

## Nutzungsbedingungen für myCrelan

### 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;  
- Gen. mbH 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 Berlamont 14, geführt wird (Website: [www.bnb.be](http://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](http://www.crelan.be) zu finden sind.

- b. „**myCrelan**“: Der Internetbanking-Service von Crelan, mit dem der Nutzungsberechtigte online auf die verknüpften Konten zugreifen kann, um Bankgeschäfte auszuführen. Der Zugang zu myCrelan kann bei einer Filiale beantragt werden.

c. „**Kunden**“ sind natürliche oder juristische Personen und (Mit-)Inhaber der verknüpften Konten, für die der Nutzungsberechtigte die Möglichkeit erhält, auf die von myCrelan betroffenen Konten zuzugreifen.

d. „**Nutzungsberechtigter**“ ist eine natürliche Person, die die Bank die Daten für den Zugang zu den verknüpften Konten über myCrelan zur Verfügung stellt. Der Berechtigte muss auf jeden Fall der Kunde oder sein Bevollmächtigter oder der Vertreter des Kunden sein. Der Berechtigte handelt im Namen und auf Rechnung des Kunden.

e. „**Verknüpfte Konten**“ sind Konten, die der Kunde bei der Bank eröffnet hat und auf denen die Transaktionen verbucht werden, die mit den Zugangsdaten des Nutzungsberechtigten über myCrelan 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 Crelan zur Verfügung gestellten Anwendungen (z. B. myCrelan, Crelan Mobile,

Crelan Tablet etc.) ausgeführt werden. Das Standardlimit wird auf einem dauerhaften Datenträger mitgeteilt. Auf Wunsch kann der Kunde in der Filiale oder über myCrelan eine Anpassung des (bzw. der) festgelegten Standardlimits beantragen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass daneben auch spezifische Limits für jede digitale Anwendung (Crelan Mobile, Crelan Tablet usw.) gelten.

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

h. „**Zugangsmittel**“: Die Benutzerkennung des Nutzungsberechtigten für myCrelan, der dem Nutzungsberechtigten von der Bank ausgehändigte Digipass, die auf der Rückseite des Digipasses angegebene Seriennummer, der vom Digipass generierte sechsstellige eindeutige und temporäre Code, die vom Nutzungsberechtigten gewählte vierstellige Geheimzahl zur Sicherung seines Zugangs zu myCrelan und die von der Bank zugestellte vierstellige Geheimzahl für den erstmaligen Zugang. All diese Daten sind notwendig und ausreichend, um von einem Computer oder einem anderen Gerät über myCrelan auf die verknüpften Konten zugreifen zu können.

i. „**Digipass**“ ist ein kleines Gerät, mit dem Sie 6-stellige temporäre Codes generieren können, um mit einem Computer, Tablett oder einem anderen Gerät auf mit myCrelan verknüpfte Konten zuzugreifen, Transaktionen mit ihnen durchzuführen und sie elektronisch zu signieren.

j. „**Crelan Mobile**“ ist eine Anwendung, mit welcher der Nutzungsberechtigte und Inhaber eines Smartphones mobil auf die verknüpften Konten zugreifen kann, um bestimmte Transaktionen durchzuführen.

k. „**Crelan Sign**“ ist eine in Crelan Mobile integrierte Anwendung, mit welcher der Nutzungsberechtigte auf myCrelan zugreifen und Banktransaktionen signieren kann.

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

---

### 1. Anwendungsbereich – Inkrafttreten

Die vorliegenden Nutzungsbedingungen regeln den Zugang und die Nutzung von myCrelan. Sie beinhalten die Rechte und Pflichten des Kunden, der Bank und des Nutzungsberechtigten. Sie tritt am 1. Dezember 2018 in Kraft und ersetzt ab diesem Zeitpunkt die bisherige Ausgabe vom 20. November 2017.

Die Nutzungsbedingungen für myCrelan werden bei der Beantragung des Zugangs zu myCrelan auf einem dauerhaften Datenträger ausgehändigt.  
Sie sind auch auf der Startseite der myCrelan-Website zu finden und können von dort heruntergeladen und ausgedruckt werden.  
Es ist auch möglich, eine kostenlose Kopie in einer Filiale zu erhalten.

Der Kunde und der Nutzungsberechtigte stimmen den Nutzungsbedingungen für myCrelan mit der Unterzeichnung des Antrags auf Zugang zu myCrelan 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 unter [mycrelan@crelan.be](mailto:mycrelan@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](http://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**

Der Zugang zu myCrelan wird nur auf Antrag des Kunden an die Bank gewährt. Dieser Zugang ist individuell und streng persönlich dem Nutzungsberechtigten (Inhaber des Zugangs) vorbehalten. 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 kostenlos ein Ersatzgerät erhalten.

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

Die Zugangsmittel sind streng persönlich und für natürliche Personen bestimmt. Juristische Personen müssen eine natürliche Person ihrer Wahl als Nutzungsberechtigten benennen, der myCrelan im Namen und auf Rechnung des Kunden nutzt und in der Praxis alle Rechte und Pflichten wahrnimmt, die sich aus den vorliegenden Nutzungsbedingungen ergeben.

Für die erste Anmeldung und die Aktivierung des Zugangs zu myCrelan 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.

Hat der Kunde bereits einen aktiven Zugang zu Crelan Online, braucht er keine neue Aktivierung für myCrelan auszuführen.

Für den Zugriff auf die verknüpften Konten und die Durchführung von Bankgeschäften mit myCrelan muss anschließend bei jeder Aufforderung durch das myCrelan-System ein sechsstelliges Einmalkennwort auf der Computertastatur eingegeben werden. Dieses 6-stellige Einmalkennwort muss jedes Mal mit dem Digipass und der persönlichen Geheimzahl des Nutzungsberechtigten generiert werden. Basierend auf der Kodierung des zu diesem Zeitpunkt gültigen 6-stelligen Codes erkennt das System den Nutzungsberechtigten und die von myCrelan durchgeföhrten Transaktionen, die durch die Belastung des jeweiligen verknüpften Kontos durchgeführt werden.

Inhaber, die aktiven Zugang zu Crelan Mobile haben, können auch Zugang zu myCrelan erhalten und Bankgeschäfte mit Crelan Sign durchführen. Wenn sich der Nutzungsberechtigte für die Anmeldung über Crelan Sign entscheidet, erzeugt myCrelan einen eindeutigen und gesicherten QR-Code. Der Nutzungsberechtigte öffnet Crelan Sign auf der Anmeldeseite von Crelan Mobile, scannt den QR-Code und bestätigt mit seiner persönlichen Geheimzahl.

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

## **4. Verfügbarkeit von myCrelan**

Die Bank garantiert die kontinuierliche Verfügbarkeit von myCrelan, 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 zur Pflege ihrer Programme oder zur Installation neuer Softwareversionen vorübergehend unterbrechen.

Die Bank haftet nicht bei zeitweiliger Nichtverfügbarkeit von myCrelan wegen angekündigter 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 über myCrelan Zugang zu den verknüpften Konten erhalten hat, behält das Recht, diesen Zugang zu nutzen, so lange der Zugang nicht gekündigt wird und ein mit diesem Zugang verknüpftes Konto, das bei der Bank geführt wird, bestehen bleibt. Der Kunde und der Nutzungsberechtigte können sich jederzeit kostenlos von myCrelan abmelden. In diesem Fall muss der Digipass der Bank zurückgegeben werden.

Der myCrelan-Zugang zu den verknüpften Konten kann jederzeit gesperrt werden, indem beim Anmelden fünf Mal in Folge eine falsche sechstellige 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](mailto:bopa.ElectronicBanking@crelan.be) bestätigt werden.

Die Bank kann das Nutzungsrecht an myCrelan 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 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 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, 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 entsperrt 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 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

Folgende Transaktionen können mit myCrelan 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 Drittakto, auch bei einer anderen Bank, innerhalb der für einen bestimmten Zeitraum geltenden Limits.

b. Sofortige Zahlungen. Der Begriff „Sofortzahlung“ bezieht sich auf eine individuelle elektronische Zahlung, die 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche (24/7/365) zwischen den an diesem System teilnehmenden Banken erfolgen kann, wodurch dem Begünstigten innerhalb von Sekunden die Geldmittel zur Verfügung gestellt werden. Die Möglichkeit, sofortige Zahlungen über myCrelan zu tätigen, ist für Ende November 2018 vorgesehen.

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

d. 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 eines Lastschriftmandats über myCrelan wird sofort und für die Zukunft wirksam. Unter bestimmten Bedingungen kann eine im Lastschriftverfahren ausgeführte Zahlung im Nachhinein widerrufen werden. Die Bedingungen im Einzelnen sind den Bedingungen für Bankgeschäfte zu entnehmen.

f. Nutzung 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 die Limits seiner digitalen Anwendungen bei Crelan (myCrelan, Crelan Mobile, Crelan Tablet usw.) verwalten

h. Antrag auf ein Ratenkredit. Über einen Link in myCrelan ist es möglich, einen elektronischen Antrag auf ein Ratenkredit zu stellen.

myCrelan wird ständig weiterentwickelt. Möglicherweise kommen weitere Funktionen hinzu. Die Bank informiert den Kunden und den Nutzungsberechtigten darüber auf geeignetem Wege.

## 7. Kosten und Gebühren

Die Ausstellung des Digipasses, seine weitere Verfügbarkeit, der Ersatz und die Nutzung von

myCrelan 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](http://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 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. In diesem Fall muss der Digipass an die Bank zurückgegeben werden.

## 9. Authentifizierung des Nutzungsberichtigten und Unterzeichnung von Aufträgen

Das System, das myCrelan unterstützt, identifiziert den Nutzungsberichtigten, 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 ermöglicht) eingegebenen Aufträge aus, wenn die Zugangsmittel (siehe oben Definition h. Zugangsmittel) korrekt verwendet wurden. Bei Eingabe des vom Digipass generierten 6-stelligen Kennworts identifiziert das System den Nutzungsberichtigten und die mit myCrelan 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 Nutzungsberichtigte erkennt an, dass das mit der Geheimzahl des Nutzungsberichtigten generierte 6-stellige Einmalkennwort eine elektronische Signatur darstellt, die dieselbe Beweiskraft hat wie eine handschriftliche Unterschrift und Artikel 1322 Absatz 2 des Zivilgesetzbuchs entspricht. Mit der Eingabe dieses Kennworts erklärt sich der Nutzungsberichtigte mit der Ausführung der Transaktion einverstanden.

Der Nutzungsberichtigte, der Crelan Sign zum Unterzeichnen von Transaktionen nutzt, erkennt an, dass die Eingabe der persönlichen Geheimzahl in Crelan Mobile eine elektronische Signatur darstellt, die dieselbe Beweiskraft wie eine handschriftliche Unterschrift hat und Artikel 1322 Absatz 2 des Zivilgesetzbuchs entspricht. Mit der Eingabe dieses Kennworts erklärt sich der Nutzungsberichtigte mit der Ausführung der Transaktion einverstanden.

## 10. Risiken – Warnung

Jede Missachtung der Sicherheitsvorschriften beinhaltet ein erhebliches Risiko der missbräuchlichen oder betrügerischen Nutzung von myCrelan zum Schaden des Kunden, des Nutzungsberichtigten 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 Nutzungsberichtigten angemeldet hat. Jede eventuell unehrliche Person, die diese Zugangsdaten zur Verfügung stehen, kann myCrelan nutzen, um Transaktionen auf den verknüpften Konten vorzunehmen (Abfragen, Zahlungen, Überweisungen etc.). Deshalb müssen der Nutzungsberichtigte und der Kunde die Sicherheitsvorschriften strengstens einhalten.

## 11. Sicherheitsvorschriften

Der Nutzungsberichtigte 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 Nutzungsberichtigte selbst darf sie zur Kenntnis nehmen oder benutzen.

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

Der Nutzungsberichtigte 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 Nutzungsberichtigte zu einfache Kombinationen (z. B. ein Geburtsdatum, 1234, 1111 etc.) 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 Nutzungsberichtigte 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 Nutzungsberichtigte mit dem vom Digipass generierten 6-stelligen Einmalkennwort umgehen, solange die mit diesem 6-stelligen Kennwort eröffnete myCrelan-Sitzung nicht beendet wurde. Auch der Digipass muss unter der ständigen alleinigen Kontrolle des Nutzungsberichtigten 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 Nutzungsberichtigte 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 Nutzungsberichtigte nicht reagieren muss und darf. Wenn der Nutzungsberichtigte 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](mailto:phishing@crelan.be) zu melden.

Der Nutzungsberichtigte verpflichtet sich, dafür zu sorgen, dass sein Computer, Tablet oder sonstiges Gerät, das Zugang zu myCrelan 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 zur myCrelan-Website muss der Nutzungsberichtigte auf gefälschte Websites achten, welche die Crelan-Website nachahmen können. Insbesondere muss die Verbindung zu myCrelan direkt über die Website der Bank hergestellt werden. So ist es beispielsweise strengstens verboten, sich durch Anklicken eines empfangenen Links zu verbinden: Die Bank sendet niemals eine Nachricht mit einem Link, um sich mit myCrelan zu verbinden, 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 Zahlungsinitierungsdiensten 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 Nutzungsberichtigte verpflichtet sich auch, seinen Computer (oder jedes andere Gerät, mit dem auf myCrelan zugegriffen werden kann), nie unbeaufsichtigt zu lassen und Dritten nicht zu überlassen, solange eine myCrelan-Sitzung geöffnet ist.

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

Bei Diebstahl oder Verlust des Digipass, bei Betrug, unerlaubtem Zugang zu den verknüpften Konten oder sonstigen Unregelmäßigkeiten, die auf den Missbrauch oder die Gefahr des Missbrauchs des myCrelan-Zugangs für die verknüpften Konten hindeuten, muss sich der Nutzungsberichtigte unverzüglich an die Bank wenden und den myCrelan-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 Nutzungsberichtigte 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](mailto:bopa.ElectronicBanking@crelan.be) bestätigt werden.

Der Nutzungsberichtigte 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 Nutzungsberichtigte müssen bei der Untersuchung nach bestem Wissen und Gewissen zusammenarbeiten.

Ein Verstoß gegen die vorstehenden Sicherheitshinweise stellt eine grobe Fahrlässigkeit dar, ebenso wie die Tatsache, dass der Kunde oder der Nutzungsberichtigte 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 Nutzungsberichtigte 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 Nutzungsbedingungen 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 Nutzungsberichtigte für seine erste Anmeldung erhält, und stellt diese Geheimzahl und den Digipass getrennt zu.

Die Bank hat die Möglichkeit, den myCrelan-Zugang des Nutzungsberichtigten 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-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 Nutzungsberichtigten 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-Seriенnummer, mit Digipass generiertes sechsstelliges Einmalkennwort, vierstellige Geheimzahl des Nutzungsberechtigten zur Sicherung seines MyCrelan-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](mailto: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](mailto: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. Der Kunde und der Nutzungsberechtigte müssen bei der Untersuchung nach bestem Wissen und Gewissen zusammenarbeiten.

### **14. Beweiskraft**

In einem elektronischen Journal der Bank werden alle relevanten Daten der mit myCrelan mit Hilfe der Zugangsdaten 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 mit den Zugangsdaten 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 auf dem Konto vorgenommenen Transaktionen im Detail aufgeführt.

### **15. Schriftverkehr**

Kunden mit einem myCrelan-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 es in seiner Filiale oder über myCrelan beantragen.

myCrelan 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 nicht 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 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 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, Anwendungen und Dokumentationen im Zusammenhang mit myCrelan. Der Vertrag mit dem Kunden bewirkt keinerlei Eigentumsübertragung in Bezug auf urheberrechtliche Ansprüche oder Verfahren.

Der Nutzungsberechtigte hat lediglich ein strikt personengebundenes Nutzungssrecht für myCrelan. 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 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 ausschließlich Eigentum und muss an sie zurückgegeben werden, wenn seine Verwendung beendet wird.

## **19. Nutzung von Fotos auf myCrelan**

Der Kunde kann myCrelan 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 Inhaber des Zugangs und der Bank kommt in der Sprache der Region, wo der Kunde die Karte beantragt und/oder jeder Sprache, die von den Parteien vereinbart wird, zustande.

---