



Règlement Crelan Mobile

22 juillet 2026

Table des matières

Définitions	3
1. Champ d'application – Entrée en vigueur	6
2. Application d'autres règlements de la banque	6
3. Accès à Crelan Mobile.....	7
4. Signature des ordres	8
5. Disponibilité de Crelan Mobile.....	8
6. Droit de rétraction	9
7. Durée - suspension - fin	9
8. Services liés à Crelan Mobile	10
9. Tarification et frais	14
10. Modifications	15
11. Risques - Avertissement	15
12. Consignes de sécurité	15
13. Mesures de sécurité prises par la banque	17
14. Responsabilité opérations non autorisées ou incorrectement réalisées.....	17
15. Preuve.....	18
16. plaintes et litiges	19
17. Tiers intervenants.....	19
18. Droit d'usage et de propriété.....	19

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 les articles 239 et 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, qui a absorbé par fusion la SA AXA Bank Belgium;
- SC 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.nbb.be). La Banque est directement sous le contrôle prudentiel de la Banque centrale européenne (BCE) établie à Francfort-sur-le-Main, Allemagne - www.ecb.europa.eu.

La Banque exerce ses activités par le biais 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 Mobile** » : application qui donne accès aux services de banque mobile proposés par la Banque via un Appareil de l'Utilisateur.

c. « **Client** » : personne physique ou morale, (co-)titulaire du (des) Compte(s) Lié(s), les comptes accessibles à l'Utilisateur via Crelan Mobile.

d. « **Consommateur** » : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

e. « **Utilisateur** » : personne physique ayant activé Crelan Mobile. L'Utilisateur est obligatoirement le Client ou son mandataire, ou le représentant du Client. L'Utilisateur agit au nom et pour compte du Client. L'Utilisateur doit être âgé de 10 ans au minimum.

f. « **Appareil** » : instrument mobile (smartphone ou tablette) de l'Utilisateur par lequel il ou elle a accès à Crelan Mobile. Les exigences techniques auxquelles l'Appareil doit satisfaire sont mentionnées sur le site web www.crelan.be.

g. « **Compte(s) Lié(s)** » : compte(s) du Client ouvert(s) auprès de la Banque sur le(s)quel(s) sont imputées les opérations effectuées au moyen de myCrelan et de Crelan Mobile. Un ordre ne peut être exécuté que si, à la date de la transaction, il y a un solde suffisant sur le Compte Lié, que si l'exécution de l'ordre ne mène pas à un dépassement d'une Limite, et que si le compte concerné permet ce type d'ordre.

h. « **Limite** » : montant maximum qui peut être débité des Comptes Liés par période, en fonction du Client considéré. Cette Limite englobe les opérations effectuées (instantanées ou non) au moyen de toutes les applications digitales mises à disposition par Crelan (par exemple myCrelan, Crelan Mobile, ...). Le Client qui le souhaite peut demander en agence ou par myCrelan et Crelan Mobile une adaptation (temporaire) des Limites standards fixées, sans pouvoir dépasser certaines limites maximales et moyennant les conditions définies par la Banque. En cas d'augmentation de la limite et de fin d'une augmentation temporaire, le Client sera informé de manière appropriée.

Dans le cadre de cette Limite, des limites distinctes peuvent s'appliquer aux transactions effectuées via des applications digitales de tierces parties supportées par Crelan Mobile.

i. « **Digipass** » : petit appareil qui crée des Codes réponse pour accéder au(x) Compte(s) Lié(s) au moyen de myCrelan et pour signer des ordres.

j. « **myCrelan** » : une plateforme qui donne accès aux services bancaires en ligne proposés par la Banque via un ordinateur ou une tablette.

k. « **Crelan Sign** » : une fonctionnalité intégrée à Crelan Mobile qui permet à l'Utilisateur d'accéder à myCrelan et de signer certaines ordres.

l. « **Moyens d'accès** » : moyens avec lesquels un Utilisateur peut avoir accès à Crelan Mobile :

- en cas d'utilisation d'un Digipass modèle 1 (type 250) : l'identification d'utilisateur de l'Utilisateur pour l'accès à myCrelan, le Digipass type 250 remis par la Banque à l'Utilisateur, le numéro de série du Digipass inscrit au dos de celui-ci, le code unique et temporaire de six chiffres généré par le Digipass (appelé '**Code Réponse**'), le code secret de six chiffres choisi par l'Utilisateur pour s'identifier et pour signer des ordres par Crelan Mobile (appelé '**Code Pin**'),
- en cas d'utilisation d'un Digipass modèle 2 (type 772) : l'identification d'utilisateur de l'Utilisateur pour l'accès à myCrelan, le Digipass de type 772 remis par la Banque à l'Utilisateur, le code de huit chiffres unique et temporaire généré par le Digipass (appelé '**Code réponse**'), le code secret de six chiffres choisis par l'Utilisateur pour s'identifier et pour effectuer des ordres avec Crelan Mobile (appelé '**Code Pin**'),
- le Code Pin,
- Empreinte digitale ou Reconnaissance faciale, pour autant que ceci soit supporté par l'Appareil de l'Utilisateur,
- Itsme.

De plus amples informations sur les différents Moyens d'accès sont disponibles dans les instructions d'utilisateur sur le site www.crelan.be.

m. « **Moyens de signature** » : moyens avec lesquels un Utilisateur peut signer des ordres dans Crelan Mobile :

- le Code Pin,
- Empreinte digitale ou Reconnaissance faciale, pour autant que ceci soit supporté par l'Appareil de l'Utilisateur,
- un Digipass ou Itsme (tel que spécifié dans le présent Règlement).

n. « **Itsme** » : application pour appareils mobiles Android ou iOS qui permet de s'identifier. L'utilisation d'Itsme est régie par les "Conditions générales de l'application Itsme" que l'Utilisateur accepte lors de la création de son compte Itsme et qui peuvent être consultées sur le site web de Belgian Mobile ID SA.

Itsme® est une application proposée par Belgian Mobile ID SA (www.itsme-id.com) ayant son siège rue du Marquis 1, 1000 Bruxelles, Belgique (numéro BCE 0541.659.084).

o. « **Empreinte digitale** » : l'empreinte du motif de lignes sur le bout d'un doigt laissée par la couche naturelle de graisse qui se produit sur la peau. Si l'Utilisateur a enregistré sa ou ses empreintes digitales dans le système d'exploitation de son Appareil, il peut également choisir, sous sa seule responsabilité, d'utiliser cette ou ces empreintes digitales comme Moyens d'accès et/ou de signature.

p. « **Reconnaissance faciale (Face ID)** » : la vérification via un système de caméra des Appareils qui en sont équipés, afin de cartographier les dimensions et autres caractéristiques spécifiques d'un visage. Si l'Utilisateur a ainsi enregistré son visage dans le système d'exploitation de son Appareil, il peut également choisir, sous sa seule responsabilité, d'utiliser la reconnaissance faciale comme Moyens d'accès et/ou de signature.

q. « **Authentification client forte** » : authentification qui utilise deux facteurs ou plus, considérés comme appartenant aux catégories « connaissance » (quelque chose que l'Utilisateur connaît), « possession » (quelque chose que seul l'Utilisateur possède) et « inhérence » (quelque chose que l'Utilisateur est) et qui sont mutuellement indépendants dans le sens où l'atteinte de la fiabilité de l'un n'affecte pas la fiabilité des autres et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.

r. « **Bancontact Company** » : Bancontact Company SA, avec siège à 1040 Bruxelles, Rue d'Arlon 82, RPM Bruxelles, TVA BE 0675 984 882.

s. « **EPI Company** » : EPI Company SE, avec siège à 1000 Bruxelles, rue de Ligne, 13, RPM Bruxelles, TVA BE 0755.811.726. EPI Company est le fournisseur de la solution de paiement numérique Wero et traite les transactions Wero.

t. « **Wero** » : un portefeuille numérique téléchargeable sur l'Appareil de l'Utilisateur. La Banque a intégré Wero comme fonctionnalité dans Crelan Mobile.

1. CHAMP D'APPLICATION – ENTRÉE EN VIGUEUR

Ce Règlement règle l'accès et l'utilisation de Crelan Mobile. Il détermine les droits et obligations du Client, de l'Utilisateur et de la Banque.

Il entre en vigueur le 22 juillet 2026. A partir de cette date il remplace la version précédente qui était d'application depuis le 24 novembre 2025.

Le Règlement est disponible dans Crelan Mobile.

L'Utilisateur et le Client ont la possibilité de demander une version papier ou sur un autre support durable de ce Règlement, durant la période où ils utilisent Crelan Mobile..

Lors de l'activation de Crelan Mobile, l'Utilisateur déclare avoir pris connaissance du contenu de ce Règlement et en accepter l'application.

Si l'Utilisateur n'est pas d'accord avec l'une des dispositions du présent Règlement, il ne peut installer Crelan Mobile, ni utiliser ou ouvrir l'application et les services.

La Banque assure également un support pratique par l'intermédiaire de son Service Desk qui est joignable pendant les heures d'ouverture du service par courriel: mycrelan@crelan.be ou par téléphone: (0032) (0)2.558.78.88.

2. APPLICATION D'AUTRES RÈGLEMENTS DE LA BANQUE

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 la Banque et peut toujours en obtenir un nouvel exemplaire dans son agence et sur www.crelan.be.

Lors de l'activation de Crelan Mobile, myCrelan est également activé simultanément pour les Clients qui ne l'ont jamais activé auparavant. Via Crelan Mobile, le Client peut utiliser la fonctionnalité intégrée Crelan Sign pour accéder à myCrelan. Le Client qui n'a jamais activé myCrelan auparavant devra confirmer qu'il a également connaissance du contenu du Règlement myCrelan et accepter son application lors de l'activation de Crelan Mobile.

3. ACCÈS À CRELAN MOBILE

L'Utilisateur ne peut télécharger que la version officielle de l'application Crelan Mobile à partir de la boutique d'applications.

L'Utilisateur doit avoir 10 ans au minimum. Jusqu'à l'âge de 16 ans, le représentant légal de l'Utilisateur recevra une notification lorsque l'Utilisateur aura activé Crelan Mobile.

L'Utilisateur qui active Crelan Mobile pour la première fois doit s'identifier à l'aide du Digipass, de l'identification d'utilisateur pour l'accès à myCrelan et du Code Réponse.

La Banque offre aussi la possibilité d'activer Crelan Mobile à l'aide d'Itsme.

Dès que Crelan Mobile est enregistré avec succès, la Banque envoie un e-mail avec un lien d'activation. L'Utilisateur doit cliquer sur ce lien pour activer Crelan Mobile.

Attention, l'Utilisateur ne peut en aucun cas cliquer sur le lien d'activation s'il n'a pas demandé lui-même cet abonnement Crelan Mobile. Après l'activation, la Banque envoie un e-mail de confirmation. Par la suite, l'Utilisateur est invité à choisir un Code Pin et, s'il le souhaite, à activer la fonction Empreinte digitale ou Reconnaissance faciale pour signer certains ordres.

Vous trouverez plus d'informations sur la procédure à suivre pour l'activation de Crelan Mobile sur le site web www.crelan.be.

Afin de pouvoir donner accès à Crelan Mobile, la Banque doit disposer d'une adresse e-mail et d'un numéro de téléphone mobile de l'Utilisateur. L'Utilisateur peut communiquer ou modifier son adresse e-mail et son numéro de téléphone mobile via myCrelan ou via son agent.

L'accès à Crelan Mobile est individuel et strictement personnel pour l'Utilisateur.

Afin de se connecter ensuite à Crelan Mobile, l'Utilisateur doit utiliser :

- soit le Code Pin,
- soit l'Empreinte digitale ou la Reconnaissance faciale (facelD), pour autant que ceci soit possible avec son Appareil.

4. SIGNATURE DES ORDRES

L'Utilisateur peut signer des ordres dans Crelan Mobile en faisant usage d'un des Moyens de signature:

- soit du Code Pin;
- soit l'Empreinte digitale ou la Reconnaissance faciale (facelD), pour autant que ceci soit supporté par son Appareil;
- soit un Digipass;
- soit ltsme pour les transactions dépassant un certain montant et pour la validation ou la signature de documents via un taskbox.

L'Utilisateur reconnaît que chacun de ces Moyens de signature constitue une signature électronique qui a la même valeur probante qu'une signature manuscrite. Cette signature électronique satisfait aux exigences légales en matière d'imputabilité et d'intégrité du contenu de l'ordre. Son usage prouve que l'Utilisateur est d'accord avec l'ordre effectué via Crelan Mobile.

Si l'Utilisateur enregistre une autre personne dans son Appareil pour l'authentification biométrique (Empreinte digitale ou Reconnaissance faciale), il doit s'assurer que l'autre personne n'utilise pas Crelan Mobile. Si cette personne utilise néanmoins cette fonctionnalité dans Crelan Mobile, il est responsable pour l'usage que cette personne fait de Crelan Mobile et les ordres faits par cette personne seront considérés comme étant acceptés et autorisés par l'Utilisateur.

La Banque pourrait offrir de nouveaux moyens de signature à l'avenir.

5. DISPONIBILITÉ DE CRELAN MOBILE

La Banque garantit au mieux de ses capacités la disponibilité de Crelan Mobile et les services liés. Pour garantir la sécurité et la fiabilité de Crelan Mobile, la Banque veille à ce que ses programmes et systèmes soient performants et dépourvus de virus.

La Banque peut interrompre Crelan 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 Mobile 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 ne donnent pas droit à une indemnité à l'égard de l'Utilisateur ou du Client.

6. DROIT DE RÉTRACTION

L'Utilisateur peut à tout moment renoncer gratuitement à l'utilisation de Crelan Mobile en supprimant l'application de l'Appareil.

7. DURÉE - SUSPENSION - FIN

L'Utilisateur qui a accès au(x) Compte(s) Lié(s) au moyen de Crelan Mobile conserve ce droit aussi longtemps que celui-ci n'a pas été résilié et qu'il subsiste un Compte Lié.

L'Utilisateur peut lui-même immédiatement bloquer l'accès via myCrelan ou le demander par téléphone au numéro (0032)(0)2.555.92.00 (accessible 24/7).

La Banque peut mettre fin au droit d'accès à Crelan Mobile avec un préavis de deux mois adressé préalablement par écrit au Client ou à l'Utilisateur.

La Banque peut bloquer l'accès sans préavis :

- si l'Utilisateur n'a pas installé deux mises à jour consécutives ou plus ;
- en cas d'indication de possibles lacunes dans les instructions de sécurité ;
- en cas d'indices d'abus ou de tentative d'abus de la confiance de la Banque, de l'Utilisateur ou du Client ;
- en cas d'irrégularités, de problèmes techniques ou de signes de piratage ou de tentative de piratage mettant en danger la sécurité de Crelan Mobile ;
- pour d'autres raisons liées à la sécurité, la possibilité d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de Crelan Mobile ;
- lorsque la Banque est obligée de le faire sur la base de la loi, d'une décision d'un tribunal ou d'une autre autorité compétente.

La Banque doit informer le Client et/ou l'Utilisateur des raisons du blocage du dossier par lettre, par extrait de compte (ou annexe), par message dans les systèmes de paiements en ligne que la Banque propose, par e-mail, par fax, par SMS ou tout autre moyen de communication qui semble le plus approprié et sécurisé dans le cas spécifique et à la situation personnelle du Client ou de l'Utilisateur. Cette communication a lieu, si possible, avant ou au plus tard immédiatement après le blocage, sauf si pour des raisons objectives de sécurité, un ordre de justice ou une loi l'interdisent.

La Banque débloque l'accès lorsque les raisons du blocage n'existent plus.

En raison du blocage de l'accès, les nouvelles transactions ne sont pas possibles dans Crelan Mobile, mais les ordres signés avant le blocage seront bel et bien exécutés.

Comme prévu à l'article [12 Consignes de sécurité](#), l'Utilisateur doit immédiatement avertir la Banque s'il détecte une fraude afin de bloquer l'accès à Crelan Mobile.

La résiliation par l'Utilisateur, le Client ou la Banque de myCrelan mène immédiatement à la cessation de Crelan Mobile.

8. SERVICES LIÉS À CRELAN MOBILE

Les opérations énumérées ci-dessous sont réalisables au moyen de Crelan Mobile :

- **Consultation du solde** des Comptes Liés, d'un historique des dernières **opérations** effectuées, de la liste des prélèvements automatiques et des ordres permanents, d'un relevé des dépenses d'une carte de crédit, des crédits accordés ou d'autres avoirs, produits ou services que le Client a auprès de la Banque.
- **Virements** électroniques en euros entre les différents Comptes auxquels l'Utilisateur a accès et pour lesquels des limites ne s'appliquent pas et virements par le débit du Compte à vue Lié vers un compte de tiers, en tenant compte de la Limite applicable aux applications digitales du Client.
- **Virements** électroniques **instantanés** en euro : la Banque offre également la possibilité de faire des virements instantanés par myCrelan. Un virement instantané fait référence à un virement électronique effectué 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (24/7/365) entre banques qui participent à ce système grâce auquel les fonds sont mis à la disposition du bénéficiaire en quelques secondes.
- L'Utilisateur peut au moyen de **Crelan Sign** effectuer diverses opérations liées aux services bancaires, entre autres accéder à myCrelan, signer des transactions, souscrire à de nouveaux produits ou services, réaliser des opérations de gestion, etc.
- L'Utilisateur peut aussi utiliser Crelan Sign pour signer des paiements sur certains sites internet.
- **Messages et documents** : l'Utilisateur peut recevoir et consulter divers messages opérationnels, commerciaux et autres, ainsi que des documents bancaires importants sous forme électronique dans Crelan Mobile. L'Utilisateur doit vérifier régulièrement s'il y a de nouveaux messages ou documents.
- L'Utilisateur peut être informé via une **taskbox** qu'il doit effectuer une certaine action, telle que la validation/signature de certains documents bancaires qu'il a reçus par voie électronique.

- **Services d'information sur les comptes** : Il est possible de demander via Crelan Mobile des informations sur un ou plusieurs comptes de paiement qui peuvent être consultés en ligne et que l'Utilisateur détient auprès d'une ou plusieurs autres banques belges. L'Utilisateur qui souhaite utiliser ce Service d'information sur les comptes doit expressément autoriser la Banque à le faire. Cela peut être fait par myCrelan ou Crelan Mobile.

Cette autorisation peut être retirée à tout moment en supprimant le(s) compte(s) de myCrelan ou Crelan Mobile. Dans ce cas, l'Utilisateur ne verra plus le(s) compte(s) concerné(s) de l'autre (des autres) banque(s) dans myCrelan ou Crelan Mobile.

Le Service d'information sur les comptes permet à l'Utilisateur de consulter le solde et l'historique des transactions des comptes indiqués.

Pour que la Banque puisse avoir accès à ces informations, l'Utilisateur doit s'authentifier avec les données de sécurité personnelles fournies par l'autre banque. Cet accès restera valable pendant un maximum de 180 jours. Après l'expiration de cette période, l'Utilisateur doit se ré-authentifier avec les données de sécurité personnelles fournies par l'autre banque.

La Banque ne peut être tenue responsable si elle reçoit des informations incorrectes ou incomplètes de l'autre banque.

- **Services d'initiation de paiement** : L'Utilisateur peut effectuer des virements via Crelan Mobile à partir d'un compte de paiement détenu par l'Utilisateur auprès d'une autre banque belge et qui a été préalablement ajouté à myCrelan ou Crelan Mobile. L'Utilisateur qui souhaite utiliser ce Service d'initiation de paiement doit donner son accord exprès à la Banque pour le faire.

Pour que la Banque puisse initier l'ordre de paiement, l'Utilisateur doit s'authentifier à l'aide de ses données de sécurité personnelles de l'autre banque.

L'ordre de paiement initié par le biais du service d'initiation de paiement de la Banque est exécuté par l'autre banque qui gère le compte. Les conditions d'exécution de cet ordre de paiement (mode d'autorisation, délai d'exécution, ...) sont régies par les accords que l'Utilisateur a conclus avec l'autre banque.

La Banque informe L'Utilisateur si l'ordre de paiement a été initié avec succès (ou non) sur la base des informations reçues de l'autre banque.

- L'Utilisateur peut utiliser, via Crelan Mobile, certains services de paiement offerts par Bancontact Company et EPI Company pour lesquels la Banque a obtenu une licence de distribution.

Les opérations de paiement que l'Utilisateur peut effectuer avec ces services peuvent donner lieu à **des transactions mobiles Bancontact ou à des paiements Wero.**

Les transactions mobiles Bancontact sont des opérations de paiement en euros avec une carte de débit qui sont authentifiées via le Crelan Mobile et où les fonds sont transférés au bénéficiaire du paiement par carte.

Les conditions particulières pour l'exécution de ces opérations par carte figurent dans le Règlement cartes de débit et dans le Règlement général des opérations bancaires.

Les paiements Wero permettent aux Utilisateurs d'exécuter et de recevoir des virements SEPA instantanés en euros dans la zone SEPA vers ou d'un autre utilisateur Wero agissant en tant que consommateur ou commerçant. Les conditions particulières pour l'exécution de ces virements instantanés se trouvent dans le Règlement général des opérations bancaires.

L'Utilisateur peut, dès que disponible, effectuer les opérations suivantes avec ou dans Crelan Mobile:

- scanner un code QR Bancontact (par exemple chez un commerçant, dans un magasin, entre particuliers, en ligne ou sur une facture) et payer en utilisant l'un des Moyens de signature (un code QR Bancontact peut être lu par une application qui prend en charge Wero ou Bancontact ; cette application déterminera si le paiement est effectué sous forme de transaction Wero ou Bancontact);
- scanner un code QR Wero (par exemple chez un commerçant, dans un magasin ou entre particuliers) et payer en utilisant l'un des Moyens de signature (un code QR Wero peut être lu par une application qui prend en charge Wero ou Bancontact ; cette application déterminera si le paiement est effectué sous forme de transaction Wero ou Bancontact);
- créer un code QR Wero qui peut être scanné pour être payé (transaction Wero);
- payer une demande de paiement Bancontact reçue par SMS, application de messagerie (Whatsapp ou autre) ou e-mail en utilisant un des Moyens de signature (transaction Bancontact);
- payer une demande de paiement Wero reçue par SMS, application de messagerie (Whatsapp ou autre) ou e-mail en utilisant un des Moyens de signature (transaction Wero);
- créer une demande de paiement Wero et l'envoyer par SMS, application de messagerie (Whatsapp ou autre) ou e-mail pour qu'elle soit payée par son destinataire (transaction Wero).

Dès que Wero est disponible sur Crelan Mobile, il est activé lors de la première transaction Wero effectuée par l'Utilisateur (scanner le code QR ou recevoir une demande de paiement). L'Utilisateur peut également activer Wero lui-même via le menu Crelan Mobile.

Dans les deux cas, une fois que l'Utilisateur a accepté ce Règlement, y compris les conditions d'utilisation de Wero, il peut ajouter son ou ses compte(s) (privé(s) ou professionnel(s)) en utilisant l'un des Moyens de signature.

L'Utilisateur peut, dès que disponible, dans Crelan Mobile aussi effectuer et recevoir des paiements Wero via la liste de contacts. Dans ce type de paiements, le bénéficiaire, ou le payeur selon le cas, est un autre utilisateur de Wero qui fait partie de la liste de contacts de l'Appareil de l'Utilisateur.

L'Utilisateur reconnaît que l'exécution de ce type d'ordre de paiement s'effectue sur la base de l'identifiant unique. Lorsque l'Utilisateur paie à un bénéficiaire, en utilisant un proxy Wero (numéro de téléphone mobile) au lieu du compte de paiement (IBAN) du bénéficiaire, le proxy Wero sera considéré comme l'identifiant unique.

L'utilisateur reconnaît et accepte qu'un ordre de paiement exécuté conformément à l'identifiant unique est considéré comme ayant été correctement exécuté au bénéficiaire spécifié dans l'identifiant unique.

Pour ce faire, l'Utilisateur doit passer par une procédure d'enregistrement, dans laquelle un compte de paiement dont il est (co-)titulaire ou mandataire est lié à un numéro de téléphone mobile dont il est propriétaire et qui est connu de la Banque. Chaque numéro de téléphone mobile ne peut être lié qu'à un seul compte de paiement à la fois. Lors de la procédure d'enregistrement, Wero envoie un code de vérification par SMS.

Si l'Utilisateur a lié son numéro de téléphone mobile à un compte de paiement dont il est (co-)titulaire ou mandataire, la Banque transmettra ce numéro à EPI Company et enregistrera le numéro mobile dans un fichier central d'EPI Company.

Afin de pouvoir effectuer des paiements Wero soi-même, et pouvoir envoyer des demandes de paiement à quelqu'un depuis la liste de contacts de son Appareil, l'Utilisateur doit explicitement autoriser l'accès à la liste de contacts sur son Appareil. L'Utilisateur accepte par la présente que le numéro de compte de son compte de paiement et son nom soient visibles pour les autres utilisateurs Wero utilisant la fonctionnalité de paiements Wero via la liste de contacts, à condition que ces autres utilisateurs aient le numéro de téléphone mobile de l'utilisateur. Les paiements Wero via la liste de contacts ne sont possibles que si le bénéficiaire, ou le payeur selon le cas, ont accepté cette fonctionnalité.

L'Utilisateur peut à tout moment dans Crelan Mobile :

- supprimer son numéro de téléphone mobile de Wero afin que personne ne puisse plus le trouver et qu'il ne soit plus possible pour lui de recevoir des paiements ou des demandes de paiement via Wero ;
- changer le compte de paiement lié à son numéro de téléphone mobile pour un autre compte de paiement dont il est (co)titulaire ou mandataire (ce qui met fin au lien existant précédemment avec l'autre compte de paiement).

L'Utilisateur peut retirer l'accès à la liste de contacts de son Appareil à tout moment.

Pour les paiements Wero, des limites de transaction particulières et des limites quotidiennes s'appliquent, dans les Limites définies.

Pour les transactions mobiles Bancontact, des limites de transaction particulières et des limites hebdomadaires s'appliquent, dans les Limites définies et les limites pour les cartes de débit.

L'Utilisateur assume l'entière responsabilité de tout contenu supplémentaire (texte, image, etc.) qu'il pourrait ajouter à une transaction mobile Bancontact ou à un paiement Wero.

L'Utilisateur ne peut pas partager ni publier de texte qui :

- porte atteinte aux droits des tiers, en particulier en ce qui concerne les droits de propriété intellectuelle ;
 - est discriminatoire, violent, abusif, diffamatoire, pornographique, raciste ou autrement inapproprié ;
 - incite à un délit, un crime ou un acte de terrorisme ;
 - constitue une publicité de toute nature.
- L'Utilisateur peut initier le processus d'enregistrement via Crelan Mobile pour lier sa carte Crelan à un **services de carte digitale** proposé par un prestataires de service de carte digitale (entité tierce), comme stipulé dans le Règlement services de carte digitale.

Une liste des fonctionnalités les plus utilisées avec Crelan Mobile peut être consultée sur www.crelan.be.

Crelan Mobile est en constante amélioration. Les fonctionnalités et services existants peuvent être modifiés. D'autres fonctionnalités ou services peuvent être développés. La Banque en informe le Client et l'Utilisateur par les canaux adéquats.

9. TARIFICATION ET FRAIS

La Banque a le droit de demander une indemnité pour l'utilisation de Crelan Mobile. Les frais demandés par la Banque sont disponibles dans les listes des tarifs de Crelan, disponibles gratuitement dans les agences et sur le site web de la Banque www.crelan.be.

L'Utilisateur supporte lui-même les frais d'achat, d'installation et de fonctionnement de son Appareil. Il supporte également seul les frais d'accès à internet.

10. MODIFICATIONS

La Banque a le droit de modifier le présent Règlement ou les frais comptés dans le cadre de Crelan Mobile à tout moment, à condition d'en informer à l'avance l'Utilisateur de manière appropriée. Ces modifications ne prendront effet que deux mois après cette notification.

Pendant ces deux mois, l'Utilisateur qui n'est pas d'accord avec les modifications peut cesser d'utiliser Crelan Mobile en supprimant l'application de son Appareil.

Si l'Utilisateur continue d'utiliser Crelan Mobile, il sera considéré comme ayant accepté les modifications.

Lorsque des fonctionnalités ou des services sont ajoutés à Crelan Mobile, la Banque informera l'Utilisateur de manière appropriée, ainsi qu'en cas de disposition additionnelle dans ce Règlement et dans la liste des frais.

L'Utilisateur est réputé accepter les nouvelles dispositions dès qu'il utilise la nouvelle fonctionnalité ou le nouveau service.

11. RISQUES - AVERTISSEMENT

Le non-respect des consignes de sécurité crée un risque important d'utilisation abusive ou frauduleuse de Crelan Mobile au détriment du Client, de l'Utilisateur ou de la Banque. Le système exécute les ordres sans vérifier la véritable identité de la personne qui les a signés. Toute personne, éventuellement malhonnête qui dispose de ces Moyens d'Accès peut effectuer via Crelan Mobile des opérations sur les Comptes Liés (consultations, paiements, virements électroniques, etc.). Par conséquent, il est nécessaire que l'Utilisateur et le Client suivent scrupuleusement les consignes de sécurité.

12. CONSIGNES DE SÉCURITÉ

L'Utilisateur doit conserver et utiliser les Moyens d'accès dans des conditions de sécurité optimales, afin que personne d'autre que lui ne puisse les utiliser ou en utiliser une contrefaçon pour accéder à Crelan Mobile.

L'Utilisateur doit prendre les précautions nécessaires à la préservation de la confidentialité de ses différents codes. Il doit particulièrement veiller à la confidentialité de son Code Pin, le mémoriser immédiatement, détruire tout support le reprenant, ne jamais le retranscrire, ne jamais le communiquer à d'autres personnes, même s'il s'agit d'amis ou de membres de la famille, d'un Client ou de personnes qui le contactent au nom de la Banque.

Lors du choix de son code secret, l'Utilisateur doit éviter les combinaisons de chiffres trop faciles à découvrir.

Il doit protéger son code secret des regards indiscrets lorsqu'il l'encode dans l'Appareil. Chaque fois que la confidentialité de son code secret est menacée, l'Utilisateur doit le modifier immédiatement.

L'Utilisateur doit veiller à ce que son Appareil réponde aux consignes de sécurité telles que mentionnées sur www.crelan.be. A cet égard l'Utilisateur respectera la sécurisation intégrée dans son Appareil, afin d'utiliser Crelan Mobile en toute sécurité. Si l'Utilisateur désactive volontairement la sécurisation, la Banque ne pourra être tenue responsable des dommages éventuels qui pourraient en résulter.

L'Utilisateur ne peut pas laisser son Appareil sans surveillance pendant une session. Dès qu'il arrête l'utilisation de Crelan Mobile, il se déconnecte de l'application.

L'Utilisateur fait le nécessaire pour actualiser son application chaque fois qu'une mise à jour est proposée et à toujours utiliser la version la plus récente de Crelan Mobile.

En cas de vol, de perte de l'Appareil, de contrefaçon, d'accès non autorisé aux Comptes Liés ou toute autre irrégularité laissant supposer un abus ou un risque d'abus de l'accès Crelan Mobile, l'Utilisateur doit immédiatement bloquer l'accès à Crelan Mobile par le biais de myCrelan. Ceci peut aussi être fait en prenant contact avec Crelan Fraude Stop au numéro (0032) (0)2.555.92.00 (accessible 24/7). La Banque peut enregistrer les appels téléphoniques pour prévenir les contestations. L'Utilisateur et le Client peuvent, dans les 18 mois après la communication, demander à la Banque, d'obtenir la preuve du blocage ou de la demande de blocage.

L'Utilisateur doit aussi le plus rapidement possible adresser à la Banque un rapport écrit 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 l'Utilisateur doivent collaborer de leur mieux à l'enquête.

La création d'un nouvel abonnement Crelan Mobile n'entraîne pas automatiquement l'annulation des éventuels abonnements Crelan Mobile activés auparavant. Pour cette raison, l'Utilisateur doit toujours demander lui-même le blocage des abonnements précédents. Il peut aussi le faire lui-même par le biais de myCrelan.

Le non-respect des consignes de sécurité reprises ci-dessus est une négligence grave.

L'Utilisateur et le Client sont à l'égard de la Banque solidairement et indivisiblement responsables en cas de négligence grave, de manquement intentionnel aux obligations prévues par le présent Règlement ou en cas de fraude.

13. MESURES DE SÉCURITÉ PRISES PAR LA BANQUE

La Banque donne toujours à l'Utilisateur la possibilité de bloquer l'accès à Crelan Mobile en cas de danger d'abus.

La Banque a le droit de bloquer d'initiative cet accès en cas de menace sur la sécurité du service Crelan Mobile, ou si la Banque a des motifs raisonnables de soupçonner un risque d'utilisation non autorisée ou frauduleuse, ou d'une infraction par l'Utilisateur à la loi (p.e. une infraction à la législation contre les pratiques de blanchiment d'argent). Sauf si la loi, une injonction judiciaire ou des autorités ou des raisons de sécurité s'y opposent, elle en informe l'Utilisateur ou le Client (si possible de manière préalable au blocage ou immédiatement après celui-ci).

14. RESPONSABILITÉ OPÉRATIONS NON AUTORISÉES OU INCORRECTEMENT RÉALISÉES

La Banque est responsable à l'égard du Client-payeur de la bonne exécution des ordres électroniques correctement initiés qui lui parviennent correctement. La banque se réfère au Règlement général des opérations bancaires pour toutes précisions sur l'exécution des ordres (de paiement) et 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 réalisées via Crelan Mobile.

Lorsque la sécurité des Moyens d'accès ou de signature n'a pas été préservée, 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)2.555.92.00 (accessible 24/7).

Le risque pour le Client-payeur qui agit en tant que consommateur est toutefois limité à un montant de 50 EUR.

Par dérogation à ceci, le Client-payeur qui agit en tant que consommateur ne supporte aucune perte si :

- 1° la perte, le vol ou le détournement de Crelan Mobile ou des Moyens d'accès ou de signature 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.

Pour le Client-payeur qui n'est pas un Consommateur, le régime de responsabilité suivant s'applique en cas de perte, de vol ou d'utilisation abusive de Crelan Mobile ou des Moyens d'accès ou de signature, par dérogation à l'article VII.44 du Code de droit économique : jusqu'au moment de la notification de la perte, du vol ou de l'utilisation abusive, le client-payeur qui n'est pas un consommateur supporte l'intégralité du risque de opérations de paiement non-autorisées et la limitation de responsabilité prévue à l'article VII.44 du Code de droit économique ne s'applique pas.

Le Client-payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si celles-ci résultent soit d'un comportement frauduleux de sa part, soit du fait qu'il n'a pas respecté, intentionnellement ou par négligence grave, une ou plusieurs de ses obligations, parmi lesquelles les consignes mentionnées ci-dessus relatives à la sécurité. Lorsque la Banque ne demande 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 de Crelan Mobile ou des Moyens d'accès ou de signature, la Banque supporte intégralement la perte résultant d'opérations non autorisées réalisées après la demande de blocage de l'accès à Crelan Mobile auprès du numéro de téléphone (0032)(0)2.555.92.00 (accessible 24/7), sauf en cas de fraude du Client, de l'Utilisateur ou de leur mandataire. Dans ce dernier cas, la Banque peut engager leur responsabilité solidaire et indivisible pour la récupération de son dommage éventuel.

En cas d'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée initiée via le Service d'initiation de paiement décrit à l'article 8 dans Crelan Mobile, le Client doit en demander le remboursement à l'autre banque qui gère son compte.

15. PREUVE

Un journal électronique de la Banque enregistre les données pertinentes des opérations exécutées au moyen de Crelan Mobile. En cas de contestation, la Banque peut reproduire le contenu de l'enregistrement sur support papier ou sur tout autre support.

A l'exception du droit du Client et de l'Utilisateur 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 qui n'est pas un Consommateur, sous réserve de son droit d'apporter la preuve contraire.

L'enregistrement d'une opération réalisée au moyen de Crelan Mobile avec les Moyens d'accès correspondant au Compte concerné permet de présumer jusqu'à preuve du contraire, que le Client ou l'Utilisateur a lui-même introduit et approuvé (signé électroniquement) l'opération.

Les frais imputés et les opérations effectuées sur le compte via Crelan Mobile sont mentionnés sur les extraits de compte.

16. PLAINTES ET LITIGES

Les plaintes peuvent être introduites de la manière qui est décrite dans le Règlement général des opérations bancaires.

Les actions et litiges liés à l'utilisation de Crelan Mobile sont de la compétence exclusive des cours et tribunaux 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 fournisseurs de services de paiement ou d'autres opérateurs (par exemples les perturbations du réseau internet ou d'électricité) n'engagent pas la responsabilité de la Banque.

La Banque offre uniquement un service de paiement et n'est en aucun cas responsable pour toute perte ou tout dommage subi(e) par l'Utilisateur à la suite d'une commande qu'il a passée et/ou d'un achat de produits ou de services qu'il a fait et payé au moyen de Crelan Mobile.

18. DROIT D'USAGE ET DE PROPRIÉTÉ

La Banque est propriétaire des programmes, applications, et de la documentation liée à Crelan Mobile.

L'Utilisateur dispose seulement d'un droit d'usage strictement personnel de Crelan Mobile. Il ne peut en faire aucun autre usage que ce qui est prévu dans le Règlement.

Il est interdit à l'Utilisateur et au Client de mettre à disposition de tiers des marques, des logos, des programmes, de la documentation ou tout autre élément de Crelan Mobile, de quelque manière que ce soit, gratuitement ou contre rémunération, entièrement ou partiellement.

Il est également interdit à l'Utilisateur et au Client de transformer, de reproduire ou de modifier d'une quelconque manière Crelan Mobile sans l'accord préalable écrit de la Banque.

Un certain nombre de services (de paiement) intégrés dans Crelan Mobile (entre autres, Bancontact et Wero) sont livrés et la propriété de fournisseurs externes, qui ont accordé à la Banque une licence pour mettre ces services à la disposition des Utilisateurs. Le concept, les textes, les représentations graphiques et les autres éléments de ces services sont la propriété de ces fournisseurs externes et ne peuvent être modifiés, reproduits ou distribués sans leur autorisation écrite préalable.