

## REGLEMENT CRELAN ONLINE

### 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;  
- CVBA 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)), die belast is met het prudentieel toezicht.

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

b. « **Crelan Online** » : Crelan Online is de home banking dienst van Crelan die het mogelijk maakt voor de Titularis van de toegang, houder van een personal computer met internetverbinding, online toegang te hebben tot de Verbonden Rekeningen geopend bij de Bank om er bankverrichtingen op uit te voeren.

De toegang tot Crelan Online kan worden aangevraagd ofwel via het agentschap, ofwel online via de website [www.crelan-online.be](http://www.crelan-online.be).

c. « **Cliënt** » : natuurlijke perso(o)n(en) of rechtsperso(o)n(en), (mede-)titularis(sen) van de Verbonden Rekening(en) aan wie de mogelijkheid wordt verleend om via Crelan Online toegang te hebben tot de betrokken rekeningen.

d. « **Titularis van de toegang** » : natuurlijke persoon die van de Bank Toegangsmiddelen tot de Verbonden Rekening(en) ontvangt. De Titularis moet de Cliënt of de gevolmachtigde of de vertegenwoordiger van de Cliënt zijn, in wiens naam en voor wiens rekening hij handelt.

e. « **Verbonden Rekening(en)** » : bij de Bank geopende rekening(en) van de Cliënt waarop de verrichtingen verrekend worden die via Crelan Online met de Toegangsmiddelen van de Titularis van de toegang worden uitgevoerd. Een opdracht kan slechts worden uitgevoerd indien er een voldoende Provisie aanwezig is op de Verbonden Rekening en indien de betrokken rekening dergelijke opdracht toestaat.

f. « **Limieten** » van de Verbonden Rekening(en): maximumbedrag dat, afhankelijk van de Verbonden Rekening en de kenmerken van de verrichting, per periode mag worden gedebiteerd via Crelan Online. De beschikbare Limieten worden op een duurzame drager meegedeeld. De Cliënt mag uit het aanbod van de Bank de Limiet kiezen die aan zijn behoeften beantwoordt (zie gebruiksgids).

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

h. « **Toegangsmiddelen** » : De Gebruikerscode van de Titularis voor de toegang tot Crelan Online, de Digipass afgeleverd door de Bank aan de Titularis, het reeksnummer van de Digipass opgenomen op de achterzijde, de unieke en tijdelijke code van zes cijfers die door de Digipass wordt gegenereerd, de geheime code van vier cijfers gekozen door de Titularis om zijn toegang tot Crelan Online te beveiligen en de geheime code van vier cijfers gegeven door de Bank voor de eerste toegang. Al deze middelen zijn nodig en voldoende om met een computer toegang te hebben tot de Verbonden Rekening(en) via Crelan Online.

i. « **Digipass** » : klein toestel onafhankelijk van de gebruikte computer dat door Crelan aan de Titularis van de toegang Crelan Online wordt afgeleverd om hem toe te laten tijdelijke codes van 6 cijfers te genereren voor de toegang tot de Verbonden Rekening(en) via Crelan Online met een computer, er verrichtingen te doen en deze elektronisch te ondertekenen.

j. « **Consument(en)** » : natuurlijke perso(o)n(en) die voor andere doeleinden handel(t)en dan die van een beroepsactiviteit.

-----

### 1. Toepassingsgebied en inwerkingtreding

Dit Reglement regelt de toegang tot en het gebruik van Crelan Online. Het bepaalt de rechten en de plichten van de Cliënt, de Bank en de Titularis van de Toegang.

Het treedt in werking op 1 december 2018 en vervangt vanaf die datum de voorgaande versie van 1 december 2016.

Het Reglement Crelan Online wordt op duurzame drager overhandigd bij de aanvraag tot toegang tot Crelan Online. Het is ook beschikbaar via het eerste scherm van de website Crelan Online waar het kan worden gedownload en afgedrukt.

De Cliënt en de Titularis van de toegang stemmen in met het Reglement bij de ondertekening van de aanvraag tot toegang tot Crelan Online. Elk gebruik bevestigt dat men ermee instemt.

Een Gebruiksgids is beschikbaar op de website Crelan Online en kan afgedrukt worden. De Bank verleent eveneens een praktische ondersteuning via haar service desk per telefoon of e-mail.

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

Dit Reglement is een aanvulling op het Algemeen reglement van de bankverrichtingen van Crelan dat integraal van toepassing is in de mate dat er door huidige bepalingen niet van afgeweken wordt. In geval van tegenstrijdigheid hebben de bepalingen 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 exemplaar in zijn agentschap bekomen.

## **3. Toegang tot Crelan Online**

De toegang tot Crelan Online wordt enkel afgeleverd op aanvraag van de Cliënt gericht aan de Bank. Deze toegang is individueel en strikt persoonlijk aan de Titularis van de toegang. De Toegangsmiddelen worden afzonderlijk aan de Titularis bezorgd. Crelan draagt het risico voor de eventuele verzending. Crelan kan weigeren de Toegangsmiddelen af te leveren zonder zich hiervoor te moeten verantwoorden. De Titularis kan kosteloos een nieuwe Digipass krijgen op voorwaarde dat hij de beschadigde teruggeeft. Tenzij het verzendingsadres specifiek vermeld wordt in de aanvraag, worden de Toegangsmiddelen naar het laatste aan de Bank meegedeelde hoofdadres gestuurd.

De Toegangsmiddelen zijn strikt persoonlijk en bestemd voor natuurlijke personen. Als de Cliënt een rechtspersoon is, moet hij de referenties van een natuurlijke persoon naar zijn keuze geven die Crelan Online zal gebruiken in naam en voor rekening van de Cliënt en die in de praktijk alle rechten en plichten van dit Reglement zal uitoefenen.

Om toegang te kunnen hebben tot de Verbonden Rekeningen en er verrichtingen op uit te voeren met Crelan Online, moet op het klavier een geheime code van 6 cijfers ingetikt worden. Deze code is tijdelijk, voor eenmalig gebruik en moet ingetoetst worden iedere keer dat het door het systeem Crelan Online wordt geëist. Deze code voor eenmalig gebruik moet aan de hand van de Digipass en de persoonlijke geheime code van de Titularis worden gegenereerd. Het systeem herkent de Titularis van de toegang en de op de Verbonden Rekening via Crelan Online uitgevoerde verrichtingen dankzij het intoetsen van de code van 6 cijfers die op het betrokken moment van toepassing is.

Deze verrichtingen worden door het systeem in een elektronisch journaal en in het geïnformatiseerd bestand van de Bank geregistreerd.

De eerste verbinding en de activering van de toegang Crelan Online gebeurt met de daartoe bestemde code afgeleverd door de Bank. Daarna moet men een persoonlijke geheime code kiezen in toepassing van de procedure die bij de verzending van de Digipass wordt gevoegd. Na de keuze van een persoonlijke geheime code kan de code afgeleverd door de Bank vernietigd worden.

## **4. Beschikbaarheid van Crelan Online**

De Bank garandeert naar best vermogen de continuïteit van Crelan Online. Om de veiligheid en de betrouwbaarheid van Crelan Online te vrijwaren, ziet de Bank erop toe dat haar programma's en systemen efficiënt en virusvrij zijn.

De Bank mag Crelan Online 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 Online 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.

## **5. Duur – opschorting - einde**

Wie een toegang via Crelan Online tot de Verbonden Rekening heeft bekomen, 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 Cliënt en de Titularis kunnen op elk ogenblik gratis afzien van Crelan Online. In dit geval moet de Digipass aan de Bank worden terugbezorgd.

Het is altijd mogelijk de toegang via Crelan Online te blokkeren door het vijfmaal achtereenvolgend een verkeerde code van 6 cijfers bij de verbinding.

De onmiddellijke blokkering van de toegang kan ook worden bekomen bij eenvoudige aanvraag per telefoon op het nummer (0)2.558.78.88. Deze aanvraag moet daarna binnen de drie werkdagen bevestigd worden per briefwisseling gericht aan Crelan – BOPa Betaalinstrumenten - Sylvain Dupuislaan 251, 1070 Brussel, of per fax op het nummer (0032) (0)2.558.76.30.

De Bank kan het recht om Crelan Online te gebruiken op gelijk welk ogenblik blokkeren, opschorten of afschaffen 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 voorafgaandelijke kennisgeving blokkeren om redenen die betrekking hebben op de veiligheid, de mogelijkheid van een niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van Crelan Online of op uitdrukkelijk bevel van de overheid. De toegang kan bijvoorbeeld worden geblokkeerd in de volgende gevallen : anomalieën, technische problemen of

tekenen van computerpiraterij of poging tot piraterij waarbij de veiligheid van Crelan Online 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, rekeninguitreksel (of bijlage), bericht in Crelan Online, 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 blokkering, 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.

## **6. Diensten verbonden aan Crelan Online**

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

**a. Raadplegingen** van de toegekende kredieten, van het saldo van de Verbonden rekeningen, van een historiek van de laatste uitgevoerde verrichtingen, van de lijst van de lopende domiciliëringen en van een beperkt aantal nog doorlopende opdrachten, van de samenstelling van de portefeuille, 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.

**b. Elektronische overschrijvingen in euro** tussen de verschillende Rekeningen waarop de Titularis toegang heeft zonder toepassing van de periodieke Limieten, en overschrijvingen door debitering van de Verbonden Rekening naar een rekening van derden, zelfs al is die geopend in een andere bank met toepassing van de periodieke Limieten.

**c. Creëren, annuleren en wijzigen van doorlopende opdrachten in euro** : doorlopende overschrijvingsopdrachten kunnen online gebeuren op basis van de volgende periodiciteit : elke maand, om de twee, drie, vier, zes of twaalf maanden. Het bedrag, de mededeling en de einddatum van een doorlopende opdracht kunnen worden gewijzigd. Deze opdrachten kunnen onmiddellijk of op een toekomstige datum worden geannuleerd, onverminderd de betalingen die reeds door het systeem werden uitgevoerd.

**d. Annuleren van een debetopdracht van domiciliëring** : de herroeping van een domiciliëring via Crelan Online heeft een onmiddellijke en voor de toekomst uitwerking. Onder bepaalde voorwaarden kan een betaling uitgevoerd op basis van een domiciliëring met terugwerkende kracht herroepen worden. Hiervoor wordt er naar het Algemeen Reglement van de Bankverrichtingen verwezen.

**e. Gebruik van de optionele dienst Zoomit** : via Zoomit kan de Cliënt die daarvoor gekozen heeft elektronische documenten, zoals onder andere facturen en loonfiches die hij ontvangt van een aantal leveranciers, consulteren. Indien er een

betalingsopdracht verbonden is aan het elektronische document, maakt Zoomit het makkelijker om betalingen uit te voeren door de basisgegevens van de opdracht in te vullen aan de hand van de gegevens van de factuur. De inhoud van de geleverde documenten behoort tot de contractuele relatie tussen de Cliënt en zijn leveranciers. De Bank is geenszins aansprakelijk voor de inhoud en de correctheid van de elektronische documenten.

Crelan Online wordt steeds verbeterd. Andere functionaliteiten kunnen ontwikkeld worden. De Bank brengt de Cliënt en de Titularis van de toegang hiervan op de hoogte via de gepaste middelen.

## **7. Tarifiering en kosten**

Het afleveren van de Digipass, het ter beschikking houden en vervangen ervan alsmede het gebruik van Crelan Online kunnen kosten met zich meebrengen die van de Verbonden Rekening of een andere rekening van de Cliënt worden gedebiteerd. Daarbij baseert men zich op 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).

In geval van opzegging worden de vooraf betaalde jaarlijkse kosten onverwijld terugbetaald in verhouding tot de nog te lopen periode te rekenen vanaf de eerste dag van de maand volgend op de datum van opzegging.

## **8. Wijziging van het contract**

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

De wijzigingen inzake wisselkoersen of rentevoeten worden onmiddellijk van kracht, voor zover ze gebeuren op basis van de overeengekomen referentievoeten.

De Cliënt die zijn weigering met een wijziging niet voor de voorziene datum van inwerkingtreding ter kennis brengt van de Bank, aanvaardt de wijziging. Deze weigering is kosteloos en staat gelijk met het onmiddellijk afzien van Crelan Online. In dit geval moet de Digipass aan de Bank terugbezorgd worden.

## **9. Authenticatie van de Titularis en ondertekening van opdrachten**

Het systeem dat Crelan Online ondersteunt, herkent de Titularis van de toegang, opent de toegang tot de Verbonden rekening(en) en bestanden van de Bank en voert de gecodeerde opdrachten uit wanneer de Toegangsmiddelen (zie hierboven definitie h. Toegangsmiddelen) correct werden gebruikt. Op basis van het intoetsen van de door de Digipass gegenereerde code van 6 cijfers, wordt de Titularis van de toegang herkend en worden de via Crelan Online gedane verrichtingen authentiek gemaakt en uitgevoerd door het systeem via boeking op de Verbonden Rekening en geregistreerd in een

elektronisch journaal en in de computerbestanden van de Bank, die ze minstens vijf jaar bewaart.

De Titularis van de toegang erkent dat de code van 6 cijfers die met de geheime code van de Titularis bekomen wordt, een elektronische handtekening vormt die dezelfde bewijskracht heeft als een handgeschreven handtekening en voldoet aan artikel 1322 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Het intoetsen van deze code bewijst dat de Titularis van de toegang met de via Crelan Online uitgevoerde verrichting instemt.

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

Elke tekortkoming in de veiligheidsinstructies creëert een aanzienlijk risico op onrechtmatig of bedrieglijk gebruik van Crelan Online 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 Online 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.

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

De Titularis van de Toegangsmiddelen (Gebruikerscode van de Titularis van de toegang, Digipass, reeksnummer van de Digipass opgenomen op zijn achterzijde, unieke en tijdelijke code van zes cijfers die door de Digipass wordt gegenereerd, de geheime code van vier cijfers gekozen door de Titularis om zijn toegang tot Crelan Online te beveiligen en de geheime code afgeleverd door de Bank voor de eerste toegang) moet ze 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 Toegangsmiddelen zijn strikt persoonlijk voor de Titularis. Dit betekent dat hij alleen deze mag kennen of gebruiken. De Titularis mag de Toegangsmiddelen niet aan derden toevertrouwen, zelfs niet aan vrienden of familieleden.

De Titularis moet de nodige voorzorgen nemen om de verschillende codes geheim te houden. Hij moet in het bijzonder zijn geheime code (Pin-code) 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 (bijvoorbeeld een geboortedatum, 1234, 1111 enz.). Hij moet zijn geheime code beschermen tegen indiscrete blikken

wanneer hij deze intoetst op zijn Digipass. Telkens wanneer de geheimhouding van een geheime code bedreigd wordt, moet de Titularis van de toegang hem onmiddellijk wijzigen door de oude geheime code in de Digipass in te tikken, gevolgd door het drukken op de ◀ toets gedurende enkele seconden, gevolgd door het intoetsen van de nieuwe geheime code een eerste keer en een tweede keer als bevestiging.

De Titularis van de toegang moet even voorzichtig zijn met de bescherming van de unieke en tijdelijke geheime code van 6 cijfers gegenereerd door de Digipass zolang de toegang tot Crelan Online geopend met deze code van 6 cijfers niet afgesloten is. Hij moet eveneens de Digipass onder zijn exclusieve controle houden.

De Titularis verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat zijn computer voldoet aan de veiligheidsinstructies zoals opgenomen op [www.crelan-online.be](http://www.crelan-online.be). Indien de Titularis deze veiligheidsvoorschriften niet naleeft, kan de Bank niet aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele schade die hieruit voortvloeit.

In geval van diefstal, verlies, onrechtmatig gebruik van de Digipass, namaak, niet toegestane toegang tot de Verbonden Rekeningen of elke andere anomalie die misbruik of een gevaar voor misbruik van de Crelan Online toegang doet vermoeden, moet de Titularis onmiddellijk contact opnemen met de Bank om de Crelan Online toegang te blokkeren. De Crelan Online toegang kan onmiddellijk geblokkeerd worden door het vijfmaal achtereenvolgend intoetsen van een verkeerde code van 6 cijfers of op telefonische vraag op het nummer (0032) (0)2.558.78.88. 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 aanvraag tot blokkering moet bevestigd worden binnen de drie werkdagen per briefwisseling gericht aan Crelan - BOPa Betaalinstrumenten-, Sylvain Dupuislaan, 251, 1070 Brussel of per fax op het nummer (0032) (0)2.558.76.30.

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.

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.

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

Crelan Online De Bank neemt in haar organisatie en net alle redelijke voorzichtigheidsmaatregelen. Binnen haar organisatie zorgt de Bank voor de geheimhouding van de geheime code die aan de Titularis afgeleverd wordt voor de eerste verbinding en de Bank levert deze afzonderlijk van de Digipass af.

De Bank houdt steeds de mogelijkheid om de toegang tot Crelan Online te blokkeren ter beschikking van de Titularis om hem in staat te stellen onmiddellijk de elektronische toegang tot de Verbonden rekeningen te blokkeren bij gevaar voor misbruik.

De Bank behoudt zich het recht voor om uit eigen beweging deze toegang te blokkeren wanneer de veiligheid van de dienst Crelan Online 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.

## **13. Aansprakelijkheid – niet toegestane of niet correcte verrichtingen**

De Bank is ten aanzien van de 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 een betaalinstrument.

Wanneer de veiligheid van de Toegangsmiddelen tot de Verbonden rekeningen niet werd gevrijwaard (Gebruikerscode van de Titularis van de toegang, Digipass, reeksnummer van de Digipass opgenomen op zijn achterzijde, unieke en tijdelijke code van zes cijfers die door de Digipass wordt gegenereerd en de geheime code van vier cijfers gekozen door de Titularis om zijn toegang tot Crelan Online te beveiligen), 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.

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 betalingsdienaarbieder 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 diefstal, verlies 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, 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.

## **14. Bewijs**

Een elektronisch journaal van de Bank registreert de relevante gegevens van de verrichtingen die via Crelan Online en met de Toegangsmiddelen 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 Online 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 Online werden uitgevoerd, worden nauwkeurig opgenomen op rekeninguittreksels die meegedeeld zijn of ter beschikking zijn gehouden.

### **15. Briefwisseling**

De Cliënt die een Crelan Online toegang heeft, ontvangt standaard de briefwisseling voor al zijn rekeningen via elektronische weg. In dit geval worden de rekeningafschriften en de bijlagen niet per post verstuurd. De Cliënt die zijn rekeninguittreksels per post wenst te ontvangen, kan dit aanvragen via Crelan Online.

Crelan Online biedt eveneens de mogelijkheid de rekeninguittreksels, die als originele exemplaren gelden, via computer af te drukken, onverminderd het recht van de Bank om de rekeninguittreksels af te drukken en te verzenden.

De Cliënt verbindt er zich toe om minstens om de veertien dagen kennis te nemen van zijn niet-commerciële Crelan Online-berichten. Onder niet-commerciële Crelan Online-berichten worden begrepen alle persoonlijk aan de Cliënt verstuurd kennisgevingen met uitzondering van zijn rekeninginformatie en van louter publicitaire boodschappen.

### **16. Klachten en geschillen**

Klachten kunnen worden ingediend overeenkomstig wat er in het Algemeen reglement van de bankverrichtingen werd 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. Tussenkomen 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 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 (personal computer).

De Bank staat buiten de verkoopovereenkomst van de voor de bankverrichtingen gebruikte computer 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 Online 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 Online. Het contract met de Cliënt 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 Online. 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 Online op enigerlei wijze, gratis of tegen vergoeding, geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen van derden, te bewerken, te reproduceren of anderszins te veranderen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bank. De door de Bank afgeleverde Digipass blijft haar exclusieve eigendom en moet haar worden teruggegeven wanneer aan het gebruik ervan een einde wordt gesteld.

### **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 de Kaart aanvraagt en/of elke taal die door de partijen werd overeengekomen.