



Reglement Crelan Mobile

22 juli 2026

Inhoudsopgave

Definities.....	3
1. Toepassingsgebied – Inwerkingtreding.....	6
2. Toepassing van andere reglementen van de bank.....	6
3. Toegang tot Crelan Mobile	7
4. Ondertekening van opdrachten	8
5. Beschikbaarheid van Crelan Mobile.....	8
6. Herroepingsrecht	9
7. Duur - Opschorting - Einde.....	9
8. Diensten verbonden aan Crelan Mobile.....	10
9. Tarifiering en kosten.....	14
10. Wijzigingen.....	15
11. Risico's - Waarschuwing.....	15
12. Instructies i.v.m. de veiligheid	15
13. Veiligheidsmaatregelen genomen door de Bank	17
14. Aansprakelijkheid niet-toegestane of niet correct uitgevoerde verrichtingen	17
15. Bewijs.....	18
16. Klachten en geschillen	19
17. Tussenkommende derden.....	19
18. Gebruiks- en eigendomsrecht	19

DEFINITIES

In dit Reglement worden de volgende termen gebruikt :

a. « **Bank** » : verwijst naar Crelan als Federatie van kredietinstellingen zoals bepaald in de artikelen 239 en 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, die door fusie de NV AXA Bank Belgium heeft opgeslorpt;
- CV CrelanCo, BTW BE 0403.263.840 – RPR Brussel.

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

De Bank oefent haar activiteiten uit via een net van agentschappen waarvan de gegevens (adressen, telefoonnummers, openingsuren) beschikbaar zijn op de website www.crelan.be.

b. « **Crelan Mobile** » : applicatie die toegang geeft tot de mobile banking-diensten aangeboden door de Bank via een Toestel van de Gebruiker.

c. « **Cliënt** » : natuurlijke persoon of rechtspersoon, (mede-)titularis van de Verbonden Rekening(en), die via Crelan Mobile toegankelijk zijn voor de Gebruiker.

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

e. « **Gebruiker** » : natuurlijke persoon die Crelan Mobile heeft geactiveerd. De Gebruiker moet de Cliënt of de volmachthouder of de vertegenwoordiger van de Cliënt zijn. De Gebruiker handelt in naam en voor rekening van de Cliënt. De Gebruiker moet minstens 10 jaar oud zijn.

f. « **Toestel** » : mobiel instrument (smartphone of tablet) van de Gebruiker waarmee hij toegang heeft tot Crelan Mobile . De technische vereisten waaraan het Toestel moet voldoen, staan vermeld op de website www.crelan.be.

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

h. « **Limiet** »: maximumbedrag dat in functie van de betrokken Cliënt per tijdsperiode mag worden gedebiteerd van de Verbonden Rekeningen. Deze limiet omvat de uitgevoerde verrichtingen (al dan niet instant) via alle digitale toepassingen samen die Crelan ter beschikking stelt (voorbeeld myCrelan, Crelan Mobile ,...). De Cliënt die het wenst kan in het agentschap of via myCrelan en Crelan Mobile een (tijdelijke) aanpassing vragen van de vastgelegde standaardlimiet(en), zonder dat bepaalde maximumlimieten kunnen overschreden worden en onder de voorwaarden die de Bank bepaalt. In geval van een limietverhoging en bij het beëindigen van een tijdelijke limietverhoging zal de Cliënt hierover op gepaste wijze worden geïnformeerd.

Binnen deze Limiet kunnen voor verrichtingen via digitale toepassingen van derde-entiteiten die ondersteund worden in Crelan Mobile afzonderlijke limieten van toepassing zijn.

i. « **Digipass** » : klein toestel dat Response codes aanmaakt voor de toegang tot de Verbonden Rekening(en) via myCrelan en voor de ondertekening van opdrachten.

j. « **myCrelan** »: platform dat toegang geeft tot de online banking-diensten aangeboden door de Bank via een computer of tablet.

k. « **Crelan Sign** » : functionaliteit ingebouwd in Crelan Mobile die het mogelijk maakt voor de Gebruiker om toegang te hebben tot myCrelan en bepaalde opdrachten te ondertekenen.

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

- bij gebruik van een Digipass model 1 (type 250): de gebruikersidentificatie van de Gebruiker tot myCrelan, de Digipass type 250 afgeleverd door de Bank aan de Gebruiker, het serienummer van de Digipass vermeld op de achterzijde, de unieke en tijdelijke code van zes cijfers die door de Digipass wordt aangemaakt ('**Response code**' genoemd), de geheime code van zes cijfers die door de Gebruiker wordt gekozen om zichzelf te identificeren en om opdrachten via Crelan Mobile te ondertekenen ('**Pincode**' genoemd),
- bij gebruik van een Digipass model 2 (type 772): de gebruikersidentificatie van de Gebruiker tot myCrelan, de Digipass type 772 afgeleverd door de Bank aan de Gebruiker, de unieke en tijdelijke code van acht cijfers die door de Digipass wordt aangemaakt ('**Response code**' genoemd), de geheime code van zes cijfers die door de Gebruiker wordt gekozen om zichzelf te identificeren en om opdrachten via Crelan Mobile te ondertekenen ('**Pincode**' genoemd),
- Pincode,
- Vingerafdruk of Gezichtsherkenning, voor zover dit ondersteund wordt door het Toestel van de Gebruiker,
- Itsme.

Meer informatie over de verschillende toegangsmiddelen is terug te vinden in de gebruiksaanwijzingen op de website www.crelan.be.

m. « **Ondertekeningsmiddelen** » : de middelen waarmee een Gebruiker in Crelan Mobile opdrachten kan ondertekenen:

- Pincode,
- Vingerafdruk of Gezichtsherkenning, voor zover dit ondersteund wordt door het Toestel van de Gebruiker,
- Digipass of Itsme (zoals nader bepaald in dit Reglement).

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

o. « **Vingerafdruk** » : de afdruk van het lijnenpatroon op een vingertop die wordt achtergelaten door de natuurlijke vetlaag die op de huid voorkomt. Als de Gebruiker zijn vingerafdruk(ken) heeft geregistreerd in het besturingssysteem van zijn Toestel, kan hij er, op zijn verantwoordelijkheid, voor kiezen die vingerafdruk(ken) ook te gebruiken als Toegangs- en/of Ondertekeningsmiddel.

p. « **Gezichtsherkenning (face ID)** » : de verificatie via een camerasysteem van Toestellen die daarmee uitgerust zijn, om de afmetingen en andere specifieke eigenschappen van een gezicht in kaart te brengen. Als de Gebruiker zijn gezicht op die manier heeft geregistreerd in het besturingssysteem van zijn Toestel, kan hij er, op zijn verantwoordelijkheid, voor kiezen om gezichtsherkenning ook te gebruiken als Toegangs- en/of Ondertekeningsmiddel.

q. **Sterke cliëntauthenticatie**: authenticatie die gebruik maakt van 2 of meer factoren die worden aangemerkt als kennis (iets wat de Gebruiker weet), bezit (iets wat de Gebruiker heeft) en inherente eigenschap (iets wat de Gebruiker is) en die onderling onafhankelijk zijn in die zin dat de aantasting van de betrouwbaarheid van één ervan geen afbreuk doet aan de betrouwbaarheid van de andere en die zodanig is opgezet dat de vertrouwelijkheid van de authenticatiegegevens wordt beschermd.

r. « **Bancontact Company** » : Bancontact Company NV, met zetel te 1040 Brussel, Aarlenstraat 82, RPR Brussel, BTW BE 0675 984 882.

s. « **EPI Company** » : EPI Company SE, met zetel te 1000 Brussel, De Lignestraat 13, RPR Brussel, BTW BE 0755.811.726. EPI Company is de aanbieder van de digitale betaaloplossing Wero en verwerkt de Wero-transacties.

t. « **Wero** » : een elektronische portemonnee (wallet) die kan worden gedownload op een toestel van de Gebruiker. De Bank heeft Wero als functionaliteit geïntegreerd in Crelan Mobile.

1. TOEPASSINGSGEBIED – INWERKINGTREDING

Dit Reglement regelt de toegang tot en het gebruik van Crelan Mobile. Het bepaalt de rechten en de plichten van de Cliënt, de Gebruiker en de Bank.

Het treedt in werking op 22 juli 2026. Vanaf die datum vervangt dit Reglement de voorgaande versie van toepassing sinds 24 november 2025.

Het Reglement is beschikbaar in Crelan Mobile.

De Gebruiker en de Cliënt hebben het recht om dit Reglement op papier of op een andere duurzame drager te vragen, gedurende de periode dat zij Crelan Mobile gebruiken.

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

Indien de Gebruiker niet akkoord gaat met enige bepaling van dit Reglement, mag hij Crelan Mobile niet installeren, de applicatie en de diensten niet gebruiken of openen.

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

2. TOEPASSING VAN ANDERE REGLEMENTEN VAN DE BANK

Dit Reglement is een aanvulling op het Algemeen reglement van de bankverrichtingen van Crelan dat volledig van toepassing is voor zover er in dit Reglement 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 de Bank en kan altijd een nieuw exemplaar in zijn agentschap en via www.crelan.be bekomen.

Bij activatie van Crelan Mobile, wordt tegelijkertijd ook myCrelan geactiveerd voor Cliënten die dat nooit eerder gedaan hebben. Via Crelan Mobile kan de Cliënt gebruikmaken van de ingebouwde Crelan Sign-functionality om toegang te krijgen tot myCrelan. De Cliënt die nooit eerder myCrelan heeft geactiveerd, zal bij de activatie van Crelan Mobile moeten bevestigen dat hij ook kennis heeft van de inhoud van het Reglement myCrelan en de toepassing ervan aanvaarden.

3. TOEGANG TOT CRELAN MOBILE

De Gebruiker mag enkel de officiële versie van de applicatie Crelan Mobile downloaden uit de applicatiewinkel.

De Gebruiker moet minstens 10 jaar oud zijn. Tot de leeftijd van 16 jaar zal de wettelijke vertegenwoordiger van de Gebruiker een melding ontvangen wanneer die laatste Crelan Mobile geactiveerd heeft.

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

De Bank biedt ook de mogelijkheid om Crelan Mobile te activeren met gebruik van Itsme.

Van zodra Crelan Mobile succesvol werd geregistreerd, stuurt de Bank een e-mail met een activatielink. De Gebruiker moet op deze link klikken om Crelan Mobile te activeren.

Let wel, de Gebruiker mag in geen geval op de activatielink klikken indien hij niet zelf dit Crelan Mobile-abonnement heeft aangevraagd.

Na activatie stuurt de Bank een bevestigingsmail. Daarna wordt de Gebruiker gevraagd om een Pincode te kiezen, en indien gewenst Vingerafdruk of Gezichtsherkenning te activeren om bepaalde opdrachten te ondertekenen.

Meer informatie over de te volgen procedure voor de activatie van Crelan Mobile is terug te vinden op de website www.crelan.be.

Om toegang te kunnen geven tot Crelan Mobile moet de Bank in het bezit zijn van een e-mailadres en gsm-nummer van de Gebruiker.

De Gebruiker kan zijn e-mailadres en gsm-nummer meedelen of wijzigen via myCrelan of via zijn agent.

De toegang tot Crelan Mobile is individueel en strikt persoonlijk voor de Gebruiker.

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

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

4. ONDERTEKENING VAN OPDRACHTEN

De Gebruiker kan in Crelan Mobile opdrachten ondertekenen met gebruik van een van de volgende Ondertekeningsmiddelen:

- ofwel de Pincode;
- ofwel Vingerafdruk of Gezichtsherkenning (facelD), voor zover dit ondersteund wordt door zijn Toestel;
- ofwel Digipass;
- ofwel Itsme voor transacties die een bepaald bedrag te boven gaan en voor het goedkeuren/ondertekenen van documenten via een taskbox.

De Gebruiker erkent dat elk van deze Ondertekeningsmiddelen een elektronische handtekening vormt met dezelfde bewijskracht als een handgeschreven handtekening. Deze elektronische handtekening voldoet aan de wettelijke vereisten voor toerekenbaarheid en integriteit van de inhoud van de opdracht. Het gebruik ervan bewijst dat de Gebruiker met de via Crelan Mobile uitgevoerde opdracht heeft ingestemd.

Indien de Gebruiker een andere persoon op zijn Toestel registreert voor biometrische identificatie (Vingerafdruk of Gezichtsherkenning), moet hij ervoor zorgen dat die andere persoon geen gebruik maakt van Crelan Mobile. Indien deze persoon deze functionaliteit toch in Crelan Mobile gebruikt, is de Gebruiker verantwoordelijk voor het gebruik van Crelan Mobile door deze persoon. en worden de opdrachten die door deze persoon worden ingegeven beschouwd als opdrachten waarmee de Gebruiker instemde en die hij heeft gemachtigd.

De Bank kan in de toekomst nieuwe ondertekeningsmiddelen aanbieden.

5. BESCHIKBAARHEID VAN CRELAN MOBILE

De Bank garandeert naar best vermogen de beschikbaarheid van Crelan Mobile en de verbonden diensten. Om de veiligheid en de betrouwbaarheid van Crelan Mobile te waarborgen, zorgt de Bank er voor dat haar programma's en systemen efficiënt en virusvrij zijn.

De Bank mag Crelan Mobile tijdelijk onderbreken onder meer voor het onderhoud van haar programma's of voor de installatie van nieuwe versies van software.

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld wanneer Crelan Mobile tijdelijk niet beschikbaar is door aangekondigde onderhoudswerkzaamheden, niet-aangekondigde onderhoudswerkzaamheden die een redelijke duur niet overschrijden, of onvoorziene omstandigheden buiten haar onmiddellijke controle. Deze onderbrekingen geven de Gebruiker of de Cliënt geen recht op schadevergoeding.

6. HERROEPINGSRECHT

De Gebruiker kan op ieder ogenblik kosteloos afzien van het gebruik van Crelan Mobile door de applicatie te verwijderen van het Toestel.

7. DUUR - OPSCHORTING - EINDE

De Gebruiker die via Crelan Mobile toegang heeft tot de Verbonden Rekening(en), behoudt dit recht tot zolang het niet wordt opgezegd en er bij de Bank een Verbonden rekening blijft bestaan.

De Gebruiker kan de toegang zelf onmiddellijk blokkeren via myCrelan of telefonisch aanvragen op het nummer (0032) (0)2.555.92.00 (bereikbaar 24/7).

De Bank kan het recht van toegang tot Crelan Mobile opzeggen met een voorafgaande schriftelijke kennisgeving van twee maanden gericht aan de Cliënt of de Gebruiker.

De Bank kan de toegang zonder voorafgaandelijk kennisgeving blokkeren:

- indien de Gebruiker twee of meer opeenvolgende updates niet heeft geïnstalleerd;
- bij aanwijzingen van mogelijke tekortkomingen aan de veiligheidsinstructies;
- bij aanwijzingen van misbruik of poging tot misbruik van het vertrouwen van de Bank, de Gebruiker of de Cliënt;
- bij onregelmatigheden, technische problemen of tekenen van hacking of poging tot hacking waarbij de veiligheid van Crelan Mobile in het gedrang komt;
- om andere redenen die betrekking hebben op de veiligheid, de mogelijkheid van een niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van Crelan Mobile;
- wanneer de Bank verplicht is dit te doen op basis van de wet, een beslissing van een rechter of een andere bevoegde autoriteit.

De Bank zal de Cliënt en/of de Gebruiker over de redenen van blokkering op de hoogte brengen via brief, rekeninguittreksel (of bijlage), bericht in de online (betaal)systemen die de Bank aanbiedt, e-mail, fax, sms, of elk ander middel dat het meest gepast en veilig lijkt gelet op het concrete geval en de persoonlijke situatie van de Cliënt of Gebruiker. Deze communicatie gebeurt indien mogelijk voor 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 wanneer de redenen voor de blokkering niet meer bestaan.

Door de blokkering van de toegang zijn nieuwe verrichtingen in Crelan Mobile niet mogelijk, maar opdrachten die voor de blokkering werden ondertekend, zullen wel uitgevoerd worden.

Zoals voorzien in artikel [12 Instructies i.v.m. de veiligheid](#) moet de Gebruiker de Bank onmiddellijk verwittigen indien hij fraude vaststelt zodat de toegang tot Crelan Mobile kan geblokkeerd worden.

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

8. DIENSTEN VERBONDEN AAN CRELAN MOBILE

Via Crelan Mobile kunnen onder meer de volgende mobile banking-diensten worden uitgevoerd:

- **Raadpleging** van het **saldo** van de Verbonden rekeningen, van de historiek van de laatste uitgevoerde **verrichtingen**, van de lijst van domiciliëringen en doorlopende opdrachten, van de uitgavenstaat van een kredietkaart, van de toegekende kredieten of andere tegoeden, producten of diensten die de Cliënt bij de Bank heeft.
- Elektronische **overschrijvingen** in euro tussen de verschillende Rekeningen waarop de Gebruiker toegang heeft en waarvoor geen Limieten gelden, en overschrijvingen door debitering van de Verbonden Rekening naar een rekening van derden, rekening houdend met de Limiet die geldt voor de digitale toepassingen van de Cliënt.
- Elektronische **instantoverschrijvingen** in euro: De Bank biedt ook de mogelijkheid om via Crelan Mobile instantoverschrijvingen uit te voeren. Een instantoverschrijving verwijst naar een elektronische overschrijving die 24 uur per dag, 7 dagen per week (24/7/365) tussen deelnemende banken plaatsvindt, met fondsen die binnen enkele seconden aan de begunstigde ter beschikking worden gesteld.
- De Gebruiker kan met behulp van **Crelan Sign** diverse bankgerelateerde acties uitvoeren, waaronder toegang krijgen tot myCrelan, verrichtingen ondertekenen, nieuwe producten of diensten openen, beheersacties uitvoeren, enz.
- De Gebruiker kan Crelan Sign ook gebruiken om op bepaalde internetsites betalingen te ondertekenen.
- **Berichten en documenten**: de Gebruiker kan diverse operationele, commerciële en andere berichten alsook belangrijke bankdocumenten in elektronische vorm ontvangen en raadplegen in Crelan Mobile. De Gebruiker moet regelmatig controleren of er nieuwe berichten of documenten zijn.
- De Gebruiker kan er via een **taskbox** op gewezen worden dat hij een bepaalde handeling moet stellen, zoals het valideren/ondertekenen van bepaalde bankdocumenten die hij elektronisch ontvangen heeft.

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

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

Om de Bank toegang te geven tot deze informatie moet de Gebruiker zich te authenticeren met zijn persoonlijke beveiligingsgegevens van de andere bank. Deze toegang blijft maximaal 180 dagen geldig. Na afloop van deze termijn moet de Gebruiker zich opnieuw authenticeren met de persoonlijke beveiligingsgegevens van de andere bank.

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld indien ze onjuiste of onvolledige informatie van de andere bank ontvangt.

- **Betalingsinitiatiediensten:** De Gebruiker kan via Crelan Mobile overschrijvingen uitvoeren vanop een betaalrekening die de Gebruiker bij een andere Belgische bank aanhoudt en die voorafgaandelijk werd toegevoegd in myCrelan of Crelan Mobile. De Gebruiker die gebruik wenst te maken van deze Betalingsinitiatiedienst, moet de Bank hiertoe zijn uitdrukkelijke toestemming geven.

Om de initiatie van de betalingsopdracht door de Bank mogelijk te maken, moet de Gebruiker zich authenticeren met zijn persoonlijke beveiligingsgegevens van de andere bank.

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

De Bank informeert de Gebruiker of de initiatie van de betalingsopdracht succesvol was (of niet) op basis van de informatie ontvangen van de andere bank.

- De Gebruiker kan via Crelan Mobile gebruik maken van bepaalde betalingsdiensten die aangeboden worden door Bancontact Company en EPI Company en waarvoor de Bank een verdeellicentie gekregen heeft.

De betalingstransacties die de Gebruiker hiermee kan uitvoeren, kunnen resulteren in **mobiele Bancontact transacties of Wero betalingen**.

Mobiele Bancontact transacties zijn betalingstransacties in euro met een debetkaart die via Crelan Mobile geauthentiseerd worden en waarbij geldmiddelen worden overgemaakt aan de begunstigde van de kaartbetaling.

De bijzondere voorwaarden voor het uitvoeren van deze kaarttransacties zijn terug te vinden in het Reglement debetkaarten en in het Algemeen reglement van de bankverrichtingen.

Wero betalingen bieden de Gebruikers de mogelijkheid om binnen de SEPA-zone Instant SEPA-overschrijvingen in euro uit te voeren naar en te ontvangen van een andere Wero-gebruiker die handelt als consument of als handelaar. De bijzondere voorwaarden voor de uitvoering van deze instantoverschrijvingen zijn terug te vinden in het Algemeen reglement van de bankverrichtingen.

De Gebruiker kan, van zodra beschikbaar, meer concreet met of in Crelan Mobile het volgende:

- een Bancontact QR-code (o.m. bij een handelaar, in een winkel, onder particulieren, online of op een factuur) scannen en betalen door gebruik te maken van een van de Ondertekeningsmiddelen (Een Bancontact QR-code kan gelezen worden door een app die Wero of Bancontact ondersteunt. Die app zal bepalen of de betaling als een Wero dan wel een Bancontact-transactie wordt uitgevoerd.);
- een Wero QR-code scannen (o.m. bij een handelaar, in een winkel of onder particulieren) en betalen door gebruik te maken van een van de Ondertekeningsmiddelen;
(Een Wero QR-code kan gelezen worden door een app die Wero of Bancontact ondersteunt. Die app zal bepalen of de betaling als een Wero dan wel een Bancontact-transactie wordt uitgevoerd.);
- zelf een Wero-QR code aanmaken die gescand kan worden om betaald te worden (Wero-transactie);
- een via sms, berichtenapp (Whatsapp of andere) of e-mail ontvangen Bancontact-betalverzoek betalen door gebruik te maken van een van de Ondertekeningsmiddelen (Bancontact-transactie);
- een via sms, berichtenapp (Whatsapp of andere) of e-mail ontvangen Wero-betalverzoek betalen door gebruik te maken van een van de Ondertekeningsmiddelen (Wero-transactie);
- een Wero betaalverzoek aanmaken en verzenden via sms, berichtenapp (Whatsapp of andere) of e-mail om betaald te worden door de ontvanger ervan (Wero-transactie).

Wero wordt, van zodra beschikbaar in Crelan Mobile, geactiveerd wanneer de Gebruiker een eerste Wero-transactie doet (QR-code scannen of betaalverzoek ontvangen). De Gebruiker kan Wero ook zelf activeren via het menu van Crelan Mobile.

In beide gevallen, van zodra de Gebruiker dit Reglement, inclusief de voorwaarden voor het gebruik van Wero, heeft aanvaard, kan hij zijn rekening(en) (privé of professioneel) toevoegen door gebruik te maken van een van de Ondertekeningsmiddelen.

De Gebruiker kan, van zodra beschikbaar, via Crelan Mobile ook Wero betalingen via de contactenlijst uitvoeren en ontvangen. Bij deze betalingen is de begunstigde, respectievelijk de betaler, een andere Wero gebruiker en wordt gebruik gemaakt van de contactenlijst op het Toestel van de Gebruiker.

De Gebruiker erkent dat de uitvoering van dit type betalingsopdrachten gebeurt op grond van de unieke identificator. Wanneer de Gebruiker betaalt aan een begunstigde, via een Wero proxy (gsm-nummer) in plaats van de betaalrekening (IBAN) van die begunstigde, zal de Wero proxy beschouwd worden als de unieke identificator. De Gebruiker erkent en aanvaardt dat een betalingsopdracht uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identificator, wordt geacht correct te zijn uitgevoerd aan de in de unieke identificator gespecificeerde begunstigde.

Hiervoor dient de Gebruiker een registratieproces te voltooien, waarbij een betaalrekening waarvan hij (mede)titularis of volmachthouder is, gekoppeld wordt aan een mobiel telefoonnummer (gsm-nummer) waarvan hij de eigenaar is en dat bij de Bank gekend is. Elk gsm-nummer kan maar aan één betaalrekening tegelijkertijd worden gekoppeld. Tijdens het registratieproces verzendt Wero een verificatiecode per sms.

Als de Gebruiker zijn gsm-nummer gekoppeld heeft aan een betaalrekening waarvan hij (mede)titularis of volmachthouder is, dan geeft de Bank dat door aan EPI Company en registreert ze het gsm-nummer in een centraal bestand van EPI Company.

Om zelf ook dit type Wero betalingen te kunnen uitvoeren en betaalverzoeken te kunnen sturen naar iemand uit de contactenlijst van zijn Toestel, moet de Gebruiker uitdrukkelijk toegang verlenen tot de contactenlijst van zijn Toestel. De Gebruiker aanvaardt hierbij dat het rekeningnummer van zijn betaalrekening en zijn naam zichtbaar zijn voor andere Wero-gebruikers die gebruikmaken van de functionaliteit Wero-betalingen via de contactenlijst, op voorwaarde dat deze andere Wero-gebruikers het gsm-nummer van de Gebruiker hebben. Wero betalingen via de contactenlijst zijn enkel mogelijk indien de begunstigde, respectievelijk de betaler deze functionaliteit ook heeft aanvaard.

De Gebruiker kan op elk moment in Crelan Mobile:

- zijn gsm-nummer verwijderen uit Wero zodat anderen hem niet meer kunnen terugvinden en het niet meer mogelijk is voor hem om via Wero betalingen of betaalverzoeken te ontvangen;
- de betaalrekening gekoppeld aan zijn gsm-nummer wijzigen naar een andere betaalrekening waarvan hij (mede)titularis of volmachthouder is (waarbij de eerder bestaande koppeling met de andere betaalrekening beëindigd wordt);

De Gebruiker kan op ieder ogenblik de toegang tot de contactenlijst van zijn Toestel opnieuw intrekken.

Voor Wero betalingen gelden bijzondere transactie- en daglimieten, binnen de gedefinieerde Limiet.

Voor mobiele Bancontact transacties gelden bijzondere transactie- en weeklimieten, binnen de gedefinieerde Limiet en de limieten voor debetkaarten.

De Gebruiker draagt de volle verantwoordelijkheid voor de extra inhoud (tekst, afbeelding, ...) die hij eventueel toevoegt aan een mobiele Bancontact transactie of Wero-betaling.

De Gebruiker mag geen tekst delen of publiceren die:

- een inbreuk vormt op de rechten van derden, in het bijzonder met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten;
 - discriminerend, gewelddadig, beledigend, lasterlijk, pornografisch, racistisch of op een andere manier ongepast is;
 - aanzet tot een misdrijf, misdaad of een terroristische daad;
 - reclame vormt van welke aard dan ook.
- De Gebruiker kan via Crelan Mobile het registratieproces initiëren om zijn Crelan-kaart te koppelen aan een **digitale kaartdienst** (bijvoorbeeld Google Pay en Apple Pay) aangeboden door een digitale kaartdienstverlener (derde-entiteit), zoals bepaald in het Reglement digitale kaartdiensten.

Een overzicht van de in Crelan Mobile meest gebruikte functionaliteiten en diensten kan geraadpleegd worden op www.crelan.be.

Crelan Mobile wordt steeds verbeterd. Bestaande functionaliteiten of diensten kunnen gewijzigd worden. Andere functionaliteiten of diensten kunnen ontwikkeld worden. De Bank brengt de Cliënt en de Gebruiker hiervan op de hoogte via de gepaste kanalen.

9. TARIFERING EN KOSTEN

De Bank heeft het recht om een vergoeding te vragen voor het gebruik van Crelan Mobile. De door de Bank gevraagde vergoedingen zijn terug te vinden in de tarieflijsten van Crelan die gratis beschikbaar zijn in de agentschappen en op de website van de Bank: www.crelan.be.

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

10. WIJZIGINGEN

De Bank heeft het recht om dit Reglement of de aangerekende kosten in het kader van Crelan Mobile, op elk moment te wijzigen voor zover zij de Gebruiker hiervan vooraf op gepaste wijze in kennis stelt. Dergelijke wijzigingen treden slechts in werking na 2 maand, te rekenen vanaf deze kennisgeving.

Gedurende die 2 maand kan de Gebruiker die niet akkoord gaat met de wijzigingen het gebruik van Crelan Mobile stopzetten door de applicatie te verwijderen van zijn Toestel.

Wanneer de Gebruiker Crelan Mobile verder gebruikt, wordt hij geacht de wijzigingen te hebben aanvaard.

Wanneer er functionaliteiten of diensten worden toegevoegd aan Crelan Mobile, zal de Bank de Gebruiker hierover op gepaste wijze informeren, alsook over de eventuele aanvullende bepalingen in dit Reglement en in de tarieflijst.

De Gebruiker wordt geacht akkoord te gaan met de nieuwe bepalingen van zodra hij gebruik maakt van de nieuwe functionaliteit of dienst.

11. RISICO'S - WAARSCHUWING

Het niet naleven van de veiligheidsinstructies creëert een aanzienlijk risico op onrechtmatig of bedrieglijk gebruik van Crelan Mobile ten nadele van de Cliënt, de Gebruiker of de Bank. Het systeem voert de opdrachten uit zonder de echte identiteit na te gaan van de persoon die de opdrachten heeft ondertekend. Elke eventueel oneerlijke persoon die over de Toegangsmiddelen beschikt, kan via Crelan Mobile verrichtingen op de Verbonden Rekeningen uitvoeren (raadplegingen, betalingen, elektronische overschrijvingen, enz.). Het is dus noodzakelijk dat de Gebruiker en de Cliënt nauwgezet de veiligheidsinstructies volgen.

12. INSTRUCTIES I.V.M. DE VEILIGHEID

De Gebruiker moet de Toegangsmiddelen in optimale veiligheidsomstandigheden bewaren en gebruiken, zodat niemand anders deze of een kopie ervan kan gebruiken om toegang tot Crelan Mobile te hebben.

De Gebruiker moet de nodige voorzorgen nemen om de verschillende codes geheim te houden. Hij moet in het bijzonder zijn Pincode geheim houden, deze onmiddellijk uit het hoofd leren, elke drager waarop deze vermeld staat onmiddellijk vernietigen, deze nooit opschrijven, deze nooit aan andere personen meedelen, ook niet aan vrienden, familieleden, de Cliënt of personen die hem in naam van de Bank contacteren. De Gebruiker moet te gemakkelijke cijfercombinaties vermijden.

Hij moet zijn Pincode beschermen tegen indiscrete blikken wanneer hij deze intoetst op zijn Toestel. Telkens wanneer de geheimhouding van een geheime code bedreigd wordt, moet de Gebruiker de code onmiddellijk wijzigen.

De Gebruiker moet ervoor zorgen dat zijn Toestel voldoet aan de veiligheidsinstructies zoals vermeld op www.crelan.be. De Gebruiker zal hiervoor de op zijn Toestel ingebouwde systeembeveiligingen respecteren zodat hij Crelan Mobile op een veilige manier kan gebruiken. Indien de Gebruiker deze systeembeveiligingen bewust uitschakelt, kan de Bank niet aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele schade die hieruit voortvloeit.

De Gebruiker mag zijn Toestel niet onbeheerd achterlaten tijdens een sessie. Zodra hij geen gebruik meer maakt van Crelan Mobile meldt hij zich af.

De Gebruiker doet het nodige om de applicatie te updaten telkens er een update wordt aangeboden en altijd te werken met de meest recente versie van Crelan Mobile.

In geval van diefstal, verlies van het Toestel, namaak, niet toegestane toegang tot de Verbonden Rekeningen of elke andere onregelmatigheid die misbruik of een gevaar voor misbruik van de Crelan Mobile- toegang doet vermoeden, moet de Gebruiker onmiddellijk de toegang tot Crelan Mobile blokkeren via myCrelan. Dit kan ook door contact op te nemen met Crelan Fraude Stop op het nummer (0032) (0)2.555.92.00 (bereikbaar 24/7). De Bank kan de telefonische oproepen opnemen om betwistingen te voorkomen. De Gebruiker en de Cliënt kunnen, binnen 18 maanden na de kennisgeving de Bank vragen om een bewijs van de blokkering of de aanvraag tot blokkering te verkrijgen.

De Gebruiker moet de Bank ook zo snel mogelijk een schriftelijk verslag van het voorval bezorgen en klacht neerleggen 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 moeten aan de Bank worden meegedeeld. De Cliënt en de Gebruiker moeten zo goed mogelijk aan het onderzoek meewerken.

De aanmaak van een nieuw Crelan Mobile-abonnement heeft niet automatisch de annulering van eventueel eerder geactiveerde Crelan Mobile-abonnementen tot gevolg. Daarom moet de Gebruiker altijd zelf de blokkering van vorige abonnementen vragen. De Gebruiker kan dit ook zelf via myCrelan.

Het niet naleven van de hierboven vermelde veiligheidsinstructies is een grove nalatigheid.

De Gebruiker en de Cliënt zijn ten aanzien van de Bank hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk in het geval van grove nalatigheid, opzettelijke tekortkoming in de door dit Reglement bepaalde verplichtingen of bij fraude.

13. VEILIGHEIDSMATREGELEN GENOMEN DOOR DE BANK

De Bank geeft de Gebruiker steeds de mogelijkheid om de toegang tot Crelan Mobile te blokkeren bij gevaar voor misbruik.

De Bank heeft het recht om op eigen initiatief deze toegang te blokkeren als de veiligheid van de dienst Crelan Mobile op het spel staat, of de Bank redelijke gronden heeft om een ongeoorloofd of bedrieglijk gebruik te vermoeden of een inbreuk door de Gebruiker op toepasselijke wetgeving (zoals bijvoorbeeld ter voorkoming van witwaspraktijken). Ze stelt de Gebruiker of de Cliënt hiervan (indien mogelijk voorafgaand aan de blokkering of onmiddellijk erna) in kennis, behalve indien de wet, een gerechtelijk bevel, de overheid of veiligheidsredenen zich hiertegen verzetten.

14. AANSPRAKELIJKHEID NIET-TOEGESTANE OF NIET CORRECT UITGEVOERDE VERRICHTINGEN

De Bank is ten aanzien van de Cliënt-betaler aansprakelijk voor de goede uitvoering van de correct geïnitieerde elektronische opdrachten die haar op correcte wijze bereiken. De Bank verwijst naar het Algemeen reglement van de bankverrichtingen voor verdere toelichting over de uitvoering van (betalings)opdrachten en 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 geïnitieerd via Crelan Mobile. .

Wanneer de veiligheid van de Toegangs- of Ondertekeningsmiddelen niet werd gevrijwaard, draagt de Cliënt de verliezen in verband met elke ongeoorloofde betaalverrichting tot de Bank hiervan in kennis werd gesteld of de blokkering telefonisch werd aangevraagd op het nummer (0032) (0)2.555.92.00 (bereikbaar 24/7).

Het risico voor de Cliënt-betaler die als Consument handelt is evenwel beperkt tot een bedrag van 50 EUR.

In afwijking hiervan draagt de Cliënt-betaler die als Consument handelt geen enkel verlies indien:

- 1° het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van Crelan Mobile niet kon worden vastgesteld door de betaler voordat een betaling plaatsvond, tenzij de betaler zelf frauduleus heeft gehandeld, of
- 2° het verlies is veroorzaakt door het handelen of nalaten van een werknemer, agent of bijkantoor van een betalingsdienstaanbieder of van een entiteit waaraan diens activiteiten werden uitbesteed.

Ten opzichte van de Cliënt-betaler die niet als Consument handelt, is de volgende aansprakelijkheidsregeling bij verlies, diefstal of misbruik van Crelan Mobile of de Toegangs- of Ondertekeningsmiddelen van toepassing, in afwijking van artikel VII.44 Wetboek Economisch Recht : tot op het ogenblik van de melding van het verlies, de diefstal of het misbruik, draagt de cliënt-betaler die geen consument is het volledig risico voor niet-toegestane betalingstransacties en geldt de aansprakelijkheidsbeperking voorzien in artikel VII.44 Wetboek Economisch Recht niet.

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

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

Bij verlies, diefstal, of onrechtmatig gebruik van Crelan Mobile of de Toegangs- en Ondertekeningsmiddelen, draagt de Bank integraal het verlies dat voortvloeit uit de ongeoorloofde verrichtingen die werden uitgevoerd na de aanvraag tot blokkering van de toegang tot Crelan Mobile op het nummer (0032) (0)2.555.92.00 (bereikbaar 24/7), behalve in geval van bedrog van de Cliënt, de Gebruiker of hun gevolmachtigde. In dat laatste geval kan de Bank hen hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk stellen voor de terugvordering van haar eventueel geleden schade.

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

15. BEWIJS

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

Behoudens het recht van de Cliënt en de Gebruiker 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 zijn recht om het tegendeel te bewijzen.

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

De aangerekende kosten en de verrichtingen die op de rekening via Crelan Mobile werden uitgevoerd, worden vermeld op rekeninguittreksels.

16. KLACHTEN EN GESCHILLEN

Klachten kunnen worden ingediend op de wijze die wordt beschreven in het Algemeen reglement van de bankverrichtingen.

Rechtsvorderingen en geschillen gelinkt aan het gebruik van Crelan Mobile, vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de Belgische hoven en rechtbanken. Het Belgisch recht is van toepassing.

17. TUSSENKOMENDE DERDEN

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

De Bank biedt slechts een betalingsdienst aan en is in geen geval aansprakelijk voor enig verlies of schade die de Gebruiker zou lijden naar aanleiding van een bestelling die hij geplaatst heeft en/of een aankoop van producten of diensten die hij gedaan heeft en betaald heeft via Crelan Mobile.

18. GEBRUIKS- EN EIGENDOMSRECHT

De Bank is eigenaar van de programma's, de toepassingen en de documentatie gelinkt aan Crelan Mobile.

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

Het is de Gebruiker en de Cliënt verboden om merken, logo's, softwareprogramma's, documentatie of enig ander element van Crelan Mobile op welke wijze dan ook, gratis of tegen vergoeding, geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen van derden.

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

Een aantal (betalings)diensten (o.a. Bancontact en Wero) die geïntegreerd zijn in Crelan Mobile, worden geleverd door en zijn eigendom van externe leveranciers, die de Bank een licentie hebben gegeven om die diensten beschikbaar te stellen aan de Gebruikers. Het concept, de teksten, de grafische voorstellingen en de andere elementen van die diensten zijn eigendom van deze externe leveranciers en mogen niet gewijzigd, gereproduceerd of verdeeld worden zonder hun voorafgaandelijke schriftelijke toestemming.