



# Règlement services de carte digitale

24 novembre 2025

## Table des matières

1. Définitions .....	3
2. Champ d'application – prise d'effet .....	4
3. Application du Règlement général des opérations bancaires et des règlements des cartes.....	4
4. Service de carte digitale - généralités .....	4
5. Utilisation de la carte digitale .....	5
6. Disponibilité des services de carte digitale .....	6
7. Blocage de la carte digitale .....	6
8. Instructions de sécurité et responsabilité du titulaire de la carte .....	7
9. Traitement des données à caractère personnel .....	8
10. Tarification et frais .....	8
11. Durée et résiliation.....	9
12. Modifications .....	9

# 1. DÉFINITIONS

Les termes suivants sont employés dans le présent Règlement :

a. **«Banque»:** fait référence à Crelan en tant que Fédération d'établissements de crédit tel que déterminé dans les articles 239 et 240 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit. La Banque se compose des sociétés de droit belge suivantes, ayant leur siège Avenue Sylvain Dupuis 251, 1070 Bruxelles :

- SA Crelan TVA BE 0205.764.318 – RPM Bruxelles, qui a absorbé par fusion la SA AXA Bank Belgium ;
- SC CrelanCo, TVA BE 0205 764 840 – RPM Bruxelles.

Ces sociétés sont reprises à la liste des établissements de crédit agréés en Belgique, tenue par la Banque Nationale de Belgique (BNB) dont le siège est établi boulevard de Berlaimont, 14 à 1000 Bruxelles (site internet : [www.bnb.be](http://www.bnb.be)). Le contrôle prudentiel est exercé par la Banque Centrale Européenne (BCE), 60640 Francfort-sur-le-Main, Allemagne.

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

b. **«Service de carte digitale»:** un service offert par un Prestataire de services de carte digitale, un portefeuille digital (« wallet ») dans lequel le Titulaire de la carte peut conserver sa Carte Crelan comme Carte digitale sur son Appareil pour exécuter des paiements sans contact, des achats intégrés et/ou d'autres paiements (en ligne) électroniques auprès de commerçants qui acceptent les paiements avec la Carte digitale.

c. **«Prestataire de services de carte digitale»:** l'entité tierce qui propose le Service de carte digitale via l'Appareil du Titulaire de la carte.

d. **«Carte Crelan»:** la carte de débit et/ou de crédit émise par la Banque qui est prise en charge par le Service de carte digitale concerné. La Carte Crelan est régie par le règlement des cartes applicable (Règlement cartes de débit/Règlement cartes de crédit).

e. **«Carte digitale»:** la version digitale de la Carte Crelan que le Titulaire de la carte a enregistré pour l'utilisation d'un Service de carte digitale donné.

f. **«Conditions du service de carte digitale»:** les conditions générales applicables au Service de carte digitale concerné qui comprend la relation contractuelle entre le Prestataire de service de carte digitale et le Titulaire de la carte et/ou le Client.

g. **«Appareil»:** appareil mobile (p. ex. smartphone, smartwatch, ...) du Titulaire de la carte qui prend en charge les opérations de paiement par le biais des Services de carte digitale et qui répond aux exigences techniques du Prestataire de service de carte digitale concerné.

h. **«Méthode de déverrouillage de l'Appareil»:** un moyen d'identification personnel et confidentiel pour le déverrouillage de l'Appareil, par exemple un code chiffré, un schéma, une empreinte digitale ou une reconnaissance faciale (face ID). Il s'agit d'un élément de sécurité personnalisé permettant au Titulaire de la carte de signer des opérations.

- i. **«Client»:** personne physique ou morale qui est titulaire du ou des Comptes liés à la Carte Crelan.
- j. **«Compte(s) lié(s)»:** compte(s) du Client ouvert(s) auprès de la Banque sur le(s)quel(s) sont débitées les opérations effectuées avec la Carte Crelan.
- k. **«Titulaire de la carte»:** personne physique au nom de laquelle la Banque a émis une Carte Crelan. Le Titulaire de la carte doit être le Client, le mandataire ou son représentant, qui agit au nom et pour le compte du Client. Pour enregistrer une Carte Crelan en tant que Carte digitale, le Titulaire de la carte doit être âgé d'au moins 16 ans.

## 2. CHAMP D'APPLICATION – PRISE D'EFFET

Le présent Règlement fixe les droits, les obligations et les responsabilités du Client, du Titulaire de la carte et de la Banque à l'occasion de l'utilisation des Cartes Crelan dans un Service de carte digitale.

Il prend effet le 24 novembre 2025.

Pendant toute la période d'utilisation de la Carte digitale dans un Service de carte digitale, le Titulaire de la carte et le Client ont le droit de demander ce Règlement sur papier ou sur un autre support durable.

L'enregistrement de la Carte Crelan dans un Service de carte digitale vaut acceptation expresse de ce Règlement.

## 3. APPLICATION DU RÈGLEMENT GÉNÉRAL DES OPÉRATIONS BANCAIRES ET DES RÈGLEMENTS DES CARTES

Le présent Règlement complète le Règlement général des opérations bancaires, le Règlement cartes de débit et le Règlement cartes de crédit qui sont pleinement d'application pour autant qu'il n'y est pas dérogé dans le présent Règlement. En cas de contradiction, les dispositions du présent Règlement priment.

## 4. SERVICE DE CARTE DIGITALE - GÉNÉRALITÉS

Un Service de carte digitale offre au Titulaire de la carte la possibilité de conserver une version digitale de sa Carte Crelan sur son Appareil afin d'effectuer des paiements sans contact, des achats intégrés et/ou d'autres opérations de paiement auprès de commerçants qui acceptent les paiements avec la Carte digitale.

Les Prestataires de services de carte digitale peuvent prévoir leurs propres conditions de Service de carte digitale. La Banque est étrangère à ces accords contractuels.

Le Titulaire de la carte doit vérifier auprès de son Prestataire de services de carte digitale les exigences techniques auxquelles son Appareil doit satisfaire pour pouvoir utiliser le Service de carte digitale.

Le Titulaire de la carte ne peut enregistrer que les Cartes Crelan qui sont établies à son nom. Les cartes Crelan qui ont été bloquées, suspendues ou annulées ne peuvent être enregistrées comme Carte digitale.

Le Titulaire de la carte peut enregistrer la Carte Crelan comme Carte digitale

- soit en saisissant ses données personnelles et ses données de carte dans l'application du Prestataire de service de carte digitale, et en le validant dans Crelan Mobile,
- soit en suivant le processus d'enregistrement via Crelan Mobile.

Dans les deux cas, le Titulaire de la carte doit prendre connaissance des conditions du Service de carte digitale et du présent Règlement et les accepter.

Le Titulaire de la carte doit informer le Client sur l'enregistrement de sa Carte Crelan dans un Service de carte digitale et sur les conditions qui s'appliquent, notamment le présent Règlement.

Le Titulaire de la carte accepte de recevoir des messages, notifications et communications sur la Carte digitale et/ou le Service de carte digitale.

## 5. UTILISATION DE LA CARTE DIGITALE

Le Titulaire de la carte peut effectuer des opérations de paiement avec sa Carte digitale selon les conditions du Service de carte digitale définies par le Prestataire de services de carte digitale et le Règlement de la Carte Crelan concernée (Règlement cartes de débit / Règlement cartes de crédit).

Le Titulaire de la carte donne son consentement pour une opération de paiement de la manière suivante :

- pour les paiements sans contact : en tenant son Appareil contre le terminal de paiement du commerçant et en utilisant sa Méthode de déverrouillage et/ou son moyen d'accès et de signature lorsque cela lui est demandé ;
- pour les achats intégrés et/ou les autres paiements (en ligne) électroniques auprès de commerçants affiliés : en choisissant le Service de carte digitale parmi les options de paiement offertes et en utilisant sa méthode de déverrouillage et/ou moyen d'accès et de signature lorsque cela lui est demandé.

En utilisant le Service de carte digitale de cette manière, le Titulaire de la carte donne son consentement sur les opérations effectuées via le Service de carte digitale.

Le Client autorise irrévocablement la Banque à débiter le(s) Compte(s) lié(s) du montant des opérations de paiement effectuées avec la Carte digitale via le Service de carte digitale.

Le Titulaire de la carte et le Client reconnaissent la validité juridique des opérations effectuées avec la Carte digitale de la manière décrite ci-dessus. Les manières décrites forment une preuve valable et suffisante de l'accord sur l'existence et le contenu de l'opération.

La Banque a le droit de refuser l'exécution d'opérations de paiement avec la Carte digitale. Dans ce cas, la Banque informe le Titulaire de la carte du refus dans les plus brefs délais.

Certains Prestataires de services de carte digitale communiquent des informations au Titulaire de la carte sur les derniers paiements effectués avec la Carte digitale.

Le Titulaire de la carte et le Client retrouvent les informations sur toutes les opérations de paiement via leurs canaux digitaux (Crelan Mobile et/ou myCrelan).

## 6. DISPONIBILITÉ DES SERVICES DE CARTE DIGITALE

L'accès au Service de carte digitale, son utilisation et sa maintenance dépendent du Prestataire de services de carte digitale et du prestataire de service responsable de la connexion internet utilisée par le Titulaire de la carte. La Banque ne peut pas être tenue responsable des erreurs, pannes ou défauts techniques des services fournis par des tiers.

La Banque ne peut pas non plus être tenue responsable des modifications apportées par le Prestataire de services de carte digitale au Service de carte digitale ou de l'arrêt de celui-ci.

## 7. BLOCAGE DE LA CARTE DIGITALE

La Banque peut bloquer la Carte digitale pour des raisons objectivement justifiées qui ont trait à la sécurité, la suspicion d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la Carte digitale ou des moyens d'accès et de signature.

Dans ces cas, la Banque informe le Titulaire de la carte si possible avant le blocage ou immédiatement après, à moins que des raisons objectives en matière de sécurité ne s'y opposent ou que la loi l'interdit.

La Banque informe le Client et/ou le Titulaire de la carte du blocage et des raisons de celui-ci par courrier, extrait de compte (ou annexe à celui-ci), message dans les systèmes (de paiement) en ligne proposés par la Banque, e-mail, fax, SMS ou tout autre moyen qui semble le plus adapté et sûr eu égard au cas concret et à la situation personnelle du Client.

Lorsque la Carte Crelan est bloquée, la Carte digitale est également automatiquement bloquée.

Lorsque la Carte digitale est bloquée, la Carte Crelan n'est pas automatiquement bloquée.

## 8. INSTRUCTIONS DE SÉCURITÉ ET RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE

Le Titulaire de la carte doit utiliser sa Carte digitale selon les conditions du présent Règlement, du Règlement général des opérations bancaires, du Règlement cartes de débit et du Règlement cartes de crédit.

En cas d'utilisation illégale ou non autorisée, falsification ou toute autre forme d'abus de la Carte digitale, le Titulaire de la carte doit en informer immédiatement CARD STOP.

CARD STOP est joignable par téléphone jour et nuit au numéro 0032(0)78.170.170. Le Titulaire de la carte doit également porter plainte auprès de la Police (ou auprès des instances étrangères de compétence équivalente).

En cas de vol ou de perte de son Appareil, le Titulaire de la carte doit prendre contact avec Crelan Fraude Stop au numéro (0032) (0)2.555.92.00 (joignable 24h/24 et 7j/7). En cas de moindre doute concernant un éventuel abus de la Carte digitale, le Titulaire de la carte doit immédiatement informer CARD STOP au numéro 0032(0)78.170.170. De plus, le Titulaire de la carte doit également bloquer immédiatement l'accès à Crelan Mobile. Cela peut se faire via myCrelan ou en contactant l'agence de gestion ou Crelan Fraude Stop au numéro (0032) (0)2.555.92.00 (joignable 24h/24 et 7j/7).

Le Titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer la sécurité de la Carte digitale, de la Méthode de déverrouillage et des moyens d'accès et de signature, comme par exemple : veiller à ce qu'un tiers (y compris le partenaire, la famille et les amis) n'ait connaissance ou ne puisse prendre connaissance de la Méthode de déverrouillage ou ne fasse ou ne puisse faire usage de la Carte digitale.

Il ne peut laisser son Appareil sans surveillance (par exemple sur le lieu de travail, dans un hôtel ou un véhicule ou dans des espaces accessibles au public).

La Méthode de déverrouillage est strictement personnelle et confidentielle. Le Titulaire de la carte ne peut rendre publique la Méthode de déverrouillage.

La Méthode de déverrouillage doit être utilisée discrètement. Le Titulaire de la carte doit veiller à ce que personne ne puisse la voir.

Le Titulaire de la carte doit modifier régulièrement sa Méthode de déverrouillage, qu'il s'agisse d'un code pin ou d'un schéma, et doit éviter les combinaisons trop évidentes lors qu'il la modifie.

Lorsque le Titulaire de la carte a connaissance que le caractère confidentiel de sa Méthode de déverrouillage n'est plus garanti, il doit en configurer une nouvelle.

Le Titulaire de la carte doit veiller à ce que son Appareil réponde aux exigences du système et de sécurité telles qu'imposées par le Prestataire de services de carte digitale. Le Titulaire de la

carte respectera à cet effet les protections du système intégrées à son Appareil, pour qu'il puisse utiliser le Service de carte digitale en toute sécurité.

Si le Titulaire de la carte désactive délibérément ces protections du système, la Banque ne peut être tenue responsable de tout dommage éventuel qui pourrait en résulter.

Le Titulaire de la carte veille à mettre le Service de carte digitale à jour lorsqu'une mise à jour lui est proposée et à utiliser en tout temps la version la plus récente du Service de carte digitale.

En cas de non-respect des mesures raisonnables de protection du caractère personnel de la Méthode de déverrouillage et des moyens d'accès et de signature, le Titulaire de la carte est entièrement responsable pour les risques liés à son Appareil et plus précisément les risques d'accès non autorisé.

## 9. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La Banque et le Prestataire de services de carte digitale interviennent chacun comme responsable du traitement des données à caractère personnel.

- Le Prestataire de services de carte digitale est responsable du traitement des données à caractère personnel lors de la fourniture du Service de carte digitale. La Banque n'est pas concernée à cet égard.
- La Banque est responsable du traitement des opérations avec la Carte digitale. Vous trouverez plus d'informations sur le traitement des données à caractère personnel par la Banque dans la déclaration de confidentialité, disponible sur le site internet de la Banque.

## 10. TARIFICATION ET FRAIS

La Banque ne demande aucune rémunération pour l'utilisation d'une Carte Crelan comme Carte digitale dans un Service de carte digitale.

Si la Banque demandait des frais dans l'avenir, elle en informerait le Titulaire de la carte au moins deux mois à l'avance.

Toute tarification sera reprise dans les listes tarifaires de Crelan qui sont disponibles gratuitement dans les agences et sur le site internet de la Banque : [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

Le Titulaire de la carte assume lui-même tous les frais de tiers liés à l'utilisation de sa Carte digitale, tels que les frais de connexion mobile, SMS, données et sans fil.

## 11. DURÉE ET RÉSILIATION

L'utilisation de la Carte digitale dans un Service de carte digitale, tel que décrit dans le présent Règlement, est à durée indéterminée.

Le Titulaire de la carte peut à tout moment mettre fin gratuitement à l'utilisation de sa Carte Crelan comme Carte digitale dans un Service de carte digitale en supprimant sa Carte digitale du Service de carte digitale. Les opérations pour lesquelles le Titulaire de la carte avait déjà donné son accord seront encore traitées et exécutées.

La Banque peut à tout moment résilier le droit d'utilisation la Carte digitale moyennant une notification écrite préalable de deux mois au Client ou au Titulaire de la carte.

En outre, la Banque peut résilier immédiatement le droit d'utiliser la Carte digitale, sans mise en demeure préalable ou sans décision d'un juge dans les cas suivants :

- indications de manquements possibles aux instructions de sécurité ;
- indications d'abus ou de tentative d'abus de confiance de la Banque par le Titulaire de la carte et/ou le Client ;
- suspicions d'utilisation illégale, frauduleuse ou d'autre utilisation inappropriée de la Carte digitale ;
- en cas d'inexécution grave de la part du Titulaire de la carte et/ou du Client ;
- lorsque la Banque est tenue de le faire sur la base de la loi, d'une décision d'un juge ou de toute autre autorité compétente.

Le blocage, la suspension ou l'annulation de la Carte Crelan et/ou la clôture du ou des Comptes liés impliquent également la fin de l'utilisation de la Carte Crelan comme Carte digitale dans un Service de carte digitale.

Certains Prestataires de services de carte digitale ont le droit de bloquer, suspendre, annuler ou mettre fin à l'utilisation de la Carte digitale dans un Service de carte digitale sans en informer la Banque. La Banque n'est pas responsable de tout dommage, perte, frais ou dépenses qui en découlent.

## 12. MODIFICATIONS

La Banque a le droit de modifier à tout moment le présent Règlement ou les frais imputés dans le cadre de l'utilisation d'une Carte Crelan comme Carte digitale dans un Service de carte digitale pour autant qu'elle en informe le Client au moins deux mois avant l'entrée en vigueur de la modification.

Le Titulaire de la carte accepte les modifications, à moins qu'il n'informe la Banque par écrit de son refus avant la date d'entrée en vigueur. Dans ce cas, le Titulaire de la Carte doit retirer la Carte Crelan du Service de carte digitale.

Le fait que le Titulaire de la carte continue à utiliser la Carte digitale après l'entrée en vigueur des modifications implique qu'il marque son accord avec les modifications.