



# Règlement Crelan Mobile

## 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.bnb.be](http://www.bnb.be)). La Banque est directement sous le contrôle prudentiel de la Banque centrale européenne (BCE) établie à Francfort, [www.ecb.europa.eu](http://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](http://www.crelan.be).

b. « **Crelan Mobile** » : application permettant au Titulaire de l'accès, détenteur d'un Appareil, d'accéder de manière mobile aux Comptes Liés ouverts auprès de la Banque et d'y exécuter certaines opérations bancaires.

c. « **Client(s)** » : personne(s) physique(s) ou morale(s), (co-)titulaire(s) du ou des Compte(s) Lié(s), à laquelle/auxquelles est octroyée la possibilité d'accéder, par le Titulaire de l'accès (le titulaire du compte lui-même ou son mandataire ou représentant) aux comptes concernés 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. « **Titulaire (de l'accès)** » : personne physique à qui la Banque délivre les Moyens d'accès au(x) Compte(s) Lié(s). Le Titulaire est obligatoirement le Client ou son mandataire, ou le représentant du Client. Le Titulaire agit au nom et pour compte du Client.

f. « **Appareil** » : instrument mobile (smartphone ou tablette) répondant aux exigences techniques nécessaires pour supporter Crelan Mobile. Les exigences auxquelles l'appareil doit satisfaire sont mentionnées sur le site web [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

g. « **Compte(s) Lié(s)** » : comptes du Client ouverts auprès de la Banque sur lesquels sont imputées les opérations effectuées au moyen de myCrelan et de Crelan Mobile. Un ordre ne peut être exécuté que s'il y a une Provision suffisante 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(s)** » : montant maximum pouvant être débité des Comptes liés en fonction du Client concerné, par type de transaction et/ou par période, au moyen de Crelan Mobile. La Limite varie selon qu'il s'agit d'un virement vers un compte propre ou un bénéficiaire connu, ou d'un virement vers un autre bénéficiaire. Un bénéficiaire connu est repris dans le fichier des bénéficiaires de myCrelan et/ou Crelan Mobile.

i. « **Provision** » : montant disponible sur le Compte Lié concerné à la date de l'opération considérée.

j. « **Digipass** » : petit appareil qui permet de générer des Codes réponse pour accéder aux Comptes Liés au moyen de myCrelan et pour signer des opérations.

k. « **myCrelan** » : outil de banque en ligne de Crelan qui permet au Titulaire de l'accès d'accéder en ligne par le biais d'un ordinateur ou d'une tablette aux Comptes Liés du Client pour y effectuer des opérations bancaires.

l. « **Crelan Sign** » : application intégrée à Crelan Mobile qui permet au Titulaire de l'accès d'accéder à myCrelan et de signer des opérations (bancaires).

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

- en cas d'utilisation d'un Digipass modèle 1 (type 250) : l'identification d'utilisateur du Titulaire pour l'accès à myCrelan, le Digipass type 250 remis par la Banque au Titulaire, 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 le Titulaire pour s'identifier et pour signer des opérations bancaires par Crelan Mobile (appelé '**Code Pin**') ;

- en cas d'utilisation d'un Digipass modèle 2 (type 772) : l'identification d'utilisateur du Titulaire pour l'accès à myCrelan, le Digipass de type 772 remis par la Banque au Titulaire, le code de huit chiffres unique et temporaire généré par le Digipass (appelé '**Code réponse**'), le code secret de six chiffres choisi par le Titulaire de l'accès pour s'identifier et pour effectuer des opérations bancaires avec Crelan Mobile (appelé '**Code Pin**') ;

- le Code Pin ;
- Empreinte digitale ou Reconnaissance faciale, pour autant que ceci soit supporté par son Appareil;
- Itsme.

De plus amples informations sur les différents Moyens d'accès sont disponibles dans les instructions d'utilisateur sur le site [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

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

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

o. « **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 le Titulaire de l'accès 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.belgianmobileid.be](http://www.belgianmobileid.be)) ayant son siège rue du Marquis 1, 1000 Bruxelles, Belgique (numéro BCE 0541.659.084).

p. « **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 le Titulaire 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 pour accéder à Crelan Mobile et y signer des transactions.

q. « **Reconnaissance faciale (Face ID)** » : la vérification via un système de caméra de smartphones qui en sont équipés, afin de cartographier les dimensions et autres caractéristiques spécifiques d'un visage. Si le Titulaire a ainsi enregistré son visage dans le système d'exploitation de son smartphone, il peut également choisir, sous sa seule responsabilité, d'utiliser la reconnaissance faciale pour accéder à Crelan Mobile et y signer des transactions.

r. « **Service d'information sur les comptes** » : un service en ligne consistant à fournir des informations consolidées concernant un ou plusieurs comptes de paiement détenus par le Titulaire de l'accès auprès d'une ou de plusieurs autre(s) banque(s) belge(s).

s. « **Service d'initiation de paiement** » : un service consistant à initier un ordre de paiement à la demande du Titulaire de l'accès concernant un compte de paiement détenu auprès d'une autre banque belge.

t. « **"Bancontact Payconiq Company"** » : Bancontact Payconiq Company NV, avec siège à 1040 Bruxelles, Rue d'Arlon 82, RPM Bruxelles, TVA BE 0675 984 882.

## 1. Champ d'application – Entrée en vigueur

Ce Règlement régit l'utilisation de Crelan Mobile, ainsi que la relation entre le Client, le Titulaire de l'accès aux Comptes Liés et la Banque.

Il entre en vigueur le 5 mars 2025. A partir de cette date il remplace le précédent Règlement Crelan Mobile d'application depuis le 1 juillet 2024.

A titre de mesure transitoire, le Client peut encore invoquer pendant deux mois à dater de l'entrée en vigueur de ce règlement les dispositions de la version antérieure.

Le Client a la possibilité de demander une version papier ou sur un autre support durable de ce Règlement pendant la durée contractuelle.

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

Si le Titulaire n'est pas d'accord avec l'une des dispositions du présent règlement, il doit s'abstenir d'installer Crelan Mobile, ainsi que d'utiliser ou d'ouvrir l'application et les services.

Toute utilisation ultérieure confirme que le Client et le Titulaire acceptent le contenu et l'application du présent règlement.

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](mailto:mycrelan@crelan.be) ou par téléphone: (0032) (0)2.558.78.88.

## 2. Application du Règlement général des opérations bancaires

Ce Règlement est un complément au Règlement général des opérations bancaires 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 Crelan et peut toujours en obtenir un nouvel exemplaire dans son agence et sur [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

### 3. Accès à Crelan Mobile

Le Titulaire de l'accès s'engage à ne télécharger que la version officielle des applications Crelan Mobile à partir de la boutique d'applications.

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

En outre, la Banque offre 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. Le Titulaire de l'accès doit cliquer sur ce lien pour activer Crelan Mobile. Attention, le Titulaire de l'accès 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, le Titulaire est invité à choisir un Code Pin et, s'il le souhaite, à activer la fonction Empreinte digitale ou Reconnaissance faciale pour signer certaines transactions.

Vous trouverez plus d'informations sur la procédure à suivre pour l'activation de Crelan Mobile sur le site web [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

Afin de pouvoir accorder l'accès à Crelan Mobile, la Banque doit disposer d'une adresse e-mail et d'un numéro de téléphone mobile du Titulaire. Le Titulaire 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 au Titulaire de l'accès.

Afin de se connecter ensuite à Crelan Mobile, le Titulaire doit utiliser

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

### 4. Signature des ordre

Le Titulaire de l'accès 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 ou Itsme pour les transactions dépassant les limites journalières standard.

Le Titulaire de l'accès reconnaît que chacun des Moyens de signature susmentionnés constitue une signature électronique qui a la même valeur probante qu'une signature manuscrite et satisfait aux exigences légales en matière d'imputabilité et d'intégrité du contenu de l'ordre. L'usage prouve que le Titulaire de l'accès est d'accord avec la transaction effectuée via Crelan Mobile.

Si le Titulaire de l'accès enregistre une autre personne dans son Appareil pour l'authentification biométrique (Empreinte digitale ou Reconnaissance faciale) et utilise 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 le Titulaire de l'accès.

La Banque peut à tout moment offrir de nouveaux moyens de signature.

### 5. Disponibilité de Crelan Mobile

La Banque garantit au mieux de ses capacités la continuité de Crelan Mobile. Pour préserver 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 n'octroient au client aucun droit à une indemnité.

### 6. Droit de rétraction

Le Client et le Titulaire peuvent à tout moment renoncer gratuitement à l'utilisation de Crelan Mobile en désinstallant l'application de l'Appareil.

### 7. Durée – suspension - fin

Celui qui a obtenu un accès aux Comptes Liés au moyen de Crelan Mobile conserve le droit de disposer de cet accès aussi longtemps que celui-ci n'a pas été résilié et qu'il subsiste au moins un Compte à vue Lié ouvert auprès de la Banque.

Le blocage immédiat de l'accès peut être exécuté par le client lui-même via myCrelan ou être demandé par simple demande téléphonique auprès de l'agence de gestion ou auprès de la Banque en contactant Crelan Fraude Stop au numéro (0032)(0)2.558.92.00 (accessible 24/7).

La Banque peut bloquer, suspendre ou retirer le droit d'utiliser Crelan Mobile à tout moment avec un préavis de deux mois adressé par écrit selon le cas, au Client ou au Titulaire de l'accès.

La Banque peut bloquer l'accès sans préavis si le Titulaire n'a pas installé deux mises à jour successives ou plus, ou pour d'autres raisons liées à la sécurité, à la possibilité d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de Crelan Mobile, ou encore sur ordre formel des autorités. La Banque peut par exemple bloquer l'accès dans les cas suivants : apparition d'anomalie(s), problème(s) technique(s) ou indices de piratage ou de tentative de piratage mettant en cause la sécurité de Crelan Mobile, possible(s) manquement(s) aux consignes de sécurité, indices d'abus ou de tentative d'abus de la confiance de la Banque, de celle du Client ou de celle du Titulaire de l'accès.

La Banque informe le Client et/ou le Titulaire de l'accès de sa motivation par lettre, extrait de compte (ou annexe), message dans les systèmes de banque par internet offerts par la banque, courriel, fax, SMS ou tout autre moyen qui apparaît le plus approprié et sécurisé eu égard au cas concret et à la situation personnelle du Client, si possible de manière préalable ou au plus tard immédiatement après le blocage, sauf si des raisons objectives de sécurité, un ordre de justice ou une loi l'interdisent.

La Banque débloque l'accès et fournit gratuitement de nouveaux Moyens d'accès lorsque les motifs justifiant le blocage n'existent plus.

Le blocage de l'accès empêche toute nouvelle opération dans Crelan Mobile, mais les ordres qui ont déjà été codés et validés pour l'exécution avant le blocage seront exécutés normalement.

Conformément à l'article 12, en cas de fraude, le Titulaire de l'accès doit en informer la Banque immédiatement après sa détection afin de bloquer l'accès.

La résiliation par le Client ou par 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 :

- Consultations du solde des Comptes Liés, d'un historique des dernières opérations effectuées, d'un relevé des dépenses par carte de crédit. Les données qui apparaissent sur l'écran reflètent la situation à la date indiquée sur l'écran;

- Virements électroniques en euros entre les différents Comptes auxquels le Titulaire a accès et virements par le débit du Compte à vue Lié vers un compte de tiers.

- La Banque peut aussi offrir la possibilité d'effectuer des paiements instantanés par Crelan Mobile. L'expression "paiement instantané", fait référence à un paiement électronique individuel pouvant être 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.

- Le Titulaire de l'accès peut obtenir l'accès à myCrelan et y signer des opérations en faisant usage de Crelan Sign.

- Le Titulaire de l'accès peut aussi utiliser Crelan Sign pour signer des paiements sur certains sites internet.

- 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 le Titulaire de l'accès détient auprès d'une ou plusieurs autres banques belges. Le Titulaire de l'accès 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, le Titulaire de l'accès 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 au titulaire de l'accès de consulter le solde et l'historique des transactions des comptes indiqués.

Pour que la Banque puisse avoir accès à ces informations, le Titulaire de l'accès doit s'authentifier avec les données de sécurité personnelles qui lui sont fournies par l'autre banque. Cet accès restera valable pendant un maximum de 180 jours. Après l'expiration de cette période, le Titulaire de l'accès doit se ré-authentifier avec les données de sécurité personnelles fournies par l'autre banque. La Banque ne peut être tenue responsable du fait d'obtenir des informations incorrectes ou incomplètes de l'autre banque.

- Le Titulaire de l'accès peut effectuer des virements via Crelan Mobile à partir d'un compte de paiement détenu par le Titulaire de l'accès auprès d'une autre banque belge et qui a été préalablement ajouté à myCrelan ou Crelan Mobile. Le Titulaire de l'accès 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, le Titulaire d'accès doit s'authentifier à l'aide des données de sécurité personnelles qui lui ont été fournies par 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 le Titulaire a conclus avec l'autre banque.

La Banque informe le Titulaire de l'accès si l'ordre de paiement a été initié avec succès ou non sur la base des informations reçues de l'autre banque.

- Le Titulaire de l'accès peut utiliser, via Crelan Mobile, certains services de paiement offerts par Bancontact Payconiq Company pour lesquels la Banque a obtenu une licence de distribution.

Les opérations de paiement que le Titulaire de l'accès peut effectuer avec ces services peuvent donner lieu à des Transactions Mobiles Bancontact ou à des Paiements Payconiq.

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 relatif aux cartes de débit et dans le Règlement général des opérations bancaires.

Les Paiements Payconiq sont des opérations de paiement en euros où les fonds sont transférés au bénéficiaire par le biais d'un virement SEPA. Les conditions particulières pour l'exécution de ces virements figurent dans le Règlement général des opérations bancaires.

Plus concrètement, le Titulaire de l'accès pourra effectuer les opérations suivantes avec ou dans Crelan Mobile :

- \* scanner un code QR Payconiq dans un magasin, en ligne ou sur une facture, et payer en utilisant l'un des Moyens de signature de Crelan Mobile (paiement Payconiq).
- \* scanner un code QR Bancontact dans un magasin, en ligne ou sur une facture, et payer en utilisant l'un des Moyens de signature (transaction Bancontact)
- \* créer un code QR (transaction Bancontact) qui peut être scanné pour être payé
- \* payer une demande de paiement Payconiq reçue par SMS, whatsapp ou e-mail en utilisant un des Moyens de signature (paiement Payconiq)
- \* créer et envoyer une demande de paiement Payconiq par SMS, Whatsapp ou e-mail pour qu'elle soit payée par son destinataire.

Le Titulaire de l'accès peut, par Crelan Mobile, effectuer et recevoir des paiements Payconiq « peer to peer ». En cas de paiement Payconiq «peer to peer», le bénéficiaire, respectivement le payeur, est un autre utilisateur de Payconiq qui fait partie de la liste de contacts de l'Appareil du Titulaire. Pour ce faire, le Titulaire de l'accès doit passer par une procédure d'enregistrement, qui liera le numéro mobile connu auprès de la Banque. A cet effet, Payconiq envoie un code d'activation par SMS. Afin de pouvoir effectuer des paiements Payconiq « peer to peer » soi-même, le Titulaire de l'accès doit explicitement autoriser l'accès à la liste de contacts sur son Appareil.

Les paiements Payconiq « peer to peer » ne sont possibles que si le bénéficiaire, respectivement le payeur, ont accepté cette fonctionnalité.

Une liste des services les plus utilisés avec Crelan Mobile peut être consultée sur [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

Crelan Mobile est en constante amélioration. D'autres fonctionnalités peuvent être développées. La Banque en informe le Client et le Titulaire de l'accès par les canaux adéquats.

## 9. Tarification et frais

La Banque se réserve le droit de demander une indemnité pour l'utilisation de Crelan Mobile. Toute tarification sera reprise dans les listes des tarifs de Crelan disponibles gratuitement dans les agences et sur le site web de la Banque [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

Le Titulaire 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. Modification du contrat

La Banque a le droit de modifier le présent Règlement ou les frais comptés dans le cadre de Crelan Mobile à tout moment moyennant information du Client au moins deux mois avant que les modifications ne sortent leurs effets.

Le Client est réputé accepter les modifications à défaut pour lui d'avoir notifié son refus par écrit à la Banque avant l'entrée en vigueur prévue. Ce refus est gratuit et équivaut à une renonciation immédiate à Crelan Mobile.

## 11. Risques - Avertissement

Tout manquement aux consignes de sécurité génère un risque important d'utilisation abusive ou frauduleuse de Crelan Mobile au détriment du Client, du Titulaire de l'accès ou de la Banque. Le système exécute les opérations encodées et les impute sur les Comptes Liés sans vérifier l'identité réelle de la personne qui s'est connectée avec les Moyens d'Accès personnels du Titulaire. Toute personne, éventuellement malhonnête qui dispose de ces Moyens d'Accès est en mesure d'utiliser Crelan Mobile pour passer des opérations sur les Comptes Liés (consultations, paiements, virements électroniques, etc.). Par conséquent, il est indispensable que le Titulaire et le Client respectent scrupuleusement les consignes de sécurité.



## 12. Consignes de sécurité

Le Titulaire de l'accès doit conserver et utiliser les Moyens d'accès dans des conditions de sécurité optimales, sous un contrôle permanent et exclusif, afin que personne d'autre que lui ne puisse les utiliser ou en utiliser une contrefaçon pour accéder électroniquement aux Comptes Liés.

Le Titulaire de l'accès 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 révéler à d'autres personnes même s'il s'agit de proches, du Client ou de personnes prétendant agir au nom de la Banque. Lors du choix de son code secret, le Titulaire doit éviter les combinaisons 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, le Titulaire de l'accès doit le modifier immédiatement.

Le Titulaire s'engage à veiller à ce que son Appareil réponde aux consignes de sécurité telles que formulées sur [www.crelan.be](http://www.crelan.be). A cette fin le Titulaire respectera la sécurisation intégrée dans son Appareil, afin d'utiliser Crelan Mobile en toute sécurité. Si le Titulaire désactive sciemment la sécurisation, la Banque ne pourra être tenue responsable des dommages éventuels qui pourraient en résulter.

Le Titulaire ne laisse pas son Appareil sans surveillance pendant une session. Dès qu'il arrête l'utilisation de Crelan Mobile, le Titulaire ferme l'application.

Le Titulaire s'engage à 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 anomalie laissant supposer un abus ou un risque d'abus de l'accès Crelan Mobile, le Titulaire doit immédiatement bloquer l'accès à Crelan Mobile par le biais de myCrelan. Ceci peut aussi être fait en prenant contact avec l'agence de gestion ou avec Crelan Fraude Stop au numéro (0032) (0)2.555.92.00 (accessible 24/7), ou par e-mail à [phishing@crelan.be](mailto:phishing@crelan.be).

La Banque peut enregistrer les appels téléphoniques pour prévenir les contestations. Sur demande adressée à la Banque dans les 18 mois, le Titulaire et le Client peut obtenir la preuve du blocage ou de la demande de blocage.

Le Titulaire de l'accès doit aussi sans délai adresser à la Banque une relation écrite 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 le Titulaire doivent collaborer de leur mieux à l'enquête.

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

Tout manquement aux consignes de sécurité reprises ci-dessus est une négligence grave.

Toute négligence grave, manquement intentionnel aux obligations prévues par le présent Règlement et toute fraude engage solidairement et indivisiblement le Titulaire de l'accès et le Client à l'égard de la Banque.

## 13. Mesures de sécurité prises par la Banque

La Banque offre en tout temps au Titulaire de l'accès la possibilité de bloquer l'accès à Crelan Mobile en cas de danger d'abus.

La Banque se réserve 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'infraction 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 le Titulaire ou le Client si possible de manière préalable ou au plus tard immédiatement après le blocage.

## 14. Responsabilités – 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. Il convient de se référer au Règlement général des opérations bancaires pour toutes précisions 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 sur Compte Lié réalisées à l'aide des Moyens d'accès.

Lorsque la sécurité des Moyens d'accès aux Comptes Liés 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) ou par e-mail à [phishing@crelan.be](mailto:phishing@crelan.be).

Le risque à charge du Client payeur qui a la qualité de consommateur est toutefois limité à un montant de 50 EUR. Par dérogation à ceci, le Client payeur consommateur ne supporte aucune perte si :

1° la perte, le vol ou le détournement de l'instrument de paiement 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.

Le Client payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent soit d'un agissement frauduleux de sa part, soit du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent, dont notamment les consignes de sécurité mentionnées plus haut.

Lorsque la Banque n'exige 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 des Moyens d'accès, la Banque supporte intégralement la perte résultant d'opérations non autorisées réalisées après la demande de blocage de l'accès auprès du numéro de téléphone (0032)(0)2.555.92.00 (accessible 24/7) ou par e-mail à [phishing@crelan.be](mailto:phishing@crelan.be), sauf en cas de fraude du Client, du Titulaire d'accès ou de leur mandataire qui dans cette hypothèse n'ont aucun recours contre la Banque, laquelle peut engager leur responsabilité solidairement et indivisiblement pour la récupération de son dommage éventuel.

Le Titulaire de l'accès doit aussi sans délai adresser à la Banque une relation écrite 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 le Titulaire doivent collaborer de leur mieux à l'enquête.

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 réalisées au moyen de Crelan Mobile avec les Moyens d'accès du Titulaire. En cas de contestation, la Banque peut reproduire le contenu de l'enregistrement sur support papier ou sur tout autre support.

Sans préjudice du droit du Client et du Titulaire de l'accès 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 non Consommateur, sans préjudice 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 le Titulaire de l'accès a lui-même initialisé et approuvé (signé électroniquement) l'opération.

Des extraits de compte communiqués ou mis à disposition reprennent en détail les frais imputés par Crelan ainsi que les opérations réalisées sur le Compte au moyen de Crelan Mobile.

## 16. Réclamations – plaintes - litiges

Les réclamations peuvent être introduites conformément à ce qui est prévu dans le Règlement général des opérations bancaires.

Les actions et litiges concernant les services visés par le présent Règlement sont de la compétence exclusive des juridictions 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) ou qui sont dus à un matériel non agréé par la Banque, n'engagent pas la responsabilité de la Banque.



La Banque est étrangère aux contrats de vente d'Appareils utilisés pour effectuer des opérations bancaires ainsi qu'aux contrats passés par le Client ou le Titulaire de l'accès avec d'autres opérateurs (internet, électricité, vendeurs des services ou produits payés avec Crelan Mobile etc.). Le Client et le Titulaire de l'accès se référeront donc à ces opérateurs pour connaître leurs conditions contractuelles, notamment de responsabilité et de tarif.

## **18. Droit d'usage et propriété**

La Banque est propriétaire des programmes, applications, et de la documentation relatifs à Crelan Mobile. Le contrat avec le Titulaire n'entraîne aucun transfert de propriété en matière de droits intellectuels ou de procédés.

Le Titulaire de l'accès dispose seulement d'un droit d'usage strictement personnel de Crelan Mobile. Il ne peut en disposer autrement que dans le cadre des utilisations prévues dans le Règlement.

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

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

## **19. Langue**

La relation entre le Client, le Titulaire de l'accès et la Banque est établit en néerlandais ou en français, selon ce qui a été convenu entre les parties et ce qui est donc connu dans les systèmes de la Banque.

---