



Reglement digitale kaartdiensten

24 november 2025

Inhoudsopgave

1. Definities.....	3
2. Toepassingsgebied - inwerkingtreding.....	4
3. Toepassing van het Algemeen reglement van de bankverrichtingen en van de kaartreglementen	4
4. Digitale kaartdienst - algemeen	4
5. Gebruik digitale kaart.....	5
6. Beschikbaarheid digitale kaartdiensten	6
7. Blokkering digitale kaart	6
8. Veiligheidsinstructies en aansprakelijkheid van de kaarthouder	7
9. Verwerking van persoonsgegevens	8
10. Tarifiering en kosten	8
11. Duur en opzegging.....	9
12. Wijzigingen	9

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 door fusie de NV AXA Bank Belgium heeft opgeslorpt;
- 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) Het prudentiële toezicht wordt uitgeoefend door de Europese centrale bank (ECB), 60640 Frankfurt am Main, Duitsland.

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

b. **«Digitale kaartdienst»**: een dienst aangeboden door een Digitale kaartdienstverlener, een digitale portefeuille ('wallet') waarin de Kaarthouder zijn Crelan-kaart als digitale kaart kan bewaren op zijn Toestel om er contactloze betalingen, in-app aankopen en/of andere (online) elektronische betalingen mee uit te voeren bij handelaars die betalingen met de Digitale kaart aanvaarden.

c. **«Digitale kaartdienstverlener»**: de derde-entiteit die de Digitale kaartdienst aanbiedt via het Toestel van de Kaarthouder.

d. **«Crelan-kaart»**: de debet- en/of kredietkaart uitgegeven door de Bank die door de betreffende Digitale kaartdienst ondersteund wordt. De Crelan-kaart wordt geregeld door het betreffende kaartreglement (Reglement debetkaarten/Reglement kredietkaarten).

e. **«Digitale kaart»**: de digitale versie van de Crelan-kaart die de Kaarthouder geregistreerd heeft voor gebruik met een bepaalde Digitale kaartdienst.

f. **«Digitale kaartdienstvoorwaarden»**: de algemene voorwaarden van toepassing op de betreffende Digitale kaartdienst die de contractuele relatie tussen de Digitale kaartdienstverlener en de Kaarthouder en/of de Cliënt omvat.

g. **«Toestel»**: mobiel instrument (vb. smartphone, smartwatch, ...) van de Kaarthouder dat betalingstransacties via Digitale kaartdiensten ondersteunt en dat aan de technische vereisten van de betreffende Digitale kaartdienstverlener voldoet.

h. **«Ontgrendelingsmethode Toestel»**: een persoonlijk en vertrouwelijk identificatiemiddel voor de ontgrendeling van het Toestel, bijvoorbeeld een cijfercode, een patroon, een vingerafdruk of gezichtsherkenning (face ID). Dit is een gepersonaliseerd veiligheidskenmerk waarmee de Kaarthouder transacties kan ondertekenen.

i. «**Cliënt**»: natuurlijke persoon of rechtspersoon die houder is van de aan de Crelan-Kaart Verbonden rekening(en).

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

k. «**Kaarthouder**»: natuurlijke persoon op wiens naam de Bank een Crelan-kaart heeft afgeleverd. De Kaarthouder moet de Cliënt, de gevolmachtigde of zijn vertegenwoordiger zijn, die handelt in naam en voor rekening van de Cliënt. Om een Crelan-kaart als Digitale kaart te registreren moet de Kaarthouder minstens 16 jaar oud zijn.

2. TOEPASSINGSGBIED - INWERKINGTREDING

Dit Reglement legt de rechten, plichten en verantwoordelijkheden vast van de Cliënt, de Kaarthouder en de Bank bij het gebruik van de Crelan-kaarten in een Digitale kaartdienst. Het treedt in werking op 24 november 2025.

Gedurende de periode waarin gebruik gemaakt wordt van de Digitale kaart in een Digitale kaartdienst, hebben de Kaarthouder en de Cliënt het recht om dit Reglement op papier of op een andere duurzame drager te vragen.

De registratie van de Crelan-kaart in een Digitale kaartdienst geldt als uitdrukkelijke aanvaarding van dit Reglement.

3. TOEPASSING VAN HET ALGEMEEN REGLEMENT VAN DE BANKVERRICHTINGEN EN VAN DE KAARTREGLEMENTEN

Dit Reglement is een aanvulling op het Algemeen reglement van de bankverrichtingen, het Reglement debetkaarten en het Reglement kredietkaarten die volledig van toepassing zijn voor zover er in dit Reglement niet van afgeweken wordt. In geval van tegenstrijdigheid hebben de bepalingen van dit Reglement voorrang.

4. DIGITALE KAARTDIENST - ALGEMEEN

Een Digitale kaartdienst geeft de Kaarthouder de mogelijkheid een digitale versie van zijn Crelan-kaart te bewaren op zijn Toestel om er contactloze betalingen, in-app aankopen en/of andere (online) betalingstransacties mee uit te voeren bij handelaars die betalingen met de Digitale kaart aanvaarden.

Digitale kaartdienstverleners kunnen voorzien in eigen Digitale kaartdienstvoorwaarden. De Bank is vreemd aan deze contractuele afspraken.

De Kaarhouder moet bij de Digitale kaartdienstverlener nagaan aan welke technische vereisten zijn Toestel moet voldoen om de Digitale Kaartdienst te kunnen gebruiken.

De Kaarhouder mag enkel Crelan-kaarten registreren die op zijn naam staan. Crelan-kaarten die geblokkeerd, geschorst of geannuleerd zijn, kunnen niet als Digitale kaart geregistreerd worden.

De Kaarhouder kan de Crelan-kaart als Digitale kaart registreren:

- ofwel door zijn persoonlijke gegevens en kaartgegevens in te voeren in de toepassing van de Digitale kaartdienstverlener, en te valideren in Crelan Mobile.
- ofwel door het registratieproces via Crelan Mobile te volgen.

In beide gevallen moet de Kaarhouder kennis nemen van de Digitale kaartdienstvoorwaarden en dit Reglement en ze aanvaarden.

De Kaarhouder moet de Cliënt informeren over de registratie van zijn Crelan-kaart in een Digitale kaartdienst en de voorwaarden die daarop van toepassing zijn, waaronder dit Reglement.

De Kaarhouder gaat ermee akkoord om berichten, kennisgevingen en communicatie over de Digitale kaart en/of de Digitale kaartdienst te ontvangen.

5. GEBRUIK DIGITALE KAART

De Kaarhouder kan met zijn Digitale kaart betalingstransacties uitvoeren volgens de Digitale kaartdienstvoorwaarden bepaald door de Digitale kaartdienstverlener en het reglement van de betreffende Crelan-kaart (Reglement debetkaarten / Reglement kredietkaarten).

De Kaarhouder geeft zijn toestemming voor een betalingstransactie als volgt:

- voor contactloze betalingen: door zijn Toestel tegen de betaalterminal van de handelaar te houden en zijn Ontgrendelingsmethode en/of toegangs- en ondertekeningsmiddel te gebruiken wanneer deze gevraagd wordt;
- voor in-app aankopen en/of andere (online) elektronische betalingen bij aangesloten handelaars: door uit de aangeboden betaalopties de Digitale kaartdienst te kiezen en zijn Ontgrendelingsmethode en/of toegangs- en ondertekeningsmiddel te gebruiken wanneer deze gevraagd wordt.

Door de Digitale kaartdienst op deze manier te gebruiken, geeft de Kaarhouder zijn toestemming met de transacties die via de Digitale kaartdienst gebeuren.

De Cliënt geeft de Bank onherroepelijk toestemming om het bedrag van de betalingstransacties die met de Digitale kaart via de Digitale kaartdienst worden uitgevoerd, van de Verbonden Rekening(en) af te houden.

De Kaarthouder en de Cliënt erkennen de rechtsgeldigheid van de transacties uitgevoerd met de Digitale kaart op de hierboven beschreven wijze. De beschreven manieren vormen een geldig en voldoende bewijs van het akkoord met het bestaan en de inhoud van de transactie.

De Bank heeft het recht om de uitvoering van betalingstransacties met de Digitale kaart te weigeren. In dat geval brengt de Bank de Kaarthouder zo snel mogelijk op de hoogte van de weigering.

Bepaalde Digitale kaartdienstverleners geven de Kaarthouder informatie over de laatste betalingen die met de Digitale kaart zijn gedaan. Informatie over alle betalingstransacties vinden de Kaarthouder en de Cliënt terug via hun digitale kanalen (Crelan Mobile en/of myCrelan).

6. BESCHIKBAARHEID DIGITALE KAARTDIENSTEN

De toegang tot, het gebruik en het onderhoud van de Digitale kaartdienst zijn afhankelijk van de Digitale kaartdienstverlener en van de dienstverlener die instaat voor de internetverbinding waar de Kaarthouder gebruik van maakt.

De Bank kan niet aansprakelijk zijn voor technische fouten, storingen of gebreken van de diensten verstrekt door derden. De Bank kan ook niet aansprakelijk worden gesteld wanneer de Digitale kaartdienstverlener wijzigingen aanbrengt aan de Digitale kaartdienst of deze stopzet.

7. BLOKKERING DIGITALE KAART

De Bank kan de Digitale kaart blokkeren om objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid, het vermoeden van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van de Digitale kaart of van de toegangs- en ondertekeningsmiddelen.

In die gevallen informeert de Bank de Kaarthouder indien mogelijk vóór de blokkering of onmiddellijk erna, tenzij objectieve redenen inzake veiligheid dit niet mogelijk maken of wanneer een wet dit verbiedt.

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.

Wanneer de Crelan-kaart geblokkeerd wordt, wordt de Digitale kaart automatisch ook geblokkeerd.

Wanneer de Digitale kaart geblokkeerd wordt, wordt de Crelan-kaart niet automatisch ook geblokkeerd.

8. VEILIGHEIDSINSTRUCTIES EN AANSPRAKELIJKHEID VAN DE KAARTHOUDER

De Kaarthouder moet zijn Digitale kaart gebruiken volgens de voorwaarden van dit Reglement, het Algemeen reglement van de bankverrichtingen, het Reglement debetkaarten en het Reglement kredietkaarten.

In geval van onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik, vervalsing of een andere vorm van misbruik van de Digitale kaart, moet de Kaarthouder onmiddellijk CARD STOP verwittigen. CARD STOP is telefonisch dag en nacht bereikbaar op het nummer 0032(0)78.170.170. De Kaarthouder moet ook klacht neerleggen bij de politie (of in het buitenland bij de instanties met een gelijkwaardige bevoegdheid).

Bij diefstal of verlies van zijn Toestel moet de Kaarthouder contact opnemen met Crelan Fraude Stop op het nummer (0032) (0)2.555.92.00 (bereikbaar 24/7). Bij de minste twijfel voor misbruik van de Digitale kaart, moet de Kaarthouder onmiddellijk CARD STOP verwittigen op het nummer 0032(0)78.170.170. Bovendien moet de Kaarthouder ook onmiddellijk de toegang tot Crelan Mobile blokkeren. Dit kan via myCrelan of door contact op te nemen met Crelan Fraude Stop op het nummer (0032) (0)2.555.92.00 (bereikbaar 24/7).

De Kaarthouder moet alle redelijke maatregelen nemen om de veiligheid van de Digitale kaart, de Ontgrendelingsmethode en de toegangs- en ondertekeningsmiddelen te waarborgen, zoals bijvoorbeeld: ervoor zorgen dat een derde (met inbegrip van partner, familie en vrienden) geen kennis heeft of kan nemen van de Ontgrendelingsmethode of gebruik maakt of kan maken van de Digitale kaart.

Hij mag zijn Toestel niet onbeheerd achterlaten (bijvoorbeeld op de werkplek, in een hotel of voertuig of in feitelijk voor het publiek toegankelijke ruimten). De Ontgrendelingsmethode is strikt persoonlijk en vertrouwelijk. De Kaarthouder mag de Ontgrendelingsmethode niet bekend maken.

De Ontgrendelingsmethode moet discreet worden gebruikt. De Kaarthouder moet ervoor zorgen dat niemand ze kan zien.

De Kaarthouder moet zijn Ontgrendelingsmethode, als dat een pincode of een patroon is, regelmatig wijzigen en wanneer de Kaarthouder een nieuwe kiest, moet hij voor de hand liggende combinaties vermijden.

Als de Kaarthouder weet dat het vertrouwelijk karakter van zijn Ontgrendelingsmethode niet meer gegarandeerd is, moet hij een nieuwe instellen.

De Kaarthouder moet ervoor zorgen dat zijn Toestel voldoet aan de systeem- en beveiligingsvereisten zoals opgelegd door de Digitale kaartdienstverlener. De Kaarthouder zal de op zijn Toestel ingebouwde systeembeveiligingen respecteren, zodat hij de Digitale kaartdienst op een veilige manier kan gebruiken.

Indien de Kaarthouder deze systeembeveiligingen bewust uitschakelt, kan de Bank niet aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele schade die hieruit voortvloeit.

De Kaarthouder zorgt ervoor dat hij de Digitale kaartdienst update wanneer er een update wordt aangeboden en dat hij altijd werkt met de meest recente versie van de Digitale kaartdienst.

Indien de Kaarthouder de redelijke maatregelen ter bescherming van het persoonlijk karakter van de Ontgrendelingsmethode en de toegangs- en ondertekeningsmiddelen niet naleeft, is hij volledig aansprakelijk voor risico's verbonden aan zijn eigen Toestel en meer bepaald voor risico's van onbevoegde toegang.

9. VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

De Bank en de Digitale kaartdienstverlener treden elk op als verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens:

- De Digitale kaartdienstverlener is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens bij het leveren van de Digitale kaartdienst. De Bank is hierbij niet betrokken.
- De Bank is de verantwoordelijke voor de verwerking van de transacties met de Digitale Kaart. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Bank is terug te vinden in de privacyverklaring, beschikbaar op de website van de Bank.

10. TARIFERING EN KOSTEN

De Bank vraagt geen vergoeding voor het gebruik van een Crelan-kaart als Digitale kaart in een Digitale kaartdienst.

Als de Bank in de toekomst toch een vergoeding zou vragen, zal zij de Kaarthouder hiervan minstens twee maanden vooraf in kennis stellen,

Iedere tarifiering zal worden opgenomen in de tarieflijsten van Crelan die gratis beschikbaar zijn in de agentschappen en op de website van de Bank: www.crelan.be.

De Kaarthouder draagt zelf alle kosten van derden die hij maakt in verband met het gebruik van zijn Digitale kaart, zoals mobiele, sms-, data- en draadloze verbindingskosten.

11. DUUR EN OPZEGGING

Het gebruik van de Digitale kaart in een Digitale kaartdienst, zoals beschreven in dit Reglement, is voor onbepaalde duur.

De Kaarthouder kan het gebruik van zijn Crelan-kaart als Digitale kaart in een Digitale kaartdienst op ieder ogenblik kosteloos beëindigen door zijn Digitale kaart uit de Digitale kaartdienst te verwijderen. Transacties waarvoor de Kaarthouder al toestemming had gegeven, zullen nog uitgevoerd en verwerkt worden.

De Bank kan op elk moment het recht om de Digitale kaart te gebruiken opzeggen, met een voorafgaande schriftelijke kennisgeving van twee maanden gericht aan de Cliënt of de Kaarthouder.

Daarnaast kan de Bank het recht om de Digitale kaart te gebruiken onmiddellijk beëindigen, zonder voorafgaande ingebrekestelling of zonder beslissing van een rechter, in de volgende gevallen:

- aanwijzingen van mogelijke tekortkomingen aan de veiligheidsinstructies;
- aanwijzingen van misbruik of poging tot misbruik van het vertrouwen van de Bank door de Kaarthouder en/of de Cliënt;
- vermoedens van onwettig, frauduleus of ander ongepast gebruik van de Digitale kaart;
- wanneer er een ernstige wanprestatie is van de Kaarthouder en/of de Cliënt;
- wanneer de bank verplicht is dit te doen op basis van de wet, een beslissing van een rechter of een andere bevoegde autoriteit.

De blokkering, schorsing of annulering van de Crelan-kaart en/of de afsluiting van de Verbonden rekening(en) houden ook de beëindiging in van het gebruik van de Crelan-kaart als Digitale kaart in een Digitale kaartdienst.

Sommige digitale kaartdienstverleners hebben het recht om het gebruik van de Digitale kaart in een Digitale kaartdienst te blokkeren, op te schorten, te annuleren of te beëindigen zonder de Bank hierover te informeren. De Bank is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor enig verlies, schade, kosten of uitgaven die daaruit voortvloeien.

12. WIJZIGINGEN

De Bank heeft het recht om dit Reglement of de aangerekende kosten in het kader van het gebruik van een Crelan-kaart als Digitale kaart in een Digitale kaartdienst, op elk moment te wijzigen voor zover ze de Cliënt hier, minstens twee maanden vóór de wijziging over informeert. De Kaarthouder aanvaardt de wijzigingen, tenzij hij de Bank vóór de datum van inwerkingtreding schriftelijk in kennis stelt van zijn weigering. In dat geval moet de Kaarthouder de Crelan-kaart uit de Digitale Kaartdienst verwijderen.

Het feit dat de Kaarthouder verder gebruikmaakt van de Digitale kaart na inwerkingtreding van de wijzigingen, betekent dat hij akkoord is gegaan met de wijzigingen.