

**Question écrite de Mme Kattrin Jadin au Vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord ayant pour titre « Service Card Stop. - Absence de langue allemande pour le service blocage. »**

**Kattrin Jadin (MR):**

Je voudrais vous communiquer mes inquiétudes relatives au service blocage en cas de carte de banque volée. Il m'est parvenu que la langue allemande, bien qu'elle soit une de nos trois langues nationales, n'existe pas pour ce service de blocage. Cette réalité rend la situation très difficile pour les citoyens germanophones qui ne maîtrisent pas le français ou encore le néerlandais. En cas de vol de carte, ils se perdent rapidement dans la multitude d'informations demandées. Je trouve inacceptable qu'une langue officielle de notre pays soit oubliée d'une telle manière pour un service si important. 1. Pourriez-vous changer cette situation désagréable? 2. Quand une communication en langue allemande sera-t-elle possible avec ce service?

**Johan Vande Lanotte, ministre:**

1. et 2. La SA Atos Worldline organise le service Card Stop pour le compte des émetteurs (banquiers) de cartes de paiement. Card Stop a la possibilité de bloquer les cartes des émetteurs de cartes dont font partie les banques. Tant Atos Worldline que Febelfin, qui représente le secteur bancaire belge, confirment que la permanence est assurée en trois langues: néerlandais, français et anglais. En outre, certains des collaborateurs qui répondent aux appels parleraient également l'allemand et ils seraient ainsi en mesure d'aider les appelants germanophones. En vertu de l'article 32, 3°, de la loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement, chaque émetteur de carte est tenu de veiller à "la disponibilité, à tout moment, des moyens appropriés permettant à l'utilisateur de services de paiement de procéder à la notification". Il est du plus grand intérêt pour Atos Worldline et les banques que chaque détenteur de carte germanophone dispose de la possibilité de faire usage des services de Card Stop et que chaque détenteur de carte qui prend contact avec Card Stop soit effectivement aidé. Mais ce sont en premier lieu les banquiers/ émetteurs de carte qui doivent estimer si le service fourni par Atos Worldline répond aux souhaits et aux besoins de leur clientèle germanophone. Rien n'empêche d'ailleurs le banquier d'organiser lui-même ce service ou de rechercher une alternative au cas où ses détenteurs de carte germanophones seraient mécontents. Le SPF Économie n'a pas reçu des questions ou des plaintes. Si, pour des raisons de manque de connaissance linguistique, des cartes ne peuvent être bloquées ou débloquées à temps, je ne peux alors que conseiller aux détenteurs de carte concernés d'en avertir les services du SPF Économie, de sorte qu'une concertation puisse être organisée avec les parties concernées.

**Kattrin Jadin (MR):**

Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre réponse.