

Veelgestelde vragen

Een probleem bij uw transactie?

Als uw kaart ingeslikt is, wordt ze om veiligheidsredenen vernietigd en dus niet terugbezorgd. Het is evenwel aangeraden om ze toch te blokkeren door naar het nummer 078 170 170 van 'Card Stop' te bellen (7/7d - 24/24u) *. Contacteer daarna uw bank voor een nieuwe kaart.

* uitsluitend voor Belgische kaarten; voor buitenlandse kaarten: contacteer onmiddellijk uw bank

Voor alle problemen rond transacties vragen wij u om uw bank te contacteren.

Voor alle andere problemen kunt u terecht op het gratis nummer **0800/71 302 (helpdesk bereikbaar van maandag tot zaterdag van 8.00 u. tot 18.00 u.)**.

Hoeveel betaal ik voor een verrichting via een Bancontact CASH-punt?

De Bancontact CASH-punten rekenen geen kosten aan de gebruiker aan. De eventuele transactiekosten worden bepaald door de algemene verkoopvoorwaarden van uw bank, zoals altijd al het geval was. Dat u gebruik maakt van een Bancontact CASH-punt verandert wat dat betreft niets aan de zaak.

Wat moet ik doen als mijn kaart door een Bancontact CASH-punt wordt ingeslikt?

Als uw kaart door een CASH-punt wordt ingeslikt, wordt ze om veiligheidsredenen vernietigd. We raden evenwel aan om ze toch te blokkeren door naar het nummer 078 170 170 van 'Card Stop' te bellen (7/7d - 24/24u) *. Contacteer daarna uw bank voor een nieuwe kaart.

* uitsluitend voor Belgische kaarten; voor buitenlandse kaarten: contacteer onmiddellijk uw bank.

Wat moet ik doen als het toestel niet het gevraagde bedrag aflevert?

Als het toestel niet het gevraagde bedrag aflevert, vragen wij u om uw bank te contacteren die dan de nodige controles zal uitvoeren.

Wat moet ik doen als het apparaat blokkeert tijdens mijn cash-storting?

Hoe zelden ook, het komt voor dat een apparaat tijdens de storting van cash vastloopt. Dat kan bijvoorbeeld gebeuren bij verfrommelde of gescheurde biljetten, met een vreemd voorwerp in een stapel briefjes, in geval van (een) verdacht(e) biljet(ten), bij een verkeerde handeling tijdens het invoeren van de bankbriefjes of door een probleem met het toestel. Bij een dergelijke blokkage kan alleen uw bank overgaan tot de nodige controles om uw rekening te crediteren. Dit soort van situaties kan dus alleen opgelost worden door uw bank te contacteren.

Wat moet ik doen als het bedrag dat ik deponeerde niet snel gestort wordt op mijn rekening?

Als uw rekening niet gecrediteerd wordt met het bedrag dat u deponeerde via een Bancontact CASH-punt, kan alleen uw bank overgaan tot de nodige controles. Gelieve uw bank te contacteren om dit soort van situaties op te lossen.

Welke garantie heb ik dat ik in alle veiligheid cash zal kunnen afhalen of deponeren?

Alle Bancontact CASH-punten zijn geïnstalleerd overeenkomstig de strengste veiligheidsnormen.

Alles is zo ingericht dat het afhalen of deponeren van cash er in alle rust kan verlopen. Dankzij de spiegels onder aan het scherm kan de gebruiker zien wat zich achter haar of zijn rug afspeelt.

Voor het geval dat zich tijdens het afhalen van cash een probleem voordoet, is in de nabijheid van het CASH-punt het telefoonnummer te vinden van de helpdesk. Ook de procedure via 'Card Stop' om een kaart te blokkeren wordt er duidelijk uiteengezet.

In alle Bancontact CASH-punten is 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 cameratoezicht.

Bovendien bevinden de CASH-punten die ook de depositofunctie aanbieden zich in speciale binnenruimten. Deze beschikken over een alarmsysteem waarvan de sirene in werking treedt bij verdachte voorvallen.

Voor een optimale discretie op de locaties waar de depositofunctie wordt aangeboden, werden tussen de apparaten panelen geplaatst die het gezichtsveld van opzij beperken. Op de vloer vóór de biljettenverdelers werden afstandslijnen aangebracht.

Tot slot werd er ook een sticker op de ramen bevestigd waar nodig om het uitzicht van buitenaf op de biljettenverdelers te beperken.

Welke zijn de biljetten die via een Bancontact CASH-punt verkregen kunnen worden?

Vandaag leveren de Bancontact CASH-punten alleen maar biljetten van 20 en 50 € af en bij sommige automaten ook die van 10 en 100 €. Op de website bancontact.cash vindt u weldra de CASH-punten die andere biljetten dan die van 20 en 50 € aanbieden.

Waarom worden niet overal biljetten van 10 € en 100 € aangeboden, of ook die van 5 €? Zal dat in de toekomst wel het geval zijn?

De uitrol van de nieuwe Bancontact CASH-punten is gestart met een aanbod, in deze eerste fase, van de biljetten waarnaar veruit de grootste vraag bestaat, namelijk die van 20 en 50 €.

We volgen aandachtig de werking van onze CASH-punten en luisteren naar de opmerkingen van de gebruikers. Daarom hebben we ook recent bij een aantal geldautomaten de biljetten van 10 € toegevoegd.

De vraag om ook de andere CASH-punten uit te breiden met biljetten van 10 en/of 100 € en eventueel nog andere biljetten, ligt ter studie.

Tot welk bedrag is het mogelijk om geld op te nemen of te deponeren aan een Bancontact CASH-punt?

Wat het bedrag per transactie betreft, worden de limieten bepaald door uw bank en zijn deze ingesteld op de bankkaart die u voor de transactie gebruikt. Om die limieten te kennen, is het bijgevolg aangeraden om contact op te nemen met uw bank.

Om technische redenen is ook het gebruikte CASH-punt geprogrammeerd met een limiet op het aantal biljetten per transactie (opnemen of deponeren). Het blijft echter mogelijk om meteen na de transactie over te gaan tot een of meer nieuwe verrichtingen.

Hoe kan ik manueel het concrete bedrag ingeven dat ik wil afhalen. Ik zie alleen de vooraf ingestelde bedragen... ?

Tijdens de afhaling wordt u op het eerste scherm gevraagd om een vooraf ingesteld bedrag uit de kolom links te selecteren. U kunt er echter ook voor opteren om op de gele knop 'afhaling' te klikken. Die brengt u naar een tweede scherm met andere vooraf ingestelde bedragen. Ook dan kunt u opnieuw beslissen om geen van de voorgestelde bedragen te selecteren, maar op 'ander bedrag' te klikken. Daarna kunt u op het volgende scherm uw bedrag en dat van de biljetten kiezen.

Welke biljetten worden aanvaard bij het deponeren van cash?

Bij het deponeren van geld worden alle types biljetten in € aanvaard.

Kan ik de rekening kiezen waar ik geld van afhaal of waar ik geld op deponeer?

Geld afhalen of deponeren via een Bancontact CASH-punt gebeurt altijd op de rekening die rechtstreeks gekoppeld is aan de bankkaart die voor de verrichting wordt gebruikt.

Om geld te deponeren op een andere rekening moet men ofwel de kaart gebruiken die aan die rekening gekoppeld is (of die aanvragen bij de betrokken bank als u nog niet over zo'n kaart beschikt), ofwel een overschrijving verrichten naar die andere rekening, nadat het geld gestort werd.

Kan ik tijdens het deponeren van geld op de rekening een mededeling meegeven?

Om boekhoudkundige redenen wilt u wellicht tijdens het deponeren op de rekening een mededeling meegeven. Dat is mogelijk tijdens de transactie. Op het moment dat het scherm 'Biljetten gestort: Overzicht' aangeeft, moet u alleen op het veld 'Notities' klikken. Er verschijnt dan een virtueel toetsenbord waarmee u uw mededeling kunt invoeren. Gestructureerde mededelingen zullen mogelijk zijn vanaf juni 2023.

Hoe zit het met de andere bankfuncties, zoals overschrijvingen?

Ongeacht de bank waar u klant bent, kunt u aan de Bancontact CASH-punten geld afhalen en de pincode van uw bankkaart wijzigen. Als u bovendien uw rekening hebt bij Belfius, BNP Paribas Fortis, Fintro, ING en/of KBC/CBC, kunt u er ook het saldo van uw rekening opvragen en geld deponeren in de CASH-punten waar die functie aangeboden wordt (twee derde van de Bancontact CASH-punten tegen eind 2024). Binnenkort kunt u aan de Bancontact CASH-punten de gegevens die gelinkt zijn aan uw bankrekening updaten met uw identiteitskaart.

Voor 'non cash' functies zoals overschrijvingen zijn tal van andere kanalen mogelijk. Het zijn verrichtingen die tijd vragen en lange wachtrijen zouden veroorzaken, indien we ze ook via de geldautomaten zouden aanbieden. Om die reden zult u ze niet terugvinden op onze Bancontact CASH-punten.

Hoe garandeert u de netheid van de locaties van de CASH-punten?

Schoonmaakteams staan in voor een regelmatig onderhoud van de verschillende locaties met (een) CASH-punt(en). De frequentie waarmee schoongemaakt wordt, verhoogt tijdens drukke perioden en op de vaakst bezochte locaties.

Er bevinden zich ook matten bij de CASH-punten.

We vragen ook de medewerking van de gebruikers om de locaties waar onze CASH-punten zich bevinden, netjes te houden. Dat kan bijvoorbeeld door het ticket van de transactie niet op de grond te gooien. We hebben bovendien de schermen van onze CASH-punten recent nog aangepast om te vermijden dat mensen onnodig of ongewild een ticket zouden afdrukken.

Zijn de Bancontact CASH-punten toegankelijk voor mensen met een verminderde mobiliteit?

We hebben alles in het werk gesteld om de Bancontact CASH-punten zo toegankelijk mogelijk te maken voor personen met een verminderde mobiliteit. De locator op www.bancontact.cash geeft, voor elke locatie met CASH-punten, een aanduiding van de toegankelijkheid voor mensen die zich met een rolstoel, rollator of ander hulpmiddel verplaatsen.

Het toetsenbord van alle CASH-punten is altijd toegankelijk vanuit een rolstoel.

Bovendien zijn alle CASH-punten toegankelijk voor blinden en slechtzienden, dankzij een systeem van audio-ondersteuning en aanduidingen in braille op de verschillende elementen van de toestellen.

Ik vind geen geldautomaat meer in mijn buurt. Ik heb de indruk dat er hoe langer hoe minder van zijn. Hoe komt dat?

Het aantal opnamen van cash is de voorbije tien jaar met 50% afgenomen. Het is dus logisch dat ook het aantal geldautomaten daalt. We evolueren wellicht naar een samenleving met minder cash, maar zeker niet zonder. Het is dus onze doelstelling om de toegang tot cash te blijven garanderen en zelfs te verbeteren, afgestemd op de behoeften van vandaag.

Daarom zult u de nieuwe Bancontact CASH-punten niet langer altijd vinden op de plaatsen waar de bankagentschappen toevallig hun kantoren huren of huurden, maar wel daar waar u werkelijk cash gebruikt: in winkelcentra, in buurten met veel cafés en restaurants, in de nabijheid van wekelijkse markten, op weg naar het werk, naar een uitgaansgelegenheid, naar de winkel ...

Dat is een werk van lange adem dat stap voor stap verloopt. Wanneer het proces afgerond zal zijn zullen we in België over een netwerk beschikken van 2 240 nieuwe Bancontact CASH-punten, op plaatsen die in ons dagelijks leven een grote rol spelen.

In welke taal kan ik mijn transactie uitvoeren?

Elk CASH-punt is viertalig. Zolang er geen bankkaart wordt ingevoerd, zal het scherm afwisselend de boodschappen meedelen in de vier talen: Nederlands, Frans, Engels en Duits. Zodra de kaart werd ingebracht, zal het toestel de taal herkennen. Indien er geen taal gekoppeld is aan de kaart, zal de klant kunnen kiezen tussen de vier opgesomde talen.

Op de locaties is onze signalisatie opgesteld in de taal van de locatie. In toeristische regio's en grootsteden voegen we ook andere talen toe, teneinde alle gebruikers te kunnen verder helpen.