



Reglement debetkaarten

6 oktober 2025

Inhoudsopgave

1. ALGEMEEN.....	3
1.1. Definities.....	3
1.2. Toepassing van het Reglement.....	5
2. GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN VOOR DE VERSCHILLENDE ELEKTRONISCHE DIENSTEN.....	5
2.1. Aflevering van de Kaart en van de Geheime code – gebruik van de Kaart	5
2.2. Duur – onderbreking - blokkering	7
2.3. Tarifiering en kosten.....	8
2.4. Wijziging van het contract of de diensten.....	9
2.5. Herkenning en authenticatie	10
2.6. Uitvoeringstermijnen.....	10
2.7. Bewijs	11
2.8. Risico's - waarschuwing	11
2.9. Instructies i.v.m. de veiligheid – verlies, diefstal, onrechtmatig of niet- toegestaan gebruik van de kaart.....	12
2.10. Veiligheidsmaatregelen voor de Bank	13
2.11. Aansprakelijkheid – niet toegestane of niet correcte verrichtingen.....	14
2.12. Tussenkommende derden	15
2.13. Gebruiks- en eigendomsrecht	15
2.14. Taal.....	15
2.15. Klachten en geschillen.....	16
3. BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR ELKE DIENST	16
3.1. Cash & More.....	16
3.2. Bancontact, Visa Debit, Maestro.....	17
3.3. Elektronische betalingen in tankstations.....	18

1. ALGEMEEN

1.1. Definities

In dit Reglement worden de volgende termen gebruikt:

a. **«Bank»** : verwijst naar Crelan als Federatie van kredietinstellingen zoals bepaald in de artikelen 239 en 240 van de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen. De Bank bestaat uit de volgende vennootschappen naar Belgisch recht met zetel Sylvain Dupuislaan, 251, 1070 Brussel:

- NV Crelan, BTW BE 0205.764.318 – RPR Brussel; die NV AXA Bank Belgium door fusie heeft overgenomen.
- CV CrelanCo, BTW BE 0403.263.840 – RPR Brussel.

Deze vennootschappen zijn opgenomen in de lijst van de kredietinstellingen met vergunning in België die wordt bijgehouden door de Nationale Bank van België (NBB), Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel (website: www.nbb.be).

De Bank staat onder het rechtstreeks prudentieel toezicht van de Europese Centrale Bank (ECB) te Frankfurt, www.ecb.europa.eu.

De Bank oefent haar activiteiten onder meer uit via een net van agentschappen waarvan de gegevens (adressen, telefoonnummers, openingsuren) beschikbaar zijn op de website www.crelan.be.

Voor alles wat verband houdt met de dienst debetkaarten moet men zich wenden tot zijn agentschap of rechtstreeks tot de zetel van de Bank via een schrijven gericht aan de dienst Bopa Betaalinstrumenten of via e-mail naar bopa.cards@crelan.be.

b. **«Kaart»** : genummerde debetkaart met elektronische chip en de naam van de Bank. Ze wordt door de Bank aan de Kaarthouder afgeleverd met het oog op het gebruik van de Elektronische diensten. Op de Kaart staan de naam en voornaam van de Kaarthouder, het nummer van de Verbonden rekening en de vervaldatum van de Kaart. Ook de verschillende logo's die verwijzen naar de terminals en uitrusting die door de Bank erkend zijn om de Elektronische diensten te ondersteunen, komen op de Kaart voor.

c. **«CVC-Code»** : Code (Card Verification Code) samengesteld uit 3 cijfers die op de keerzijde van de Kaart kan voorkomen op de ondertekeningsband na de 4 laatste cijfers van het nummer van de Kaart.

d. **«Elektronische diensten»** : diensten die aan de Bank toebehoren of door haar erkend zijn. Ze zijn toegankelijk met de Kaart van de Bank, waarvan de gebruiksvoorwaarden en –modaliteiten beschreven worden in dit Reglement. De Elektronische diensten geven vanop afstand toegang tot de Verbonden rekeningen om er bankverrichtingen op uit te voeren. De uitrusting of terminals waarmee men van de Elektronische diensten kan gebruikmaken, zijn herkenbaar aan het logo van de betrokken dienst, dat zichtbaar is aangebracht. Het gebruik van de Kaart voor andere doeleinden dan die welke met de Bank zijn overeengekomen, is verboden. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die daaruit zou kunnen voortvloeien.

e. **«Verbonden rekening(en)»** : bij de Bank geopende rekening(en) van de Cliënt waarop de met de Kaart elektronisch uitgevoerde verrichtingen worden verrekend.

f. **«Cliënt(en)»** : natuurlijke perso(o)n(en) of rechtsperso(o)n(en) die houder is(zijn) van de aan de Kaart Verbonden rekening(en).

g. **«Kaarthouder»** : persoon die van de Bank de Kaart en de Geheime code ontvangt zodat hij, via de Elektronische diensten, toegang heeft tot de Verbonden rekening(en). De Kaarthouder moet de Cliënt of de volmachthebber of de vertegenwoordiger van de Cliënt zijn, in wiens naam en voor wiens rekening hij handelt. De ouders van de minderjarige die aanvaarden dat deze over een Kaart beschikt, zijn zowel aansprakelijk ten aanzien van de Bank als tegenover derden en de minderjarige zelf voor de verrichtingen die hij tijdens zijn minderjarigheid met de Kaart uitvoert.

h. **«Limiet(en)»** van de Verbonden rekening(en) : maximumbedrag dat, afhankelijk van de Verbonden rekening en de Kaart, per periode en per type van Elektronische dienst mag worden uitgegeven. De Cliënt mag uit het aanbod van de Bank de Limiet kiezen die aan zijn behoeften beantwoordt en deze laten wijzigen via zijn agentschap. In bepaalde gevallen kan hij zelf de Limiet van de opvragingen verhogen via de digitale kanalen van de Bank (bijvoorbeeld myCrelan, Crelan Mobile). Bijkomende informatie inzake Limiet(en) is verkrijgbaar in het agentschap.

i. **«Provisie»** : bedrag dat op de datum van de verrichting beschikbaar is op de Verbonden rekening.

j. **«Geheime code»** : persoonlijke identificatiecode samengesteld uit vier cijfers (ook wel pincode genoemd) die de elektronische toegang tot de Verbonden rekening(en) beveiligd en het mogelijk maakt om de Kaarthouder te herkennen en de met de Kaart uitgevoerde verrichtingen authentiek te bevinden.

k. **«Toegangsmiddelen»** : de door de Bank uitgegeven Kaart met de Geheime code waarmee de gebruiker van de Elektronische diensten toegang heeft tot de Verbonden rekening(en) en er verrichtingen op kan uitvoeren.

l. **«CARD STOP»** : het door Worldline NV (Haachtsesteenweg 1442, te 1130 Brussel-België) beheerde callcenter waar men aangifte kan doen van verlies, diefstal, onrechtmatig of elk niet toegestaan gebruik van de Kaart. CARD STOP is altijd bereikbaar via het nummer 0032(0)78/170.170 (zie ook www.cardstop.be).

m. **«Consument»** : iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

n. **«Terminal(s)»** : toestellen, automaten of andere apparaten die de «Kaarten» aanvaarden. Ze zijn in de regel herkenbaar aan het logo Bancontact, Visa, Maestro of een ander logo.

1.2. Toepassing van het Reglement

Dit Reglement debetkaarten treedt in werking op 6 oktober 2025 en vervangt vanaf die datum het voorgaande Reglement debetkaarten dat van kracht was sinds 1 juli 2024.

Het Reglement debetkaarten regelt de relatie tussen de Cliënt, de Kaarthouder en de Bank in het kader van de Elektronische diensten, alsook hun respectieve rechten, plichten en verantwoordelijkheden. Het vult het Algemeen reglement van de bankverrichtingen van Crelan aan. In geval van tegenstrijdigheid hebben de bepalingen van het Reglement debetkaarten voorrang.

Het Reglement wordt overhandigd op papier of op een andere duurzame drager bij de aanvraag van een Kaart en voordat de Cliënt of de Kaarthouder een overeenkomst tekent. Het is altijd mogelijk om hiervan gratis een exemplaar aan te vragen aan de loketten van de Bank. Het Reglement is tevens beschikbaar op de website van de bank (www.crelan.be). De Cliënt en de Kaarthouder stemmen in met het Reglement bij de ondertekening van de aanvraag van de Kaart. Elk gebruik van een Kaart bevestigt dat men ermee instemt.

Het Reglement debetkaarten is niet van toepassing op kredietkaarten (bijvoorbeeld Visa), welke onderworpen zijn aan een afzonderlijk reglement.

2. GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN VOOR DE VERSCHILLENDE ELEKTRONISCHE DIENSTEN

2.1. Aflevering van de Kaart en van de Geheime code – gebruik van de Kaart

Behalve in geval van vervanging van de vervallen Kaart of in geval van vervanging als gevolg van een blokkering, wordt de Kaart enkel afgeleverd op aanvraag van de Cliënt of zijn volmachthebber op de Verbonden rekening.

De Kaart en de Geheime code worden afzonderlijk aan de Kaarthouder bezorgd. De Bank draagt het risico voor de verzending van de Kaart en de Geheime code naar de Kaarthouder. Ze kan weigeren de Kaart af te leveren zonder zich hiervoor te moeten verantwoorden. De Kaarthouder kan een nieuwe Kaart krijgen op voorwaarde dat hij de beschadigde teruggeeft.

Om de Kaarthouder de Geheime code, die onlosmakelijk verbonden is met de Kaart, te bezorgen, dient de Bank te beschikken over een geldig GSM nummer van de Kaarthouder. Via dit GSM nummer zal de Kaarthouder wanneer hij een nieuwe kaart aanvraagt, eerst een sms-bericht ontvangen met de procedure voor de registratie van de Geheime code die hij zelf kiest. Hij dient daartoe een opgegeven inbelnummer te bellen, tegen het tarief dat voor dergelijke telefoongesprekken wordt aangerekend door zijn telecomoperator. Van zodra de Kaarthouder deze registratie succesvol beëindigd heeft, wordt de aangevraagde Kaart aangemaakt en vervolgens met de post verstuurd naar het laatste door de kaarthouder opgegeven adres.

Zowel bij de aanmaak van de Geheime code als bij het gebruik van de Kaart nadien, blijft het geheime karakter van de code verzekerd.

Indien de registratie niet succesvol kan beëindigd worden of wanneer de Bank niet over een geldig GSM nummer van de Kaarthouder beschikt, zal de Geheime code met de post verstuurd worden, gescheiden van de Kaart.

Wanneer aan de Kaarthouder een nieuwe kaart wordt bezorgd na verlies of diefstal van zijn Kaart of wanneer de kaarthouder zelf een nieuwe Geheime code aanvraagt voor zijn Kaart, zal de Geheime code met de post verstuurd worden naar de Kaarthouder, gescheiden van de Kaart.

Tenzij het verzendingsadres specifiek vermeld wordt in de aanvraag, worden de Kaart (en desgevallend de Geheime code) naar het laatste aan de Bank meegedeelde hoofdadres van de Kaarthouder gestuurd. De Kaarthouder moet de Bank onverwijld op de hoogte brengen van een adreswijziging.

De Kaarthouder die de Geheime code van zijn Kaart vergeten is kan deze opnieuw aanvragen.

De Kaart is individueel, strikt persoonlijk en bestemd voor natuurlijke personen. Indien de Cliënt een rechtspersoon is, moet hij, met inachtneming van zijn statuten, een of meer van zijn vertegenwoordigers, zijnde natuurlijke personen die persoonlijk houder van een Kaart zijn, toestemming geven om met zijn/hun respectieve Kaart, langs elektronische weg, bankverrichtingen uit te voeren op die rekeningen welke deze rechtspersoon heeft aangegeven.

Zodra de Kaarthouder de Kaart heeft ontvangen, moet hij met balpen zijn handtekening in de daartoe bestemde zone plaatsen. De Kaarthouder moet in voorkomend geval tevens zijn oude Kaart aan de Bank bezorgen of deze vernietigen waarbij hij er goed moet op letten de chip te vernietigen.

Het is eveneens aangewezen een door de Bank afgeleverde Geheime code te wijzigen zodra men de Kaart heeft ontvangen. Men doet dit door de Kaart in een interbancaire terminal of geldautomaat in België in te voeren en de speciaal daartoe op het scherm voorziene procedure te volgen.

De Kaart kan geactiveerd worden aan gelijk welk betaaltoestel van Worldline in België. Om met de Kaart een gebruik te maken van een Elektronische dienst, moet men ze inbrengen in een terminal die de betrokken Elektronische dienst ondersteunt (zie lager) en het juiste nummer van de Geheime code intoetsen. Daarna kiest men de gewenste optie in het menu dat op het scherm verschijnt en volgt men strikt de interactieve procedure, die stapsgewijze verloopt. Soms moet men de Geheime code van de Kaart opnieuw invoeren om de gecodeerde opdrachten te valideren.

De Geheime code (pincode) beveiligt het gebruik van de Kaart. De vertrouwelijkheid ervan wordt door de Bank verzekerd. De Cliënt en of de Kaarthouder zullen niettemin geen fout aan de Bank kunnen verwijten wanneer het verlies van de vertrouwelijkheid en de opgelopen schade het gevolg zijn van een tekortkoming aan de veiligheids- en voorzichtigheidsinstructies.

Elke verrichting op een Verbonden rekening moet gebeuren binnen de grenzen van de Provisie. De Bank behoudt zich echter het recht voor om de Verbonden rekening te debiteren wanneer het betrokken debet de Provisie van de rekening overschrijdt.

2.2. Duur – onderbreking - blokkering

Wie een Kaart heeft ontvangen, behoudt het recht om over een Kaart te beschikken zolang ze niet wordt opgezegd en er een aan deze Kaart Verbonden rekening blijft bestaan die bij de Bank werd geopend.

Omwille van technische en veiligheidsredenen, is elke Kaart voorzien van een vervaldatum. Kort voor het verstrijken van deze vervaldatum, zal de Kaart automatisch en gratis vernieuwd worden, met behoud van de Geheime code. Zodra de Kaarthouder beschikt over de nieuwe Kaart, dient deze de oude te vernietigen, met inbegrip van de elektronische chip. De Cliënt of de Kaarthouder kan op elk ogenblik gratis van de Elektronische diensten afzien. In dat geval moet(en) de Kaart(en) aan de Bank worden terugbezorgd of vernietigd, met inbegrip van de elektronische chip.

De onmiddellijke blokkering van de Kaart kan worden aangevraagd bij de Dienst CARD STOP, die altijd telefonisch bereikbaar is op het nummer 0032(0)78/170.170 (zie verder). In geval van blokkering heeft men met de Kaart geen toegang meer tot de Verbonden rekeningen.

De Kaart wordt eveneens geblokkeerd na drie opeenvolgende en incorrecte pogingen tot invoeren van de Geheime code in een betaaltoestel.

In geval men de Kaart vergeet in een geldautomaat, kan deze na korte tijd ingeslikt worden. In dat geval, is het om veiligheidsredenen noodzakelijk de Kaart te laten blokkeren en een nieuwe aan te vragen.

De Bank kan op elk moment het recht om de Kaart te gebruiken beëindigen, met naleving van een voorafgaandelijke en schriftelijke kennisgeving van twee maanden, die – naargelang het geval- aan de Cliënt of de Kaarthouder wordt toegezonden.

De Bank kan eveneens op elk moment de Kaart zonder voorafgaandelijke kennisgeving blokkeren om redenen die betrekking hebben op de veiligheid van de Kaart, een vermoeden van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van de Kaart of op uitdrukkelijk bevel van de overheid.

De Bank stelt de Cliënt en/of de Kaarthouder in kennis van de blokkering en van de redenen hiervan per brief, rekeninguittreksel (of bijlage hierbij), bericht in de online (betaal)systemen die de Bank aanbiedt, e-mail, fax, SMS of op elk ander middel dat het meest gepast en veilig lijkt gelet op het concrete geval en de persoonlijke situatie van de Cliënt. Deze kennisgeving gebeurt indien mogelijk voordat de Kaart geblokkeerd is of ten laatste onmiddellijk daarna. De Bank zal echter in geen geval gehouden zijn de Cliënt en/of de Kaarthouder te informeren indien deze informatieverstrekking objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens een wet. De Kaart kan bijvoorbeeld zonder opzeggingstermijn worden geblokkeerd in de volgende gevallen : anomalieën, technische problemen of tekenen van computerpiraterij of poging tot piraterij waarbij de veiligheid van de Elektronische diensten in het gedrang komt, tekenen van mogelijke tekortkomingen in de veiligheidsinstructies, aanwijzingen van fraude of frauduleuze transacties met de Kaart, aanwijzingen van misbruik of poging tot misbruik van het vertrouwen van de Bank, de Cliënt of de Kaarthouder. De Bank deblokkeert of vervangt, zo nodig, de Kaart wanneer de redenen die de blokkering rechtvaardigen niet meer bestaan.

De Bank streeft naar een regelmatige dienstverlening. De systemen kunnen weliswaar worden onderbroken voor onderhoud, aanpassingen of verbeteringen. Indien mogelijk zal de Bank de Cliënt van tevoren op de hoogte stellen. Dergelijke onderbrekingen brengen geen enkel recht op schadevergoeding met zich mee.

2.3. Tarifiering en kosten

Het afleveren en ter beschikking houden van een Kaart en het gebruik van de Elektronische diensten brengen periodieke kosten met zich die vooraf op de Verbonden rekening of een andere rekening van de Cliënt zullen worden gedebiteerd. Deze kosten en voorwaarden zijn terug te vinden in de tarieflijsten van Crelan die altijd gratis beschikbaar zijn in de agentschappen en op de website van de Bank: www.crelan.be. De Cliënt stemt ermee in bij de opening van de rekening.

In geval van opzegging worden de vooraf betaalde kosten onverwijld naar evenredigheid terugbetaald vanaf de maand volgend op de datum van opzegging.

Transacties met de Kaart in een andere munt dan de euro, worden in euro omgerekend tegen een koers die vastgesteld wordt op basis van een referentiewisselkoers die geldt op de dag waarop de Bank de gegevens over die transacties ontvangt.

Deze referentiewisselkoers is afhankelijk van de munt waarin de transactie plaatsvindt:

- * Voor de omrekening in euro van transacties in de andere munten van de EER-lidstaten, wordt als basis de referentiewisselkoers van de Europese Centrale Bank (ECB) gebruikt, geldig op het ogenblik waarop de Bank de gegevens over de transactie ontvangt.
- * Voor de omrekening in euro van transacties in de munten van landen buiten de EER, wordt als basis de referentiewisselkoers van Visa of Mastercard (Maestro) gebruikt, geldig op het ogenblik waarop de Bank de gegevens over de transactie ontvangt.

De referentiewisselkoersen zijn consulteerbaar op de respectievelijke websites van de ECB en van Visa of Mastercard (Maestro) (trefwoord 'exchange rates').

De gebruikte referentiewisselkoers wordt door de Bank vermeerderd met een wisselmarge zoals bepaald in de tarieflijst.

De effectief toegepaste wisselkoers, die de klant samen met eventueel andere aangerekende kosten zal terugvinden in de informatie die hij na de transactie ontvangt van de Bank (bijvoorbeeld via een rekeninguittreksel), is bijgevolg de referentiewisselkoers vermeerderd met een marge daarop (de valutawisselkost).

De Bank informeert de Kaarthouder in geval van een betaling in een verkooppunt, een geldopname uit een geldautomaat of een online betaling per sms over de toepasselijke omrekeningskosten in de vorm van een marge op de meest recente referentiewisselkoersen van de Europese Centrale Bank.

In overeenstemming met de Europese Verordening betreffende grensoverschrijdende betalingen wordt dit bericht verstrekt in het geval van een transactie in de Europese Economische Ruimte in een andere valuta dan de euro waarbij een valutawissel wordt toegepast.

De Cliënt en de Kaarthouder stemmen ermee in dat de bank deze informatie verstrekt door middel van een gratis tekstbericht dat naar de mobiele telefoon van de Kaarthouder wordt gestuurd. De kaarthouder kan zijn mobiele telefoonnummer opgeven via myCrelan of zijn agent.

De Bank stuurt het sms-bericht naar het laatst bekende mobiele telefoonnummer van de Kaarthouder.

Kaarthouders die deze berichten niet wensen te ontvangen, kunnen ze uitschakelen via myCrelan/Crelan Mobile of in hun agentschap.

2.4. Wijziging van het contract of de diensten

De aangeboden Elektronische diensten zijn onderhevig aan aanpassingen en evoluties, omwille van de logische verklaring dat de techniek evolueert. De Bank informeert de gebruikers bij gepast middel over deze wijzigingen.

De Bank heeft het recht om te allen tijde de Elektronische diensten, alsook dit Reglement of de aangerekende kosten te wijzigen mits de Cliënt hiervan, minstens twee maanden vóór de wijziging van kracht wordt, in kennis wordt gesteld.

De wijzigingen inzake wisselkoersen of rentevoeten worden onmiddellijk van kracht, voor zover ze gebeuren op basis van de overeengekomen referentiekoers.

De Cliënt die niet met een wijziging akkoord gaat, moet schriftelijk van de Kaart en Elektronische diensten afzien uiterlijk vóór de voorziene datum van inwerkingtreding. In dat geval zijn de bepalingen van het Algemeen reglement van de bankverrichtingen inzake de beëindiging van de contractuele relatie van toepassing en dient de Kaart vernietigd of teruggegeven te worden aan de Bank. Het feit dat de Cliënt verder gebruikmaakt van de Kaart en de Elektronische diensten na inwerkingtreding van de wijzigingen, impliceert dat hij ermee akkoord gegaan is.

2.5. Herkenning en authenticatie

De systemen die de Elektronische diensten ondersteunen, herkennen de Kaarthouder, openen de toegang tot de Verbonden rekening(en) en bestanden van de Bank en voeren de gecodeerde opdrachten uit wanneer de Kaart correct werd gebruikt.

De Kaart kan gebruikt worden door invoering in een daartoe voorziene Terminal en indien de met de Kaart overeenstemmende Geheime code correct werd ingetoetst. De Geheime code vervangt de handgeschreven handtekening, heeft dezelfde bewijskracht als deze laatste en bewijst dat de Kaarthouder onherroepelijk instemt met de verrichting en bijhorende debitering van de Verbonden rekening door de Bank.

Op sommige internetsites moet de Titularis ook de Digipass gebruiken die hij ontving in het kader van de online systemen van de Bank of gebruikmaken van de functionaliteit Crelan Sign (zie de reglementen myCrelan en Crelan Mobile) om een betaling te bevestigen.

Meer en meer bieden bepaalde Terminals in winkels, verkooppunten of op andere plaatsen, de mogelijkheid om betalingen uit te voeren zonder opgave van de Geheime code van de Kaart ("No Pin"-betalingen) of zonder dat men de Kaart dient in te voeren in de Terminal maar enkel door de Kaart in de nabijheid van het betaaltoestel te houden (contactloze betalingen), of zelfs beide gecombineerd.

Behoudens enkele uitzonderingen zijn betalingen zonder opgave van de Geheime code, al dan niet contactloos, beperkt tot 50 EUR per transactie en met een maximum van 100 EUR voor gecumuleerde transacties. Een transactie die deze limieten overstijgt vereist bijgevolg quasi altijd de opgave van de Geheime code om de transactie te autoriseren.

Opgelet: Bepaalde landen of winkels kunnen andere limieten hanteren.

Wanneer het invoeren van de Geheime code niet vereist is om de betaling uit te voeren, stemmen de Cliënt of de Kaarthouder onherroepelijk in met de verrichting en debitering van de Verbonden rekening door de Bank door het eenvoudige feit van het ingeven van de Kaart, hetzij het houden van de Kaart in de nabijheid van het betaaltoestel, al dan niet gevolgd door het drukken op een "OK" toets of iets gelijkaardigs. De kaarthouder wordt aanbevolen altijd eerst het te betalen bedrag op de Terminal te controleren.

Op basis van de herkenning van de Kaarthouder, worden de tijdens de verbinding gecodeerde verrichtingen authentiek gemaakt en uitgevoerd door het systeem via boeking op de Verbonden rekening en geregistreerd in een elektronisch journaal en in de computerbestanden van de Bank.

2.6. Uitvoeringstermijnen

De debitering van het bedrag van de verrichting op de Verbonden rekening zal dadelijk plaatsvinden, of binnen de dagen die volgen afhankelijk van de gehanteerde functionaliteit, of de verrichting binnen dan wel buiten de Europese Unie of Europees Economische Ruimte plaatsvindt, of de betaling in Euro geschiedt en of er een monetaire conversie dient te gebeuren.

Bijkomende informatie over de uitvoeringstermijnen is terug te vinden in het Algemeen reglement van de bankverrichtingen.

2.7. Bewijs

Een elektronisch journaal van de Bank registreert de relevante gegevens van de verrichtingen uitgevoerd door middel van de Kaart. In geval van betwisting kan de Bank de inhoud van de registratie op papier of op gelijk welke andere drager weergeven. Onverminderd het recht van de Cliënt en de Kaarthouder om via alle middelen het tegenbewijs te leveren, wordt overeengekomen dat de correcte registratie van analoge verrichtingen vóór en na de verrichting in kwestie bewijst dat het systeem correct heeft gewerkt en dat de verrichting in kwestie niet door een technische of andere tekortkoming werd beïnvloed.

De gegevens die in het elektronisch journaal van de Bank werden geregistreerd, kunnen als bewijs worden aangevoerd tegen de Cliënt die geen Consument is, onverminderd diens recht om het tegendeel te bewijzen.

De registratie van een verrichting die werd uitgevoerd door middel van de Kaart doet vermoeden, tot bewijs van het tegendeel, dat de Kaarthouder zelf de verrichting heeft geïntialiseerd en goedgekeurd. Rekeninguittreksels specificeren nauwkeurig de via de Kaart uitgevoerde verrichtingen met de Verbonden rekening, alsook de door de Bank aangerekende kosten.

Bepaalde Terminals kunnen op verzoek een biljet afleveren waarop de gegevens van de elektronisch uitgevoerde verrichting vermeld staan. Dit document wordt enkel ter informatie afgeleverd en doet geen afbreuk aan de bewijskracht van de registraties van de Bank.

2.8. Risico's - waarschuwing

Elke tekortkoming aan de veiligheidsinstructies creëert een aanzienlijk risico op onrechtmatig of bedrieglijk gebruik van de Kaart en van de Elektronische diensten ten nadele van de Cliënt, de Kaarthouder of de Bank.

De verschillende systemen die de Elektronische diensten ondersteunen, voeren de gecodeerde verrichtingen uit en boeken ze op de Verbonden rekeningen zonder de reële identiteit van de persoon die met de persoonlijke Toegangsmiddelen van de Kaarthouder de verbinding heeft gerealiseerd, na te gaan. Elke eventueel oneerlijke persoon die over deze Toegangsmiddelen beschikt (heeft) en de Kaart heeft gekopieerd, is in staat om via de Elektronische diensten verrichtingen op de Verbonden rekeningen uit te voeren (raadplegingen, betalingen al dan niet met gebruikmaking van de Geheime code, elektronische overschrijvingen, geldopvragingen, enz.).

Het is dus onontbeerlijk dat de Kaarthouder en de Cliënt nauwgezet de instructies i.v.m. de veiligheid zoals hierna bepaald in acht nemen.

2.9. Instructies i.v.m. de veiligheid – verlies, diefstal, onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de kaart

De Kaarthouder moet de Kaart in optimale veiligheidsomstandigheden bewaren en gebruiken onder permanent en exclusief toezicht, zodat niemand anders deze Kaart of een kopie ervan kan gebruiken om elektronisch toegang tot de Verbonden rekeningen te hebben.

De Kaarthouder mag zijn Kaart niet aan derden toevertrouwen, zelfs niet aan vrienden of familieleden. Hij moet ervoor zorgen de Kaart nooit uit het oog te verliezen tijdens zijn betalingen bij handelaars en bijzonder alert en voorzichtig te blijven in omstandigheden die diefstal in de hand kunnen werken (samenscholingen, verblijf in hotel of ziekenhuis, op restaurant, betaling aan de kassa van de supermarkt of andere winkel, enz.). De Kaarthouder mag de Kaart ook niet achterlaten in zijn wagen, zelfs wanneer ze niet zichtbaar zou zijn, of op een publieke plaats zonder bewaking. Zelfs op privaat domein dient de Kaarthouder bijzonder voorzichtig te zijn en kan hij de Kaart niet achterlaten op een plaats die van nature een hoger risico op diefstal met zich meebrengt.

Wanneer de Kaarthouder, op zijn verantwoordelijkheid of die van de Cliënt, zijn Kaart koppelt aan betaalapplicaties of andere diensten van derden of in het kader van een elektronische betaling kaartgegevens doorgeeft aan derden, zal hij erop toezien dat de betrokken derde voldoende gekend is en dat de wijze van koppeling van de Kaart of doorgeven van kaartgegevens voldoende beveiligd is en gebeurt met gekende authenticatieprocedures.

De Geheime code van de Kaart is strikt persoonlijk voor de Kaarthouder. Dit betekent dat hij alleen deze code mag kennen. De Kaarthouder moet dus de nodige voorzorgen nemen om deze geheim te houden, hij moet deze onmiddellijk uit het hoofd leren, hij mag deze nooit opschrijven, hij moet elke drager waarop de code vermeld staat onmiddellijk vernietigen, hij mag deze nooit aan andere personen kenbaar maken, ook niet aan vrienden, familieleden, de Cliënt of personen die in naam van de Bank beweren te handelen. De Kaarthouder moet de Geheime code beschermen tegen indiscrete blikken wanneer hij ze intoetst aan een terminal die de Elektronische diensten ondersteunt. Telkens wanneer de geheimhouding van een Geheime code bedreigd wordt, moet de Kaarthouder hem onmiddellijk wijzigen. Het is aanbevolen de door de Bank afgeleverde Geheime code onmiddellijk na ontvangst te wijzigen. De Kaarthouder moet al te evidente cijfercombinaties vermijden (bijvoorbeeld een geboortedatum, 1234, 1111 enz.).

In geval van verlies, diefstal, onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de Toegangsmiddelen of van elke andere anomalie die misbruik of een gevaar voor misbruik van de elektronische toegang tot de Verbonden rekeningen doet vermoeden, moet de Kaarthouder onmiddellijk contact opnemen met CARD STOP om de Kaart te laten blokkeren. De verplichting om CARD STOP te contacteren geldt ook indien de Kaart door een terminal werd ingeslikt.

CARD STOP is via de telefoon dag en nacht bereikbaar op het nummer 0032(0)78/170.170. De Kaart wordt geblokkeerd zodra de identificatiegegevens ervan aan CARD STOP werden meegedeeld. CARD STOP registreert automatisch de telefonische oproepen om betwistingen te voorkomen. De Kaarthouder en de Cliënt kunnen, na een binnen 18 maanden aan de Bank gericht verzoek, het bewijs van de aanvraag tot blokkering verkrijgen.

De blokkering van de Kaart via CARD STOP heeft niet altijd automatisch voor gevolg dat via deze Kaart geïnstalleerde (betaal)applicaties of applicaties waaraan de kaart desgevallend gekoppeld is ook geblokkeerd worden.

Deze applicaties en diensten dienen in voorkomend geval via een andere weg geblokkeerd te worden.

In geval van verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van toestellen waarop applicaties of diensten werden geïnstalleerd via de Kaart of waarop applicaties stonden waarin de Kaart werd geregistreerd, op welke manier dan ook, is het aanbevolen ook de Kaart te laten blokkeren via CARD STOP.

Naast de verwittiging van CARD STOP dient de Kaarthouder eveneens de Bank onverwijld een schriftelijk relaas van het voorval te bezorgen en klacht neer te leggen bij de politie (of in het buitenland bij de instanties met een gelijkwaardige bevoegdheid). Een kopie van de klacht en de referentie van het dossier dienen aan de Bank te worden meegedeeld. De Cliënt en de Kaarthouder moeten zo goed mogelijk aan het onderzoek meewerken.

Onder voorbehoud van de beoordeling door de rechter, die rekening zal houden met het geheel van de feitelijke omstandigheden, kan elke tekortkoming aan de hierboven vermelde veiligheidsinstructies een grove nalatigheid uitmaken. Het noteren van de gepersonaliseerde veiligheidsgegevens zoals het identificatienummer of enige andere code in een gemakkelijk herkenbare vorm en meer in het bijzonder op de Kaart zelf of op een document dat in de nabijheid hiervan bewaard wordt, alsook het feit van de Bank of de door laatstgenoemde aangeduide entiteit, niet in kennis te hebben gesteld van zodra men kennis heeft van het verlies, de diefstal of het onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de Kaart, worden beschouwd als dergelijke grove nalatigheid.

De Kaarthouder en de Cliënt zijn ten aanzien van de Bank hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor elke grove nalatigheid, opzettelijke tekortkoming in de door dit Reglement bepaalde verplichtingen of bedrog.

2.10. Veiligheidsmaatregelen voor de Bank

Om de veiligheid en de betrouwbaarheid van de Elektronische diensten te vrijwaren, ziet de Bank erop toe dat haar programma's en systemen efficiënt en virusvrij zijn. Ze neemt in haar organisatie en net alle redelijke voorzichtigheidsmaatregelen.

Onverminderd de aansprakelijkheid van de Cliënt en de Kaarthouder, zorgt de Bank ervoor dat de Kaart en de Geheime code niet toegankelijk zijn voor andere partijen dan de gebruiker van de Elektronische diensten die de Kaart mag gebruiken. Ze levert de Kaart en de Geheime code afzonderlijk af.

De Bank houdt de dienst CARD STOP ter beschikking van de Cliënt en de Kaarthouder om hem in staat te stellen onmiddellijk de elektronische toegang tot de Verbonden rekeningen te blokkeren bij gevaar voor misbruik.

De Bank behoudt zich het recht voor om uit eigen beweging de elektronische toegang tot de Verbonden rekeningen te blokkeren (blokkering van de Kaart) wanneer de veiligheid van de betaaldiensten op het spel staat of een ongeoorloofd of bedrieglijk gebruik van de Elektronische diensten mogelijk blijkt. Ze stelt de Kaarthouder of de Cliënt hiervan in kennis overeenkomstig artikel [2.2. Duur – onderbreking - blokkering](#) hierboven.

2.11. Aansprakelijkheid – niet toegestane of niet correcte verrichtingen

De Bank is ten aanzien van de betaler aansprakelijk voor de goede uitvoering van de correct geïnitieerde elektronische opdrachten die haar op correcte wijze bereiken. Er dient verwezen te worden naar het Algemeen reglement van de bankverrichtingen voor verdere toelichting over betwistingen, aansprakelijkheid, niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties en over het eventuele recht op vergoeding. Hieronder worden de bijzondere regels vermeld die van toepassing zijn op verrichtingen op een Verbonden Rekening, uitgevoerd met een betaalinstrument.

Wanneer de veiligheid van de Toegangsmiddelen tot de Verbonden rekeningen niet werd gevrijwaard (Kaart verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt, alsook bekend worden van de Geheime codes), neemt de Cliënt de verliezen in verband met elke ongeoorloofde betaalverrichting voor zijn rekening tot de Bank hiervan in kennis werd gesteld of de blokkering werd aangevraagd bij CARD STOP. Het risico ten laste van de Cliënt-betaler die de hoedanigheid van Consument heeft, is evenwel beperkt tot een bedrag van 50 EUR. In afwijking hiervan draagt de Cliënt-betaler die als Consument optreedt geen enkel verlies indien:

- 1° het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument niet kon worden vastgesteld door de betaler voordat een betaling plaatsvond, tenzij de betaler zelf frauduleus heeft gehandeld, of
- 2° het verlies is veroorzaakt door het handelen of nalaten van een werknemer, agent of bijkantoor van een betalingsdienstaanbieder of van een entiteit waaraan diens activiteiten werden uitbesteed.

De Cliënt-betaler draagt alle verliezen in verband met niet-toegestane betalingstransacties indien de betaler deze heeft geleden doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of door grove nalatigheid één of meer van de op hem rustende verplichtingen niet is nagekomen, waaronder de eerder vermelde veiligheidsinstructies.

Wanneer de Bank van de Cliënt-betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen eventuele financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld.

Bij verlies, diefstal, of onrechtmatig gebruik van de Kaart, draagt de Bank integraal het verlies dat voortvloeit uit de ongeoorloofde verrichtingen die werden uitgevoerd na de aanvraag tot blokkering van de Kaart bij CARD STOP, behalve in geval van bedrog van de Cliënt, de Kaarthouder of hun gevolmachtigde, die in dat geval geen enkel verhaal hebben tegen de Bank, die hen hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk kan stellen voor de terugvordering van haar eventueel geleden schade.

2.12. Tussenkomende derden

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de onderbrekingen, storingen en functiestoornissen die buiten de Bank hun oorsprong vinden, met name die waarvoor andere operatoren aansprakelijk zijn (de storingen in het telefoon- en elektriciteitsnet bijvoorbeeld) of die te wijten zijn aan materieel dat niet door de Bank is erkend (draagbare telefoon).

De Bank is vreemd aan de door de Cliënt of de Kaarthouder aangegane contracten die met andere operatoren werden afgesloten (internet, elektriciteit, telefonie, verkopers van elektronisch betaalde diensten of producten enz.). De Cliënt en de Kaarthouder moeten zich dus tot deze operatoren wenden om hun contractuele voorwaarden te kennen, met name inzake aansprakelijkheid en tarief.

2.13. Gebruiks- en eigendomsrecht

De Bank is eigenaar van de programma's, de toepassingen en de documentatie betreffende de Elektronische diensten of bezit een exploitatievergunning. Het contract met de Cliënt veroorzaakt geen enkele eigendomsoverdracht inzake intellectuele rechten of procedés.

De Kaarthouder beschikt slechts over een strikt persoonlijk recht om de Elektronische diensten te gebruiken. Hij mag er anders slechts over beschikken in het kader van het gebruik dat in de overeenkomst is bepaald. Hij mag derden geen toestemming geven om er op welke manier ook over te beschikken.

De door de Bank afgeleverde Kaart blijft haar exclusieve eigendom en moet haar worden teruggegeven wanneer aan het gebruik van de Kaart een einde wordt gemaakt.

2.14. Taal

De relatie tussen de Cliënt en de Bank komt tot stand in het Nederlands of het Frans zoals door de partijen werd overeengekomen en aldus in de systemen van de Bank bekend is.

2.15. Klachten en geschillen

Bezwaren kunnen worden ingediend overeenkomstig wat er in het Algemeen reglement van de bankverrichtingen werd bepaald.

Rechtsvorderingen en geschillen in verband met de Elektronische diensten vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de Belgische rechtbanken en onder het Belgisch recht.

3. BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR ELKE DIENST

3.1. Cash & More

CASH & MORE-terminals zijn bankautomaten die de selfbankingdienst van de Bank ondersteunen. Ze zijn herkenbaar aan hun CASH & MORE-logo dat verschijnt op het beeldscherm en zijn toegankelijk in de agentschappen van Crelan tijdens de aangeplakte uren.

Bepaalde functionaliteiten van deze bankautomaten zijn voor de Kaarthouder jonger dan 16 jaar niet beschikbaar.

Verrichtingen die met CASH & MORE kunnen worden uitgevoerd:

- 1) Geldopnemingen van de Verbonden rekening binnen de voorziene Limieten en voor zover de Verbonden rekening voldoende Provisie vertoont;
- 2) Opvragen van het saldo van de Verbonden rekeningen;
- 3) Wijzigen van de Geheime code van de Kaart;
- 4) Inlezen van de elektronische identiteitskaart.

De meeste Cash&More-bankautomaten bieden ook de mogelijkheid om geldstortingen te doen op een rekening ten belope van bepaalde maximale bedragen per periode (meer informatie hieromtrent is verkrijgbaar in het agentschap). In geval van storting, controleert de automaat het geld op zijn echtheid, wordt het geteld en wordt het bedrag onmiddellijk op de rekening geboekt.

De persoon die geld deponeert dient strikt de instructies na te leven die verschijnen op het beeldscherm en dient bovenal erover te waken dat de geldbiljetten van goede kwaliteit zijn en op een correcte manier ingevoerd worden. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor een verkeerde telling of een panne die zich zou voordoen als gevolg van bijvoorbeeld het invoeren van geplooid, verfrommelde, vuile of slecht gepositioneerde geldbiljetten. De Bank behoudt zich het recht voor om de Cliënt en/of Kaarthouder aansprakelijk te stellen voor elke panne van de bankautomaat die zich zou voordoen als gevolg van het niet naleven van de wijze van invoering van de geldbiljetten, of van de kwaliteit van de geldbiljetten of het invoeren van vreemde objecten.

3.2. Bancontact, Visa Debit, Maestro

Sinds 1 juli 2023 kan de Bank geen nieuwe Maestro kaarten meer uitgeven.

Om de bestaande Bancontact-Maestro kaarten te vervangen heeft de Bank voor Bancontact-Visa Debit kaarten gekozen. De Bank is sinds begin 2024 dan ook gestart met een vervroegde (vooraleer de Kaart op vervaldatum is gekomen) vervanging van alle bestaande Bancontact-Maestro kaarten door Bancontact-Visa Debit kaarten. Kaarthouders moeten deze nieuwe Kaart binnen 2 maanden na ontvangst activeren want daarna kan de Bank hun oude Bancontact-Maestro kaart blokkeren.

Bancontact-diensten (in België), Visa Debit en Maestro bieden de gebruiker van de Kaart de mogelijkheid om aan de Terminals die de logo's van deze diensten dragen verrichtingen uit te voeren op de Verbonden zichtrekening. De in de Terminals elektronisch gecodeerde order wordt doorgegeven aan een interbancaire centrale computer en gaat daarna langs elektronische weg naar de systemen van de Bank, die vervolgens de order uitvoert indien de betrokken Verbonden rekening dit type van order toestaat.

Verrichtingen die met Bancontact, Visa Debit en Maestro kunnen worden uitgevoerd:

De hieronder opgesomde verrichtingen kunnen worden uitgevoerd op de Verbonden zichtrekening. In ieder geval, verbindt de Cliënt en de Kaarhouder zich ertoe het bedrag van deze verrichtingen te beperken tot de Provisie op de Verbonden rekening. De Cliënt geeft aan de Bank onherroepelijk de toestemming om zijn rekening te debiteren met dit afgehaalde of overgeschreven bedrag, zelfs indien de Provisie onvoldoende was.

- 1) Geldopnemingen aan bankautomaten in België en in het buitenland.
- 2) Het wijzigen van de Geheime code van de Kaart aan terminals of bankautomaten enkel in België.
- 3) Het uitvoeren van elektronische betalingen in winkels of andere verkooppunten in België en in het buitenland. Het is mogelijk deze betalingen te doen in de vreemde munt. De Bank staat buiten de verkoopovereenkomst. Zij stelt zich in geen enkele geval bloot aan de aansprakelijkheid van de verkopers die het betaaltoestel exploiteren en garandeert evenmin de aanvaarding van de betaling met de Kaart door alle verkopers. In bepaalde landen, kan de betaalfunctie de ondertekening van een door de terminal afgedrukt ticket vereisen.
- 4) Het uitvoeren van betalingen zonder Code en/of zonder contact wanneer de Kaart over deze functionaliteit beschikt, zoals bepaald in artikel 2.5.
- 5) Het uitvoeren van online betalingen (e-commerce transacties) bij handelaars die de Kaart aanvaarden.
- 6) Het registreren van de Kaart in de mobiele applicatie Payconiq by Bancontact om mobiele Bancontact transacties in euro te kunnen authenticeren via deze applicatie.
- 7) Het authenticeren van mobiele Bancontact transacties in euro via het online betaalkanaal van de Bank, Crelan Mobile.
- 8) Het koppelen van de Kaart aan betaalapplicaties of andere diensten van derden, op eigen verantwoordelijkheid van de Kaarhouder en de Cliënt.

De Cliënt en/of de Kaarthouder die geen gebruik wenst te maken van bepaalde functies (contactloos betalen, online betalen, Payconiq by Bancontact, gebruik Kaart in geldautomaten van andere banken, betalen in tankstations, betalen via betaalterminals in winkels, ...) kan in zijn agentschap vragen om ze uit te schakelen. De meeste functies kunnen ook uit- en ingeschakeld worden via de online (betaal)kanalen myCrelan en Crelan Mobile. Ook de mogelijkheid om buiten Europa te betalen met de Kaart of om sms-notificaties te ontvangen met betrekking tot transacties in Europa in een andere munt dan de euro kan hij zelf beheren.

3.3. Elektronische betalingen in tankstations

Bij een kaartbetaling in een tankstation is het exacte bedrag van de betaling niet vooraf gekend en dus wordt er een vast bedrag gereserveerd tijdens de tankbeurt. Het exacte bedrag van de tankbeurt zal onmiddellijk na de tankbeurt worden afgetrokken van het bedrag dat beschikbaar is voor betalingen met de Kaart. Het saldo van het gereserveerde bedrag wordt onmiddellijk vrijgegeven, behoudens in geval van een technische fout.
