

## REGLEMENT DEBETKAARTEN

### ALGEMEEN

#### 1. DEFINITIES

In dit Reglement worden de volgende termen gebruikt:

a. **«Bank»** : verwijst naar Crelan als Federatie van kredietinstellingen zoals bepaald in artikel 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;  
- CVBA 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](http://www.nbb.be)), die belast is met het prudentieel toezicht.

De Bank oefent haar activiteiten onder meer uit via een agentschappennet waarvan de gegevens (adressen, telefoonnummers, openingsuren) beschikbaar zijn op de website [www.crelan.be](http://www.crelan.be)

Voor de Elektronische diensten 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](mailto:BOPa.Cards@crelan.be).

b. **«Kaart»** : genummerde magnetische debetkaart met elektronische chip en de naam van de Bank. Ze wordt door de Bank aan de Kaarhouder afgeleverd met het oog op het gebruik van de Elektronische diensten. Op de Kaart staan de naam en voornaam van de houder, 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. **«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.

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

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

f. **«Kaarhouder»** : 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 Kaarhouder moet de Cliënt of de gevolmachtigde of de vertegenwoordiger van de Cliënt zijn, in wiens naam en voor wiens rekening hij handelt. De ouders van de minderjarige die aanvaardt 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.

g. **«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 homebankingdienst die voorgesteld werd door de Bank (bijvoorbeeld [myCrelan](http://myCrelan)). Bijkomende informatie inzake Limiet(en) is verkrijgbaar in het agentschap.

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

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

j. **«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.

k. **«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 toegestane gebruik van de Kaart. CARD STOP is altijd bereikbaar via het nummer 0032(0)70/344.344 (zie ook [www.cardstop.be](http://www.cardstop.be)).

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

#### 1.2. TOEPASSING VAN HET REGLEMENT

Dit Reglement debetkaarten treedt in werking op 1 december 2018 en vervangt vanaf die datum het voorgaande Reglement debetkaarten, meer bepaald de editie van oktober 2016 welke van kracht was sinds 1/01/2017.

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 betwisting hebben de clausules van het Reglement debetkaarten voorrang. Het Reglement wordt overhandigd op papier of op een duurzame drager bij de aanvraag van een Kaart. 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](http://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, wordt de Kaart enkel afgeleverd op aanvraag van de Cliënt gericht aan de Bank. 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 houder kan een nieuwe Kaart krijgen op voorwaarde dat hij de beschadigde teruggeeft.

Tenzij het verzendingsadres specifiek vermeld wordt in de aanvraag, worden de Kaart en de Geheime code naar het laatste aan de Bank meegedeelde hoofdadres gestuurd.

Ze kunnen op verzoek in het agentschap worden afgegeven. De houder kan een nieuwe Geheime code aanvragen indien hij ze vergeten is.

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 houder de Kaart heeft ontvangen, moet hij met kogelpen zijn handtekening in de daartoe bestemde zone plaatsen. Het is eveneens aangewezen de 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.

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.

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.

### **2.2. 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. Zodra de houder beschikt over de nieuwe Kaart, dient deze de oude te vernietigen.

De Cliënt kan op elk ogenblik gratis van de Elektronische diensten afzien. In dat geval moet(en) de Kaart(en) aan de Bank worden terugbezorgd.

De onmiddellijke blokkering van de Kaart kan worden aangevraagd bij de Dienst CARD STOP, die altijd telefonisch bereikbaar is op het nummer 0032(0)70/344.344 (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 opschorten door de Kaart te laten blokkeren of het recht om de Kaart te gebruiken te 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 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 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.

### **2.3. TARIFERING 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](http://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.

### **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 referentiewoorden.

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 Tularis 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 betaaltoestellen in winkels en verkooppunten de mogelijkheid om verrichtingen uit te voeren door de Kaart in te voeren in het betaaltoestel zonder Geheime code in te voeren (men spreekt in dat geval ook wel van betaling zonder code of "No Pin"), of zelfs zonder dat men de Kaart dient in te voeren maar enkel door ze in nabijheid van het betaaltoestel te houden (men spreekt in dat geval ook wel van contactloos betalen of "Contactless"). Beide functionaliteiten kunnen gecombineerd worden zodat men kan betalen zonder Geheime code en zonder contact.

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.

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 Kaarhouder 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 Kaarhouder zelf de verrichting heeft geïntialiseerd en goedgekeurd. Verstuurde of ter beschikking gehouden rekeninguittreksels specificeren nauwkeurig de via de Kaart uitgevoerde verrichtingen met de Verbonden rekening, alsook de door de Bank aangerekende kosten.

De CASH & MORE-terminals bieden de mogelijkheid de rekeningen te raadplegen en rekeninguittreksels, die als originele exemplaren gelden, af te drukken, onverminderd het recht van de Bank om een rekeninguittreksel af te drukken en te verzenden wanneer sinds één maand te rekenen vanaf de laatste op de rekening geboekte verrichting geen uittreksel meer werd afgedrukt.

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 in 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 Kaarhouder 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 Kaarhouder 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 Kaarhouder en de Cliënt nauwgezet de veiligheidsinstructies in acht nemen.

## **2.9. INSTRUCTIES I.V.M. DE VEILIGHEID EN DE BLOKKERING VAN DE KAART**

De Kaarhouder 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 Kaarhouder 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, enz.). De Kaarhouder 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 Kaarhouder 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.

De Geheime code van de Kaart is strikt persoonlijk voor de Kaarhouder. Dit betekent dat hij alleen deze code mag kennen. De Kaarhouder 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 Kaarhouder 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 Kaarhouder hem onmiddellijk wijzigen. Het is aanbevolen de door de Bank afgeleverde Geheime code onmiddellijk na ontvangst te wijzigen. De houder 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 houder 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)70/344.344. 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 houder en de Cliënt kunnen, na een binnen 18 maanden aan de Bank gericht verzoek, het bewijs van de aanvraag tot blokkering verkrijgen.

De Kaarhouder dient 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 Kaarhouder moeten zo goed mogelijk aan het onderzoek meewerken.

Elke tekortkoming aan de hierboven vermelde veiligheidsinstructies is een grove nalatigheid, evenals 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 betalingsdienstaanbieder of de

door laatstgenoemde aangeduide entiteit, niet in kennis te hebben gesteld van zodra men kennis heeft van het verlies of de diefstal van een betaalinstrument. 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. VEILIGHEIDSMATREGELEN 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 houder, 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 het instrument mag gebruiken. Ze levert de Kaart en de Geheime code afzonderlijk af.

De Bank houdt de dienst CARD STOP ter beschikking van 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 houder of de Cliënt hiervan in kennis overeenkomstig artikel 2.2 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 authenticatie 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.

De Kaarthouder dient 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.

## **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 de taal van de regio waarin de Cliënt de Kaart aanvraagt en/of elke taal die door de partijen werd overeengekomen.

## **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.

Met de Kaart van een Kaarthouder jonger dan 16 jaar kunnen geen elektronische overschrijvingsorders, doorlopende opdrachten of domiciliëringen ten gunste van derden worden uitgevoerd.

Om de betalingen of elektronische overschrijvingen te kunnen uitvoeren, moet de Verbonden rekening op het ogenblik van de debitering voldoende Provisie vertonen.

Via CASH & MORE gegeven overschrijvingsorders worden elektronisch uitgevoerd door boeking op de Verbonden rekening zodra de Bank ze heeft ontvangen, tenzij de opdrachtgever een uitgestelde uitvoering heeft bevolen. Elke wijziging van een order tot uitgestelde overschrijving moet worden beschouwd als een annulering van de voorafgaande order en het creëren van een nieuwe order. Een order zal slechts worden uitgevoerd indien de Verbonden rekening dit soort order toestaat.

#### Verrichtingen die met CASH & MORE kunnen worden uitgevoerd:

- 1) Afhalen van gelden van de Verbonden rekening binnen de voorziene Limieten. Afhaling van gelden bij bankautomaten 'Cashless' is weliswaar niet mogelijk;
- 2) Onbeperkt overschrijven tussen de eigen rekeningen;
- 3) Uitvoeren van SEPA-overschrijvingen naar andere rekeningen, met of zonder memodatum, binnen de voorziene Limieten;
- 4) Aanmaken, raadplegen, annuleren of wijzigen van overschrijvingsopdrachten met memodatum in de toekomst;

5) Aanmaken, raadplegen, annuleren of wijzigen van doorlopende opdrachten met dezelfde limieten als deze voor overschrijvingen;

6) Opvragen van het saldo van de Verbonden rekeningen voor de laatste 3 maanden;

7) Opvragen van de historiek van de rekeningen (het aantal bewegingen is weliswaar beperkt; meer info in het agentschap);

8) Afdrukken van rekeninguittreksels;

9) Wijzigen van de Geheime code van de Kaart;

10) Het maken van een afspraak in het kantoor waar de Cash&More geïnstalleerd is.

Enkele Cash&More-bankautomaten bieden ook de mogelijkheid om geldstorting 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, telt en boekt het bedrag onmiddellijk op de rekening.

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 geplooide, 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.

### **3.2. BANCONTACT, MAESTRO**

BANCONTACT-diensten in België en MAESTRO in het buitenland bieden de gebruiker van de Kaart de mogelijkheid om aan de interbancaire terminals of geldautomaten 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, MAESTRO kunnen worden uitgevoerd:

De hieronder opgesomde verrichtingen kunnen worden uitgevoerd op de Verbonden zichtrekening. In ieder geval, verbindt de Cliënt en de Kaarthouder 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) Opvraging van contanten 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:

het gereserveerde bedrag wordt onmiddellijk vrijgegeven.

---

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 of zonder contact wanneer de Kaart over deze functionaliteit beschikt.

Meer en meer bieden betaaltoestellen in winkels en verkooppunten de mogelijkheid om verrichtingen uit te voeren door de Kaart in te voeren in het betaaltoestel zonder opgave van de Geheime code (men spreekt in dat geval ook wel van betaling zonder code of "No Pin"), of zelfs zonder dat men de Kaart dient in te voeren maar ze enkel in nabijheid van het betaaltoestel dient te houden (men spreekt in dat geval ook wel van contactloos betalen of "Contactless"). Beide functionaliteiten kunnen gecombineerd worden zodat men kan betalen zonder Geheime code en zonder contact.

Deze betalingen, zonder Geheime code en/of zonder contact, zijn gelimiteerd tot een bedrag van 25 EUR per transactie en tot een maximum van 50 EUR voor alle transacties samen. Elke betaling die bovenstaande limieten overschrijdt, behoeft de invoering van de Geheime code om deze te kunnen autoriseren. Bepaalde winkels kunnen andere limieten hanteren.

De Cliënt die niet wenst gebruik te maken van de functies "No Pin" of "Contactless" kan in zijn agentschap vragen om deze functie uit te schakelen. Men kan beide functies ook uit- en inschakelen via de online (betaal)systemen myCrelan en Crelan Mobile. De functies "No Pin" en "Contactless" zijn weliswaar nauw verbonden met elkaar. Men kan bijgevolg onmogelijk het ene zonder het andere uit- of inschakelen.

### **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 uw kaartbetalingen. Het saldo van