

Nutzungsbedingungen für myCrelan Pro

Begriffsbestimmungen

Im Rahmen der vorliegenden Nutzungsbedingungen haben die unten stehenden Begriffe die im Folgenden angegebene Bedeutung:

a. **„Bank“** bezeichnet Crelan als eine Föderation von Kreditinstituten im Sinne von Artikel 240 des Gesetzes vom 25. April 2014 über den Status und die Aufsicht über Kreditinstitute. Die Bank besteht aus folgenden Gesellschaften belgischen Rechts mit Sitz in 1070 Brüssel, Boulevard Sylvain Dupuis 251:
- SA Crelan, UStID BE 0205.764.318 – RJP Brüssel;
- SCRL CrelanCo, UStID BE 0403.263.840 – RJP Brüssel.

Diese Gesellschaften sind im Verzeichnis der in Belgien zugelassenen Kreditinstitute aufgeführt, das von der Belgischen Nationalbank (BNB) mit Sitz in 1000 Brüssel, Boulevard du Berlaimont 14, geführt wird (Website: www.bnb.be), die als Aufsichtsbehörde fungiert.

Die Bank übt ihre Tätigkeit unter anderem über ein Netz von Filialen aus, deren Daten (Anschrift, Telefonnummer, Öffnungszeiten) auf der Website www.crelan.be zu finden sind.

b. **„myCrelan Pro“**: ein Internetbanking-Service von Crelan, der speziell auf Firmenkunden, wie kleine Unternehmen, Selbstständige und Freiberufler, zugeschnitten ist. Dieser Service ermöglicht dem Nutzungsberechtigten, online auf die verknüpften Konten zuzugreifen, um Bankgeschäfte auszuführen.

c. **„Kunde“** ist eine natürliche Person, die mindestens 18 Jahre alt ist, oder eine juristische Person, welche die verknüpften Konten besitzt oder mitbesitzt, auf die der Nutzungsberechtigte über myCrelan Pro zugreifen kann, um Transaktionen mit ihnen durchzuführen.

d. **„Nutzungsberechtigter“** ist eine natürliche Person, der die Bank die Mittel für den Zugang zu den verknüpften Konten über myCrelan Pro auf Antrag des Kunden zur Verfügung stellt. Der Nutzungsberechtigte muss auf jeden Fall der Kunde oder eine Person sein, welcher der Kunde eine Zugangsvollmacht für die verknüpften Konten erteilt hat (zum Beispiel ein Bevollmächtigter). Der Nutzungsberechtigte muss wie jeder andere Kunde von der Bank identifiziert werden. Ungeachtet der persönlichen Haftung des Nutzungsberechtigten ist der Kunde für die Handlungen des Nutzungsberechtigten stets (mit)verantwortlich.

e. **„Verknüpfte Konten“** sind Konten, die der Kunde bei der Bank eröffnet hat und auf denen die Transaktionen verbucht werden, die mit den Zugangsmitteln des Nutzungsberechtigten über myCrelan Pro ausgeführt werden. Ein Auftrag kann nur ausgeführt werden, wenn das verknüpfte Konto eine ausreichende Deckung

aufweist und das Konto die betreffende Auftragsart zulässt.

f. **„Limit“**: Höchstbetrag, der vom Kunden je nach Art der Transaktion oder pro Zeitraum von den verknüpften Konten abgebucht werden darf. Dieses Limit gilt für alle Transaktionen, die über die verschiedenen von myCrelan Pro zur Verfügung gestellten digitalen Anwendungen ausgeführt werden können. Das Standardlimit wird auf einem dauerhaften Datenträger mitgeteilt. Auf Wunsch kann der Kunde in der Filiale oder über myCrelan Pro eine Anpassung des (bzw. der) festgelegten Standardlimits beantragen.

g. **„Provision“** ist der Betrag, der auf dem jeweiligen verknüpften Konto zum Zeitpunkt der betreffenden Transaktion verfügbar ist.

h. **„Zugangsmittel“** sind der Benutzercode des Nutzungsberechtigten für den Zugang zu myCrelan Pro, der von der Bank dem Nutzungsberechtigten zur Verfügung gestellte Digipass, die Seriennummer auf der Rückseite des Digipasses des Nutzungsberechtigten, der eindeutige und temporäre sechsstelligen Code, der vom Digipass generiert wird, der vierstellige Geheimcode, der vom Nutzungsberechtigten zur Sicherung seines Zugangs zu myCrelan Pro gewählt wurde, und der vierstellige Geheimcode, der von der Bank für den ersten Zugang bereitgestellt wird. All diese Mittel sind notwendig und ausreichend, um von einem Computer oder einem anderen Gerät über myCrelan Pro auf die verknüpften Konten zugreifen zu können.

i. **„Digipass“** ist ein kleines Gerät, das es gestattet, 6-stellige Einmalkennwörter für den Zugang zu den verknüpften Konten über myCrelan Pro mit einem Computer, Tablet oder jedem anderen Gerät für die Ausführung von Transaktionen und zu ihrer elektronischen Unterzeichnung zu generieren.

j. **„Verbraucher“** ist jede natürliche Person, die nicht im Rahmen ihrer kaufmännischen, industriellen, handwerklichen oder freiberuflichen Tätigkeit handelt.

1. Geltungsbereich und Inkrafttreten

Die vorliegenden Nutzungsbedingungen regeln den Zugang und die Nutzung von myCrelan Pro. Sie beinhalten die Rechte und Pflichten des Kunden, der Bank und des Nutzungsberechtigten. Sie treten am 1. Dezember 2018 in Kraft und ersetzen ab diesem Zeitpunkt die bisherige Ausgabe vom 10.06.2018.

Die Nutzungsbedingungen für myCrelan Pro werden bei der Beantragung des Zugangs zu myCrelan Pro auf einem dauerhaften Datenträger ausgehändigt.

Sie sind auch auf der Startseite der myCrelan Pro-Website zu finden und können dort heruntergeladen und ausgedruckt werden. Ein kostenloses Exemplar ist jederzeit auf Anfrage in der Filiale erhältlich.

Der Kunde und der Nutzungsberechtigte stimmen den Nutzungsbedingungen für myCrelan Pro mit der Unterzeichnung des Antrags auf Zugang zu myCrelan Pro zu. Durch jede Nutzung wird die Zustimmung zu den Bedingungen bestätigt.

Praktische Unterstützung bietet die Bank auch über ihren Kundendienst, der während der Öffnungszeiten per E-Mail erreichbar ist über mycrelanpro@crelan.be oder per Telefon unter +32 (0)2 558 78 88.

2. Gültigkeit der Allgemeinen Bedingungen für Bankgeschäfte

Die vorliegenden Nutzungsbedingungen stellen eine Ergänzung der Allgemeinen Bedingungen für Bankgeschäfte von Crelan dar, die uneingeschränkt gelten, sofern in den vorliegenden Bestimmungen nicht davon abgewichen wird. Bei Widersprüchen haben die vorliegenden Nutzungsbedingungen Vorrang.

Der Kunde hat zu Beginn seiner Geschäftsbeziehung mit Crelan ein Exemplar der Allgemeinen Bedingungen für Bankgeschäfte erhalten und kann in seiner Filiale oder unter www.crelan.be jederzeit ein neues Exemplar bekommen.

Wenn der Kunde Crelan Sign verwendet, gelten auch die Bedingungen für Crelan Mobile and Crelan Tablet.

3. Zugang zu myCrelan Pro

Der Zugang zu myCrelan Pro wird auf Antrag des Kunden in der Filiale gewährt.

Der Kunde, der einen Zugang zu myCrelan Pro erhalten hat, kann anschließend Dritte dazu ermächtigen (zum Beispiel einen Bevollmächtigten), ebenfalls Nutzungsberechtigter zu werden. Diese Bevollmächtigung erfolgt über die Eingabe der Kontaktdaten der betreffenden Person über myCrelan Pro. Nach der Eingabe erhält diese Person eine E-Mail mit einem Link, der es ihr ermöglicht, sich mittels ihres elektronischen Personalausweises online anzumelden, um Nutzungsberechtigter zu werden. Sollte eine Online-Registrierung nicht möglich sein, muss die betreffende Person, um Nutzungsberechtigter zu werden, eine Filiale aufsuchen.

Je nach den technischen Möglichkeiten zum Zeitpunkt der Zugangsgewährung kann der Kunde die Zugangsart wählen, die er dem neuen Nutzungsberechtigten gewähren möchte: Zugang für eine einfache Konsultation, Zugang mit der Ermächtigung, bestimmte Transaktionen vorzubereiten oder Zugang mit der Befugnis, Transaktionen freizugeben.

Der Kunde kann den Zugang von Personen, denen er den Status eines Nutzungsberechtigten gewährt hat, über myCrelan Pro jederzeit sperren.

In jedem Fall bleibt der Kunde für die Handlungen und Transaktionen von Personen, denen er einen Zugang zu myCrelan Pro gewährt hat, verantwortlich.

Der Zugang zu myCrelan Pro ist nur für die Nutzung durch einen Nutzungsberechtigten persönlich bestimmt. Die Zugangsmittel gehen dem Nutzungsberechtigten auf getrenntem Wege zu. Crelan trägt gegebenenfalls das Risiko des Versands. Crelan kann die Bereitstellung der Zugangsmittel ohne Angabe von Gründen verweigern.

Bei Rückgabe eines defekten Digipasses kann der Nutzungsberechtigte ein Ersatzgerät erhalten. Die jeweiligen Kosten sind der zum Zeitpunkt der Bereitstellung des Ersatzgerätes gültigen Preisliste zu entnehmen.

Sofern die Lieferadresse nicht ausdrücklich im Antrag angegeben ist, werden die Zugangsmittel an den letzten der Bank mitgeteilten Hauptwohnsitz des Nutzungsberechtigten geschickt.

Für die erste Anmeldung und die Aktivierung des myCrelan Pro-Zugangs muss die dafür von der Bank zugestellte Geheimzahl verwendet werden. Danach muss eine persönliche Geheimzahl gewählt werden. Dazu ist das Verfahren anzuwenden, dessen Beschreibung dem Digipass beim Versand beigefügt wird. Nach der Wahl eines persönlichen Geheimcodes kann der von der Bank vergebene Code vernichtet werden.

Für den Zugriff auf die verknüpften Konten und die Ausführung von Bankgeschäften mit myCrelan Pro muss anschließend bei jeder Aufforderung durch das myCrelan Pro-System ein 6-stelliges Einmalkennwort auf der Computertastatur eingegeben werden. Dieses 6-stellige Einmalkennwort muss jedes Mal mit dem Digipass und der persönlichen Geheimzahl des Nutzungsberechtigten generiert werden. Bei Eingabe des zum betreffenden Zeitpunkt gültigen 6-stelligen Einmalkennworts werden der Nutzungsberechtigten und die Transaktionen, die mit myCrelan Pro durch Buchung auf dem betreffenden verknüpften Konto ausgeführt werden, vom System erkannt.

Transaktionen mit myCrelan Pro werden vom System in einem elektronischen Journal und in den Computerdateien der Bank erfasst.

4. Verfügbarkeit von myCrelan Pro

Die Bank garantiert die kontinuierliche Verfügbarkeit von myCrelan Pro, soweit es in ihrer Macht steht. Zur Gewährleistung der Sicherheit und Verlässlichkeit von myCrelan sorgt die Bank für leistungsfähige, virenfreie Programme und Systeme.

Die Bank kann den Zugang zu myCrelan Pro zur Pflege ihrer Programme oder zur Installation neuer Softwareversionen vorübergehend unterbrechen.

Die Bank haftet nicht bei zeitweiliger Nichtverfügbarkeit von myCrelan Pro wegen ungekündigter Instandhaltung, ungeplanter Instandhaltung während einer angemessenen Dauer oder unvorhersehbarer Umstände, die sich der direkten Kontrolle der Bank entziehen. Durch solche Unterbrechungen entsteht dem Kunden keinerlei Anspruch auf Schadenersatz.

5. Laufzeit – Aussetzung – Ende

Wer einen Zugang zu den verknüpften Konten über myCrelan Pro erhalten hat, darf diesen nutzen, solange er nicht gekündigt wurde und solange mindestens ein verknüpftes Girokonto bei der Bank besteht. Der Kunde und der Nutzungsberechtigte können sich jederzeit kostenlos von myCrelan Pro abmelden. In diesem Fall muss der Digipass an die Bank zurückgegeben werden.

Der Kunde kann den Zugang von Personen, denen er den Status eines Nutzungsberechtigten gewährt hat, jederzeit sperren.

Grundsätzlich kann der myCrelan Pro-Zugang zu den verknüpften Konten jederzeit gesperrt werden, wenn beim Anmelden fünf Mal in Folge eine falsche 6-stellige Geheimzahl eingegeben wird.

Eine sofortige Sperrung des Zugangs ist auf Anfrage auch telefonisch unter +32 (0)2 558 78 78 88 möglich. Der Antrag muss dann innerhalb von drei Werktagen schriftlich an Crelan - Service BOPa Electronic Banking - Boulevard Sylvain Dupuis 251 in 1070 Brüssel, per Fax an +32 (0)2 558 76 30 oder per E-Mail an die Adresse bopa.ElectronicBanking@crelan.be bestätigt werden.

Die Bank kann das Nutzungsrecht an myCrelan Pro jederzeit schriftlich mit zweimonatiger Kündigungsfrist für den Kunden bzw. Nutzungsberechtigten sperren, aussetzen oder aufheben. Die Bank kann den Zugang aus Gründen der Sicherheit, wegen mutmaßlicher unzulässiger oder betrügerischer Nutzung von myCrelan Pro oder auf Anordnung der Behörden ohne Vorankündigung sperren.

Die Bank kann den Zugang beispielsweise in folgenden Fällen sperren: Auftreten von Störungen, technischen Problemen oder Hinweisen auf Hackerangriffe oder Hacking-Versuche, welche die Sicherheit von myCrelan Pro gefährden, mutmaßliche Missachtung der Sicherheitsvorschriften, Hinweise auf Missbrauch oder versuchten Missbrauch des Vertrauens der Bank, des Kunden oder des Nutzungsberechtigten.

Die Bank wird den Kunden oder den Nutzungsberechtigten per Brief, Kontoauszug (oder Anhang zu diesem), Mitteilung in myCrelan Pro, E-Mail, Fax, SMS oder auf andere Weise, die im Hinblick auf den konkreten Fall und die persönliche Situation des Kunden am besten geeignet und sicher erscheint, nach Möglichkeit vorher, spätestens jedoch unmittelbar nach der Sperrung, informieren, es sei denn, objektive Sicherheitsgründe, eine gerichtliche Anordnung oder ein Gesetz verbieten dies. Die Bank entsperret den Zugang und sendet kostenlos neue Zugangsmittel zu, wenn die Gründe für die Sperrung nicht mehr bestehen.

Ist der Zugang gesperrt, können keine neuen Transaktionen in myCrelan Pro veranlasst werden, alle vor der Sperrung bereits eingegebenen und bestätigten Transaktionen werden jedoch ordnungsgemäß ausgeführt.

Bei Betrug muss der Nutzungsberechtigte die Bank unverzüglich verständigen, damit die verknüpften Konten gesperrt werden können.

6. Leistungsumfang von myCrelan Pro

Folgende Transaktionen können mit myCrelan Pro ausgeführt werden:

a. Elektronische Überweisungen in Euro zwischen den verschiedenen verknüpften Konten, auf die der Nutzungsberechtigte zugreifen kann, ungeachtet der für einen bestimmten Zeitraum geltenden Limits, und Überweisungen zulasten des verknüpften Girokontos auf ein Drittkonto, auch bei einer anderen Bank, innerhalb der für einen bestimmten Zeitraum geltenden Limits.

b. Konsultation des Saldos der verknüpften Konten, eine Historie der zuletzt durchgeführten Transaktionen, eine Liste der laufenden Lastschriften und Daueraufträge, eine Aufstellung der Kreditkartenspesen, gewährte Kredite oder andere Vermögenswerte des Kunden bei der Bank.

c. Erstellung, Stornierung, Änderung von Daueraufträgen in Euro. Daueraufträge können online mit folgenden Ausführungsintervallen erstellt werden: monatlich, alle zwei Monate, alle drei Monate, alle vier Monate, halbjährlich oder jährlich. Betrag, Verwendungszweck und Ende eines Dauerauftrags können geändert werden. Diese Aufträge können sofort oder zu einem künftigen Datum unbeschadet der vom System bereits ausgeführten Zahlungen gelöscht werden.

d. Stornierung eines Lastschriftauftrags. Der Widerruf einer Lastschrift mit myCrelan Pro wird sofort und für die Zukunft wirksam. Unter bestimmten Bedingungen kann eine im Lastschriftverfahren ausgeführte Zahlung im Nachhinein widerrufen werden. Die Bedingungen sind im Einzelnen den Allgemeinen Bedingungen für Bankgeschäfte zu entnehmen.

e. Verwendung des optionalen Zoomit-Dienstes. Kunden, die sich für den elektronischen Dokumentenverkehr entschieden haben und u. a. Rechnungen und Gehaltsabrechnungen verschiedener Anbieter online erhalten, können diese mit Zoomit abrufen. Wenn mit dem Online-Dokument eine Zahlungsanweisung verknüpft ist, vereinfacht Zoomit die Ausführung der Zahlungen, indem die wichtigsten Angaben des Auftrags bereits aus der Rechnung übernommen werden. Der Inhalt der bereitgestellten Dokumente gehört zum Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und seinen Vertragspartnern. Die Bank haftet nicht für den Inhalt und die Richtigkeit der elektronischen Dokumente.

f. Verwalten der Limits. Der Kunde kann über myCrelan Pro die Limits seiner digitalen Anwendungen bei Crelan ändern.

g. Hochladen von Dateien: myCrelan Pro bietet die Möglichkeit, Dateien (in den Formaten txt, xls, csv usw.) mit Angaben zu SEPA-Überweisungen in EUR oder zu Lastschriften aus einer Buchhaltungssoftware hochzuladen. Zahlungshistorien können darüber hinaus im CODA-Format hochgeladen werden.

Erfolgt die Erstellung einer Zahlungsdatei auf der Grundlage einer Excel-Datei, so müssen der Kunde und der Nutzungsberechtigte beim Ausfüllen dieses

Dokuments angemessene Sorgfalt walten lassen. Die Zahlungen werden von der Bank gemäß der vom Kunden oder Nutzungsberechtigten erstellten Zahlungsdatei auf alleiniges Risiko des Kunden ausgeführt.

h. Entwicklung: myCrelan Pro wird kontinuierlich weiterentwickelt. Möglicherweise kommen weitere Funktionen hinzu. Die Bank informiert den Kunden und den Nutzungsberechtigten darüber auf geeignetem Wege.

Die aktuelle Liste der Funktionen kann insbesondere dem Produktdatenblatt oder einem spezifischen Informationsdokument entnommen werden.

7. Kosten und Gebühren

Die Ausstellung des Digipasses, seine weitere Verfügbarkeit, der Ersatz und die Nutzung von myCrelan Pro können Kosten verursachen, die dem verknüpften Konto oder einem anderen Konto des Kunden belastet werden. Dies bezieht sich auf die in den Crelan-Tarifenlisten enthaltenen Tarife, die in den Filialen und auf der Website der Bank kostenlos erhältlich sind: www.crelan.be.

Bei Kündigung wird die im Voraus bezahlte Jahresgebühr unverzüglich für den verbleibenden Anteil des Jahres erstattet, und zwar ab dem ersten Tag des Monats nach dem Kündigungsdatum.

8. Vertragsänderung

Die Bank ist berechtigt, die vorliegenden Nutzungsbedingungen oder die Gebühren für myCrelan Pro jederzeit zu ändern, sofern sie den Kunden mindestens zwei Monate vor Wirksamwerden der Änderung davon in Kenntnis setzt. Änderungen der Zinssätze oder Wechselkurse werden sofort wirksam, wenn sie auf einem vereinbarten Referenzzinssatz oder -kurs basieren.

Die Annahme einer Änderung gilt als erfolgt, wenn der Kunde der Bank seine Ablehnung nicht vor dem geplanten Stichtag schriftlich mitteilt. Der Widerspruch erfolgt unentgeltlich und impliziert den sofortigen Verzicht auf myCrelan Pro. In diesem Fall muss der Digipass an die Bank zurückgegeben werden.

9. Authentifizierung des Nutzungsberechtigten und Unterzeichnung von Aufträgen

Das System, das myCrelan Pro unterstützt, identifiziert den Nutzungsberechtigten, gewährt Zugang zu den verknüpften Konten und zu den Dateien der Bank und führt die in den Computer (oder ein anderes Gerät, das eine Verbindung mit myCrelan Pro ermöglicht) eingegebenen Aufträge aus, wenn die Zugangsmittel korrekt benutzt wurden. Bei Eingabe des vom Digipass generierten 6-stelligen Kennworts identifiziert das System den Nutzungsberechtigten, und die mit myCrelan Pro ausgeführten Transaktionen werden authentifiziert und durch Buchung auf dem betreffenden verknüpften Konto ausgeführt. Diese Transaktionen werden vom System auch in einem elektronischen Journal und in den elektronischen Dateien der Bank erfasst.

Der Nutzungsberechtigte erkennt an, dass das mit der Geheimzahl des Nutzungsberechtigten generierte 6-stellige Einmalkennwort eine elektronische Signatur darstellt, die dieselbe Beweis kraft hat wie eine handschriftliche Unterschrift und Artikel 1322 Absatz 2 des Zivilgesetzbuchs entspricht. Mit der Eingabe dieses Kennworts erklärt sich der Nutzungsberechtigte mit der Ausführung der Transaktion einverstanden.

10. Risiken – Warnung

Jede Missachtung der Sicherheitsvorschriften beinhaltet ein erhebliches Risiko der missbräuchlichen oder betrügerischen Nutzung von myCrelan Pro zum Schaden des Kunden, des Nutzungsberechtigten oder der Bank. Das System führt die eingegebenen Transaktionen aus und verbucht sie auf den verknüpften Konten, ohne die wahre Identität der Person zu überprüfen, die sich mit den persönlichen Zugangsmitteln des Nutzungsberechtigten angemeldet hat. Jede eventuell unehrliche Person, der diese Zugangsmittel zur Verfügung stehen, kann myCrelan Pro nutzen, um Transaktionen auf den verknüpften Konten vorzunehmen (Abfragen, Zahlungen, Überweisungen usw.). Deshalb müssen der Nutzungsberechtigte und der Kunde die Sicherheitsvorschriften strengstens einhalten.

11. Sicherheitsvorschriften

Der Nutzungsberechtigte muss die Zugangsmittel unter optimalen Sicherheitsbedingungen und unter seiner ständigen Kontrolle aufbewahren und benutzen, damit niemand außer ihm diese Zugangsmittel oder gefälschte Zugangsmittel benutzen kann, um elektronisch auf die verknüpften Konten zuzugreifen.

Die Zugangsmittel sind streng personengebunden, d. h. nur der Nutzungsberechtigte selbst darf sie zur Kenntnis nehmen oder benutzen.

Der Nutzungsberechtigte darf diese Zugangsmittel anderen Personen nicht anvertrauen – auch nicht seinen Angehörigen.

Der Nutzungsberechtigte muss die nötigen Vorkehrungen treffen, um die Vertraulichkeit seiner verschiedenen Geheimzahlen und Kennwörter zu gewährleisten. Er muss insbesondere seine Geheimzahl (PIN) geheim halten, sie sofort auswendig lernen, jeden Datenträger, auf dem sie vermerkt ist, vernichten, sie niemals aufschreiben oder anderen Personen nennen, auch wenn es sich um Angehörige des Kunden oder angeblich im Namen der Bank tätige Personen handelt.

Bei der Wahl seiner Geheimzahl muss der Nutzungsberechtigte zu einfache Kombinationen (z. B. ein Geburtsdatum, 1234, 1111 usw.) vermeiden. Er muss darauf achten, dass er bei der Eingabe der Geheimzahl in den Digipass nicht beobachtet wird. Wenn die Vertraulichkeit seiner Geheimzahl gefährdet ist, muss der Nutzungsberechtigte diese immer sofort ändern, indem er erst die alte Geheimzahl im Digipass eingibt, dann die Taste ◀ mehrere Sekunden gedrückt hält und anschließend seine neue Geheimzahl eingibt und durch eine zweite Eingabe bestätigt.

Ebenso sorgfältig muss der Nutzungsberechtigte mit dem vom Digipass generierten 6-stelligen Einmalkennwort umgehen, solange die mit diesem 6-stelligen Kennwort eröffnete myCrelan Pro-Sitzung nicht beendet wurde. Auch der Digipass muss unter der ständigen alleinigen Kontrolle des Nutzungsberechtigten aufbewahrt werden.

Achtung

Crelan fordert niemals dazu auf, persönliche Daten wie eine Geheimzahl, eine Kontonummer oder die Seriennummer des Digipasses etc. per E-Mail, telefonisch oder auf sonstigem Wege anzugeben. Falls der Nutzungsberechtigte eine derartige Aufforderung erhält, sollte er wissen, dass sie nicht von der Bank stammt, sondern dass es sich um Phishing-Mails oder -Anrufe etc. handelt, auf die der Nutzungsberechtigte nicht reagieren muss und darf. Wenn der Nutzungsberechtigte der Aufforderung Folge leistet, haftet er selbst für den Betrug und erhält keine Entschädigung. Betrügerische E-Mails sind der Bank per E-Mail an phishing@crelan.be zu melden.

Der Nutzungsberechtigte verpflichtet sich, dafür zu sorgen, dass sein Computer, Tablet oder sonstiges Gerät, das Zugang zu myCrelan Pro ermöglicht, den üblichen Sicherheitsanforderungen im IT-Bereich und für Internetbenutzer entspricht, d. h. beispielsweise über ein aktuelles Betriebssystem und eine leistungsfähige Anti-Malware (Virenschutzprogramm, Spamfilter usw.) verfügt, keine Raubkopien enthält usw.

Bei der Verbindung mit der myCrelan Pro-Website muss der Nutzungsberechtigte auf gefälschte Websites achten, welche die Crelan-Website nachahmen können. Insbesondere muss die Verbindung zu myCrelan Pro direkt über die Website der Bank erfolgen. So ist es beispielsweise strengstens untersagt, sich durch Anklicken eines empfangenen Links zu verbinden: Die Bank sendet niemals eine E-Mail mit einem Link an myCrelan Pro, sei es per E-Mail, Whatsapp, SMS, Messenger oder einem anderen Kommunikationsmittel.

Diese Maßnahmen gelten auch dann, wenn der Kunde auf die Crelan-Website zugreift, um zu bestätigen, dass er seine Berechtigung an einen dritten Zahlungsdienstleister erteilt hat, im Rahmen von Zahlungsinisierungsdiensten oder Kontoinformationsdiensten auf seine Konten zuzugreifen. In einem solchen Fall muss der Kunde auch darauf achten, dass er sich mit der wahren Website dieses Drittanbieters für Zahlungsdienste verbindet.

Der Nutzungsberechtigte verpflichtet sich auch, seinen Computer oder die Geräte, mit denen auf myCrelan Pro zugegriffen werden kann, nie unbeaufsichtigt zu lassen und Dritten nicht zu überlassen, solange eine myCrelan Pro-Sitzung geöffnet ist.

Der Nutzungsberechtigte muss ferner darauf achten, dass die Sitzung stets in einer gesicherten Umgebung stattfindet.

Bei Diebstahl oder Verlust des Digipasses, bei Betrug, unerlaubtem Zugang zu den verknüpften Konten oder sonstigen Unregelmäßigkeiten, die auf den Missbrauch oder die Gefahr des Missbrauchs des myCrelan Pro-Zugangs für die verknüpften Konten

hindeuten, muss sich der Nutzungsberechtigte unverzüglich an die Bank wenden und den myCrelan Pro-Zugang sperren lassen.

Auch die fünfmalige Eingabe eines falschen 6-stelligen Einmalkennworts in Folge oder ein Anruf unter +32 (0)2 558 78 78 88 bewirkt die sofortige Sperrung des Zugangs.

Die Bank kann die Telefongespräche aufzeichnen, um Anfechtungen vorzubeugen. Innerhalb von 18 Monaten können der Nutzungsberechtigte und der Kunde einen Nachweis der Sperrung oder des Sperrungsantrags bei der Bank anfordern. Der Sperrungsantrag muss innerhalb von drei Werktagen schriftlich bei Crelan – Service BOPa Electronic Banking – Boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Brüssel, per Fax an +32 (0)2 558 76 30 oder per E-Mail an bopa.ElectronicBanking@crelan.be bestätigt werden.

Der Nutzungsberechtigte muss der Bank auch unverzüglich einen schriftlichen Bericht über den Vorfall vorlegen und eine Anzeige bei der Polizei (im Ausland bei den entsprechenden zuständigen Behörden) einreichen. Eine Kopie der Anzeige und die Aktenzeichen sind der Bank zur Verfügung zu stellen. Der Kunde und der Nutzungsberechtigte müssen bei der Untersuchung nach bestem Wissen und Gewissen zusammenarbeiten.

Jeder Verstoß gegen die oben stehenden Sicherheitsvorschriften gilt als grobe Fahrlässigkeit. Als grobe Fahrlässigkeit gilt ebenso die Tatsache, dass der Kunde oder der Nutzungsberechtigte seine persönlichen Sicherheitsdaten wie seine persönliche Identifikationsnummer oder einen anderen Code in leicht erkennbarer Form notiert, insbesondere auf dem Zahlungsinstrument oder auf einem Gegenstand oder Dokument, das der Kunde oder der Nutzungsberechtigte mit dem Zahlungsinstrument aufbewahrt oder getragen hat, sowie die Tatsache, dass er den Zahlungsdienstleister oder die von ihm angegebene Stelle nicht über den Verlust oder Diebstahl informiert hat, sobald er davon Kenntnis erlangt hat.

Bei grober Fahrlässigkeit, absichtlicher Verletzung der in den vorliegenden Nutzungsbedingungen vorgesehenen Pflichten und Betrug haften der Nutzungsberechtigten und der Kunde gesamtschuldnerisch gegenüber der Bank.

12. Sicherheitsmaßnahmen der Bank

Die Bank ergreift in ihrer eigenen Organisation und ihrem Netz alle angemessenen Sicherheitsvorkehrungen. Sie gewährleistet in ihrer eigenen Organisation die Vertraulichkeit der Geheimzahl, die der Nutzungsberechtigte für seine erste Anmeldung erhält, und stellt diese Geheimzahl und den Digipass getrennt zu.

Die Bank hat die Möglichkeit, den myCrelan Pro-Zugang des Nutzungsberechtigten zu sperren, um den Internetzugang zu den verknüpften Konten bei einem drohenden Missbrauch sofort zu sperren.

Die Bank behält sich das Recht vor, diesen Zugang aus eigener Initiative zu sperren, wenn die Sicherheit des myCrelan Pro-Dienstes bedroht ist oder die Gefahr einer unzulässigen oder betrügerischen Nutzung dieses Dienstes besteht. Sofern das Gesetz,

eine gerichtliche Anordnung oder Behörden oder Sicherheitsgründe dies nicht verhindern, informiert sie den Nutzungsberechtigten oder den Kunden, wenn möglich im Voraus, spätestens jedoch unmittelbar nach der Sperrung.

13. Haftung für nicht autorisierte oder nicht korrekt ausgeführte Transaktionen

Die Bank ist dem Zahler gegenüber für die ordnungsgemäße Ausführung von korrekt eingeleiteten elektronischen Aufträgen, die sie ordnungsgemäß erreichen, verantwortlich. Für Einzelheiten zu Ansprüchen, Verbindlichkeiten, nicht autorisiertem oder fehlerhaftem Zahlungsverkehr sowie zu Schadenersatzansprüchen wird auf die Allgemeinen Bankvorschriften verwiesen. Nachfolgend sind besondere Regeln für Transaktionen auf verknüpften Konten aufgeführt, die mit einem Zahlungsinstrument durchgeführt werden.

Wurden die Zugangsdaten für die verknüpften Konten (Benutzerkennung des Nutzungsberechtigten, Digipass, Digipass-Seriennummer, mit Digipass generiertes sechsstelliges Einmalkennwort, vierstellige Geheimzahl des Nutzungsberechtigten zur Sicherung seines MyCrelan Pro-Zugangs und vierstellige Geheimzahl der Bank für die erste Anmeldung) nicht sicher aufbewahrt, kommt der Kunde so lange für die Verluste aller nicht autorisierten Zahlungstransaktionen auf, bis die Bank informiert wurde oder bis telefonisch unter +32 (0)2 558 78 88 oder per E-Mail an bopa.ElectronicBanking@crelan.be die Sperrung des Kontos veranlasst wurde. Das Risiko, das der zahlende Kunde als Verbraucher trägt, ist jedoch auf einen Betrag von 50 EUR begrenzt. Abweichend hiervon trägt der zahlende Kunde als Verbraucher keinen Schaden, wenn:

- (1) der Verlust, Diebstahl oder die Unterschlagung des Zahlungsinstruments vom Zahler vor der Zahlung nicht festgestellt werden konnte, es sei denn, er hat arglistig gehandelt, oder
- (2) der Verlust auf die Handlungen oder das Versäumnis eines Mitarbeiters, Vertreters oder einer Zweigniederlassung der Bank oder eines Unternehmens zurückzuführen ist, an das seine Tätigkeiten ausgelagert wurden.

Der zahlende Kunde trägt alle Schäden, die durch den nicht autorisierten Zahlungsverkehr verursacht werden, wenn diese Schäden entweder auf betrügerisches Verhalten seinerseits oder auf die Nichteinhaltung einer oder mehrerer seiner Verpflichtungen, insbesondere der oben genannten Sicherheitsvorschriften, durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind.

Wenn die Bank keine starke Authentifizierung von ihrem zahlenden Kunden verlangt, trägt dieser keinen möglichen finanziellen Schaden, es sei denn, er hat betrügerisch gehandelt.

Bei Diebstahl oder betrügerischer Nutzung der Zugangsmittel trägt die Bank sämtliche Verluste der nicht autorisierten Transaktionen, die nach dem Antrag auf Sperrung des Zugangs unter der Telefonnummer +32 (0)2 558 78 88 oder per E-Mail

an bopa.ElectronicBanking@crelan.be ausgeführt wurden, außer bei Betrug durch den Kunden, den Nutzungsberechtigten oder deren Bevollmächtigten, welche in diesem Fall keinerlei Regressanspruch gegenüber der Bank haben, die diese gegebenenfalls gesamtschuldnerisch für ihren eigenen Schaden haftbar machen kann.

Der Nutzungsberechtigte muss der Bank auch unverzüglich einen schriftlichen Bericht über den Vorfall vorlegen und eine Anzeige bei der Polizei (im Ausland bei den entsprechenden zuständigen Behörden) einreichen. Eine Kopie der Anzeige und die Aktenzeichen sind der Bank zur Verfügung zu stellen. Kunde und Nutzungsberechtigter müssen nach besten Kräften an der Untersuchung mitwirken.

14. Beweiskraft

In einem elektronischen Journal der Bank werden alle relevanten Daten der mit myCrelan Pro mithilfe der Zugangsmittel vom Nutzungsberechtigten vorgenommenen Transaktionen gespeichert. Im Streitfall kann die Bank den Inhalt der Aufzeichnungen auf Papier oder einem anderen Datenträger ausgeben.

Unbeschadet des Rechts des Kunden und des Nutzungsberechtigten zur Erbringung des Gegenbeweises mit allen zulässigen Mitteln wird vereinbart, dass die korrekte Speicherung vergleichbarer Transaktionen vor und nach der fraglichen Transaktion beweist, dass das System korrekt funktioniert hat und dass die fragliche Transaktion keiner technischen oder sonstigen Störung unterlag. Die im elektronischen Journal der Bank gespeicherten Daten haben gegenüber Kunden, bei denen es sich nicht um Verbraucher handelt, unbeschadet des Rechts dieser Kunden auf Erbringen des Gegenbeweises Beweiskraft. Bei der Speicherung einer in myCrelan Pro mit den Zugangsmitteln des jeweiligen Kontos vorgenommenen Transaktion kann bis zum Beweis des Gegenteils davon ausgegangen werden, dass der Kunde bzw. Nutzungsberechtigte die Transaktion selbst veranlasst und freigegeben (elektronisch unterzeichnet) hat.

In den Kontoauszügen, die wie in den Allgemeinen Bedingungen für Bankgeschäfte und in den Besonderen Bedingungen angegeben übermittelt oder bereitgestellt werden, werden die von Crelan berechneten Kosten sowie die mit myCrelan Pro auf dem Konto vorgenommenen Transaktionen im Detail aufgeführt.

15. Schriftverkehr

Kunden mit einem myCrelan Pro-Zugang erhalten die Mitteilungen für alle Konten standardmäßig elektronisch. Kontoauszüge und Anlagen werden in diesem Fall nicht mit der Post verschickt.

Möchte ein Kunde seine Kontoauszüge per Post erhalten, so kann er dies in seiner Filiale oder über myCrelan Pro beantragen.

myCrelan Pro bietet auch die Möglichkeit, die Kontoauszüge selbst auszudrucken.

Der Kunde verpflichtet sich, die Mitteilungen der Bank, bei denen es sich nicht um Werbung handelt, mindestens einmal alle zwei Wochen zu lesen.

16. Reklamationen, Beschwerden und Streitfälle

Reklamationen können nach Maßgabe der Bestimmungen in den Allgemeinen Bedingungen für Bankgeschäfte vorgebracht werden.

Klagen und Streitigkeiten im Zusammenhang mit den unter diese Verordnung fallenden Dienstleistungen fallen in die ausschließliche Zuständigkeit der belgischen Gerichte.

Es gilt belgisches Recht.

17. Andere Beteiligte

Die Bank haftet nicht für Unterbrechungen, Störungen und Fehler, die ihren Ursprung nicht in der Bank haben, insbesondere für solche, die anderen Anbietern anzulasten sind (Störungen im Internet, Stromausfall usw.) oder bei denen ein nicht von der Bank zugelassenes Gerät impliziert ist (PC, Tablet oder andere Geräte, mit denen der Zugriff auf myCrelan Pro möglich ist).

Die Bank ist nicht in die Kaufverträge für den Computer, der für die Bankaufträge verwendet wird, und in die Verträge des Kunden bzw. Nutzungsberechtigten mit anderen Anbietern involviert (Internet, Strom, Verkäufer von Dienstleistungen oder Produkten, die mit myCrelan Pro bezahlt werden, usw.). Der Kunde und der Nutzungsberechtigte müssen sich deshalb an diese Betreiber wenden, um deren Vertragsbedingungen, insbesondere in Bezug auf Haftung und Tarife, zu erfahren.

18. Nutzungs- und Eigentumsrecht

Die Bank ist Eigentümerin der Programme und Anwendungen und der Dokumentation zu myCrelan Pro. Der Vertrag mit dem Kunden bewirkt keinerlei Eigentumsübertragung in Bezug auf urheberrechtliche Ansprüche oder Verfahren.

Der Nutzungsberechtigte hat lediglich ein strikt personengebundenes Nutzungsrecht für myCrelan Pro. Er ist nicht berechtigt, davon einen anderen Gebrauch zu machen, als in diesen Bedingungen vorgesehen ist. Er darf Dritten nicht gestatten, in irgendeiner Weise über dieses Nutzungsrecht zu verfügen.

Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Marken, Logos, Softwareprogramme, die Dokumentation oder irgendeine andere Komponente von myCrelan Pro ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Bank unentgeltlich oder gegen Bezahlung, teilweise oder ganz Dritten zur Verfügung zu stellen, zu bearbeiten, zu vervielfältigen oder in irgendeiner Weise zu modifizieren. Der von der Bank zugesandte Digipass bleibt ihr ausschließliches Eigentum und muss an sie zurückgegeben werden, wenn seine Verwendung beendet wird.

19. Nutzung von Fotos auf myCrelan Pro

Der Kunde kann myCrelan Pro durch Hinzufügen eines persönlichen Fotos personalisieren. Der Kunde verpflichtet sich, kein Foto zu verwenden, das gegen gesetzliche Bestimmungen oder Rechte Dritter, unter anderem Rechte an geistigem Eigentum (wie Urheberrechte, Rechte an Zeichnungen und Modellen), verstößt. Die Bank behält sich das Recht vor, damit im Widerspruch stehende Fotos abzulehnen oder zu löschen.

20. Sprache

Die Beziehung zwischen dem Kunden, dem Nutzungsberechtigten und der Bank kommt in der Sprache der Region, in welcher der Kunde den Zugang zu myCrelan Pro beantragt oder jeder Sprache, die von den Parteien vereinbart wird, zustande.