

REGLEMENT CRELAN ONLINE

Définitions

Dans le cadre du présent Règlement, les termes repris ci-dessous ont la signification définie ci-après :

a. « **Banque** » : fait référence à Crelan en tant que Fédération d'établissements de crédit visée par l'article 240 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit. La Banque est composée des sociétés de droit belge ci-après dont le siège est situé boulevard Sylvain Dupuis, 251 à 1070 Bruxelles:
- SA Crelan, TVA-BE 0205.764.318 – RPM Bruxelles;
- SCRL CrelanCo, TVA-BE 0403.263.840 – RPM Bruxelles.

Ces sociétés sont reprises dans la liste des établissements de crédit agréés en Belgique tenue par la Banque Nationale de Belgique (BNB) située boulevard du Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles (site internet: www.bnb.be), qui constitue l'autorité de contrôle prudentielle.

La Banque exerce ses activités, entre autres, au travers d'un réseau d'agences dont les coordonnées (adresse, numéros de téléphone, heures d'ouverture) sont disponibles sur le site internet www.crelan.be.

b. « **Crelan Online** » : Crelan Online est le service de home banking de Crelan qui permet au Titulaire de l'accès, qui dispose d'un ordinateur (personal computer) et d'une connexion Internet d'accéder en ligne aux Comptes Liés du Client ouverts auprès de la Banque pour y exécuter des opérations bancaires. L'accès à Crelan Online peut être demandé soit par l'intermédiaire d'une agence, soit en ligne via le site internet www.crelan-online.be.

c. « **Client** » : personne(s) physique(s) ou morale(s), (co-)titulaire(s) du ou des Compte(s) Lié(s) au(x)quel(s) le titulaire de l'accès se voit octroyer la possibilité d'accéder aux comptes concernés par Crelan Online.

d. « **Titulaire de l'accès** » : personne physique à qui la Banque délivre les Moyens d'accès au(x) Compte(s) Lié(s) par Crelan Online. Le Titulaire est obligatoirement le Client ou son mandataire, ou le représentant du Client. Le Titulaire agit au nom et pour compte du Client.

e. « **Compte(s) lié(s)** » : comptes du Client ouverts auprès de la Banque sur lesquels sont imputées les opérations effectuées avec les Moyens d'accès du Titulaire de l'accès par Crelan Online. Un ordre ne peut être exécuté que s'il y a une provision suffisante sur le Compte Lié et si le compte concerné autorise ce type d'ordre.

f. « **Limites** » du (ou des) Compte(s) Lié(s) : limite maximale du montant qui en fonction du Compte Lié considéré et des caractéristiques de l'opération, peut être débité par période par Crelan Online. Les Limites disponibles sont communiquées sur support durable. Le Client peut choisir la Limite qui correspond à ses propres besoins parmi celles proposées par la Banque (voir le Guide d'utilisation).

g. « **Provision** » : montant disponible sur le Compte Lié concerné à la date de l'opération considérée.

h. « **Moyens d'accès** » : le code d'utilisateur du Titulaire pour l'accès par Crelan Online, le Digipass remis par la Banque au Titulaire, le numéro de série du Digipass inscrit au dos de celui-ci, le code de 6 chiffres, unique et temporaire généré par le Digipass, le code secret de quatre chiffres choisi par le Titulaire pour sécuriser son accès Crelan Online et le code secret de quatre chiffres fourni par la Banque pour le premier accès. Tous ces moyens sont nécessaires et suffisants pour accéder, avec un ordinateur, aux Comptes Liés par Crelan Online.

i. « **Digipass** » : petit appareil indépendant de l'ordinateur utilisé remis par Crelan au Titulaire de l'accès Crelan Online pour lui permettre de générer des codes de 6 chiffres temporaires permettant d'accéder aux Comptes Liés par Crelan Online avec un ordinateur, d'y effectuer des opérations et de les signer électroniquement.

j. « **Consommateur(s)** » : personne(s) physique(s) agissant à d'autres fins que son (leur) activité professionnelle.

1. Champ d'application et entrée en vigueur

Ce Règlement régit l'accès et l'utilisation de Crelan Online. Il détermine les droits et devoirs du Client, de la Banque et du Titulaire de l'accès.

Il entre en vigueur le 1^{er} décembre 2018 et remplace à partir de cette date l'édition précédente d'application depuis le 1^{er} décembre 2016.

Le Règlement Crelan Online est remis sur support durable lors de la première demande d'accès. Il est aussi disponible sur le premier écran du site internet Crelan Online qui offre la possibilité de le télécharger et de l'imprimer. Il est également toujours possible d'en obtenir gratuitement un exemplaire aux guichets de la Banque.

Le Client et le Titulaire de l'accès adhèrent au Règlement Crelan Online lors de la signature de la demande d'accès Crelan Online. Chaque utilisation confirme leur adhésion.

Un « Guide d'utilisation » est accessible par le site Crelan Online et imprimable. La Banque assure également un support pratique par l'intermédiaire de son service desk par téléphone ou par e-mail.

2. Application du Règlement général des opérations bancaires

Ce règlement est un complément au Règlement général des opérations bancaires de Crelan qui est intégralement applicable dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes dispositions. En cas de contradiction, les dispositions du présent Règlement priment.

Le Client a reçu un exemplaire du Règlement général des opérations bancaires au début de sa relation avec Crelan et peut toujours en obtenir un exemplaire dans son agence.

3. Accès à Crelan Online

L'accès à Crelan Online est uniquement délivré sur demande du Client adressée à la Banque. Il est individuel et strictement personnel au Titulaire de l'accès. Les Moyens d'accès sont délivrés par voies séparées au Titulaire et Crelan supporte le risque de leur envoi éventuel. Crelan peut refuser la délivrance des Moyens d'accès sans devoir se justifier. Moyennant restitution du Digipass défectueux, le Titulaire peut en recevoir gratuitement un nouveau. A défaut d'une adresse d'envoi spécifiquement mentionnée dans la demande, les Moyens d'accès sont envoyés à la dernière adresse principale du Titulaire de l'accès communiquée à la Banque.

Les Moyens d'accès sont strictement personnels et réservés aux personnes physiques. Le Client-personne morale, doit communiquer les références d'une personne physique de son choix, appelée le Titulaire de l'accès, qui utilisera Crelan Online au nom et pour compte du Client et qui exercera en pratique tous les droits et obligations qui découlent du présent Règlement.

Pour pouvoir accéder aux comptes liés et y effectuer des opérations avec Crelan Online un code de 6 chiffres secret, temporaire et à usage unique doit être encodé sur le clavier de l'ordinateur chaque fois que le système Crelan Online l'exige. Chaque fois, ce code de 6 chiffres à usage unique doit être généré au moyen du Digipass et du code secret personnel du Titulaire. Sur base de l'encodage du code de 6 chiffres en vigueur au moment considéré, le système reconnaît le Titulaire de l'accès et les opérations effectuées par Crelan Online exécutées par imputation sur le Compte Lié concerné, enregistrées par le système dans un journal électronique et dans les fichiers informatisés de la Banque.

La première connexion et l'activation de l'accès Crelan Online s'effectuent avec le code secret délivré à cet effet par la Banque. Il faut ensuite choisir un code secret personnel en suivant la procédure jointe lors de l'envoi du Digipass. Après le choix d'un code secret personnel, le code délivré par la Banque peut être détruit.

4. Disponibilité de Crelan Online

La Banque garantit au mieux de ses capacités la continuité de Crelan Online. Pour préserver la sécurité et la fiabilité de Crelan Online, la Banque veille à ce que ses programmes et systèmes soient performants et dépourvus de virus.

La Banque peut interrompre Crelan Online provisoirement pour l'entretien de ses programmes ou l'installation de nouvelles versions de software.

La Banque décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité temporaire de Crelan Online pour cause d'entretien annoncé, d'entretien inopiné d'une durée raisonnable ou de circonstances imprévues ne relevant pas du contrôle immédiat de la Banque. Ces interruptions n'octroient au client aucun droit à une indemnité.

5. Durée – suspension - fin

Celui qui a obtenu un accès aux Comptes Liés par Crelan Online conserve le droit de disposer de cet accès aussi longtemps que celui-ci n'a pas été résilié et qu'il subsiste au moins un Compte à vue Lié ouvert auprès de la Banque. Le Client et le Titulaire peuvent renoncer à tout moment et gratuitement à Crelan Online. Dans ce cas, le Digipass doit être remis à la Banque.

Il est toujours possible de bloquer l'accès Crelan Online aux Comptes Liés en introduisant cinq fois successivement un code de 6 chiffres incorrects lors de la connexion.

Le blocage immédiat de l'accès peut aussi être obtenu sur simple demande par téléphone au numéro (0032) (0)2.558.78.88. La demande doit être ensuite confirmée par courrier adressé dans les trois jours ouvrables à Crelan – Service BOPa Instruments de paiements - Boulevard Sylvain Dupuis 251 à 1070 Bruxelles ou par fax au numéro (0032) (0)2.558.76.30.

La Banque peut bloquer, suspendre ou supprimer le droit d'utiliser Crelan Online à n'importe quel moment avec un préavis de deux mois adressé par écrit selon le cas, au Client ou au Titulaire de l'accès. Elle peut bloquer l'accès sans préavis pour des raisons ayant trait à la sécurité, à la possibilité d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de Crelan Online, ou sur injonction des autorités. A titre d'exemple, la Banque peut bloquer l'accès dans les cas suivants : apparition d'anomalie(s), problème(s) technique(s) ou indices de piratage informatique ou de tentative de piratage mettant en cause la sécurité de Crelan Online, possible(s) manquement(s) aux signes de sécurité, indices d'abus ou de tentative d'abus de la confiance de la Banque, de celle du Client ou de celle du Titulaire de l'accès.

Elle informe le Client et/ou le Titulaire de l'accès de sa motivation par lettre, extrait de compte (ou annexe), message dans Crelan Online, courriel, fax, SMS ou tout autre moyen qui apparaît le plus approprié et sécurisé eu égard au cas concret et à la situation personnelle du Client, si possible de manière préalable ou au plus tard immédiatement après le blocage, sauf si des raisons objectives de

sécurité, un ordre de justice ou une loi l'interdisent. La Banque débloque l'accès et délivre gratuitement de nouveaux Moyens d'accès dès la disparition de la raison ayant nécessité le blocage.

6. Services liés à Crelan Online

Les opérations énumérées ci-dessous sont réalisables par Crelan Online :

a. Consultations des crédits accordés, du solde des Comptes Liés, d'un historique des dernières opérations effectuées, de la liste des domiciliations en cours, de la liste des ordres permanents en cours, du contenu du portefeuille, d'un relevé des dépenses par carte de crédit. Les données qui apparaissent sur l'écran reflètent la situation à la date indiquée sur l'écran.

b. Virements électroniques en euros entre les différents Comptes auxquels le Titulaire a accès sans application des limites périodiques et virements par le débit du Compte à vue Lié vers un compte de tiers, même ouvert dans une autre banque avec application des limites périodiques.

c. Création, annulation, modification d'ordres permanents en euros : les ordres permanents de virement peuvent être passés en ligne sur base des périodicités suivantes : tous les mois, deux mois, trois mois, quatre mois, six ou douze mois. Le montant, la communication et la date de fin d'un ordre permanent sont modifiables. Ces ordres peuvent être annulés immédiatement ou à une date future sans préjudice de paiements déjà effectués par le système.

d. Annulation d'un ordre de débit de domiciliations : la révocation d'une domiciliation avec Crelan Online a un effet immédiat et pour l'avenir. A certaines conditions, un paiement réalisé sur base d'une domiciliation est révocable rétroactivement. Il y a lieu de se référer au Règlement des Opérations pour connaître ces conditions.

e. Utilisation du service optionnel Zoomit : le Client qui a opté pour des documents électroniques comme entre autres des factures et des fiches de salaire provenant de différents fournisseurs, peut les consulter via Zoomit. Si un ordre de paiement est lié au document électronique, Zoomit facilite l'exécution des paiements en complétant les données de base de l'ordre à l'aide des données de la facture. Le contenu des documents livrés appartient à la relation contractuelle entre le Client et ses fournisseurs. La Banque n'est pas responsable du contenu et de l'exactitude des documents électroniques.

Crelan Online est en constante amélioration. D'autres fonctionnalités peuvent être développées. La Banque en informe le Client et le Titulaire de l'accès par les moyens appropriés.

7. Tarification et frais

La délivrance du Digipass, son maintien à disposition, son remplacement et l'usage de Crelan Online peuvent impliquer des frais débités du

Compte Lié ou d'un autre compte du Client. Celui-ci se référera à la tarification reprise dans les listes de tarifs de Crelan disponibles gratuitement en agence et sur le site web de la banque: www.crelan.be.

En cas de résiliation, les frais annuels payés à l'avance sont remboursés sans délai au prorata de la période restant à courir à dater du premier jour du mois suivant la date de la résiliation.

8. Modification du contrat

La Banque a le droit de modifier le présent Règlement ou les frais comptés dans le cadre de Crelan Online à tout moment moyennant information du Client au moins deux mois avant que la modification ne sorte ses effets.

Les modifications du taux d'intérêts ou du taux de change entrent en application immédiatement pour autant qu'elles se fassent sur base du cours de référence convenu.

Le Client accepte une modification à défaut pour lui d'avoir notifié son refus par écrit à la Banque avant la date d'entrée en vigueur prévue. Ce refus est gratuit et équivaut à une renonciation immédiate à Crelan Online. Dans ce cas, le Digipass doit être restitué à la Banque.

9. Authentification du Titulaire et signature des ordres

Le système qui supporte Crelan Online reconnaît le Titulaire de l'accès, ouvre l'accès au(x) Compte(s) Lié(s) et aux fichiers de la Banque et exécute les ordres encodés dans l'ordinateur lorsque les Moyens d'accès (voir définitions h. Moyens d'accès) ont été correctement utilisés. Sur base de l'encodage du code de 6 chiffres généré par le Digipass, le système reconnaît le Titulaire de l'accès et les opérations effectuées par Crelan Online sont donc authentifiées et exécutées par imputation sur le Compte Lié concerné, enregistrées par le système dans un journal électronique et dans les fichiers informatisés de la Banque qui les conserve au moins cinq ans.

Le Titulaire de l'accès reconnaît que le code de 6 chiffres créé avec le code secret du Titulaire, constitue une signature électronique ayant la même force probante qu'une signature manuscrite et qu'il répond à l'article 1322 alinéa 2 du Code Civil. L'introduction de ce code prouve que le Titulaire de l'accès marque son accord sur l'exécution de l'opération.

10. Risques - Avertissement

Tout manquement aux consignes de sécurité génère un risque important d'utilisation abusive ou frauduleuse de Crelan Online au détriment du Client, du Titulaire de l'accès ou de la Banque. Le système exécute les opérations encodées et les impute sur les Comptes Liés sans vérifier l'identité réelle de la personne qui s'est connectée avec les Moyens d'Accès personnels du Titulaire. Toute personne, éventuellement malhonnête qui dispose de ces Moyens d'Accès est en mesure d'utiliser Crelan Online pour passer des opérations sur les Comptes

Liés (consultations, paiements, virements électroniques, etc.). Par conséquent, il est indispensable que le Titulaire et le Client respectent scrupuleusement les consignes de sécurité.

11. Consignes de sécurité

Le Titulaire des Moyens d'accès (code d'utilisation du Titulaire de l'accès, Digipass, numéro de série du Digipass, code de 6 chiffres unique et temporaire généré par le Digipass et le code secret de quatre chiffres choisis par le Titulaire pour sécuriser son accès Crelan Online et avant la première utilisation de Crelan Online, le code secret délivré par la Banque) doit les conserver et les utiliser dans des conditions de sécurité optimales, sous un contrôle permanent et exclusif, afin que personne d'autre que lui ne puisse les utiliser ou en utiliser une contrefaçon pour accéder électroniquement aux Comptes Liés.

Les Moyens d'accès sont strictement personnels au Titulaire, ce qui signifie que seul celui-ci est autorisé à en avoir connaissance ou à les utiliser. Le Titulaire a l'interdiction de les confier à des tiers même s'il s'agit de proches.

Le Titulaire de l'accès doit prendre les précautions nécessaires à la préservation de la confidentialité de ses différents codes clés. Il doit particulièrement veiller à la confidentialité de son code secret (Pin), le mémoriser immédiatement, détruire tout support le reprenant, ne jamais le retranscrire, ne jamais les révéler à d'autres personnes même s'il s'agit de proches du Client ou de personnes prétendant agir au nom de la Banque.

Lors du choix de son code secret, le Titulaire doit éviter les combinaisons trop faciles à découvrir (par exemple une date de naissance, 1234, 1111 etc.). Il doit protéger son code secret des regards indiscrets lorsqu'il l'encode dans le Digipass. Chaque fois que la confidentialité de son code secret est menacée, le Titulaire de l'accès doit le modifier immédiatement en introduisant l'ancien code secret dans le Digipass, puis en maintenant enfoncée la touche ◀ pendant quelques secondes et en introduisant ensuite son nouveau code secret et en l'encodant une deuxième fois pour confirmation.

Le Titulaire de l'accès doit accorder le même degré de prudence à la préservation du code secret de 6 chiffres unique et temporaire généré par le Digipass aussi longtemps que l'accès Crelan Online ouvert avec ce code de 6 chiffres n'est pas clôturé. Il doit également conserver le Digipass sous son contrôle exclusif.

Le Titulaire s'engage à veiller à ce que son ordinateur réponde aux exigences de sécurité telles que reprises sur www.crelan-online.be. Si le Titulaire ne respecte pas ces instructions de sécurité, la Banque ne peut pas être tenue responsable des dommages éventuels qui en résulteraient.

En cas de vol, de perte, détournement du Digipass, de contrefaçon, d'accès non autorisé aux Comptes Liés ou toute autre anomalie laissant supposer un abus ou un risque d'abus de l'accès Crelan Online aux Comptes Liés, le Titulaire doit immédiatement

contacter la Banque pour bloquer l'accès Crelan Online. Le blocage immédiat de l'accès s'obtient avec cinq introductions successives d'un code secret temporaire de six chiffres incorrect ou sur simple demande par téléphone au numéro (0032) (0)2.558.78.88. La Banque peut enregistrer les appels téléphoniques pour prévenir les contestations. Sur demande adressée à la Banque dans les 18 mois, le Titulaire et le Client peut obtenir la preuve du blocage ou de la demande de blocage. La demande de blocage doit être confirmée par courrier adressé dans les trois jours ouvrables à Crelan - Service BOPa Instruments de paiements, Boulevard Sylvain Dupuis 251 à 1070 Bruxelles ou par fax au numéro (0032) (0)2.558.76.30.

Le Titulaire de l'accès doit aussi sans délai adresser à la Banque une relation écrite de l'incident et déposer une plainte auprès de la police (à l'étranger, auprès des autorités compétentes équivalentes). Une copie de la plainte ainsi que les références du dossier doivent être communiquées à la Banque. Le Client et le Titulaire doivent collaborer de leur mieux à l'enquête.

Tout manquement aux consignes de sécurité reprises ci-dessus constitue une négligence grave.

Toute négligence grave, manquement intentionnel aux obligations prévues par le présent Règlement et toute fraude engage solidairement et indivisiblement le Titulaire de l'accès et le Client à l'égard de la Banque.

12. Mesures de sécurité prises par la Banque

La Banque prend au sein de son organisation et de son réseau toutes mesures raisonnables de prudence. Elle assure au sein de son organisation la confidentialité du code secret délivré au Titulaire en vue de sa première connexion et délivre ce code secret séparément du Digipass.

La Banque maintient la possibilité de bloquer l'accès Crelan Online à disposition du Titulaire pour lui permettre de bloquer immédiatement l'accès par internet aux Comptes Liés en cas de risque d'abus.

La Banque se réserve le droit de bloquer d'initiative cet accès en cas de menace sur la sécurité du service Crelan Online ou en cas de risque d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de ce service. Sauf si la loi, une injonction judiciaire ou des autorités ou des raisons de sécurité s'y opposent, elle en informe le Titulaire ou le Client, si possible de manière préalable et au plus tard immédiatement après le blocage.

13. Responsabilités – opérations non autorisées ou incorrectement réalisées

La Banque est responsable à l'égard du Payeur de la bonne exécution des ordres électroniques correctement initiés qui lui parviennent correctement. Il convient de se référer au Règlement général des opérations bancaires pour toutes précisions sur les réclamations, responsabilités, opérations de paiement non autorisées ou

incorrectement réalisées et sur le droit éventuel à une indemnisation.

Ci-dessous sont reprises des règles spécifiques aux opérations sur Compte Lié réalisées au moyen d'un instrument de paiement.

Lorsque la sécurité des Moyens d'accès aux Comptes Liés n'a pas été préservée (code d'utilisateur du Titulaire de l'accès, Digipass, numéro de série du Digipass, code de 6 chiffres unique et temporaire généré par le Digipass, code secret de quatre chiffres choisi par le Titulaire pour sécuriser son accès Crelan Online et le code secret de quatre chiffres donné par la banque pour le premier accès), c'est le Client qui assume les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée jusqu'à ce que la Banque en ait été avertie ou que le blocage ait été demandé par téléphone au numéro (0032)(0)2.558.78.88. Le risque à charge du Client payeur qui a la qualité de consommateur est toutefois limité à un montant de 50 EUR. Par dérogation à ceci, le Client payeur consommateur ne supporte aucune perte si :

1° la perte, le vol ou le détournement de l'instrument de paiement ne pouvait être détecté par le payeur avant le paiement, sauf s'il a agi frauduleusement, ou

2° la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

Le Client payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent soit d'un agissement frauduleux de sa part, soit du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent, dont notamment les consignes de sécurité mentionnées plus haut.

Lorsque la Banque n'exige pas une authentification forte de son Client payeur, celui-ci ne supporte aucune perte financière éventuelle, à moins qu'il n'ait agi frauduleusement.

En cas de vol, perte ou détournement des Moyens d'accès, la Banque supporte intégralement la perte résultant d'opérations non autorisées réalisées après la demande de blocage de l'accès auprès du numéro de téléphone (0032)(0)2.558.78.88 sauf en cas de fraude du Client, du Titulaire d'accès ou de leur mandataire qui dans cette hypothèse n'ont aucun recours contre la Banque, laquelle peut engager leur responsabilité solidairement et indivisiblement pour la récupération de son dommage éventuel.

Le Titulaire de l'accès doit aussi sans délai adresser à la Banque une relation écrite de l'incident et déposer une plainte auprès de la police (à l'étranger, auprès des autorités compétentes équivalentes). Une copie de la plainte ainsi que les références du dossier doivent être communiquées à la Banque. Le Client et le Titulaire doivent collaborer de leur mieux à l'enquête.

14. Preuve

Un journal électronique de la Banque enregistre les données pertinentes des opérations réalisées par

Crelan Online avec les Moyens d'accès du Titulaire. En cas de contestation, la Banque peut reproduire le contenu de l'enregistrement sur support papier ou sur tout autre support.

Sans préjudice du droit du Client et du Titulaire de l'accès d'apporter la preuve contraire par tous les moyens, il est convenu que l'enregistrement correct d'opérations analogues avant et après l'opération en cause constitue une preuve du fait que le système a fonctionné correctement et que l'opération en cause n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Les données enregistrées dans le journal électronique de la Banque peuvent être opposés au titre de preuve au Client non Consommateur, sans préjudice de son droit d'apporter la preuve contraire. L'enregistrement d'une opération réalisée par Crelan Online avec les moyens d'accès correspondant au Compte concerné permet de présumer jusqu'à preuve du contraire, que le Client ou le Titulaire de l'accès a lui-même initialisé et approuvé (signé électroniquement) l'opération.

Des extraits de compte communiqués ou mis à disposition ainsi que prévu au Règlement Général des Opérations bancaires et dans les conventions particulières, reprennent en détail les frais comptés par Crelan ainsi que les opérations réalisées sur le Compte par Crelan Online.

15. Correspondance

Le Client qui a un accès à Crelan Online, reçoit de manière standard sa correspondance pour tous ses comptes par voie électronique. Dans ce cas les extraits de compte et les annexes ne sont pas envoyés par la poste. Le Client qui souhaite recevoir ses extraits de compte par la poste, peut le demander sur le site Crelan Online.

Crelan Online offre également la possibilité d'imprimer des extraits de compte qui ont valeur d'extraits de compte originaux sans préjudice du droit de la Banque d'imprimer et d'envoyer les extraits de compte.

Le Client s'engage à prendre connaissance de ses messages à caractère non commercial au moins une fois tous les quinze jours. Par communication non commerciale il faut entendre tous les messages adressés personnellement au Client à l'exception des informations relatives aux comptes et des simples messages publicitaires.

16. Réclamations – plaintes - litiges

Les réclamations peuvent être introduites conformément à ce qui est prévu dans le Règlement général des opérations bancaires. Les actions et litiges concernant les services visés par le présent Règlement sont de la compétence exclusive des juridictions belges. Le droit belge est applicable.

17. Tiers intervenants

Les interruptions, perturbations, dysfonctionnements trouvant leur origine hors de la Banque, notamment

ceux qui engagent d'autres opérateurs (les perturbations du réseau internet, d'électricité etc.) ou qui mettent en cause un matériel non agréé (personal computer) par la Banque n'engagent pas sa responsabilité.

La Banque est étrangère aux contrats de vente de l'ordinateur utilisé pour passer des ordres bancaires ainsi qu'aux contrats passés par le Client ou le Titulaire de l'accès avec d'autres opérateurs (internet, électricité, vendeurs des services ou produits payés avec Crelan Online etc.). Le Client et le Titulaire de l'accès se référeront donc à ces opérateurs pour connaître leurs conditions contractuelles, notamment de responsabilité et de tarif.

18. Droit d'usage et propriété

La Banque est propriétaire des programmes, applications, et de la documentation relatifs à Crelan Online. Le contrat avec le Client n'entraîne aucun transfert de propriété en matière de droits intellectuels ou de procédés. Le Titulaire de l'accès dispose seulement d'un droit d'usage strictement personnel de Crelan Online. Il ne peut en disposer autrement que dans le cadre des utilisations prévues dans le Règlement. Il ne peut autoriser des tiers à en disposer de quelque manière que ce soit. Le Client n'est pas autorisé à mettre à disposition de tiers, de travailler, reproduire ou modifier de quelque manière que ce soit les marques, logos, programmes de softwares, documentation ou tout autre élément de Crelan Online, gratuitement ou moyennant rémunération, partielle ou totale sans un accord écrit préalable de la Banque. Le Digipass délivré par la Banque reste sa propriété exclusive et doit lui être restituée lorsqu'il est mis fin à son utilisation.

19. Langue

La relation entre le Client, le Titulaire de l'accès et la Banque s'établit dans la langue de la région dans laquelle le Client demande la délivrance de l'accès Crelan Online ou sur base de la langue convenue par les parties.
