

## REGLEMENT KREDIETKAARTEN

### 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 de NV AXA Bank Belgium door fusie heeft overgenomen;  
- 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)). De Bank staat onder het rechtstreeks prudentieel toezicht van de Europese Centrale Bank (ECB) te Frankfurt, [www.ecb.eu](http://www.ecb.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](http://www.crelan.be).

Voor de Kredietkaarten moet men zich wenden tot het 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»**: naargelang het geval, Kredietkaart van het type Visa Classic, Visa Gold, Visa Business, of nog elk ander type kredietkaart dat door de Bank gecommmercialiseerd zou zijn. Op de Kaart staan de vervaldatum, het logo Visa of een ander logo naargelang het geval, het logo en de naam van de bank, alsmede het nummer van de Kaart. De naam van de Kaarhouder en van de Titularissen van de Verbonden rekening worden bovendien op de Kaart gegraveerd.

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

d. de **«Maatschappij»**: Worldline NV, 1130 Brussel, Haachtsesteenweg 1442.

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

f. **«Cliënt(en)»**: natuurlijke perso(o)n(en) of rechtsperso(o)n(en) die Titularis is(zijn) van de aan de Kaart Verbonden rekening(en) waarop het bedrag van de uitgavenstaat wordt opgenomen.

g. **«Kaarhouder»**: natuurlijke persoon op wiens naam de Kaart wordt afgeleverd en die van de Bank de Kaart en de Geheime code ontvangt. De Kaarhouder moet de Cliënt, de gevolmachtigde of zijn vertegenwoordiger zijn, die handelt in naam en voor rekening van de Cliënt.

h. **«Aangesloten handelaars», en «Financiële ondernemingen»**: de handelaars en financiële ondernemingen die de door de Bank uitgegeven Kredietkaarten aanvaarden.

i. **«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 Kaarhouder te herkennen en de met de Kaart uitgevoerde verrichtingen authentiek te bevinden.

j. **«Toegestane transacties»**: transacties waarmee de Kaarhouder of de Titularis van de Verbonden rekening heeft ingestemd volgens de in dit Reglement beschreven handelswijze.

k. **«Niet-toegestane transacties»**: transacties waarmee de Kaarhouder of de Titularis van de Verbonden rekening niet heeft ingestemd.

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](http://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 aan het logo VISA of een ander logo herkenbaar.

### 2. TOEPASSINGSGBIED

Dit Reglement Kredietkaarten treedt in werking op 1 juli 2024 en vervangt met ingang van die datum het vorige Reglement Kredietkaarten dat in werking is sinds 1 december 2018.

Het Reglement Kredietkaarten van Crelan regelt de relatie tussen de Cliënt, de Kaarhouder, de Bank en de Maatschappij in het kader van de uitgifte en het gebruik van de Kaart, alsook hun respectieve rechten, plichten en verantwoordelijkheden. Het vult het Algemeen reglement van de bankverrichtingen van Crelan aan. In geval van tegenstrijdigheid hebben de clausules van het Reglement Kredietkaarten voorrang.

Het Reglement wordt overhandigd op papier of op een andere duurzame drager bij de aanvraag van een Kaart. Het is altijd mogelijk om hiervan gratis een exemplaar aan te vragen bij 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 Kaarhouder stemmen in met het Reglement bij de ondertekening van de

aanvraag van een Kaart. Elk gebruik van een Kaart bevestigt dat men ermee instemt.

Het Reglement Kredietkaarten is niet van toepassing op debetkaarten, welke voorwerp uitmaken van een afzonderlijk reglement.

### **3. DE KAART EN DE GEHEIME CODE**

Behalve in geval van vervanging van de vervallen Kaart, of in geval van een vervanging ten gevolge van een blokkering, wordt de Kaart enkel afgeleverd op aanvraag van de Cliënt of zijn gevolmachtigde op de Verbonden rekening. De Kaart is individueel, strikt persoonlijk en voorbehouden aan natuurlijke personen vanaf 18 jaar. 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, bankverrichtingen uit te voeren op de Verbonden rekening.

De Kaart en de Geheime code worden afzonderlijk aan de Kaarthouder bezorgd.

De Kaart wordt bij verzegelde brief aan de Kaarthouder bezorgd. De Bank draagt het risico voor deze verzending. Zodra de Kaarthouder de Kaart heeft ontvangen, moet hij met onuitwisbare inkt zijn handtekening erop 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.

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 naar de Kaarthouder, gescheiden van de Kaart.

Wanneer aan de Kaarthouder een nieuwe kaart wordt bezorgd na verlies of diefstal van zijn Kaart of wanneer de kaarthouder 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 de Geheime code naar het laatste aan de Bank meegeedeelde hoofdadres van de Kaarthouder gestuurd. De Kaarthouder moet de Bank onverwijld op de hoogte brengen van een adreswijziging.

Het is aangewezen een door de Bank afgeleverde Geheime code te wijzigen zodra de Kaarthouder de Kaart ontvangen heeft.

De Geheime code (pincode) beveiligd 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.

De Code kan in België gewijzigd worden op de terminals met het logo Cash & More in de agentschappen van de Bank en op sommige bancaire geldautomaten die de Kaart aanvaarden. 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.

Indien de Kaarthouder de Geheime code vergeten is, dan moet hij een nieuwe bij de Bank vragen.

### **4. DUUR – ONDERBREKING - OPZEGGING - BLOKKERING**

Wie een Kaart heeft ontvangen, behoudt het recht om over een Kaart te beschikken zolang dit recht niet wordt opgezegd en er een aan deze Kaart Verbonden rekening blijft bestaan die bij de Bank werd geopend. De vervaldag van de Kaart is de laatste dag van de maand die op de Kaart vermeld is. De Kaart wordt op deze vervaldatum automatisch vernieuwd tenzij de Cliënt/Kaarthouder minstens één maand op voorhand aan de Bank heeft laten weten dat hij van de Kaart wenst af te zien. Deze afstand door de Kaarthouder is mogelijk op elk moment en is gratis. In dat geval moet de Kaart aan de Bank worden terugbezorgd of vernietigd (inclusief de chip).

Voor de correcte verwerking van kaartbetalingen zijn het nummer en de meest recente vervaldatum van de Kaart gekend door het VISA-betalingsschema. Indien de Kaarthouder een overeenkomst heeft met een Aangesloten handelaar voor de online aankoop van een reeks goederen of diensten, of indien de Klant een rekening heeft bij een Aangesloten handelaar voor toekomstige online aankopen, dan kan de Aangesloten handelaar de vervaldatum en de status van de Kaart die de Kaarthouder heeft opgegeven, raadplegen. Alleen door Visa gemachtigde Aangesloten handelaars mogen dit doen. Indien de Kaart nog actief is, maar de vervaldatum is gewijzigd, kan de betaling nog steeds worden uitgevoerd zonder enige handeling van de Kaarthouder.

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 veiligheidsinstructies hierna).

De Kaart wordt eveneens geblokkeerd na het drie maal na elkaar intoetsen van een verkeerde Geheime code in een Terminal die de Kaart aanvaardt.

Indien men de Kaart in een geldautomaat vergeet, kan deze na een korte periode worden ingeslikt. In dit geval moet men, uit veiligheidsoverwegingen, de blokkering en een nieuwe Kaart aanvragen.

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

De Bank of de Maatschappij kan de Kaart zonder voorafgaande kennisgeving blokkeren om objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid van de kaart, het vermoeden van een niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik ervan of het aanzienlijk toegenomen risico dat de Cliënt niet meer in staat is zijn betalingsplicht na te komen. De blokkering kan eventueel ook op uitdrukkelijk bevel van de overheid geschieden.

De Bank of de Maatschappij stelt de Cliënt en/of de Kaarhouder 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 of de Maatschappij zal echter in geen geval gehouden zijn de Cliënt en/of de Kaarhouder te informeren indien deze informatieverstrekking objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens een wet.

De Kaart kan bijvoorbeeld zonder voorafgaandelijke kennisgeving worden geblokkeerd in de volgende gevallen : anomalieën, technische problemen die de veiligheid van de diensten verbonden aan de Kaart dreigen aan te tasten, aanwijzingen van computerpiraterij of poging tot piraterij, aanwijzingen van mogelijke tekortkomingen aan 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 Kaarhouder, overschrijding van het limietbedrag gebonden aan de kaart, niet geoorloofde debetstand op de Verbonden rekening, betalingsachterstand op kredietovereenkomsten. De Bank of de Maatschappij deblokkeert of vervangt, zo nodig, de Kaart wanneer de redenen die de blokkering rechtvaardigen niet meer bestaan.

De Bank stelt alles in het werk om een regelmatige service te verlenen. De systemen kunnen worden onderbroken wanneer ze moeten worden onderhouden, aangepast of verbeterd. Voor zover dit mogelijk is, wordt de Cliënt hiervan vooraf door de Bank verwittigd.

## **5. DE MAATSCHAPPIJ - UITGAVENSTATEN**

De Maatschappij (Worldline NV) boekt de door de Aangesloten handelaars of Financiële ondernemingen geregistreerde transacties in en beheert de informatie opgenomen in de uitgavenstaten met betrekking tot transacties uitgevoerd met de Kaart.

De Maatschappij verzekert de dienst CARD STOP waar de cliënt/Kaarhouder terecht kan om de Kaart te laten blokkeren in geval van verlies, diefstal of een risico op misbruik of niet-toegestaan gebruik ervan. Zij beheert deze blokkeringen alsook de betwistingen van de Kaarhouders of de Cliënten.

De Bank stelt een maandelijkse uitgavenstaat op, op basis van informatie die zij ontvangt van de Maatschappij, behalve indien er geen uitgave verricht en

geregistreerd werd met de Kaart binnen de maand. Op dit overzicht worden de verrichtingen opgenomen die door de Kaarhouder(s) werden verricht, alsmede alle bewegingen die door de Maatschappij geregistreerd werden sinds het afsluiten van de vorige maandelijkse stand.

Afhankelijk van het feit of de Cliënt en/of de Kaarhouder gebruik maken van de digitale kanalen van de Bank, MyCrelan en/of Crelan Mobile, worden de uitgavenstaten op elektronische wijze verstuurd en ter beschikking gesteld aan de Cliënt en/of de Kaarhouder binnen het betrokken kanaal, of op papier opgestuurd naar het laatst gekende adres van de Cliënt. De Kaarhouder die niet de Cliënt is zal nooit een papieren uitgavenstaat ontvangen, ook als hij geen gebruik maakt van de digitale kanalen.

De Maatschappij zorgt voor de Aangesloten handelaars en Financiële ondernemingen, alsmede de beheerders van de met de Kaart toegankelijke terminals, voor invordering van de door de Kaarhouder of met de Kaart gedane uitgaven en opnemingen in specien.

De transacties in een vreemde munt worden in euro omgezet op basis van de vigerende wisselkoers op de dag van de betaling door de Maatschappij, zoals beschreven in artikel 11. De wijzigingen inzake wisselkoersen of rentevoeten worden onmiddellijk van kracht, voor zover ze gebeuren op basis van de overeengekomen referentiewisselkoers.

## **6. GEBRUIK VAN DE KAART EN VAN DE GEHEIME CODE - AUTHENTICATIE - TOESTEMMING**

Met zijn Kaart kan de Kaarhouder betalingen doen bij Aangesloten handelaars in België of in het buitenland alsmede contanten afhalen in de vorm van biljetten in de plaatselijke munt van de Terminals die door de Financiële ondernemingen ter beschikking worden gesteld. Om deze verrichtingen te doen en om zich te laten identificeren moet de Kaarhouder zijn Geheime code invoeren of een borderel ondertekenen nadat de transactie met zijn Kaart geïnitieerd werd in de terminal. Voor de betalingsopdrachten die door middel van communicatie op afstand werden gegeven, zoals telefoon, fax, internet, zal de Kaarhouder zich identificeren door het mededelen van het nummer en de vervaldatum van de Kaart en, in geval van betaling via Internet, zijn CVC-code.

Op sommige internetsites moet de Titularis ook de Digipass gebruiken die hij ontvangen heeft in het kader van de online (betaal)systemen van de Bank teneinde de betaling te bevestigen of Crelan Sign (in het digitale kanaal Crelan Mobile).

De Kaarhouder stemt met een betalingsopdracht in wanneer hij zijn Geheime code heeft ingevoerd en/of de nodige authenticatieprocedures heeft gevolgd om de elektronisch geïnitieerde transactie te bevestigen. De Geheime code of de gevolgde authenticatieprocedure vervangt de handgeschreven handtekening van de Kaarhouder en bevestigt dat deze instemt met de uitvoering van de betrokken transactie. Zij hebben dezelfde bewijskracht als de handgeschreven handtekening. Een transactie kan niet meer herroepen worden wanneer de Kaarhouder zijn toestemming tot uitvoering van de verrichting rechtstreeks aan de begunstigde heeft gegeven.

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 en/of de Kaarhouder onherroepelijk in met de verrichting 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 kaarhouder wordt aanbevolen altijd eerst het te betalen bedrag op de Terminal te controleren.

## **7. RISICO'S - WAARSCHUWING**

Elke tekortkoming in de veiligheidsinstructies creëert een aanzienlijk risico op onrechtmatig of bedrieglijk gebruik van de Kaart of van een kopie van de Kaart ten nadele van de Cliënt, de Kaarhouder of de Bank, en eventueel ook ten nadele van de Aangesloten handelaar begunstigde van de betaling uitgevoerd met de Kaart : de transacties verricht met de Kaart worden uitgevoerd en opgenomen op het overzicht, en desgevallend op de Verbonden rekeningen toegerekend, zonder controle van de ware identiteit van de persoon die gebruik maakt van de Kaart en/of de Geheime code. Elke eventueel oneerlijke persoon die over de Kaart en de Geheime code beschikt (heeft) of de Kaart heeft gekopieerd, is in staat om een Kaart te gebruiken teneinde betalingen of contanten op te nemen vanuit de Verbonden rekening.

Het is dus onontbeerlijk dat de Kaarhouder en de Cliënt nauwgezet de veiligheidsinstructies in acht nemen.

## **8. INSTRUCTIES I.V.M. DE VEILIGHEID – VERLIES, DIEFSTAL, MISBRUIK OF NIET-TOGESTAAN GEBRUIK VAN DE KAART**

De Kaarhouder die de Kaart gebruikt om producten of diensten te betalen bij Aangesloten handelaars of contanten af te halen bij Financiële ondernemingen, moet de juistheid van de vermeldingen (zijn naam, nummer van de Kaart, datum, te betalen bedrag) van het borderel dat hij moet ondertekenen controleren teneinde het risico van vergissingen of misbruik te voorkomen.

De voorkoming van fraudes en de behandeling van de schadedossiers wordt door de Maatschappij waargenomen voor rekening van de Bank. Uit veiligheidsoverwegingen kan enkel de Kaarhouder de Kaart gebruiken. Hij moet ze in optimale veiligheidsomstandigheden bewaren en gebruiken onder permanent en exclusief toezicht, zodat niemand anders

deze Kaarten of een kopie ervan kan gebruiken. De Kaarhouder mag ze niet aan derden toevertrouwen, zelfs niet aan vrienden of familieleden. Hij moet bijzonder alert en voorzichtig blijven in omstandigheden die diefstal in de hand kunnen werken (samenscholingen, verblijf in hotel of ziekenhuis, op restaurant, betalingen aan de kassa in een supermarkt of andere winkel, 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.

Wanneer de Kaarhouder, 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 is strikt persoonlijk voor de Kaarhouder. Dit betekent dat de Kaarhouder alleen deze code mag kennen. Hij moet dus de nodige voorzorgen nemen om deze geheim te houden. De Kaarhouder moet de code onmiddellijk uit het hoofd leren, deze nooit opschrijven, elke drager waarop ze vermeld staat onmiddellijk vernietigen, ze 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 houder moet al te evidente cijfercombinaties vermijden (bijvoorbeeld een geboortedatum, 1234, 1111 enz.).

De Kaarhouder moet de code beschermen tegen indiscrete blikken wanneer hij deze intoetst aan een terminal of een computer. Telkens wanneer de geheimhouding van een Geheime code bedreigd wordt, moet de Kaarhouder hem onmiddellijk wijzigen wanneer hij zich in België bevindt.

In het buitenland moet hij de onmiddellijke blokkering per telefoon vragen aan CARD STOP.

De Kaarhouder en/of de Cliënt moeten de Maatschappij en/of de Bank onmiddellijk op de hoogte brengen van op de Verbonden rekening geboekte ongeoorloofde transacties, vergissingen of tekortkomingen.

In deze gevallen alsook ook bij verlies, diefstal, onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van de Kaart of elke andere anomalie die misbruik of een gevaar voor misbruik doet vermoeden, moet de Kaarhouder onmiddellijk contact opnemen met CARD STOP om de Kaart te laten blokkeren. Deze verplichting geldt ook indien de Kaart door een terminal werd ingehouden.

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 houder en de Cliënt kunnen, na een binnen 18 maanden aan de Maatschappij of 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 de via deze Kaart geïnstalleerde (betaal)applicaties van de Bank of van derden of dergelijke applicaties waarin de Kaart werd geregistreerd, 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.

De Kaarthouder dient naast het verwittigen van CARD STOP ook zonder enig verwijl de Bank bij schrijven te informeren over het voorval en een klacht neer te leggen bij de politie (in het buitenland, bij de bevoegde autoriteiten). Een kopij van de klacht alsook de dossierreferentie dient aan de Bank medegedeeld te worden.

De Kaarthouder dient de Bank ook zonder enig verwijl een schriftelijk relaas te bezorgen van het voorval en een 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 alle feitelijke omstandigheden, kan elke tekortkoming aan de hierboven vermelde veiligheidsinstructies beschouwd worden als een grove nalatigheid. Het noteren van de gepersonaliseerde veiligheidsgegevens zoals zijn pincode, 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, wordt met name 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.

## **9. AANSPRAKELIJKHEID**

De Bank is ten aanzien van de Cliënt en de Kaarthouder aansprakelijk voor de goede uitvoering van de met de Kaart correct geïnitieerde opdrachten die de Maatschappij correct bereiken. Er wordt verwezen naar het Algemeen reglement van de bankverrichtingen voor alle preciseringen over de klachten, verantwoordelijkheden, het herroepingsrecht en het eventueel recht op terugbetaling van een al dan niet toegestane betalingsverrichtingen en het eventueel recht op een schadeloosstelling.

Wanneer de veiligheid van de Kaart en de geheimhouding van de Geheime code niet werden gevrijwaard (Kaart verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt, alsook bekend worden van de Geheime codes), draagt de Cliënt de verliezen in verband met elke ongeoorloofde betaalverrichting tot de Bank hiervan in kennis werd gesteld of de blokkering werd aangevraagd bij CARD STOP. Het risico ten laste van de Cliënt 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 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 diefstal, onrechtmatig gebruik of verlies 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.

## **10. TUSSENKOMENDE DERDEN**

De Maatschappij en de Bank staan buiten de tussen de Cliënt of Kaarthouder en de Aangesloten handelaar of Financiële onderneming aangegane verkoopcontracten, huurcontracten en dienstcontracten, alsook de contracten die met andere operatoren werden afgesloten (internet, elektriciteit, telefonie, enz.).

De Maatschappij en de Bank kunnen niet gehouden worden om in een geschil tussen te komen dat verband houdt met een aankoop of transactie bij deze derden. De excepties die aan deze derden kunnen opgeworpen worden zijn niet tegenstelbaar aan de Maatschappij of de Bank. De Cliënt en de Kaarthouder moeten zich tot deze operatoren wenden om hun contractuele voorwaarden te kennen inzake aansprakelijkheid en tarieven.

De Maatschappij en de Bank zijn niet aansprakelijk voor het feit dat de Kaart geweigerd zou zijn door een Aangesloten handelaar, een Financiële onderneming of een andere derde.

## **11. TARIFERING EN KOSTEN**

Het afleveren en ter beschikking houden van een Kaart en het gebruik van de diensten brengen periodieke kosten met zich die op de Verbonden rekening of een andere rekening van de Cliënt zullen worden gedebiteerd. Kosten zijn eveneens van toepassing op het afhalen van contanten.

Daarbij baseert men zich op de tarieflijsten en informatiedocumenten met betrekking tot tarieven 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.

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 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 (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 Kaarhouder 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 Kaarhouder stemmen ermee in dat de bank deze informatie verstrekt door middel van een tekstbericht, waarvoor de bank geen kosten aanrekent, dat naar de mobiele telefoon van de Kaarhouder wordt gestuurd. De kaarhouder kan zijn mobiele telefoonnummer opgeven via myCrelan of zijn agent.

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

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

## 12. BEWIJS

Elke transactie uitgevoerd met de Kaart op een betalingsterminal of een geldautomaat wordt onmiddellijk

in een elektronisch journaal geregistreerd. Deze registratie wordt door de Maatschappij bewaard. 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 gelijkaardige 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 werden geregistreerd, kunnen als bewijs worden aangevoerd tegen de Cliënt die geen Consument is, onverminderd diens recht om het tegendeel te bewijzen. De elektronische journalen, de loggings of elk intern overzicht van een verrichting die werd uitgevoerd door middel van de Kaart of de Geheime codes doet vermoeden dat de Kaarhouder zelf de verrichting heeft uitgevoerd. De terminal levert soms automatisch of op aanvraag een biljet af met de gegevens van de transactie. Dit biljet heeft maar een indicatieve waarde. De Kaarhouder die een borderel ondertekent in het kader van gedane betalingen bij de Aangesloten handelaars wordt geacht de transacties opgenomen op het borderel te hebben toegestaan en de juistheid van de vermeldingen te hebben erkend.

## 13. LIMIETBEDRAG

Het limietbedrag is het maximaal bedrag dat in functie van de beslissing van de Bank en van de betrokken Kaart uitgegeven mag worden met de Kaart gedurende de periode van 1 maand, tussen twee afsluitingen van uitgaveperiodes en de aflevering van uitgavenstaten, in België en in het buitenland.

Dit limietbedrag maakt geen kredietlijn uit. Het betreft louter een limiet op de toegestane uitgaven met de Kaart. De Kaarhouder verbindt zich dit limietbedrag na te leven.

Het standaard limietbedrag dat verbonden is aan de Kaart kan eventueel aangepast worden, op tijdelijke of permanente basis in het agentschap. Met het oog op deze verhoging, kan de Bank wel vragen naar bewijs van voldoende financiële middelen.

De Cliënt dient ervoor te zorgen dat er steeds voldoende tegoeden beschikbaar zijn op de Verbonden rekening om de met de Kaart verrichte uitgaven volledig te kunnen betalen op het ogenblik van de boeking van het uitgavenoverzicht.

Ingeval van een Visa Kaart, zal de Maatschappij elke 23<sup>ste</sup> van de maand de periode afsluiten en een uitgavenstaat opmaken, dewelke de Cliënt kort daarop zal ontvangen. De debitering van de Verbonden rekening voor het aangeduide bedrag op de uitgavenstaat zal ten vroegste plaatsvinden op de eerste werkdag volgend op 9 kalenderdagen. Dit bedrag zal gereserveerd blijven op het beschikbare saldo van de Kredietkaart tot op het ogenblik van debitering.

Na betaling van een uitgavenoverzicht wordt het nog met de Kaart beschikbaar bedrag tot het plafond hersteld. De Maatschappij of de Financiële ondernemingen kunnen beperkingen vastleggen voor geldopvragingen in contanten met de Kaart.

## **14. UITGAVENSTAAT - DEBITERING VAN DE VERBONDEN REKENING – NIET TOEGELATEN DEBETSALDO OP DE REKENING**

De uitgavenstaat waarvan sprake in artikel 5, vormt een maandelijks overzicht van de uitgaven wanneer transacties geboekt werden sinds het vorige overzicht.

De boeking van de transacties hangt af van het moment waarop de Aangesloten handelaar deze aan de Maatschappij meedeelt. De uitgavenstaat vermeldt de afsluitingsdatum van het overzicht, de uitgavenlimiet, de datum en identificatie van de transacties en desgevallend de gegevens van de begunstigten, het bedrag van de transactie in de plaatselijke munt, alsmede de omzetting in euro en de toegepaste wisselkoers. De referentiewisselkoers is deze van de Europese Centrale Bank van de dag van de boeking van de transactie door de Maatschappij. Het overzicht vermeldt ook de eventuele kosten voor de afname van contanten.

De Cliënt geeft aan de Bank zijn toestemming om ambtshalve het bedrag van de uitgavenstaat van de Verbonden rekening of van elke andere rekening waarvan hij titularis of mede-titularis is geopend bij de Bank te debiteren, op de datum vermeld op het overzicht. De Cliënt verbindt zich ertoe de Verbonden rekening op voldoende wijze te provisioneren om deze debitering mogelijk te maken. Bij gebrek aan voldoende provisionering, heeft de Bank de toelating om de Verbonden rekening te debiteren, zelfs buiten enig toegestaan krediet door de Bank op die rekening.

Onverminderd wat door artikel 6 van dit Reglement voorzien wordt, is de Kaarhouder hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk met de Cliënt ten aanzien van de Bank voor elk negatief saldo van de Verbonden rekening van de Cliënt dat het gevolg is van het gebruik van de Kaart.

De Bank zal het gebruik van de Kaart kunnen opschorten of het gebruik van de Kaart kunnen stopzetten in geval van een niet-toegelaten debetsaldo op de Verbonden rekening.

De Kaarhouder en/of de Cliënt moeten de Maatschappij schriftelijk op de hoogte brengen van elke vergissing of onregelmatigheid die zij vaststellen in het uitgavenoverzicht zodra zij deze vaststellen en uiterlijk binnen de dertien maanden na de debitering. Deze termijn van dertien maanden wordt herleid tot drie maanden wanneer de Cliënt geen consument is.

## **15. VERZEKERINGEN**

Verschillende verzekeringsdiensten kunnen aan de Kaarhouders worden aangeboden. Het type verzekering hangt af van het type Kredietkaart.

De aangeboden dekkingen en de voorwaarden hiervan worden in onderscheiden documenten toegelicht. Deze documenten zijn beschikbaar in de agentschappen van de Bank en eventueel ook op haar website.

De Bank kan de partners die deze verzekeringsdiensten aanbieden vrij kiezen, wat ook het recht inhoudt om vrij van partner te veranderen.

De vaststelling of een schadegeval al dan niet door de betrokken verzekering wordt gedekt en het beheer van het gedekte schadegeval vallen onder de verantwoordelijkheid van de verzekeringspartner. De Bank zal niet tussenkomen in deze vaststelling en/of dit beheer, noch in eventuele discussies of geschillen die zouden kunnen ontstaan tussen de klant en de verzekeraar.

De Bank kan eveneens op elk moment beslissen om de verzekeringsdiensten te beëindigen, hetzij op eigen initiatief, hetzij omdat de betrokken verzekeringspartner de relatie met de Bank beëindigt. In dat geval worden alle dekkingen onmiddellijk opgezegd en van rechtswege beëindigd, zelfs voor de diensten en goederen die reeds met de Kaart werden betaald vóór de beëindiging/opzegging. De klant en/of de Kaarhouder wordt hiervan vooraf op de hoogte gebracht.

De dekkingen worden eveneens met onmiddellijke ingang beëindigd, ook voor reeds betaalde diensten en goederen, in geval van niet-vernieuwing of opzegging van de Kaart.

## **16. WIJZIGING VAN HET CONTRACT OF DE DIENSTEN**

De door de Bank aangeboden 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 de voorwaarden en de modaliteiten van de aan de Kaart verbonden diensten op ieder ogenblik te wijzigen, waaronder de kosten, alsook dit Reglement, mits de Cliënt of de Kaarhouder hiervan, minstens twee maanden vóór de wijziging van kracht wordt, in kennis te stellen. De wijzigingen inzake wisselkoersen of rentevoeten worden in ieder geval onmiddellijk van kracht, voor zover ze gebeuren op basis van de overeengekomen referentiewisselkoers.

De Cliënt of de Kaarhouder die niet met een wijziging akkoord gaat, moet schriftelijk van de Kaart afzien voorafgaand aan de voorziene inwerkingtreding van de wijziging. In dat geval zijn ook de bepalingen van het Algemeen reglement van de bankverrichtingen betreffende de beëindiging van de relatie van toepassing en moet de Kaart vernietigd of aan de Bank terugbezorgd worden.

Het feit dat de Kaarhouder verder gebruikmaakt van de Kaart na inwerkingtreding van de wijzigingen, impliceert dat de cliënt en de Kaarhouder ermee akkoord gegaan zijn.

## **17. 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 zoals bijgevolg gekend is in de systemen.

## **18. 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.

---