

# Questions fréquentes

## **Un problème lors de votre transaction ?**

Si votre carte est avalée, elle sera détruite pour des raisons de sécurité et ne vous sera pas rendue. Il est toutefois conseillé de la faire bloquer via le service « Card Stop » en appelant le numéro 078 170 170 (7 jours/7 – 24h/24).\* Veuillez ensuite contacter votre banque pour obtenir une nouvelle carte.

\* pour les cartes belges uniquement ; pour les cartes étrangères : veuillez contacter immédiatement votre banque

Pour tout problème relatif à une transaction, veuillez contacter votre banque.

Pour tout autre problème, veuillez appeler le numéro gratuit **0800/71 302 (centre d'aide disponible du lundi au samedi, de 08 à 18h)**.

## **Combien me coûte une opération via un point CASH Bancontact ?**

Les points CASH Bancontact ne facturent aucun frais aux utilisateurs. Les éventuels frais de transactions sont déterminés par les conditions générales de vente de votre banque, comme toujours. Rien ne change donc à ce niveau-là si vous utilisez un point CASH Bancontact.

## **Que faire si ma carte est avalée par un point CASH Bancontact ?**

Si votre carte est avalée par un point CASH, elle est détruite pour des raisons de sécurité. Nous vous conseillons toutefois de la faire bloquer via le service « Card Stop » en appelant le numéro 078 170 170 (7 jours/7 – 24h/24) \*. Veuillez ensuite contacter votre banque pour obtenir une nouvelle carte.

\* pour les cartes belges uniquement ; pour les cartes étrangères : veuillez contacter immédiatement votre banque.

## **Que faire si l'appareil ne délivre pas le montant demandé ?**

Si l'appareil ne vous délivre pas le montant demandé, veuillez contacter votre banque qui procédera aux vérifications nécessaires.

### **Que faire si le distributeur se bloque pendant mon dépôt d'argent ?**

Même si cela est très rare, il peut arriver qu'un distributeur se bloque pendant le dépôt d'argent. Cela peut se produire, par exemple, en cas de coupures chiffonnées ou déchirées, de corps étranger dans une liasse, de billet(s) suspect(s), d'une mauvaise manipulation lors de l'introduction de billets ou lors d'un problème avec le distributeur. Si un tel blocage se produit, seule votre banque peut lancer les vérifications nécessaires pour créditer votre compte. Seul un contact avec votre banque permet donc de résoudre ce type de situation.

### **Que faire si le montant déposé n'est pas été versé rapidement sur mon compte ?**

Si votre compte n'est pas crédité du montant que vous avez déposé via un point CASH Bancontact, seule votre banque peut lancer les vérifications nécessaires. Veuillez donc contacter votre banque pour résoudre ce type de situation.

### **Quelle garantie ai-je de déposer ou retirer de l'argent en toute sécurité ?**

Tous les points CASH Bancontact sont construits selon des normes de sécurité très élevées.

Tout est mis en place pour retirer et déposer de l'argent en toute sérénité. Les miroirs situés au-dessus de l'écran permettent à l'utilisateur de voir ce qui se passe derrière lui.

Si un problème survient lors d'un retrait d'argent, un service d'assistance est disponible via un numéro de téléphone indiqué à proximité du point CASH et un affichage explique clairement la procédure « Card Stop » pour permettre de bloquer la carte.

Tous les points CASH Bancontact disposent d'une surveillance par caméra 24h/24 et 7j/7.

De plus, les points CASH qui proposent aussi la fonction de dépôt d'argent sont situés dans des espaces intérieurs dédiés. Ceux-ci disposent d'un système d'alarme dont la sirène s'enclenche en cas d'événement suspect.

Afin d'améliorer la discrétion sur nos sites offrant la fonction dépôt, des panneaux de discrétion ont été installés entre les appareils pour diminuer le champ de vision latérale. Des lignes de distanciation ont été apposées au sol devant les distributeurs.

Enfin, un autocollant a été apposé sur les fenêtres là où il est nécessaire de diminuer la vue sur les distributeurs depuis l'extérieur.

### **Quelles sont les coupures disponibles dans un point CASH Bancontact ?**

A ce stade, les points CASH Bancontact délivrent des coupures de 20 et 50 €, ainsi que de 10€ et 100€ sur certains distributeurs. Sur le site [bancontact.cash](https://bancontact.cash), vous pourrez très bientôt identifier les points CASH qui proposent des coupures autres que celles de 20 et 50€.

## **Pourquoi ne pas proposer aussi des coupures de 10€ et 100€ partout, ainsi que de coupures de 5 € ? Cela arrivera-t-il un jour ?**

Le déploiement des nouveaux points CASH Bancontact a commencé en proposant, dans un premier temps, les coupures très largement les plus demandées, à savoir celles de 20 et 50€.

Nous restons attentifs à l'utilisation de nos points CASH et aux remarques de nos utilisateurs, c'est pourquoi nous avons récemment ajouté des coupures de 10€ dans certains distributeurs.

La question d'élargir les coupures de 10€ et/ou de 100€ à d'autres distributeurs, et d'éventuels autres types de coupures, est à l'étude.

## **Jusqu'à quel montant est-il possible de retirer/déposer de l'argent à un point CASH Bancontact ?**

Les limites de montants par transaction sont fixées par votre banque et paramétrées sur la carte que vous utilisez au moment de la transaction. Il est donc conseillé de prendre connaissance de ces plafonds auprès de votre banque.

Pour des raisons techniques, une limite du nombre de billets par dépôt ou retrait est paramétrée dans le point CASH utilisé, mais il est possible de procéder ensuite immédiatement à une ou plusieurs nouvelle(s) transaction(s).

## **Comment inscrire manuellement un montant précis pour mon retrait ? Je ne vois que des montants prédéfinis... ?**

Lors de votre retrait, un premier écran vous invite à choisir un montant prédéfini dans la colonne de gauche. Mais vous pouvez aussi choisir de cliquer sur le bouton jaune 'retrait': vous êtes alors amené vers un deuxième écran avec d'autres montants prédéfinis. A ce moment-là, vous pouvez encore décider de ne pas choisir un de ces montants et de cliquer sur "autre montant". L'écran suivant vous permet alors ensuite de choisir votre montant et celui des billets.

## **Quelles sont les types de coupures acceptées pour le dépôt d'argent ?**

Pour les dépôts d'argent, tous les types de coupures en € sont acceptés.

## **Puis-je choisir le compte sur lequel je veux retirer ou déposer de l'argent ?**

Un retrait ou dépôt d'argent via un point CASH Bancontact est toujours lié au compte directement associé à la carte de banque utilisée au moment de l'opération.

Pour déposer de l'argent sur un autre compte, il faut soit utiliser la carte directement associée à ce compte (ou en commander une auprès de la banque concernée si vous n'en disposez pas encore), soit effectuer un transfert vers ce compte-là, une fois le dépôt effectué.

## Comment puis-je joindre une communication lors d'un dépôt ?

Pour des raisons de comptabilité, vous devez peut-être joindre une communication lors de votre dépôt. Vous pouvez le faire pendant votre transaction. Au moment où l'écran indique « Billets déposés : Résumé », il suffit de cliquer sur le champ « Remarques » et un clavier virtuel apparaît, qui permet de rédiger votre communication. Les communications structurées seront possibles à partir de juin 2023.

## Qu'en est-il des autres fonctions bancaires telles que les virements ?

Les points CASH Bancontact permettent de retirer de l'argent et de changer le code pin de votre carte bancaire, quelle que soit la banque dont vous êtes client.e. De plus, si vous êtes client.e de Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et/ou CBC/KBC, vous pouvez aussi consulter le solde de votre compte, et déposer de l'argent dans les points CASH qui proposent cette fonction (deux tiers des points CASH Bancontact d'ici fin 2024). Prochainement, les points CASH Bancontact permettront aussi d'actualiser les coordonnées associées à votre compte en banque via votre carte d'identité.

Les fonctions « non cash » tels que les virements peuvent être effectuées via de nombreux autres canaux. Ces opérations prennent du temps et si elles étaient opérées via des distributeurs, cela provoquerait d'importantes files d'attente. C'est pour cela que vous ne les retrouvez pas sur nos points CASH Bancontact.

## Comment la propreté des emplacements de points CASH est-elle garantie ?

Des équipes de nettoyage assurent l'entretien de chaque emplacement de point CASH de façon régulière. La fréquence du nettoyage est augmentée aux périodes chargées et dans les endroits très fréquentés.

Les emplacements de points CASH sont également équipés de paillasons.

Nous invitons aussi tous nos utilisateurs à nous aider à maintenir nos emplacements de points CASH propres, en évitant, par exemple, de jeter leur ticket de transaction par terre. A ce titre, les écrans de nos points CASH ont récemment été adaptés pour éviter d'imprimer un tickets inutilement ou par erreur.

## Les points CASH Bancontact sont-ils accessibles aux personnes à mobilité réduite ?

Tout est mis œuvre pour que les points CASH Bancontact soient les plus accessibles possibles aux personnes à mobilité réduite. Notre localisateur [www.bancontact.cash](http://www.bancontact.cash) comporte, pour chaque emplacement de points CASH, une indication quant à son accessibilité aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant, avec un déambulateur ou un autre support.

Le clavier de chaque point CASH est toujours accessible depuis un fauteuil roulant.

Par ailleurs, tous les points CASH sont accessibles aux personnes malvoyantes et aveugles, grâce à un système de guidage audio et à l'écriture braille sur les différentes composantes du dispositif.

## **Je ne trouve plus de distributeur de billets près de chez moi, j'ai l'impression qu'il y en a de moins en moins, pourquoi ?**

En Belgique, les retraits de cash ont diminué de 50% ces 10 dernières années. Il est donc logique que le nombre de distributeurs diminue aussi. Nous évoluons certes vers une société avec moins de cash, mais certainement pas sans cash. Notre objectif est donc de préserver l'accès au cash et même de l'optimiser, en fonction des besoins d'aujourd'hui.

C'est pourquoi les nouveaux points CASH Bancontact sont placés non plus forcément là où les agences bancaires louent ou louaient leurs bureaux, mais bien là où vous en avez vraiment besoin : dans les centres commerciaux, dans les quartiers à forte présence de cafés et restaurants, à proximité des places de marché, sur le chemin vers le travail, les loisirs et le shopping, etc.

C'est un travail long et progressif, qui, quand il sera terminé, offrira 2240 nouveaux points CASH Bancontact en Belgique, aux endroits clés de notre quotidien.

## **Dans quelle langue puis-je effectuer ma transaction ?**

Chaque point CASH est quadrilingue. Tant qu'aucune carte bancaire n'est insérée, l'écran communique alternativement des messages dans les quatre langues : français, néerlandais, anglais et allemand. Une fois la carte insérée, l'appareil reconnaît la langue. Si aucune langue n'est associée à la carte, le client pourra choisir entre les quatre langues répertoriées.

Sur les sites, notre signalétique est mise en place dans la langue de l'endroit. Dans les régions touristiques et les grandes villes, nous ajoutons également d'autres langues afin d'aider tous les utilisateurs.