pour autant que possible, la Banque en avertit le Client à l'avance. De telles interruptions ne donnent pas lieu à indemnisation.

## 2.3. Tarification et frais

La délivrance d'une Carte, son maintien à disposition et l'usage des Services Electroniques impliquent des frais périodiques qui seront débités du Compte Lié ou d'un autre compte du Client. Ces frais et leurs modalités sont mentionnés dans les listes des tarifs de Crelan toujours disponibles gratuitement en agence et sur le site web de la Banque: [www.crelan.be](http://www.crelan.be). Le Client y adhère lors de l'ouverture du compte.

En cas de résiliation, les frais payés à l'avance sont remboursés sans délai au prorata à partir du mois suivant la date de la résiliation.

Les transactions avec la Carte dans une autre devise que l'euro sont converties à un cours établi sur base d'un taux de change de référence qui est valable le jour où la Banque reçoit les données relatives à ces transactions.

Ce taux de change de référence dépend de la devise dans laquelle la transaction est effectuée :

\* Pour la conversion en euro de transactions dans d'autres devises des Etats membres de l'Espace Economique Européen (EEE), le taux de change de référence de la Banque centrale européenne applicable au moment où la Banque reçoit les données de la transaction est utilisé comme base.

\* Pour la conversion en euro de transactions dans des devises de pays hors EEE, le taux de change de référence de Visa ou Mastercard (Maestro) applicable au moment où la Banque reçoit les données de la transaction est utilisé comme base.

Les taux de change de référence sont consultables sur les sites respectifs de la BCE et de Visa ou Mastercard (Maestro) (mot clé 'exchange rates').

Le taux de change de référence utilisé est augmenté par la Banque avec une marge de change fixée dans la liste des tarifs.

Le taux de change effectivement appliqué que le Client trouvera avec les autres frais éventuellement comptabilisés dans l'information qu'il recevra de la Banque après la transaction (par exemple par extrait de compte), est par conséquent le taux de change de référence augmenté avec une marge (le coût du change).

En cas de paiement dans un point de vente, de retrait à un distributeur automatique de billets ou de paiement en ligne par SMS, la Banque informe le Titulaire de la Carte des frais de conversion applicables sous la forme d'une marge sur les derniers taux de change de référence de la Banque centrale européenne.

Conformément au Règlement européen sur les paiements transfrontaliers, ce message est fourni dans le cas d'une transaction dans l'Espace économique européen dans une devise autre que l'euro impliquant une conversion de devises.

Le Client et le Titulaire de la Carte acceptent que la Banque fournisse cette information au moyen d'un message textuel gratuit envoyé sur le téléphone portable du Titulaire de la Carte. Le Titulaire de la Carte peut communiquer son numéro de téléphone mobile par le biais de myCrelan ou de son agent.

La Banque enverra le SMS au dernier numéro de téléphone mobile connu du Titulaire de la Carte.

Les titulaires de carte qui ne souhaitent pas recevoir ces messages peuvent les désactiver via myCrelan/Crelan Mobile ou dans leur agence.

## 2.4. Modification du contrat ou des services

Les Services Electroniques offerts sont susceptible d'être modifiés et d'évoluer, en raison notamment de l'évolution des techniques. La Banque informe les utilisateurs de leur modification par les moyens adéquats.

La Banque a le droit de modifier à tout moment les Services Electronique ainsi que le présent Règlement ou les frais comptés, ceci moyennant information du Client au moins deux mois avant que la modification ne sorte ses effets.

Les modifications en matière de cours de change ou d'intérêts entrent toutefois immédiatement en application pour autant qu'elles se fassent sur base du cours de référence convenu.

Le Client qui n'accepte pas une modification doit renoncer par écrit à la Carte et aux Services Electroniques avant la date d'entrée en vigueur prévue. Dans ce cas, les dispositions du Règlement général des opérations bancaires relatives aux conséquences de la résiliation des relations sont également d'application et la Carte doit être détruite ou retournée à la Banque.

Le fait que le Client continue à faire usage de la Carte et des Services Electroniques après l'entrée en vigueur des modifications signifie qu'il a marqué son accord sur celles-ci.

## 2.5. Reconnaissance et authentification

Les systèmes qui supportent les Services Electroniques reconnaissent le Titulaire de la Carte, ouvrent l'accès au(x) Compte(s) Lié(s) et aux fichiers de la Banque et exécutent les ordres encodés lorsque la Carte a été correctement utilisée.

La Carte peut être utilisée par introduction dans un Terminal prévu à cet effet, avec composition du Code Secret correspondant à la Carte sur le clavier. Le Code Secret remplace la signature manuscrite : il a la même force probante que celle-ci et fait preuve que le Titulaire de la carte a donné son accord irrévocable sur l'opération et sur le débit du Compte Lié par la Banque.

Sur certains sites internet, le Titulaire doit également utiliser son Digipass reçu dans le cadre des systèmes de banque par Internet offerts par la Banque ou utiliser le système de signature Crelan Sign (Voir les règlements myCrelan et Crelan Mobile) afin de confirmer le paiement.

De plus en plus de Terminaux dans les magasins, points de vente ou autres lieux offrent la possibilité de faire des paiements sans devoir composer le Code Secret (paiement sans code pin), ou sans devoir introduire sa Carte, en la plaçant simplement près de l'appareil (paiement sans contact), ou sans contact et sans Code Secret en même temps.

Sauf quelques exceptions, les paiements sans composition du Code Secret sont limités à 50 euros par transaction et à un maximum de 100 euros pour les transactions cumulées. Une transaction dépassant ces limites nécessite donc quasi toujours la saisie du Code Secret pour autoriser la transaction.

Remarque : certains pays ou magasins peuvent avoir des limites différentes.

Lorsque l'introduction du code n'est pas exigée pour effectuer le paiement, le Client ou le Titulaire de la Carte marquent leur accord irrévocable sur l'opération et sur le débit du Compte Lié par la Banque par le simple fait soit d'introduire la Carte dans le lecteur, soit de placer la Carte près de l'appareil de lecture, suivi ou non d'une pression sur une touche "OK" ou quelque chose d'analogique. Il est recommandé au Titulaire de la Carte de toujours contrôler préalablement le montant à payer sur le Terminal.

Sur base de la reconnaissance du Titulaire de la Carte, les opérations encodées pendant la connexion sont authentifiées, exécutées par le système par imputation sur le Compte Lié concerné et enregistrées dans un journal électronique et dans les fichiers informatiques de la Banque.

## 2.6. Délais d'exécution

Le prélèvement du montant de l'opération sur le Compte Lié se fera directement ou dans les jours qui suivent, selon la fonction utilisée, selon que le paiement se fasse à l'intérieur ou en dehors de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, selon que le paiement se fasse en Euro ou non, ou implique ou non une conversion monétaire.

Plus d'information concernant les délais d'exécution est fournie dans le Règlement général des opérations bancaires de Crelan.

## 2.7. Preuve

Un journal électronique de la Banque enregistre les données pertinentes des opérations réalisées avec la Carte. En cas de contestation, la Banque peut reproduire le contenu de l'enregistrement sur support papier ou sur tout autre support.

Sans préjudice du droit du Client et du Titulaire de la Carte d'apporter la preuve contraire par tous les moyens, il est convenu que l'enregistrement correct d'opérations analogues avant et après l'opération en cause constitue une preuve du fait que le système a fonctionné correctement et que l'opération en cause n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Les données enregistrées dans le Journal Electronique de la Banque peuvent être opposés au titre de preuve au Client non Consommateur, sans préjudice de son droit d'apporter la preuve contraire.

L'enregistrement d'une opération réalisée avec la Carte permet de présumer jusqu'à preuve du contraire que le Titulaire de la Carte a lui-même initialisé et approuvé l'opération. Des extraits de compte reprennent en détail les opérations réalisées avec la Carte sur le Compte Lié, ainsi que les frais comptés par la Banque.

Certains Terminaux peuvent délivrer sur demande, un coupon sur lequel sont reprises les données de l'opération effectuée électroniquement. Ce document délivré à titre de simple information, ne porte pas préjudice à la force probante des enregistrements de la Banque.

## 2.8. Risques - avertissement

Tout manquement aux consignes de sécurité génère un risque important d'utilisation abusive ou frauduleuse de la Carte et des Services Electroniques au détriment du Client, du Titulaire ou de la Banque.

Les différents systèmes qui soutiennent les Services Electroniques exécutent les opérations encodées et les imputent sur les Comptes Liés sans vérifier l'identité réelle de la personne qui s'est connectée avec les Moyens d'Accès personnels du Titulaire. Toute personne, éventuellement malhonnête qui dispose de ces Moyens d'Accès, ou en a disposé et a dupliqué la Carte, est en mesure d'utiliser les Services Electroniques pour passer des opérations sur les Comptes Liés (consultations, paiements avec ou sans le Code Secret, virements électroniques, retraits d'espèces etc.).

Par conséquent, il est indispensable que le Titulaire de la Carte et le Client respectent scrupuleusement les consignes de sécurité reprises ci-dessous.

## 2.9. Consignes de sécurité – perte, vol, utilisation abusive ou non-autorisée de la Carte

Le Titulaire de la Carte doit conserver la Carte et l'utiliser dans des conditions de sécurité optimales, sous un contrôle permanent et exclusif, afin que personne d'autre que lui ne puisse les utiliser ou en utiliser une contrefaçon pour accéder électroniquement aux Comptes Liés.

Le Titulaire de la Carte ne peut confier la Carte à d'autres personnes, même s'il s'agit de proches. Il doit veiller à ne jamais quitter la Carte des yeux lors de ses paiements chez les commerçants et être particulièrement attentif et circonspect lors de circonstances favorisant le vol (rassemblements, séjour à l'hôtel, à l'hôpital, dîner dans un restaurant, paiement à la caisse dans une grande surface ou autre magasin, etc.). Le Titulaire de la Carte ne peut entre autre laisser sa Carte dans sa voiture, même de manière non visible, ou la laisser dans un endroit public sans surveillance. Même dans un endroit privé le Titulaire doit être particulièrement prudent et ne peut laisser sa Carte à un endroit qui serait de nature à inciter ou faciliter le vol.

Lorsque le Titulaire de la Carte, sous sa propre responsabilité ou celle du Client, relie sa Carte à des applications de paiement ou autres services de tiers ou transmet des données de Carte à des tiers dans le cadre d'un paiement électronique, il doit s'assurer que le tiers concerné est suffisamment connu et que la méthode de liaison de la Carte ou de transmission des données de Carte est suffisamment sûre et fait appel à des procédures d'authentification connues de la Banque.

Le Code Secret de la Carte est strictement personnel au Titulaire de la Carte, ce qui signifie que seul celui-ci est autorisé à en avoir connaissance. Le Titulaire de la Carte doit donc prendre les précautions nécessaires à la préservation de la confidentialité du Code Secret, doit le mémoriser immédiatement, ne peut jamais le retranscrire, doit détruire immédiatement tout support le reprenant, ne peut jamais le révéler à d'autres personnes même s'il s'agit de proches, du Client ou de personnes prétendant agir au nom de la Banque. Le Titulaire de la Carte doit protéger le Code Secret des regards indiscrets lorsqu'il l'introduit dans un terminal supportant les Services Electroniques. Chaque fois que la confidentialité d'un Code Secret est menacée, le Titulaire de la Carte doit le modifier immédiatement. Il est recommandé de modifier le Code Secret délivré par la Banque dès sa réception. Le Titulaire de la Carte doit éviter les combinaisons trop faciles à découvrir (par exemple une date de naissance, 1234, 1111 etc.).

En cas de perte, vol, détournement, utilisation non autorisé de ses Moyens d'Accès ou de toute autre anomalie laissant supposer un abus ou un risque d'abus de l'accès électronique aux Comptes Liés, le Titulaire de la Carte doit immédiatement contacter CARD STOP pour faire bloquer la Carte. Cette obligation vaut également en cas de retenue de la Carte dans un terminal.

CARD STOP est accessible par téléphone 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 en composant le numéro 0032(0)78/170.170. La Carte est bloquée dès que ses données d'identification sont communiquées à CARD STOP. CARD STOP enregistre automatiquement les appels téléphoniques pour prévenir les contestations. Sur demande adressée à la Banque dans les 18 mois, le Titulaire de la Carte et le Client peuvent obtenir la preuve de la demande de blocage.

Le blocage de la Carte via CARDSTOP n'a pas toujours automatiquement comme conséquence que des applications de paiement de la Banque ou de tiers installées via la Carte ou dans lesquelles la Carte était enregistrée, sont aussi bloquées. Ces applications ou services doivent le cas échéant être bloqués via un autre canal.

En cas de perte, vol ou utilisation abusive d'appareils sur lesquels des applications ou des services ont été installés via la Carte ou dans lesquelles la Carte était enregistrée, par quelque moyen que ce soit, il est recommandé de bloquer également la Carte via CARD STOP.

Outre l'avertissement auprès de CARD STOP, le Titulaire de la Carte doit aussi sans délai adresser à la Banque une relation écrite de l'incident et déposer une plainte auprès de la police (à l'étranger, auprès des autorités compétentes équivalentes).

Une copie de la plainte ainsi que les références du dossier doivent être communiquées à la Banque. Le Client et le Titulaire de la Carte doivent collaborer de leur mieux à l'enquête.

Sous réserve de l'appréciation du juge, lequel tiendra compte de l'ensemble des circonstances de fait, tout manquement aux consignes de sécurité reprises ci-dessus peut constituer une négligence grave. Le fait pour le Client ou le Titulaire de la Carte de noter ses données de sécurité personnalisées comme son numéro d'identification personnel ou tout autre code, sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur la Carte elle-même ou sur un document conservé près de la Carte, ainsi que le fait de ne pas avoir notifié à la Banque ou à l'entité indiquée par celle-ci, la perte, le vol ou l'utilisation illicite ou non autorisée de la Carte dès qu'il en a eu connaissance, constituent une telle négligence grave. Toute négligence grave, manquement intentionnel aux obligations prévues par le présent Règlement ou fraude engage solidairement et indivisiblement le Titulaire de la Carte et le Client à l'égard de la Banque.

## 2.10. Mesures de sécurité dans le chef de la Banque

Pour préserver la sécurité et la fiabilité des Services Electroniques, la Banque veille à ce que ses programmes et systèmes soient performants et dépourvus de virus. Elle prend au sein de son organisation et de son réseau toutes mesures raisonnables de prudence.

Sans préjudice de la responsabilité du Client et du Titulaire de la Carte, la Banque s'assure que la Carte et le Code Secret ne sont pas accessibles à d'autres parties que l'utilisateur des services électroniques autorisés à utiliser la Carte. Elle délivre la Carte séparément du Code Secret.

La Banque maintient le service CARD STOP à disposition du Titulaire de la Carte ou du Client pour lui permettre de bloquer immédiatement l'accès électronique aux Comptes Liés en cas de risque d'abus.

La Banque se réserve le droit de bloquer d'initiative l'accès électronique aux Comptes Liés (blocage de la Carte) en cas de menace sur la sécurité des services de paiements ou si une utilisation non autorisée ou frauduleuse des Services Electroniques paraît possible. Elle en informe le Titulaire de la Carte ou le Client conformément à [2.2. Durée – suspension – blocage](#) ci-dessus.

## 2.11. Responsabilités – opérations non autorisées ou incorrectement réalisées

La Banque est responsable à l'égard du payeur de la bonne exécution des ordres électroniques correctement initiés qui lui parviennent correctement. Il convient de se référer au Règlement général des opérations bancaires pour toutes précisions sur les réclamations, responsabilités, opérations de paiement non autorisées ou incorrectement réalisées et sur le droit éventuel à une indemnisation.

Ci-dessous sont reprises des règles spécifiques aux opérations sur Compte Lié réalisées au moyen d'un instrument de paiement.

Lorsque la sécurité des Moyens d'accès aux Comptes Liés n'a pas été préservée (Carte égarée, perdue, volée ou détournée, et perte de la confidentialité du Code Secret), c'est le Client qui assume les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée jusqu'à ce que la Banque en ait été avertie ou que le blocage ait été demandé à CARD STOP. Le risque à charge du Client payeur qui a la qualité de consommateur est toutefois limité à un montant de 50 EUR. Par dérogation à ceci, le Client payeur consommateur ne supporte aucune perte si :

- 1° la perte, le vol ou le détournement de l'instrument de paiement ne pouvait être détecté par le payeur avant le paiement, sauf s'il a agi frauduleusement, ou
- 2° la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

Le Client payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent soit d'un agissement frauduleux de sa part, soit du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent, dont notamment les consignes de sécurité mentionnées plus haut.

Lorsque la Banque n'exige pas une authentification forte de son Client payeur, celui-ci ne supporte aucune perte financière éventuelle, à moins qu'il n'ait agi frauduleusement.

En cas de vol, détournement ou perte de la Carte, la Banque supporte intégralement la perte résultant d'opérations non autorisées réalisées après la demande de blocage de la Carte auprès de CARD STOP, sauf en cas de fraude du Client, du Titulaire de la Carte ou de leur mandataire qui, dans cette hypothèse, n'ont aucun recours contre la Banque qui peut engager leur responsabilité solidairement et indivisiblement pour la récupération de son dommage éventuel.

## 2.12. Tiers intervenants

Les dysfonctionnements, perturbations et interruptions trouvant leur origine hors de la Banque, notamment ceux qui engagent d'autres opérateurs (perturbations du réseau de téléphonie, d'électricité etc.) ou qui mettent en cause un matériel non agréé (téléphone portable) par la Banque n'engagent pas sa responsabilité.

La Banque est étrangère aux contrats noués par le Client ou le Titulaire de la Carte avec d'autres opérateurs (internet, électricité, téléphonie, vendeurs des services ou produits payés électroniquement etc.). Le Client et le Titulaire de la Carte se référeront donc à ces opérateurs pour connaître leurs conditions contractuelles, notamment de responsabilité et de tarif.

## 2.13. Droit d'usage et propriété

La Banque est propriétaire des programmes, applications, et de la documentation relatives aux Services Electroniques ou est titulaire d'une licence d'exploitation. Le contrat avec le Client n'entraîne aucun transfert de propriété en matière de droits intellectuels ou de procédés.

Le Titulaire de la Carte dispose seulement d'un droit d'usage strictement personnel des Services Electroniques. Il ne peut en disposer autrement que dans le cadre des utilisations prévues dans la convention. Il ne peut autoriser des tiers à en disposer de quelque manière que ce soit.

La Carte délivrée par la Banque reste sa propriété exclusive et doit lui être restituée lorsqu'il est mis fin à son utilisation.

## 2.14. Langue

La relation entre le Client et la Banque est établie en néerlandais ou en français, selon ce qui a été convenu entre les parties et ce qui est donc connu dans les systèmes de la Banque.

## 2.15. Réclamations, plaintes et litiges

Les réclamations peuvent être introduites conformément à ce qui est prévu dans le Règlement général des opérations bancaires.

Les actions et litiges relatifs aux Services Electroniques sont de la compétence exclusive des juridictions belges et soumis au droit belge.

# 3. DISPOSITIONS PARTICULIERES A CHAQUE SERVICE

## 3.1. Cash & More

Les Terminaux CASH & MORE sont les automates bancaires qui supportent le service de self banking de la Banque. Ils sont reconnaissables à leur logo CASH & MORE qui apparaît sur l'écran et sont accessibles dans les agences de Crelan aux heures affichées.

Certaines fonctionnalités offertes sur ces terminaux ne sont pas disponibles pour le Titulaire de la Carte âgé de moins de 16 ans.

### Opérations réalisables avec CASH & MORE :

- 1) Retirer de l'argent des Comptes Liés dans les Limites prévues et à condition que le Compte Lié à débiter soit suffisamment provisionné.
- 2) Consulter le solde des Comptes Liés.
- 3) Changer le Code Secret de la Carte de débit.
- 4) Lecture de la carte d'identité électronique.

La plupart des terminaux Cash & More permettent également déposer de l'argent liquide sur un compte, à concurrence de montants maximums par période (plus d'information sur ces montants et période sont disponibles en agence). En cas de dépôt d'argent liquide, l'automate contrôle l'authenticité des billets, compte ceux-ci et inscrit le montant immédiatement sur le compte.

La personne qui dépose de l'argent doit veiller à suivre strictement les instructions fournies à l'écran et doit veiller tout particulièrement à insérer dans l'appareil des billets de bonne qualité et à les positionner correctement. La Banque ne pourra pas être responsabilisée pour une erreur de décompte ou une panne qui surviendrait par exemple suite au à l'insertion de billets pliés, chiffonnés, sales ou mal positionnés. La Banque se réserve le droit de responsabiliser le Client et/ou le Titulaire de la Carte pour toute panne de l'automate qui serait la conséquence d'une négligence dans la manière dont les billets ont été insérés ou de la qualité matérielle des billets, ou de l'insertion de corps étrangers.

### **3.2. Bancontact, Visa Débit, Maestro**

Depuis le 1er juillet 2023, la Banque ne peut plus émettre de nouvelles cartes Maestro. Pour remplacer les cartes Bancontact-Maestro existantes, la Banque a opté pour des cartes de débit Bancontact-Visa. Depuis le début de l'année 2024, la Banque a commencé à remplacer de manière anticipée (avant que la carte n'atteigne sa date d'expiration) toutes les cartes Bancontact-Maestro existantes par des cartes de débit Bancontact-Visa. Les titulaires de cartes doivent activer cette nouvelle carte dans les deux mois suivant sa réception, après quoi la Banque peut bloquer leur ancienne carte Bancontact-Maestro.

Les services Bancontact (en Belgique), Visa Debit et Maestro permettent à l'utilisateur de la Carte d'effectuer des opérations sur le Compte à vue Lié aux Terminaux qui portent les logos de ces services. L'ordre encodé électroniquement dans les Terminaux est transmis à un ordinateur central interbancaire et relayé par voie électronique vers les systèmes de la Banque qui exécute ensuite l'ordre si le Compte Lié concerné autorise ce type d'ordre.

#### Opérations réalisables avec Bancontact, Visa Debit et Maestro:

Les opérations énumérées ci-dessous sont réalisables sur le Compte à vue Lié. Dans tous les cas le Titulaire de la Carte et le Client s'engagent à limiter le montant de ces opérations à la provision figurant sur le Compte Lié. Le Client autorise irrévocablement la Banque à débiter ce compte de toute somme retirée ou payée, même en l'absence de Provision suffisante.

- 1) Retraits d'espèces aux terminaux distributeurs de billets en Belgique et à l'étranger.
- 2) Modifier le Code Secret de la Carte aux terminaux distributeurs de billets en Belgique uniquement.
- 3) Paiements électroniques dans les magasins et autres points de vente en Belgique et hors de Belgique. Il est possible d'effectuer ces paiements dans la devise locale. La Banque est étrangère au contrat de vente. Elle n'encourt aucune des responsabilités des vendeurs exploitant les terminaux de paiement et ne garantit pas l'acceptation du paiement par Carte par tous les vendeurs. Dans certains pays, la fonction de paiement peut nécessiter la signature d'un ticket imprimé par le terminal.
- 4) Effectuer des paiements sans Code ou sans contact lorsque la Carte dispose de cette fonctionnalité, tel qu'énoncé à l'article 2.5.
- 5) Effectuer des paiements en ligne (transactions de commerce électronique) auprès des commerçants qui acceptent la Carte.
- 6) L'enregistrement de la Carte dans l'application mobile Payconiq by Bancontact afin de pouvoir authentifier des transactions mobiles Bancontact en euro via cette application.
- 7) Authentifier des transactions mobiles Bancontact en euro via le canal digital de la Banque Crelan Mobile.
- 8) Enregistrer la Carte, sous la responsabilité du Titulaire de la Carte et du Client, dans des applications de paiement ou autres services de tiers.

Le Client et/ou le Titulaire de la Carte qui ne veut pas bénéficier des certaines fonctionnalités (payer sans contact, payer en ligne, Payconiq by Bancontact, utilisation de la Carte dans des Terminaux d'autres banques, payer aux stations essence, payer aux Terminaux dans des magasins, ...) peut en demander la désactivation dans son agence.

La plupart des fonctionnalités peuvent aussi être activées ou désactivées via les canaux digitaux de la Banque myCrelan et Crelan Mobile.

Il peut également gérer la possibilité de payer en dehors de l'Europe avec la Carte ou de recevoir des notifications par SMS concernant les transactions effectuées en Europe dans une devise autre que l'euro.

### 3.3. Paiements électroniques aux stations essence

Lors d'un paiement par carte à une station d'essence, étant donné que le montant exact du paiement n'est pas connu à l'avance, un certain montant fixe est réservé pendant la période strictement nécessaire à la prise de carburant. Le montant exact de la prise de carburant sera déduit du montant disponible pour vos paiements avec la Carte immédiatement après la prise de carburant. Le solde du montant réservé sera alors immédiatement libéré, sauf en cas de faute technique.

---