

Häufig gestellte Fragen

Ein Zwischenfall während Ihrer Transaktion?

Wenn Ihre Karte geschluckt wird, wird sie aus Sicherheitsgründen zerstört und nicht an Sie herausgegeben. Es empfiehlt sich jedoch, sie über den Service „Card Stop“ durch Anruf der Nummer 078 170 170 (7 Tage die Woche - rund um die Uhr) sperren zu lassen. * Bitte setzen Sie sich dann mit Ihrer Bank in Verbindung, die Ihnen eine neue Karte zuschicken wird.

* nur für belgische Karten; für die ausländischen Karten: Wenden Sie sich bitte sofort an Ihre Bank

Bei Pannen während einer Transaktion wenden Sie sich bitte an Ihre Bank.

Bei allen anderen Schwierigkeiten rufen Sie an unter der Nummer **0800/71 302 (von Montag bis Samstag von 08.00 bis 18.00 verfügbarer Helpdesk)**.

Wie viel kostet ein Vorgang an einem Bancontact CASH-Punkt?

Die Bancontact CASH-Punkte berechnen den Nutzern keine Gebühren. Wie gewohnt, werden die Transaktionsgebühren gegebenenfalls in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihrer Bank festgelegt. Was dies anbetrifft, ändert sich also nichts, wenn Sie einen Bancontact CASH-Punkt nutzen.

Was tun, wenn meine Karte durch einen Bancontact CASH-Punkt geschluckt wird?

Wenn Ihre Karte von einem CASH-Punkt geschluckt wird, wird sie aus Sicherheitsgründen zerstört. Wir empfehlen Ihnen jedoch, sie über den Service „Card Stop“ durch Anruf der Nummer 078 170 170 (7 Tage die Woche - rund um die Uhr) sperren zu lassen. Bitte setzen Sie sich dann mit Ihrer Bank in Verbindung, um eine neue Karte zu erhalten.

* nur für belgische Karten; für die ausländischen Karten: Wenden Sie sich bitte sofort an Ihre Bank.

Was tun, wenn der Automat nicht den verlangten Betrag ausgibt?

Wenn der Automat nicht den verlangten Betrag ausgibt, wenden Sie sich an Ihre Bank, die die nötigen Überprüfungen vornehmen wird.

Was tun, wenn der Automat während meiner Geldeinzahlung blockiert wird?

Auch wenn das sehr selten vorkommt, kann es passieren, dass ein Automat während einer Geldeinzahlung blockiert wird. Dazu kann es zum Beispiel bei abgegriffenen oder zerrissenen Stückelungen, Fremdkörpern in einem Bündel, verdächtigen Geldscheinen, einer falschen Bedienung bei der Einführung der Geldscheine oder durch eine Störung des Automaten kommen. Kommt es zu einer solchen Blockierung, kann nur Ihre Bank die nötige Überprüfung für die Gutschrift auf Ihrem Konto vornehmen. Nur eine Kontaktaufnahme mit Ihrer Bankfiliale bietet die Möglichkeit, eine Situation dieser Art zu bereinigen.

Was tun, wenn auf mein Konto nicht gleich der Betrag gutgeschrieben wird, den ich hinterlegt habe?

Wird Ihrem Konto nicht der Betrag gutgeschrieben, den Sie an einem Bancontact CASH-Punkt eingezahlt haben, kann nur Ihre Bank die erforderliche Untersuchung einleiten. Wenden Sie sich also an Ihre Bank, um eine Situation dieser Art zu bereinigen.

Welche Garantie habe ich, dass ich meine Geldabhebungen oder meine Geldeinzahlung in aller Sicherheit tätigen kann?

Alle Bancontact CASH-Punkte sind nach sehr hohen Sicherheitsnormen errichtet worden.

Es ist alles eingerichtet worden, um in aller Ruhe Geld abheben und einzahlen zu können. Die Spiegel über dem Bildschirm ermöglichen es dem Benutzer, im Auge zu behalten, was sich hinter ihm abspielt.

Tritt bei einer Geldabhebung eine Panne auf, steht unter der in der Nähe des CASH-Punktes angeschlagenen Telefonnummer ein Helpdesk zur Verfügung, und auf einer Tafel wird das „Card Stop“-Verfahren deutlich erläutert, nach dem die Karte gesperrt werden kann.

Alle Bancontact CASH-Punkte verfügen sieben Tage die Woche und rund um die Uhr über eine Kameraüberwachung.

Außerdem befinden sich alle CASH-Punkte, die auch die Geldeinzahlungsfunktion anbieten, in dazu vorgesehenen inneren Bereichen. Sie sind mit einem Alarmsystem ausgestattet, dessen Sirene bei verdächtigen Vorgängen ausgelöst wird.

Um die Diskretion unserer Standorte mit der Einzahlungsfunktion im Angebot zu verbessern, sind zwischen den Automaten Sichtblenden angebracht, um das seitliche Sichtfeld zu verringern. Vor den Geldausgabeautomaten sind am Boden Linien angebracht worden.

Schließlich ist, dort wo nötig, ein Aufkleber an den Fenstern angebracht worden, um die Einsehbarkeit der Geldausgabeautomaten von außen zu verringern.

Welches sind die verfügbaren Stückelungen in einem Bancontact CASH-Punkt?

In diesem Stadium werden von den Bancontact CASH-Punkten Stückelungen von 20 € und 50 € sowie von 10 € und 100€ an bestimmten Geldausgabeautomaten ausgegeben. Auf der Website bancontact.cash werden Sie bald die CASH-Punkte aufrufen können, die andere Stückelungen als die von 20 € und 50 € anbieten.

Warum werden nicht überall auch Stückelungen von 10€ und 100€ sowie Stückelungen von 5 € angeboten? Wird das eines Tages kommen?

Als die Errichtung neuer Bancontact CASH-Punkte begann, wurden auf sehr breiter Basis zunächst die meistgefragten Stückelungen angeboten, das heißt die von 20 € und 50 €.

Der Nutzung unserer CASH-Punkte und den Hinweisen unserer Nutzer gilt weiterhin unsere Aufmerksamkeit, deshalb haben wir vor Kurzem einige Geldausgabeautomaten um die Ausgabe von Stückelungen von 10 € ergänzt.

Die Erweiterung des Angebots anderer Geldausgabeautomaten um Stückelungen von 10 € und/oder 100 € und gegebenenfalls um weitere Stückelungen wird geprüft.

Bis in welcher Höhe sind Geldabhebungen/Geldeinzahlungen an einem Bancontact CASH-Punkt möglich?

Die Betragsobergrenzen pro Vorgang werden von Ihrer Bank und durch die Einstellungen der von Ihnen zum Zeitpunkt der Transaktion benutzten Karte festgelegt. Es empfiehlt sich also, sich über diese Obergrenzen bei Ihrer Bank zu informieren.

Aus technischen Gründen ist am benutzten CASH-Punkt eine Obergrenze der Anzahl Geldscheine pro Einzahlung oder Abhebung eingestellt, anschließend kann aber sofort in eine oder mehrere neue Transaktionen gewechselt werden.

Wie lässt sich für meine Abhebung ein bestimmter Betrag manuell einstellen? Ich sehe nur vorgegebene Beträge... ?

Bei Ihrer Abhebung bittet Sie ein erstes Fenster, einen vorgegebenen Betrag in der Spalte links zu wählen. Sie können sich aber auch dafür entscheiden, auf den gelben Knopf „Abhebung“ zu klicken: Sie landen dann in einem zweiten Fenster mit anderen vorgegebenen Beträgen. Dann können Sie sich noch dafür entscheiden, keinen dieser Beträge zu wählen und auf „anderer Betrag“ zu klicken. Das nächste Fenster ermöglicht es Ihnen dann, Ihren Betrag und die jeweilige Anzahl der Geldscheine zu wählen.

Welche Arten von Stückelungen werden für die Geldeinzahlung akzeptiert?

Für die Geldeinzahlungen werden alle Arten von Geldscheinen in € akzeptiert.

Darf ich das Konto wählen, von dem ich Geld abheben bzw. auf das ich Geld einzahlen will?

Eine Geldabhebung oder -einzahlung an einem Bancontact CASH-Punkt betrifft immer das Konto, auf das die zum Zeitpunkt der Transaktion verwendete Bankkarte ausgegeben worden ist.

Um Geld auf ein anderes Konto einzuzahlen, muss entweder die mit diesem Konto direkt verbundene (oder, wenn Sie noch keine haben, bei der betreffenden Bank bestellte) Karte verwendet oder nach der erfolgten Einzahlung eine Überweisung auf das andere Konto vorgenommen werden.

Wie kann ich ein Stichwort bei meiner Einzahlung angeben?

Wegen der Buchhaltung müssen Sie bei Ihrer Einzahlung vielleicht ein Stichwort angeben. Sie können das während Ihrer Transaktion tun. Wenn das Fenster „Eingezahlte Banknoten: Zusammenfassung“ anzeigt, genügt es, auf das Feld „Anmerkungen“ zu klicken, und eine Tastatur erscheint, die das Eingeben Ihres Stichworts ermöglicht. Die strukturierten Mitteilungen werden ab Juni 2023 möglich sein.

Wie sieht es mit den anderen Bankfunktionen wie Überweisungen aus?

Die Bancontact CASH-Punkte erlauben das Abheben von Geld und die Änderung der PIN Ihrer Bankkarte, ganz gleich welche die Bank ist, bei der Sie Kunde sind. Wenn Sie außerdem Kunde bei Belfius, PNP Paribas Fortis, Fintro, ING und/oder CBC/KBC sind, können Sie auch Ihren Kontostand abfragen, Geld an den CASH-Punkten einzahlen, die diese Funktion anbieten (zwei Drittel der Bancontact CASH-Punkte bis Ende 2024). Demnächst ermöglichen die Bancontact CASH-Punkte auch die Aktualisierung der Adressangaben Ihres Bankkontos mittels Ihres Personalausweises.

Die nicht bargeldbezogenen Funktionen wie Überweisungen können auf vielen anderen Wegen genutzt werden. Diese Vorgänge sind mit Zeitaufwand verbunden. Würden sie an den Geldausgabeautomaten stattfinden, würde dies lange Warteschlangen verursachen. Deswegen finden Sie sie nicht an unseren Bancontact CASH-Punkten.

Wie wird die Sauberkeit der CASH-Punkt-Standorte gewährleistet?

Reinigungsteams übernehmen den regelmäßigen Unterhalt jedes CASH-Punkt-Standorts. Die Häufigkeit der Reinigungen erhöht sich in Hochbetriebsperioden und an sehr häufig aufgesuchten Standorten.

Die Standorte der CASH-Punkte sind auch mit Fußmatten ausgestattet.

Wir laden auch alle unsere Nutzer dazu ein, uns bei der Sauberkeit unserer CASH-Punkt-Standorte zu unterstützen, indem sie es zum Beispiel vermeiden, ihre Transaktionsbelege auf den Boden zu werfen. Zu diesem Zweck sind die Bildschirme unserer CASH-Punkte neulich angepasst worden, um den Ausdruck überflüssiger oder irrtümlicher Belege zu vermeiden.

Sind die Bancontact CASH-Punkte Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich?

Alles wird unternommen, damit die Bancontact CASH-Punkte Personen mit eingeschränkter Mobilität so zugänglich wie möglich gemacht werden. Unser Locator www.bancontact.cash enthält für jeden CASH-Punkt-Standort Angaben zu seiner Zugänglichkeit für Personen, die sich im Rollstuhl, mit einem Rollator oder mit einer anderen Gehhilfe fortbewegen.

Die Tastatur jedes CASH-Punkts ist immer vom Rollstuhl aus erreichbar.

Übrigens sind alle CASH-Punkte dank eines Audio-Führungssystems und der Brailleschrift auf den verschiedenen Bestandteilen des Automaten Sehbehinderten und Blinden zugänglich.

Ich finde keinen Geldausgabeautomaten in meiner Nähe mehr, ich habe den Eindruck, es gibt deren immer weniger, warum?

Dazu muss man wissen, dass in Belgien die Bargeldabhebungen in den letzten 10 Jahren um 50% zurückgegangen sind. Es versteht sich also von selbst, dass die Zahl der Geldausgabeautomaten ebenfalls rückläufig ist. Wir entwickeln uns zu einer bargeldärmeren, aber bestimmt nicht bargeldlosen Gesellschaft. Unser Ziel ist es, den Zugang zu Bargeld gemäß den heutigen Bedürfnissen aufrechtzuerhalten und sogar zu optimieren.

Darum werden die neuen Bancontact CASH-Punkte nicht unbedingt dort eingerichtet, wo die Bankfilialen ihre Räumlichkeiten mieten oder mieteten, sondern dort, wo Sie sie wirklich benötigen: in den Einkaufszentren, in den Vierteln mit vielen Kneipen und Restaurants, in der Nähe der Marktplätze, auf dem Weg zur Arbeit, zur Freizeitaktivität und zum Einkaufen usw.

Am Ende dieser langsam, aber sicher voranschreitenden Arbeiten werden in Belgien 2.240 neue Bancontact CASH-Punkte an den häufig besuchten Orten unseres Alltags stehen.

In welcher Sprache kann ich meine Transaktion ausführen?

Jeder CASH-Punkt ist viersprachig. Solange keine Bankkarte eingeführt wird, werden die Botschaften auf dem Bildschirm abwechselnd in den vier Sprachen angezeigt. Niederländisch, Französisch, Englisch und Deutsch. Sobald die Karte eingeführt worden ist, wird der Automat die Sprache erkennen. Wenn die Karte auf keine Sprache eingestellt ist, wird der Kunde zwischen den vier genannten Sprachen wählen können.

An den Standorten sind die Schriftzüge in der Sprache des Standortes gehalten. In touristischen Regionen und in Großstädten fügen wir auch andere Sprachen hinzu, um allen Benutzern weiterhelfen zu können.