



# Fiche technique



Cartes Prepaid

**Belfius**

## Table des matières

1. CARACTÉRISTIQUES.....	4
2. AVANTAGES.....	5
2.1. Pour le CPAS.....	5
2.2. Pour les utilisateurs .....	5
3. ADHÉSION AU SERVICE .....	6
4. FONCTIONNEMENT .....	6
4.1 Commander des cartes Prepaid.....	6
4.2 Réception et suivi des cartes et des codes .....	7
4.3 Conservation des cartes et des codes.....	8
4.4 Remise de la carte et du code aux bénéficiaires.....	9
4.5 Retraits d'espèces au SSB ou point CASH avec une carte Prepaid.....	9
5. BLOCAGE DES CARTES.....	10
6. TARIFICATION .....	11

## 1. CARACTÉRISTIQUES

La carte Prepaid est une carte au profit d'une personne qui a besoin d'une aide financière urgente du CPAS ou d'une institution.

Cette carte:

- est au nom du CPAS ou de l'institution;
- est émise pour un montant prédéterminé (limite de la carte), qui doit être retiré en une seule fois à un automate Self-Service Banking de Belfius\*;
- fonctionne avec un code secret;
- est délivrée par le CPAS ou l'institution à une personne ayant droit à une aide financière;
- est liée à un compte de paiement au choix du CPAS ou de l'institution, qui est mentionné lors de la commande;
- est destinée à un usage unique.

\* Les cartes Prepaid avec une puce (commandées après le 14 juin 2022) peuvent aussi être utilisées pour un retrait à un point CASH.

La carte ne peut pas être utilisée pour un paiement en ligne ou dans un magasin.

La carte Prepaid est une alternative sûre et moins sensible à la fraude que le chèque (normal ou circulaire) ou l'argent liquide, qui est destinée à payer une aide urgente ou autre allocation ponctuelle.

Lors de la commande, un tarif forfaitaire s'applique par carte.

Le virement électronique sur compte reste la solution idéale pour le paiement d'allocations: rapide, sûr, simple et gratuit.

La **carte Belfius EasyCard** est une solution alternative pour les paiements aux personnes qui ne possèdent pas de compte. Il s'agit d'une carte de débit réutilisable, qui peut être rechargée et permet de payer sur les terminaux de paiement dans les magasins ou en ligne.

## **2. AVANTAGES**

### **2.1. Pour le CPAS**

Pour l'émetteur, les cartes prépayées sont:

- financièrement intéressantes: le compte de l'institution n'est débité qu'au moment du retrait en espèces. En outre, la tarification de la carte Prepaid est plus avantageuse que celle des chèques;
- une solution sûre: vous évitez à l'institution de devoir disposer d'argent liquide, vous pouvez facilement effectuer des contrôles dans la liste des cartes avec leur numéro, le montant, la date et le statut;
- faciles à utiliser: la commande et le suivi se font via BelfiusWeb.

### **2.2. Pour les utilisateurs**

Pour le bénéficiaire, la carte prépayée est un moyen de paiement qui présente les caractéristiques suivantes:

- rapide: avec la carte, le bénéficiaire reçoit l'argent auquel il a droit sans devoir ouvrir un compte;
- peu de formalités: la carte avec code secret ne nécessite aucune identification préalable en agence;
- simple: la carte est très facile d'utilisation;

### 3. ADHÉSION AU SERVICE

Un CPAS qui souhaite utiliser des cartes Prepaid doit conclure une Contrat de mise à disposition de cartes **Prepaid** (4283). Ce contrat doit être signé par les représentants du CPAS. C'est le Conseil de l'action sociale qui doit décider de l'adhésion au service. Nous demandons donc de joindre la décision du Conseil. Modèle de décision du Conseil de l'action sociale (1259).

Les « Conditions Générales Carte Prepaid » font partie intégrante du Contrat.

Les Conditions d'utilisation de la carte Prepaid (4284), qui doivent être remises à chaque bénéficiaire, est disponible dans le Doc-Center sous la rubrique «Carte Prepaid».

Celles-ci expliquent le fonctionnement d'une carte Prepaid, ainsi que les règles de précaution à respecter.

Lors de la remise d'une carte Prepaid, le bénéficiaire signe un reçu. Il peut le faire par le biais du document «Conditions» ci-dessus. Dans ce cas, le CPAS doit en conserver une copie pour accord. Par ailleurs, il est possible de signer un reçu papier sur la liste qui est distribuée lors de la remise des cartes. Le CPAS ou l'institution peut également rédiger et utiliser lui/elle-même un document.

### 4. FONCTIONNEMENT

#### 4.1 Commander des cartes Prepaid

Les cartes Prepaid peuvent être commandées en ligne via BelfiusWeb (dans le menu Comptes - Cartes).

- Les cartes Prepaid doivent être commandées avec le compte de la personne qui est compétente pour effectuer des opérations financières et qui est également la seule à pouvoir signer.
- Le compte de centralisation choisi est le compte qui sera débité, d'une part, des frais forfaitaires lors de la commande des cartes et, d'autre part, du montant des retraits en espèces.
- Afin de faciliter la commande de cartes Prepaid, le CPAS peut demander à Belfius d'ouvrir un compte de paiement spécifique, par exemple un compte «aide d'urgence» avec des mandataires qui peuvent signer seuls.
- Une personnalisation (2 lignes de 23 caractères maximum) est demandée. Cette dénomination (de préférence, le nom de l'entité) figurera sur toutes les cartes commandées.
- Il est possible de commander jusqu'à 1.000 cartes pour différents montants arrondis (entre 20 et 2.500 euros, à l'exception de 30 euros).
- Les cartes sont créées dans le système linguistique du compte de centralisation. Ce système détermine la langue qui apparaît à l'écran lors

d'un retrait d'espèces. Pour un compte bilingue, la langue de la carte est automatiquement le français.

- Si nécessaire, les cartes peuvent être commandées à partir de plusieurs comptes, afin d'avoir des cartes dans différents systèmes linguistiques (NL, FR et DU).
- Les cartes commandées sont envoyées à l'adresse de livraison indiquée de l'institution. Les codes secrets sont envoyés séparément (voir 4.2.). Pour des raisons de sécurité, il est recommandé de désigner une autre personne et/ou une autre adresse.

Si le service BelfiusWeb n'est pas disponible, il est possible de commander des cartes Prepaid à l'aide d'un bon de commande papier, que vous trouverez dans le Doc-Center sous la rubrique «Cartes Prepaid».

## **4.2 Réception et suivi des cartes et des codes**

Pour des raisons de sécurité, les cartes et les codes sont envoyés séparément et avec un certain intervalle. Les cartes sont d'abord envoyées dans une enveloppe ou un colis, en fonction de la quantité commandée.

- En même temps que la livraison des cartes commandées, un reçu et une liste de tous les numéros de carte sont remis. Ceux-ci sont envoyés de préférence à une adresse électronique; cette adresse électronique doit être indiquée dans BelfiusWeb lors de la commande des cartes.
- Le reçu doit être retourné à Belfius. Dès que Belfius reçoit ce reçu, les codes secrets sont envoyés sous pli fermé.
- Le lien entre une carte et son code secret est établi sur la base du numéro de la carte, qui est indiqué sur l'enveloppe fermée dans laquelle le code est envoyé.
- Belfius garantit la confidentialité des codes jusqu'à ce qu'ils soient envoyés au CPAS.

Les cartes commandées sont reprises dans la liste des cartes prépayées que vous pouvez consulter dans BelfiusWeb (via le menu Comptes - Cartes) avec le statut «pas encore actif». Une fois les codes secrets envoyés, les cartes passent au statut «actif».

La liste des cartes Prepaid dans BelfiusWeb est un outil pratique pour gérer le stock de cartes et suivre leur utilisation par les bénéficiaires. Une fois qu'une carte a été utilisée, son statut devient «désactivé».

La liste papier des cartes peut également être utilisée pour demander une signature à chaque bénéficiaire lors de l'émission des cartes, afin de confirmer qu'il a reçu la carte, le code secret et les conditions d'utilisation correspondantes.

### **4.3 Conservation des cartes et des codes**

Le CPAS assume tous les risques liés à l'utilisation des cartes à partir de leur réception. Une fois qu'elle a reçu les cartes et les codes, l'institution doit prendre les mesures nécessaires pour éviter les fraudes et les abus. Les codes doivent être conservés dans un endroit fermé, auquel seul un nombre restreint de personnes de confiance ont accès.

#### **4.4 Remise de la carte et du code aux bénéficiaires**

Le CPAS fournit au bénéficiaire, sous sa responsabilité, la carte Prepaid, l'enveloppe contenant le code secret et les conditions d'utilisation contre signature d'un reçu. Cela peut être fait sur la liste remise au moment de la livraison ou en conservant une copie des conditions d'utilisation. Un CPAS est libre d'utiliser un document qu'il a lui-même rédigé.

Le document Conditions d'utilisation de la carte Prepaid explique le fonctionnement d'une carte Prepaid et les précautions à prendre.

#### **4.5 Retraits d'espèces au SSB ou point CASH avec une carte Prepaid**

L'utilisation des cartes est simple.

- Le bénéficiaire insère sa carte Prepaid dans un automate Self-Service Banking de de Belfius ou celui d'un point CASH uniquement pour l'utilisation d'une carte avec une puce. L'écran de saisie du code secret apparaît. La langue est celle du compte auquel la carte est liée.
- Le bénéficiaire saisit le code secret de la carte.
- Le montant total de la carte est délivré.
- Une fois le montant délivré, le retrait est enregistré sur le compte de l'institution et la carte est désactivée.
- Sur un automate SSB, la carte est avalée, sur un point CASH, ce ne sera pas le cas et le client devra détruire la carte.

Procédure à suivre en cas de problèmes éventuels:

- Que se passe-t-il s'il manque des coupures dans le distributeur de billets?  
Si les coupures disponibles dans le distributeur de billets ne suffisent pas pour délivrer le montant en une seule fois, un message apparaît pour informer la personne que l'appareil ne peut pas exécuter la transaction. La carte est restituée et la personne peut effectuer la transaction sur un autre appareil ou à un autre endroit. Il n'est pas nécessaire de se rendre au CPAS pour rendre la carte et demander de l'argent liquide.
- Que se passe-t-il en cas de problème technique avec le distributeur de billets?  
Un message apparaît pour indiquer que l'appareil ne peut pas effectuer l'opération. L'utilisateur doit se rendre à un autre appareil.
- Que se passe-t-il si le bénéficiaire introduit trois fois un code erroné?
  - Si le code secret est toujours connu, l'institution peut

- demander la normalisation de la carte en contactant Belfius.
- Si le code n'est plus connu, la carte peut être renvoyée au siège de Belfius pour être détruite.

Il est important qu'il y ait toujours suffisamment d'argent sur le compte lié à la carte.

## 5. BLOCAGE DES CARTES

En cas de vol, de perte ou de disparition des cartes ou des codes, ou en cas de situation anormale permettant de soupçonner une fraude ou une utilisation abusive des codes, le CPAS peut procéder à un blocage général (pour toutes les cartes en circulation liées à un compte particulier) ou à un blocage individuel (par carte, sur la base du numéro de carte) des cartes.

- Pour un blocage individuel ou général jusqu'à 40 cartes => Card Stop (078 17 01 70, accessible 24 heures sur 24).
- Pour un blocage général de plus de 40 cartes ou pour un blocage de la dernière commande:
  - Les jours ouvrables de 9 h à 17 h: 02 222 37 77
  - En dehors des heures de bureau: +32 476 60 34 79
- Lorsqu'une déclaration est faite via Card Stop, le CPAS reçoit un numéro de référence qui sert de preuve de la déclaration et qui doit être mentionné lors des contacts ultérieurs.
- Le CPAS dépose immédiatement plainte auprès des services de police compétents.
- En cas d'utilisation abusive de la carte, le CPAS fournira immédiatement à Belfius la preuve de la déclaration à Card Stop et de la plainte.
- L'institution assume toutes les conséquences envers Belfius de la perte ou du vol de la carte avant le blocage et la déclaration de perte ou de vol.
- Un blocage global basé sur le numéro de compte entraîne le blocage de toutes les cartes de paiement liées à ce compte, pas uniquement des cartes Prepaid.
- Pour éviter le blocage d'une autre carte, le numéro de la carte doit être connu et communiqué à Card Stop.
- Belfius ne rembourse pas les frais d'émission des cartes en cas de blocage ou de vol de celles-ci.

## **6. TARIFICATION**

Lors de la commande, un tarif forfaitaire par carte est appliqué (voir fiche de tarifs).

Deux jours après la commande, les frais sont automatiquement déduits du compte auquel les cartes sont liées.