



Règlement myCrelan Pro

6 octobre 2025

Table des matières

Définitions	3
1. Champ d'application et entrée en vigueur	5
2. Application du Règlement général des opérations bancaires	6
3. Accès à myCrelan Pro	6
4. Signature des ordres	7
5. Disponibilité de myCrelan Pro	8
6. Durée – suspension - fin	8
7. Services liés à myCrelan Pro	9
8. Tarification et frais	11
9. Modification du contrat	11
10. Risques - Avertissement	12
11. Consignes de sécurité	12
12. Mesures de sécurité prises par la Banque	14
13. Responsabilités – opérations non-autorisées ou incorrectement réalisées	14
14. Preuve	15
15. Correspondance	16
16. Réclamations – plaintes - litiges	16
17. Tiers intervenants	16
18. Droit d'usage et propriété	17
19. Utilisation de photographies dans myCrelan Pro	17
20. Langue	17

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 l'article 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). Le contrôle prudentiel est exercé par la Banque centrale européenne (BCE), 60640 Frankfurt am Main, Deutschland.

La Banque exerce ses activités, entre autres, par le biais d'un réseau d'agences dont les coordonnées (adresse, numéros de téléphone, heures d'ouverture) sont disponibles sur le site internet www.crelan.be.

b. « **myCrelan Pro** » : outil de banque par Internet de Crelan, plus particulièrement destiné aux professionnels tels que les petites entreprises, les indépendants et les professions libérales. Cet outil permet au Titulaire de l'accès d'accéder en ligne aux Comptes Liés du Client pour y exécuter des opérations bancaires.

c. « **Client** »: personne physique ayant au moins 18 ans ou personne morale titulaire ou co-titulaire des Comptes Liés auxquels le Titulaire de l'accès peut accéder par myCrelan Pro pour y faire des opérations.

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 par myCrelan Pro aux Comptes Liés sur demande du Client. Le Titulaire de l'accès est obligatoirement le Client ou la personne que le Client autorise à accéder aux Comptes Liés (par exemple un mandataire). Le Titulaire de l'accès doit être identifié par la Banque comme tout client. Nonobstant toute responsabilité personnelle du Titulaire de l'accès, le Client reste aussi toujours (co)responsable des actes du Titulaire de l'accès.

f. « **Appareil** » : instrument (ordinateur ou tablette) qui possède les exigences techniques nécessaires pour supporter myCrelan Pro. Les exigences auxquelles l'Appareil doit satisfaire sont mentionnées sur le site web www.crelan.be. Les détenteurs d'un smartphone doivent utiliser l'application Crelan Mobile.

g. « **Comptes Liés** » : comptes du Client ouverts auprès de la Banque sur lesquels sont imputées les opérations effectuées par myCrelan Pro.

Un ordre ne peut être exécuté que s'il y a une provision suffisante sur le Compte Lié, que si son exécution ne mène pas à un dépassement d'une Limite, et si le compte concerné autorise ce type d'ordre.

h. « **Limite** » : montant maximum qui peut être débité des Comptes Liés par période, en fonction du Client considéré. Cette Limite englobe les opérations effectuées (instantanées ou non) au moyen de toutes les applications digitales pouvant être utilisées avec myCrelan Pro. Le Client qui le souhaite peut demander en agence ou par myCrelan Pro une adaptation (temporaire) des Limites standards fixées, selon les conditions définies par la Banque. En cas d'augmentation de la limite ou de fin d'une augmentation temporaire, le Client sera informé de manière appropriée.

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 de réponse pour l'accès aux Comptes Liés par myCrelan Pro avec un Appareil, d'y effectuer des opérations et de les signer électroniquement.

k. « **Moyens d'accès** » : moyens avec lesquels un Titulaire peut avoir accès à myCrelan :

- en cas d'utilisation d'un Digipass modèle 1 (type 250) : l'identification d'utilisateur du Titulaire pour l'accès à myCrelan Pro, le Digipass type 250 remis par la Banque au Titulaire, le numéro de série du Digipass inscrit au dos de celui-ci, le code de six chiffres unique et temporaire généré par le Digipass (appelé '**Code réponse**'), le code secret de quatre chiffres choisi par le Titulaire de l'accès pour sécuriser son accès myCrelan Pro (appelé '**Code Pin**') et le code secret fourni par la Banque pour le premier accès (appelé '**Code d'activation**').
- en cas d'utilisation d'un Digipass modèle 2 (type 772) : l'identification d'utilisateur du Titulaire pour l'accès à myCrelan Pro, le Digipass 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 sécuriser son accès myCrelan Pro (appelé '**Code Pin**') et le code secret fourni par la Banque pour le premier accès (appelé '**Code d'activation**').

l. « **Moyens de signature** » : moyens avec lesquels un Titulaire peut signer des ordres dans myCrelan Pro :

- le Digipass, les Codes réponse et le Code Pin,
- Itsme (tel que précisé dans le présent règlement)

m. « **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) ayant son siège rue du Marquis 1, 1000 Bruxelles, Belgique (numéro BCE 0541.659.084).

n. « **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).

o. « **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.

1. Champ d'application et entrée en vigueur

Le présent Règlement régit l'accès et l'utilisation de myCrelan Pro. Il détermine les droits et devoirs du Client, de la Banque et du Titulaire de l'accès.

Il entre en vigueur le 6 octobre 2025 et remplace à partir de cette date l'édition précédente en vigueur depuis le 20 novembre 2023. 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 Règlement myCrelan Pro est remis sur support durable lors de la demande d'accès à myCrelan Pro.

Il est également disponible sur le premier écran du site internet myCrelan Pro qui offre la possibilité de le télécharger et de l'imprimer. Le Client a la possibilité de demander une version papier ou sur un autre support durable de ce Règlement pendant la durée contractuelle.

Le Client et le Titulaire de l'accès adhèrent au Règlement myCrelan Pro lors de la signature de la demande d'accès à myCrelan Pro. Chaque utilisation confirme leur adhésion.

Si le Titulaire n'est pas d'accord avec l'une des dispositions du présent règlement, il doit s'abstenir d'activer myCrelan et d'utiliser les services. Toute utilisation ultérieure confirme que le Titulaire accepte 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 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 de Crelan qui est intégralement applicable dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes dispositions. En cas de contradiction, les dispositions du présent Règlement priment.

Le Client a reçu un exemplaire du Règlement général des opérations bancaires au début de sa relation avec Crelan et peut toujours en obtenir un nouvel exemplaire dans son agence et sur www.crelan.be.

Lorsque le Client utilise Crelan Sign, le Règlement Crelan Mobile et Crelan Tablet est aussi applicable.

3. Accès à myCrelan Pro

L'accès à myCrelan Pro est octroyé sur demande du Client en agence.

Le Titulaire de l'accès qui se connecte pour la première fois à myCrelan Pro, doit s'identifier en utilisant le Digipass, l'identification d'utilisateur, les Codes Réponse, le cas échéant le numéro de série, le numéro de carte bancaire et le Code d'activation,

De plus amples informations sur la procédure à suivre pour l'enregistrement initial dans myCrelan Pro sont disponibles sur le site web www.crelan.be.

Lors de l'activation de l'accès à myCrelan Pro, la Banque doit disposer d'une adresse e-mail et d'un numéro de téléphone mobile.

Afin de se connecter par la suite à myCrelan Pro, le Titulaire de l'accès doit utiliser soit le Digipass, les Codes réponse et le Code Pin,

Le Client qui a obtenu un accès à myCrelan Pro peut ensuite autoriser un tiers (par exemple un mandataire) à également devenir Titulaire de l'accès. Cette autorisation se fait par l'encodage via myCrelan Pro des coordonnées de la personne concernée. Après encodage, cette personne recevra un e-mail contenant un lien permettant de s'inscrire en ligne au moyen de sa carte d'identité électronique afin de devenir Titulaire de l'accès. Si l'inscription n'est pas possible en ligne, la personne concernée devra se rendre dans une agence pour pouvoir devenir Titulaire de l'accès.

En fonction des possibilités techniques au moment de l'octroi de l'accès, le Client peut ou pourra choisir quel type d'accès il souhaite octroyer au nouveau Titulaire de l'accès : accès de simple consultation, accès permettant la préparation de certaines opérations ou encore accès avec pouvoir de validation des opérations.

Le Client peut bloquer à tout moment, par le biais de myCrelan Pro, l'accès aux personnes qu'il a autorisées comme Titulaires de l'accès.

Dans tous les cas, le Client reste responsable des actes et opérations effectués par les personnes auxquelles il a donné un accès à myCrelan Pro.

L'accès à myCrelan Pro est individuel et strictement personnel à chaque Titulaire de l'accès. Les Moyens d'accès sont octroyés séparément au Titulaire de l'accès et la Banque supporte le risque de leur envoi éventuel. Crelan peut refuser la délivrance des Moyens d'accès sans devoir se justifier.

La demande de remplacement d'un Digipass défectueux, perdu ou volé doit être faite en agence. La Banque ne demandera jamais par e-mail, SMS ou média social de mettre à jour le Digipass ou de le remplacer.

Le Titulaire de l'accès peut recevoir un nouveau Digipass moyennant restitution du Digipass défectueux et paiement du coût prévu dans la liste des tarifs en vigueur au moment du remplacement.

A moins qu'une adresse d'envoi ne soit spécifiquement mentionnée dans la demande, les Moyens d'accès sont envoyés à la dernière adresse principale du Titulaire de l'accès communiquée à la Banque.

Les opérations effectuées avec myCrelan Pro sont enregistrées par le système dans un journal électronique et dans les fichiers informatisés de la Banque.

4. Signature des ordres

Le Titulaire de l'accès peut signer des ordres dans myCrelan Pro en faisant usage :

- soit du Digipass, des Codes réponse et du Code Pin;
- soit Itsme pour la validation ou la signature de documents via la Taskbox.

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 l'ordre effectué via myCrelan Pro.

5. Disponibilité de myCrelan Pro

La Banque garantit au mieux de ses capacités la continuité de myCrelan Pro. Pour préserver la sécurité et la fiabilité de myCrelan, la Banque veille à ce que ses programmes et systèmes soient performants et dépourvus de virus.

La Banque peut interrompre myCrelan Pro 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 myCrelan Pro 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. Durée – suspension - fin

Celui qui a obtenu un accès aux Comptes Liés par myCrelan Pro 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 Client et le Titulaire de l'accès peuvent renoncer à tout moment et gratuitement à myCrelan Pro.

Le Client peut bloquer à tout moment l'accès aux personnes qu'il a autorisées comme Titulaires de l'accès.

Le blocage immédiat de myCrelan Pro peut aussi être obtenu sur simple demande par téléphone au numéro (0032) (0)2.555.92.00 (accessible 24/7).

Il est également toujours possible de bloquer myCrelan en introduisant cinq fois un mauvais code à 6 chiffres (lors de l'utilisation du Digipass modèle 1 - type 250) ou à 8 chiffres (lors de l'utilisation du Digipass modèle 2 - type 772) lors de l'ouverture de session.

En outre, il est également possible de bloquer uniquement le Digipass en introduisant cinq fois un Code Pin incorrect.

La Banque peut bloquer, suspendre ou retirer le droit d'utiliser myCrelan Pro à n'importe quel 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 pour des raisons ayant trait à la sécurité, à la possibilité d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de myCrelan Pro, ou sur injonction des autorités.

A titre d'exemple, la Banque peut bloquer l'accès dans les cas suivants : apparition d'anomalie(s), problème(s) technique(s) ou indices de piratage informatique ou de tentative de piratage mettant en cause la sécurité de myCrelan Pro, 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 myCrelan Pro, 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. Elle débloque l'accès et délivre gratuitement de nouveaux Moyens d'accès dès la disparition de la raison ayant nécessité le blocage.

Le blocage de l'accès empêche toute nouvelle opération par myCrelan Pro, mais les opérations déjà encodées et validées avant le blocage seront exécutées normalement.

Conformément à l'article 11, en cas de fraude, le Titulaire de l'accès doit, immédiatement après constatation, prévenir la banque afin de procéder au blocage de l'accès.

7. Services liés à myCrelan Pro

Les opérations énumérées ci-dessous sont réalisables par myCrelan Pro :

- a. Virements électroniques en euros entre les différents Comptes auxquels le Titulaire de l'accès a accès et pour lesquels des limites périodiques ne s'appliquent pas et virements par le débit du Compte à vue Lié vers un compte de tiers, en tenant compte de la Limite applicable aux applications digitales du Client.
- b. Virements électroniques instantanés en euro : la Banque offre également la possibilité de faire des virements instantanés par myCrelan Pro. Un virement instantané fait référence à un virement électronique effectué 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (24/7/365) entre banques qui participent à ce système grâce auquel les fonds sont mis à la disposition du bénéficiaire en quelques secondes.
- c. Consultation du solde des Comptes Liés, d'un historique des dernières opérations effectuées, de la liste des domiciliations et des ordres permanents, d'un relevé des dépenses par carte de crédit, des crédits accordés ou autres avoirs détenus par le Client auprès de la banque.
- d. Services d'information sur les comptes : il est possible de demander via myCrelan Pro des informations sur un ou plusieurs comptes de paiement consultables 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 faire usage de ce service d'information sur les comptes doit donner à la Banque son autorisation formelle. Cela peut être fait dans myCrelan Pro. Cette autorisation peut être révoquée à tout moment en retirant le(s) compte(s) de myCrelan Pro. Dans ce cas, le Titulaire de l'accès ne verra plus le(s) compte(s) pertinent(s) de l'autre (des autres) banque(s) dans myCrelan Pro.
Le service d'information sur les comptes permet au Titulaire de l'accès de consulter le solde et l'historique des opérations 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 à nouveau s'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.

e. Services d'initiation de paiement : le Titulaire peut utiliser myCrelan pour effectuer des virements à partir d'un compte de paiement que le Titulaire de l'accès détient auprès d'une autre banque belge et qui a été préalablement ajouté à myCrelan Pro. Le Titulaire de l'accès qui souhaite utiliser ce Service d'initiation de paiement doit donner à la Banque son consentement exprès à cet effet. Pour permettre à la Banque d'initier l'ordre de paiement, le Titulaire de l'accès doit s'authentifier à l'aide des données de sécurité personnelles fournies par l'autre banque.

L'ordre de paiement initié via le 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 (méthode d'autorisation, délai d'exécution, etc.) sont régies par les conventions que le Titulaire de l'accès a conclues avec l'autre banque.

La Banque informe le Titulaire de l'accès de la réussite ou de l'échec de l'initiation de l'ordre de paiement sur la base des informations reçues de l'autre banque.

f. Création, annulation, modification d'ordres permanents en euros : les ordres permanents de virement peuvent être passés en ligne sur base des périodicités suivantes : tous les mois, deux mois, trois mois, quatre mois, six ou douze mois. Le montant, la communication et la date de fin d'un ordre permanent sont modifiables. Ces ordres peuvent être annulés immédiatement ou à une date future sans préjudice de paiements déjà effectués par le système.

g. Annulation d'un ordre de débit de domiciliations : la révocation d'une domiciliation avec myCrelan Pro a un effet immédiat et pour l'avenir. A certaines conditions, un paiement réalisé sur base d'une domiciliation est révocable rétroactivement. Il y a lieu de se référer au Règlement général des opérations bancaires pour connaître ces conditions.

h. Utilisation du service optionnel Zoomit : le Client qui a opté pour des documents électroniques comme entre autres des factures et des fiches de salaire provenant de différents fournisseurs, peut les consulter via Zoomit. Si un ordre de paiement est lié au document électronique, Zoomit facilite l'exécution des paiements en complétant les données de base de l'ordre à l'aide des données de la facture. Le contenu des documents livrés appartient à la relation contractuelle entre le Client et ses fournisseurs. La Banque n'est pas responsable du contenu et de l'exactitude des documents électroniques.

i. Gestion des limites :

le Client peut, dans les limites et conditions définies par la Banque, consulter, gérer et modifier les Limites de ses applications digitales par le biais de myCrelan Pro.

j. Téléchargement de fichiers : myCrelan Pro offre la possibilité de télécharger des fichiers sous format xml (pain) contenant des virements SEPA en EUR et des domiciliations à l'encaissement au départ d'un logiciel comptable.

Des historiques de paiements peuvent aussi être téléchargés sous format CODA.

k. Taskbox : Le Client sera informé, via une Taskbox « Mes tâches », qu'il doit effectuer une certaine action, telle que la validation ou la signature de certains documents.

l. Evolution : myCrelan Pro 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 appropriés.

La liste des fonctionnalités mise à jour pourra notamment être reprise dans une fiche produit ou un document d'information spécifique.

8. Tarification et frais

La délivrance du Digipass, son maintien à disposition, son remplacement et l'usage de myCrelan Pro peuvent impliquer des frais qui seront débités du Compte Lié ou d'un autre compte du Client ou du Titulaire. Celui-ci se référera à la tarification reprise dans les listes de tarifs de Crelan disponibles gratuitement en agence et sur le site web de la banque:

www.crelan.be.

En cas de résiliation, les frais annuels payés à l'avance sont remboursés sans délai au prorata de la période restant à courir à dater du premier jour du mois suivant la date de la résiliation.

Le Titulaire supporte lui-même les frais d'achat, d'installation et de fonctionnement de son Appareil. Il supporte également les frais d'accès à l'internet.

9. Modification du contrat

La Banque a le droit de modifier le présent Règlement ou les frais comptés dans le cadre de myCrelan Pro à tout moment moyennant information du Client au moins deux mois avant que la modification ne sorte ses effets. Les modifications des taux d'intérêts ou de change entrent en application immédiatement lorsqu'elles se font sur base d'un taux ou cours de référence convenu.

Le Client est réputé avoir accepté toute modification à défaut pour lui d'avoir notifié son refus par écrit à la Banque avant la date d'entrée en vigueur prévue. Ce refus est gratuit et équivaut à une renonciation immédiate à myCrelan Pro. Dans ce cas, le Digipass doit être restitué à la Banque.

10. Risques - Avertissement

Tout manquement aux consignes de sécurité génère un risque important d'utilisation abusive ou frauduleuse de myCrelan Pro 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 de l'accès. Toute personne, éventuellement malhonnête qui dispose de ces Moyens d'Accès est en mesure d'utiliser myCrelan Pro 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.

11. Consignes de sécurité

Le Titulaire de l'accès doit conserver les Moyens d'accès et les utiliser 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 clés. 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 les 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 de l'accès doit éviter les Codes Pin trop évidents. Il doit protéger son Code Pin des regards indiscrets lorsqu'il l'encode dans le Digipass. Chaque fois que la confidentialité de son Code Pin est menacée, le Titulaire de l'accès doit le modifier immédiatement. La procédure de modification du Code Pin dépend du type de Digipass dont le Titulaire dispose. Les différentes procédures sont disponibles sur www.crelan.be.

Le Titulaire de l'accès doit préserver la confidentialité des Codes réponse.

Attention

La Banque ne demandera jamais de communiquer par courriel, par téléphone ou de quelque manière que ce soit des données personnelles comme par exemple un Code Pin et un Code réponse, un numéro de compte, un numéro de série de Digipass, ...). Si le Titulaire de l'accès reçoit ce genre de demande, il doit considérer que l'émetteur de celle-ci n'est pas la Banque mais qu'il s'agit de courriels, d'appels,... frauduleux auxquels le Titulaire de l'accès ne doit pas et ne peut pas répondre. Si le Titulaire de l'accès y donne suite, la fraude lui sera imputée et il n'y aura pas de dédommagement. Les e-mails suspects au nom de la Banque doivent lui être transférés à l'adresse phishing@crelan.be.

Le Titulaire de l'accès s'engage à veiller à ce que son Appareil permettant l'accès à myCrelan Pro réponde aux exigences de sécurité habituelles dans le domaine informatique et aux utilisateurs de l'internet, comme par exemple disposer d'un système d'exploitation qui est à jour, disposer d'un anti-malware (anti-virus, anti-spam,...) performant, ne pas avoir des softwares pirates,

Lorsqu'il se connecte au site myCrelan Pro, le Titulaire de l'accès doit faire attention aux faux sites internet qui pourraient imiter le site de Crelan. La connexion à myCrelan Pro doit en particulier se faire de manière directe par le site de la Banque, via myCrelan.crelan.be ou via la homepage www.crelan.be. Il est strictement interdit de se connecter en cliquant sur un lien reçu. La Banque n'envoie jamais de message avec un lien permettant de se connecter à myCrelan Pro, que ce soit par mail, whatsapp, SMS, Messenger, ou tout autre moyen de communication.

Le Titulaire de l'accès s'engage également à ne jamais laisser sans surveillance son Appareil permettant l'accès à myCrelan Pro, ainsi qu'à ne pas le transmettre à un tiers avec une session myCrelan Pro ouverte.

Le Titulaire de l'accès doit également veiller à ce que la session se déroule toujours dans un environnement sécurisé.

En cas de vol, de perte du Digipass, 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 myCrelan Pro aux Comptes Liés, le Titulaire de l'accès doit immédiatement contacter la Banque pour bloquer l'accès myCrelan Pro.

Le blocage immédiat de l'accès à myCrelan Pro peut aussi s'obtenir en encodant 5 fois un code de 6 chiffres incorrect (en cas d'utilisation d'un Digipass modèle 1 – type 250) ou de 8 chiffres (en cas d'utilisation d'un Digipass modèle 2 – type 772) lors de la connexion ou sur simple demande par téléphone au numéro (0032) (0)2.555.92.00 (accesssible 24/7).

La Banque peut enregistrer les appels téléphoniques pour prévenir les contestations. Sur demande adressée à la Banque dans les 18 mois, le Titulaire de l'accès et le Client peuvent 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.

Tout manquement aux consignes de sécurité reprises ci-dessus constitue une négligence grave. Constituent aussi une négligence grave le fait de noter ses données de sécurité personnalisées, comme son numéro d'identification personnel ou tout autre code, sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur les Moyens d'accès sur l'Appareil, ou sur un objet ou un document conservé près des Moyens d'accès ou de l'Appareil ou emporté par le Client ou le Titulaire, ainsi que le fait de ne pas avoir notifié à la Banque ou à l'entité indiquée par elle, la perte ou le vol des Moyens d'accès ou de l'Appareil, dès qu'il en a eu connaissance.

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

12. Mesures de sécurité prises par la Banque

La Banque prend au sein de son organisation et de son réseau toutes mesures raisonnables de prudence. Elle assure au sein de son organisation la confidentialité du Code d'activation et délivre celui-ci séparément du Digipass.

La Banque offre toujours au Titulaire de l'accès la possibilité de bloquer l'accès à myCrelan Pro en cas de risque d'abus.

La Banque se réserve le droit de bloquer d'initiative l'accès en cas de menace sur la sécurité du service myCrelan Pro ou en cas de risque d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de ce service. Sauf si la loi, une injonction judiciaire ou des autorités ou des raisons de sécurité s'y opposent, elle en informe le Titulaire de l'accès ou le Client, si possible de manière préalable et au plus tard immédiatement après le blocage.

13. Responsabilités – opérations non-autorisées ou incorrectement réalisées

La Banque est responsable à l'égard du Client 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 l'exécution d'ordres (de paiement) et sur les réclamations, responsabilités, opérations de paiement non autorisées ou incorrectement réalisées et sur le droit éventuel à une indemnisation. Ci-dessous sont reprises des règles spécifiques aux opérations sur Compte Lié réalisées par les Moyens de paiement.

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).

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), sauf en cas de fraude du Client, du Titulaire de l'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 comme le Titulaire de l'accès 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 7 dans myCrelan, le Client doit en demander le remboursement à l'autre banque qui gère son compte.

14. Preuve

Un journal électronique de la Banque enregistre les données pertinentes des opérations réalisées par myCrelan Pro avec les Moyens d'accès du Titulaire de l'accès. 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 par myCrelan Pro 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 ainsi que prévu au Règlement Général des Opérations bancaires et dans les conventions particulières, reprennent en détail les frais comptés par Crelan ainsi que les opérations réalisées sur le Compte par myCrelan Pro.

15. Correspondance

Le Client qui a un accès à myCrelan Pro, reçoit de manière standard sa correspondance pour tous ses comptes par voie électronique. Les extraits de compte et les annexes ne sont pas envoyés par la poste.

myCrelan Pro offre également la possibilité d'imprimer ses extraits de compte.

Le Client s'engage à prendre connaissance des communications à caractère non commercial émanant de la Banque au moins une fois tous les quinze jours.

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 opérateurs (les perturbations du réseau internet, de wifi, d'électricité, ou les perturbations d'autres fournisseurs de services de paiement) ou qui mettent en cause un matériel non agréé (ordinateur personnel, tablette ou tout autre appareil permettant l'accès à myCrelan Pro) par la Banque n'engagent pas sa responsabilité.

La Banque est étrangère aux contrats de vente de l'ordinateur utilisé pour passer des ordres 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 myCrelan Pro 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 myCrelan Pro. 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 myCrelan Pro. Il ne peut en disposer autrement que dans le cadre des utilisations prévues dans le Règlement. Il ne peut autoriser des tiers à en disposer de quelque manière que ce soit.

Le Titulaire n'est pas autorisé à mettre à disposition de tiers, de travailler, reproduire ou modifier de quelque manière que ce soit les marques, logos, programmes de logiciels, documentation ou tout autre élément de myCrelan Pro, gratuitement ou moyennant rémunération, partielle ou totale sans un accord écrit préalable de la Banque. Le Digipass délivré par la Banque reste sa propriété exclusive et doit lui être restituée lorsqu'il est mis fin à son utilisation.

19. Utilisation de photographies dans myCrelan Pro

Le Client peut personnaliser myCrelan Pro en ajoutant une photo personnelle. Le Client s'engage à n'utiliser aucune photo qui serait en contravention avec les dispositions légales ou les droits de tiers, dont les droits de propriété intellectuelle tels que les droits d'auteurs, les droits de dessins et de modèles. La Banque se réserve le droit de refuser ou de retirer toute photo qui contreviendrait à ces règles.

20. Langue

La relation entre le Client, le Titulaire de l'accès et la Banque est établie 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.