

## REGLEMENT CRELAN MOBILE

### Definities

In dit Reglement worden de volgende termen gebruikt :

a. « **Bank** » : verwijst naar Crelan als Federatie van kredietinstellingen zoals bepaald in artikel 240 van de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen. De Bank bestaat uit de volgende vennootschappen naar Belgisch recht met zetel Sylvain Dupuislaan, 251, 1070 Brussel:  
- NV Crelan, BTW BE 0205.764.318 – RPR Brussel;  
- CV CrelanCo, BTW BE 0403.263.840 – RPR Brussel.

Deze vennootschappen zijn opgenomen in de lijst van de kredietinstellingen met vergunning in België die wordt bijgehouden door de Nationale Bank van België (NBB), Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel (website: [www.nbb.be](http://www.nbb.be)) Het prudentiële toezicht wordt uitgeoefend door de Europese centrale bank (ECB), 60640 Frankfurt am Main, Duitsland.

De Bank oefent haar activiteiten uit via een kantorennet waarvan de gegevens (adressen, telefoonnummers, openingsuren) beschikbaar zijn op de website [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

b. « **Crelan Mobile** » : applicatie die het mogelijk maakt voor de Titularis van de toegang, gebruiker van een Toestel, om mobiel toegang te hebben tot de Verbonden Rekeningen geopend bij de Bank en om er bepaalde bankverrichtingen op uit te voeren.

c. « **Cliënt(en)** » : natuurlijke perso(o)n(en) of rechtsperso(o)n(en), (mede-)titularis(sen) van de Verbonden Rekening(en) aan wie de mogelijkheid werd verleend om via de Titularis van de toegang (rekeninghouder zelf of zijn volmacht houder of vertegenwoordiger) toegang te hebben tot de betrokken rekeningen via Crelan Mobile.

d. « **Consument(en)** » : iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

e. « **Titularis (van de toegang)** » : natuurlijke persoon die van de Bank de Toegangsmiddelen tot de Verbonden Rekening(en) heeft ontvangen. De Titularis moet de Cliënt of de volmacht houder of de vertegenwoordiger van de Cliënt zijn. De Titularis handelt in naam en voor rekening van de Cliënt.

f. « **Toestel** » : mobiel instrument (smartphone of tablet) dat over de nodige technische vereisten beschikt om Crelan Mobile te ondersteunen. De vereisten waaraan het toestel moet voldoen, staan vermeld op de website [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

g. « **Verbonden Rekening(en)** » : bij de Bank geopende rekening(en) van de Cliënt waarop de verrichtingen verrekend worden die via Crelan Mobile worden gedaan. Een opdracht kan slechts worden uitgevoerd indien er voldoende Provisie aanwezig is op de Verbonden Rekening, de uitvoering ervan niet leidt tot overschrijding van een Limiet en de betrokken rekening dergelijke opdracht toelaat.

h. « **Limiet(en)** » : maximumbedrag dat in functie van de betrokken Cliënt per type transactie en/of per tijdsperiode mag worden gedebiteerd van de Verbonden Rekeningen via Crelan Mobile. De Limiet verschilt naargelang het een overschrijving is naar ofwel een eigen rekening of een bekende begunstigde ofwel naar een andere begunstigde. Een bekende begunstigde is opgenomen in het begunstigtenbestand van myCrelan en/of Crelan Mobile.

i. « **Provisie** » : bedrag dat op de datum van de verrichting beschikbaar is op de Verbonden Rekening.

j. « **Digipass** » : klein toestel dat toelaat Response codes te genereren voor de toegang tot de Verbonden Rekening(en) via myCrelan en voor de ondertekening van verrichtingen.

k. « **myCrelan** » : online banking tool van Crelan die het mogelijk maakt voor de Titularis van de toegang om via computer of tablet online toegang te hebben tot de Verbonden Rekeningen en om er bankverrichtingen op uit te voeren.

l. « **Crelan Sign** » : applicatie ingebouwd in Crelan Mobile die het mogelijk maakt voor de Titularis van de toegang om toegang te hebben tot myCrelan en (bank)verrichtingen te ondertekenen.

m. « **Toegangsmiddelen** » : de middelen waarmee een Titularis toegang kan hebben tot Crelan Mobile:

- **Bij gebruik van een Digipass model 1 (type 250)**: de gebruikersidentificatie van de Titularis voor de toegang tot myCrelan, de Digipass type 250 afgeleverd door de Bank aan de Titularis, het serienummer van de Digipass vermeld op de achterzijde, de unieke en tijdelijke code van zes cijfers die door de Digipass wordt gegenereerd ('**Response code**' genoemd), de geheime code van zes cijfers die door de Titularis wordt gekozen om zichzelf te identificeren en om bankverrichtingen via Crelan Mobile te ondertekenen ('**Pincode**' genoemd).

- **Bij gebruik van een Digipass model 2 (type 772)**: de gebruikersidentificatie van de Titularis voor de toegang tot myCrelan, de Digipass type 772 afgeleverd door de Bank aan de Titularis, de unieke en tijdelijke code van acht cijfers die door de Digipass wordt gegenereerd ('**Response code**' genoemd), de geheime code van zes cijfers die door de Titularis

wordt gekozen om zichzelf te identificeren en om bankverrichtingen via Crelan Mobile te ondertekenen ('**Pincode**' genoemd).

- Pincode

- Vingerafdruk of Gezichtsherkenning

- Naast de voormelde Toegangsmiddelen, kan de Bank in de toekomst de mogelijkheid bieden om Crelan Mobile via itsme te activeren.

Meer informatie over de verschillende toegangsmiddelen is terug te vinden in de gebruiksaanwijzingen op de website [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

n. « **Itsme** » : applicatie voor Android of iOS mobiele toestellen, die toelaat om zich te identificeren. Het gebruik van itsme wordt beheerst door de "Algemene Voorwaarden itsme app" die de Titularis aanvaardt bij het aanmaken van zijn itsme account en die terug te vinden zijn op de website van Belgian Mobile ID NV. itsme® is een app die wordt aangeboden door Belgian Mobile ID NV ([www.belgianmobileid.be](http://www.belgianmobileid.be)) met maatschappelijke zetel Markiesstraat 1, 1000 Brussel, België, (KBO nr. 0541.659.084).

o. « **Vingerafdruk** » : de afdruk van het lijnenpatroon op een vingertop die wordt achtergelaten door de natuurlijke vetlaag die op de huid voorkomt. Als de Titularis zijn vingerafdruk(ken) heeft geregistreerd in het besturingssysteem van zijn smartphone, kan hij ervoor kiezen die vingerafdruk(ken) ook te gebruiken om toegang te hebben tot Crelan Mobile en er verrichtingen te ondertekenen.

p. « **Gezichtsherkenning** (face ID) » : de verificatie via een camerasysteem van smartphones die daarmee uitgerust zijn, om de afmetingen en andere specifieke eigenschappen van een gezicht in kaart te brengen. Als de Titularis zijn gezicht op die manier heeft geregistreerd in het besturingssysteem van zijn smartphone, kan hij ervoor kiezen om gezichtsherkenning ook te gebruiken om toegang te hebben tot Crelan Mobile en er verrichtingen te ondertekenen.

q. « **Rekeninginformatiedienst** » : een online-dienst voor het verstrekken van geconsolideerde informatie over een of meer betaalrekeningen die de Titularis van de toegang bij een of meer andere Belgische banken aanhoudt.

r. « **Betalingsinitiatiedienst** » : een dienst voor het initiëren van een betalingsopdracht, op verzoek van de Titularis van de toegang, met betrekking tot een betaalrekening die bij een andere Belgische bank wordt aangehouden.

-----

## 1. Toepassingsgebied – Inwerkingtreding

Dit Reglement regelt het gebruik van Crelan Mobile en de relatie tussen de Cliënt, de Titularis van de toegang tot de Verbonden Rekeningen en de Bank.

Het treedt in werking op 29 november 2023. Vanaf die datum vervangt dit Reglement het voorgaande Reglement Crelan Mobile van toepassing sinds 20/01/2021. Bij wijze van overgangsregeling heeft de Cliënt nog gedurende twee maanden vanaf de inwerkingtreding van dit Reglement het recht om de bepalingen uit de voorgaande versie in te roepen.

Gedurende de contractuele looptijd heeft de Cliënt het recht om dit Reglement op papier of op een andere duurzame drager te vragen.

Bij het activeren van Crelan Mobile verklaart de Titularis kennis te hebben genomen van de inhoud van dit Reglement en de toepassing ervan te aanvaarden.

Indien de Titularis niet akkoord gaat met enige bepaling van dit Reglement, dient hij zich ervan te weerhouden Crelan Mobile te installeren, de applicatie en de diensten te gebruiken of te openen.

Elk verder gebruik bevestigt dat de Cliënt en de Titularis instemmen met de inhoud en de toepassing van dit Reglement.

De Bank verleent een praktische ondersteuning via haar Service Desk, die gedurende de openingsuren per e-mail: [mycrelan@crelan.be](mailto:mycrelan@crelan.be) of per telefoon: 02/558 78 88 bereikbaar is.

## 2. Toepassing van het Algemeen reglement van de bankverrichtingen

Dit Reglement is een aanvulling op het Algemeen reglement van de bankverrichtingen dat integraal van toepassing is in de mate dat er door huidige bepalingen niet van afgeweken wordt. In geval van tegenstrijdigheid hebben de clausules van dit Reglement voorrang.

De Cliënt heeft een exemplaar ontvangen van het Algemeen reglement van de bankverrichtingen bij de aanvang van zijn relatie met Crelan en kan altijd een nieuw exemplaar in zijn agentschap en via [www.crelan.be](http://www.crelan.be) bekomen.

## 3. Toegang tot Crelan Mobile

De Titularis verbindt zich ertoe om enkel de officiële versie van de applicaties Crelan Mobile te downloaden uit de applicatiewinkel.

De Titularis van de toegang die voor het eerst Crelan Mobile activeert, moet zich identificeren met gebruik van de Digipass, de gebruikersidentificatie voor de toegang tot myCrelan en de Response codes.

Bijkomend kan de Bank de mogelijkheid bieden om Crelan Mobile te activeren met gebruik van itsme.

Zodra Crelan Mobile succesvol werd geregistreerd, stuurt de Bank een e-mail met een activatielink. De Titularis van de toegang moet op deze link klikken om Crelan Mobile te activeren. Let wel, de Titularis van de toegang mag in geen geval op de activatielink klikken indien hij niet zelf dit Crelan Mobile-abonnement heeft aangevraagd. Na activatie stuurt de Bank een bevestigingsmail. Vervolgens wordt de Titularis gevraagd om een Pincode te kiezen, en indien gewenst Vingerafdruk of Gezichtsherkenning te activeren om bepaalde verrichtingen te ondertekenen.

Meer informatie over de te volgen procedure voor de activatie van Crelan Mobile is terug te vinden op de website [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

Om toegang te kunnen verlenen tot Crelan Mobile dient de Bank te beschikken over een e-mailadres en gsm-nummer van de Titularis. De Titularis kan zijn e-mailadres meedelen via myCrelan of via zijn agent.

De toegang tot Crelan Mobile is individueel en strikt persoonlijk aan de Titularis van de toegang.

Om zich nadien in Crelan Mobile aan te melden moet de Titularis gebruik maken van:

- hetzij de Pincode,
- hetzij Vingerafdruk of Gezichtsherkenning (faceID), voor zover dit ondersteund wordt door zijn Toestel.

#### **4. Ondertekening van opdrachten**

De Titularis van de toegang kan in Crelan Mobile opdrachten ondertekenen met gebruik van:

- hetzij de Pincode
- hetzij Vingerafdruk of Gezichtsherkenning (faceID), voor zover dit ondersteund wordt door zijn Toestel.

De Titularis van de toegang erkent dat de Pincode een elektronische handtekening vormt die dezelfde bewijskracht heeft als een handgeschreven handtekening en voldoet aan de wettelijke vereisten inzake toerekenbaarheid en integriteit van de inhoud van de opdracht. Het intoetsen van deze code bewijst dat de Titularis van de toegang met de via Crelan Mobile uitgevoerde verrichting instemt.

De Titularis van de toegang die gebruikmaakt van Vingerafdruk of Gezichtsherkenning om verrichtingen te ondertekenen erkent dat het gebruik ervan een elektronische handtekening vormt die dezelfde bewijskracht heeft als een handgeschreven handtekening en voldoet aan de wettelijke vereisten inzake toerekenbaarheid en integriteit van de inhoud van de opdracht. Het gebruik ervan bewijst dat de Titularis van de toegang met de via Crelan Mobile uitgevoerde verrichting instemt.

#### **5. Beschikbaarheid van Crelan Mobile**

De Bank garandeert naar best vermogen de continuïteit van Crelan Mobile. Om de veiligheid en de

betrouwbaarheid van Crelan Mobile te vrijwaren, ziet de Bank erop toe dat haar programma's en systemen efficiënt en virusvrij zijn. De Bank mag Crelan Mobile tijdelijk onderbreken onder meer voor het onderhoud van haar programma's of voor de installatie van nieuwe versies van software. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld wanneer Crelan Mobile tijdelijk niet beschikbaar is wegens aangekondigde onderhoudswerkzaamheden, niet-aangekondigde onderhoudswerkzaamheden die een redelijke duur niet overschrijden, of onvoorziene omstandigheden buiten de onmiddellijke controle van de Bank. Deze onderbrekingen geven de Cliënt geen recht op schadevergoeding.

#### **6. Herroepingsrecht**

De Cliënt en de Titularis kunnen op ieder ogenblik kosteloos afzien van het gebruik van Crelan Mobile door de applicatie te de-installeren van het Toestel.

#### **7. Duur - Opschorting - Einde**

Wie via Crelan Mobile toegang heeft bekomen tot de Verbonden Rekening, behoudt het recht om over deze toegang te beschikken zolang deze niet wordt opgezegd en er een aan deze toegang Verbonden rekening blijft bestaan die bij de Bank werd geopend.

De onmiddellijke blokkering van de toegang kan door de klant zelf via myCrelan worden uitgevoerd of bekomen worden bij eenvoudige aanvraag per telefoon bij het beherend agentschap of rechtstreeks bij de bank op het nummer (0032) (0)2.558.78.88 (bereikbaar 24/7).

De Bank kan het recht om Crelan Mobile te gebruiken op gelijk welk ogenblik blokkeren, opschorten of intrekken met naleving van een voorafgaandelijke kennisgeving van twee maanden gericht aan de Cliënt of aan de Titularis van de toegang, naargelang het geval.

De Bank kan de toegang zonder voorafgaandelijk kennisgeving blokkeren indien de Titularis twee of meer opeenvolgende updates niet heeft geïnstalleerd of om andere redenen die betrekking hebben op de veiligheid, de mogelijkheid van een niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van Crelan Mobile of op uitdrukkelijk bevel van de overheid. De toegang kan bijvoorbeeld worden geblokkeerd in de volgende gevallen: anomalieën, technische problemen of tekenen van piraterij of poging tot piraterij waarbij de veiligheid van Crelan Mobile in het gedrang komt, mogelijke tekortkomingen aan de veiligheidsinstructies, aanwijzing van misbruik of poging tot misbruik van het vertrouwen van de Bank, de Cliënt of de Titularis van de toegang.

De Bank stelt de Cliënt en/of de Titularis van de toegang in kennis van haar motieven via brief, rekeninguittreksel (of bijlage), bericht in de systemen van internetbankieren van de bank, e-mail, fax, sms, of ieder ander communicatiemiddel dat het meest geschikt en veilig lijkt gelet op het concrete geval en de persoonlijke situatie van de Cliënt, indien mogelijk voorafgaand of ten laatste onmiddellijk na de

blokking, tenzij objectieve redenen inzake veiligheid, een gerechtelijk bevel of een wet dit verbieden.

De Bank deblokkeert de toegang en bezorgt gratis nieuwe Toegangsmiddelen wanneer de redenen die de blokkering rechtvaardigen niet meer bestaan.

De blokkering van de toegang verhindert elke nieuwe verrichting in Crelan Mobile maar de reeds gecodeerde en gevalideerde opdrachten voor uitvoering voorafgaand aan de blokkering zullen een normale uitvoering vinden.

Overeenkomstig artikel 12 dient de Titularis van de toegang in geval van fraude de Bank onmiddellijk na vaststelling te verwittigen teneinde de blokkering van de toegang uit te voeren.

De opzegging door de Cliënt of de Bank van myCrelan leidt onmiddellijk tot de beëindiging van Crelan Mobile.

## **8. Diensten verbonden aan Crelan Mobile**

Via Crelan Mobile kunnen onder meer de volgende verrichtingen worden uitgevoerd:

- raadplegingen van het saldo van de Verbonden rekeningen, van een historiek van de laatste uitgevoerde verrichtingen, van een overzicht van de uitgaven met kredietkaart. De gegevens die op het scherm verschijnen, weerspiegelen de toestand op de datum die op het scherm is weergegeven.

- elektronische overschrijvingen in euro tussen de verschillende Rekeningen waarop de Titularis toegang heeft en overschrijvingen door debitering van de Verbonden Rekening naar een rekening van derden.

- De Bank kan de mogelijkheid bieden om via Crelan Mobile instantbetalingen uit te voeren. De uitdrukking 'instantbetaling' verwijst naar een individuele elektronische betaling die 24 uur per dag, 7 dagen per week (24/7/365) tussen deelnemende banken plaatsvindt, met fondsen die binnen enkele seconden aan de begunstigde ter beschikking worden gesteld.

- De Titularis van de toegang kan met gebruik van Crelan Sign toegang krijgen tot myCrelan en er verrichtingen ondertekenen.

- De Titularis van de toegang kan Crelan Sign ook gebruiken om op bepaalde internetsites betalingen te ondertekenen.

- Het is mogelijk om via Crelan Mobile rekeninginformatie op te vragen over één of meer betaalrekeningen die online raadpleegbaar zijn en die de Titularis van de toegang aanhoudt bij één of meer andere Belgische banken. De Titularis van de toegang die gebruik wenst te maken van deze Rekeninginformatiedienst, dient de Bank hiertoe zijn uitdrukkelijke toestemming te geven. Dit kan in myCrelan of Crelan Mobile. Deze toestemming kan op ieder moment worden ingetrokken door de rekening(en) te verwijderen uit myCrelan of Crelan Mobile. In dat geval zal de Titularis van de toegang

de betrokken rekening(en) van de andere bank(en) niet langer zien in myCrelan en Crelan Mobile.

De Rekeninginformatiedienst laat de Titularis van de toegang toe om het saldo en een historiek van de verrichtingen van de aangeduide rekeningen te raadplegen.

Opdat de Bank toegang zou krijgen tot deze informatie dient de Titularis van de toegang zich te authenticeren met de persoonlijke beveiligingsgegevens die hem door de andere bank werden verstrekt. Deze toegang blijft maximaal 180 dagen geldig. Na het verstrijken van deze termijn dient de Titularis van de toegang zich opnieuw te authenticeren met de persoonlijke beveiligingsgegevens van de andere bank. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld ingevolge het verkrijgen van onjuiste of onvolledige informatie van de andere bank.

- De Titularis kan via Crelan Mobile overschrijvingen uitvoeren vanop een betaalrekening die de Titularis van de toegang bij een andere Belgische bank aanhoudt en die voorafgaandelijk werd toegevoegd in myCrelan of Crelan Mobile. De Titularis van de toegang die gebruik wenst te maken van deze Betalingsinitiatiedienst, dient de Bank hiertoe zijn uitdrukkelijke toestemming te geven. Om de initiatie van de betalingsopdracht door de Bank mogelijk te maken, dient de Titularis van de toegang zich te authenticeren met de persoonlijke beveiligingsgegevens die hem door de andere bank werden verstrekt.

De betalingsopdracht die werd geïnitieerd via de Betalingsinitiatiedienst van de Bank wordt uitgevoerd door de andere bank die de rekening beheert. De voorwaarden voor het uitvoeren van deze betalingsopdracht (wijze van toestaan, uitvoeringstermijn, ...) worden geregeld in de overeenkomsten die de Titularis van de toegang heeft met de andere bank.

De Bank informeert de Titularis van de toegang over de al dan niet succesvolle initiatie van de betalingsopdracht op basis van de informatie ontvangen van de andere bank.

Een overzicht van de in Crelan Mobile meest gebruikte diensten kan geraadpleegd worden op [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

Crelan Mobile wordt steeds verbeterd. Andere diensten kunnen ontwikkeld worden. De Bank brengt de Cliënt en de Titularis van de toegang hiervan op de hoogte via de gepaste kanalen.

## **9. Tarifiering en kosten**

De Bank behoudt zich het recht voor om een vergoeding te vragen voor het gebruik van Crelan Mobile. Iedere tarifiering zal worden opgenomen in de tarieflijsten van Crelan die gratis beschikbaar zijn in de agentschappen en op de website van de Bank: [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

De Titularis draagt zelf de kosten voor de aankoop, installatie en werking van zijn Toestel. Hij draagt eveneens de kosten voor de toegang tot het internet.

## **10. Wijziging van het contract**

De Bank heeft het recht om dit Reglement of de aangerekende kosten in het kader van Crelan Mobile, op elk moment te wijzigen mits de Cliënt hiervan, minstens twee maanden vóór de wijziging van kracht wordt, in kennis wordt gesteld.

De Cliënt aanvaardt de wijzigingen, tenzij hij de Bank vóór de datum van inwerkingtreding in kennis stelt van zijn weigering. Deze weigering is kosteloos en staat gelijk met het onmiddellijk afzien van Crelan Mobile.

## **11. Risico's - Waarschuwing**

Elke tekortkoming in de veiligheidsinstructies creëert een aanzienlijk risico op onrechtmatig of bedrieglijk gebruik van Crelan Mobile ten nadele van de Cliënt, de Titularis van de toegang of de Bank. Het systeem voert de gecodeerde verrichtingen uit en boekt ze op de Verbonden Rekeningen zonder de reële identiteit van de persoon die met de persoonlijke Toegangsmiddelen van de Titularis van de toegang de verbinding heeft gerealiseerd, na te gaan. Elke eventueel oneerlijke persoon die over deze Toegangsmiddelen beschikt is in staat om via Crelan Mobile verrichtingen op de Verbonden Rekeningen uit te voeren (raadplegingen, betalingen, elektronische overschrijvingen, enz.). Het is dus onontbeerlijk dat de Titularis van de toegang en de Cliënt nauwgezet de veiligheidsinstructies in acht nemen.

## **12. Instructies i.v.m. de veiligheid**

De Titularis van de toegang moet de Toegangsmiddelen in optimale veiligheidsomstandigheden bewaren en gebruiken onder permanent en exclusief toezicht, zodat niemand anders deze of een kopie ervan kan gebruiken om elektronisch toegang tot de Verbonden rekeningen te hebben.

De Titularis van de toegang moet de nodige voorzorgen nemen om de verschillende codes geheim te houden. Hij moet in het bijzonder zijn Pincode geheim houden, deze onmiddellijk uit het hoofd leren, elke drager waarop deze vermeld staat onmiddellijk vernietigen, deze nooit opschrijven, deze nooit aan andere personen kenbaar maken, ook niet aan vrienden, familieleden, de Cliënt of personen die in naam van de Bank beweren te handelen. De Titularis moet al te evidente cijfercombinaties vermijden. Hij moet zijn Pincode beschermen tegen indiscrete blikken wanneer hij deze intoetst op zijn Toestel. Telkens wanneer de geheimhouding van een geheime code bedreigd wordt, moet de Titularis van de toegang de code onmiddellijk wijzigen.

De Titularis verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat zijn Toestel voldoet aan de veiligheidsinstructies zoals opgenomen op [www.crelan.be](http://www.crelan.be). De Titularis zal hiertoe de op zijn Toestel ingebouwde

systeembeveiligingen respecteren zodat hij Crelan Mobile op een veilige manier kan gebruiken. Indien de Titularis deze systeembeveiligingen bewust uitschakelt, kan de Bank niet aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele schade die hieruit voortvloeit.

De Titularis laat zijn Toestel niet onbeheerd achter tijdens een sessie. Zodra hij geen gebruik meer maakt van Crelan Mobile sluit de Titularis de applicatie af.

De Titularis verbindt zich ertoe om de applicatie te updaten telkens er een update wordt aangeboden en altijd te werken met de meest recente versie van Crelan Mobile.

In geval van diefstal, verlies van het Toestel, namaak, niet toegestane toegang tot de Verbonden Rekeningen of elke andere anomalie die misbruik of een gevaar voor misbruik van de Crelan Mobile-toegang doet vermoeden, moet de Titularis onmiddellijk de toegang tot Crelan Mobile blokkeren via myCrelan. Dit kan ook door contact op te nemen met het beherende agentschap of met de Bank op het nummer (0032) (0)2.558.78.88 (bereikbaar 24/7) of per e-mail: [mycrelan@crelan.be](mailto:mycrelan@crelan.be). De Bank kan de telefonische oproepen opnemen om betwistingen te voorkomen. De Titularis en de Cliënt kunnen, na een binnen 18 maanden aan de Bank gericht verzoek, het bewijs van de blokkering of de aanvraag tot blokkering verkrijgen.

De Titularis van de toegang dient eveneens de Bank onverwijld een schriftelijk relaas van het voorval te bezorgen en klacht neer te leggen bij de politie (of in het buitenland bij de instanties met een gelijkwaardige bevoegdheid). Een kopie van de klacht en de referentie van het dossier dienen aan de Bank te worden meegedeeld. De Cliënt en de Titularis van de toegang moeten zo goed mogelijk aan het onderzoek meewerken.

De aanmaak van een nieuw Crelan Mobile-abonnement heeft niet automatisch de annulering van eventueel voorgaande Crelan Mobile-abonnementen tot gevolg. Om die reden dient de Titularis steeds zelf de blokkering van voorgaande abonnementen te vragen. De Titularis kan dit ook zelf via myCrelan.

Elke tekortkoming in de hierboven vermelde veiligheidsinstructies is een grove nalatigheid.

De Titularis en de Cliënt zijn ten aanzien van de Bank hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor elke grove nalatigheid, opzettelijke tekortkoming in de door dit Reglement bepaalde verplichtingen of bedrog.

## **13. Veiligheidsmaatregelen genomen door de Bank**

De Bank biedt de Titularis van de toegang steeds de mogelijkheid om de toegang tot Crelan Mobile te blokkeren bij gevaar voor misbruik.

De Bank behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief deze toegang te blokkeren wanneer de veiligheid van de dienst Crelan Mobile op het spel staat of een ongeoorloofd of bedrieglijk gebruik ervan mogelijk blijkt. Ze stelt de Titularis of de Cliënt hiervan (indien mogelijk voorafgaand aan de blokkering of onmiddellijk erna) in kennis, behalve indien de wet, een gerechtelijk bevel, de overheid of veiligheidsredenen zich hiertegen verzetten.

#### **14. Aansprakelijkheid niet-toegestane of niet correct uitgevoerde verrichtingen**

De Bank is ten aanzien van de Cliënt-betaler aansprakelijk voor de goede uitvoering van de correct geïnitieerde elektronische opdrachten die haar op correcte wijze bereiken. Er dient verwezen te worden naar het Algemeen reglement van de bankverrichtingen voor verdere toelichting over betwistingen, aansprakelijkheid, niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties en over het eventuele recht op vergoeding. Hieronder worden de bijzondere regels vermeld die van toepassing zijn op verrichtingen op een Verbonden Rekening, uitgevoerd met de Toegangsmiddelen.

Wanneer de veiligheid van de Toegangsmiddelen tot de Verbonden rekeningen niet werd gevrijwaard, draagt de Cliënt de verliezen in verband met elke ongeoorloofde betaalverrichting tot de Bank hiervan in kennis werd gesteld of de blokkering telefonisch werd aangevraagd op het nummer (0032) (0)2.558.78.88 (bereikbaar 24/7) of per e-mail: [mycrelan@crelan.be](mailto:mycrelan@crelan.be).

Het risico ten laste van de Cliënt-betaler die als Consument optreedt is evenwel beperkt tot een bedrag van 50 EUR. In afwijking hiervan draagt de Cliënt-betaler die als Consument optreedt geen enkel verlies indien:

1° het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument niet kon worden vastgesteld door de betaler voordat een betaling plaatsvond, tenzij de betaler zelf frauduleus heeft gehandeld, of

2° het verlies is veroorzaakt door het handelen of nalaten van een werknemer, agent of bijkantoor van een betalingsdienstaanbieder of van een entiteit waaraan diens activiteiten werden uitbesteed.

De Cliënt-betaler draagt alle verliezen in verband met niet-toegestane betalingstransacties indien de betaler deze heeft geleden doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of door grove nalatigheid één of meer van de op hem rustende verplichtingen niet is nagekomen, waaronder de eerder vermelde instructies i.v.m. de veiligheid.

Wanneer de Bank van de Cliënt-betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen eventuele financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld.

Bij verlies, diefstal, of onrechtmatig gebruik van de Toegangsmiddelen, draagt de Bank integraal het verlies dat voortvloeit uit de ongeoorloofde verrichtingen die werden uitgevoerd na de aanvraag tot blokkering van de toegang op het nummer (0032) (0)2.558.78.88 (bereikbaar 24/7) of per e-mail: [mycrelan@crelan.be](mailto:mycrelan@crelan.be), behalve in geval van bedrog van de Cliënt, de Titularis of hun gevolmachtigde, die in dat geval geen enkel verhaal hebben tegen de Bank, die hen hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk kan stellen voor de terugvordering van haar eventueel geleden schade.

De Titularis van de toegang dient eveneens de Bank onverwijld een schriftelijk relaas van het voorval te bezorgen en klacht neer te leggen bij de politie (of in het buitenland bij de instanties met een gelijkwaardige bevoegdheid). Een kopie van de klacht en de referentie van het dossier dienen aan de Bank te worden meegedeeld. De Cliënt en de Titularis moeten zo goed mogelijk aan het onderzoek meewerken.

In geval van een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransactie die geïnitieerd werd via de in artikel 8 beschreven Betalingsinitiatiedienst in Crelan Mobile dient de Cliënt terugbetaling te vragen aan de andere bank die zijn rekening beheert.

#### **15. Bewijs**

Een elektronisch journaal van de Bank registreert de relevante gegevens van de verrichtingen die via Crelan Mobile werden uitgevoerd. In geval van betwisting kan de Bank de inhoud van de registratie op papier of op gelijk welke andere drager weergeven.

Onverminderd het recht van de Cliënt en de Titularis van de toegang om via alle middelen het tegenbewijs te leveren, wordt overeengekomen dat de correcte registratie van gelijkaardige verrichtingen vóór en na de verrichting in kwestie bewijst dat het systeem correct heeft gewerkt en dat de verrichting in kwestie niet door een technische of andere tekortkoming werd beïnvloed.

De gegevens die in het elektronisch journaal van de Bank werden geregistreerd, kunnen als bewijs worden aangevoerd tegen de Cliënt die geen Consument is, onverminderd diens recht om het tegendeel te bewijzen.

De registratie van een verrichting die via Crelan Mobile werd uitgevoerd door middel van de Toegangsmiddelen verbonden aan de betrokken rekening doet vermoeden, tot bewijs van het tegendeel, dat de Cliënt of de Titularis van de toegang zelf de verrichting heeft geïnitieerd en goedgekeurd (elektronisch ondertekend).

De aangerekende kosten alsook de verrichtingen die op de rekening via Crelan Mobile werden uitgevoerd, worden nauwkeurig opgenomen op rekeninguittreksels die meegedeeld zijn of ter beschikking zijn gehouden.

aangevraagd en/of elke taal die door de partijen werd overeengekomen.

## **16. Klachten en geschillen**

Klachten kunnen worden ingediend overeenkomstig wat er in het Algemeen reglement van de bankverrichtingen wordt bepaald.

Rechtsvorderingen en geschillen in verband met de diensten, beoogd in dit Reglement, vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de Belgische hoven en rechtbanken. Het Belgisch recht is van toepassing.

## **17. Tussenkomende derden**

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de onderbrekingen, storingen en functiestoornissen die buiten de Bank hun oorsprong vinden, met name die waarvoor andere betalingsdienstaanbieders of andere operatoren aansprakelijk zijn (storingen op het Internet of het elektriciteitsnet bijvoorbeeld) of die te wijten zijn aan materieel dat niet door de Bank is erkend.

De Bank staat buiten de verkoopovereenkomst van de voor de bankverrichtingen gebruikte Toestellen en staat buiten de door de Cliënt of de Titularis van de toegang aangepane contracten met andere operatoren (internet, elektriciteit, verkopers van diensten of producten die via Crelan Mobile werden betaald, enz.). De Cliënt en de Titularis van de toegang moeten zich dus tot deze operatoren wenden om hun contractuele voorwaarden te kennen, inzonderheid inzake aansprakelijkheid en tarieven.

## **18. Gebruiks- en eigendomsrecht**

De Bank is eigenaar van de programma's, de toepassingen en de documentatie betreffende Crelan Mobile. Het contract met de Titularis brengt geen enkele eigendomsoverdracht met zich mee inzake intellectuele rechten of procedés.

De Titularis van de toegang beschikt slechts over een strikt persoonlijk gebruiksrecht van Crelan Mobile. Hij mag er geen ander gebruik van maken dan wat in dit Reglement voorzien werd.

Het is de Cliënt niet toegestaan merken, logo's, softwareprogramma's, documentatie of enig ander element van Crelan Mobile op enigerlei wijze, gratis of tegen vergoeding, geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen van derden.

Het is de Cliënt eveneens niet toegestaan Crelan Mobile te bewerken, te reproduceren of anderszins te veranderen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bank.

## **19. Taal**

De relatie tussen de Cliënt, de Titularis van de toegang en de Bank komt tot stand in de taal van de regio waarin de Cliënt eerder myCrelan heeft