



Reglement myCrelan

6 oktober 2025

Inhoudsopgave

Definities	3
1. Toepassingsgebied – inwerkingtreding	6
2. Toepassing van het Algemeen reglement van de bankverrichtingen	6
3. Toegang tot myCrelan	7
4. Ondertekening van opdrachten	8
5. Beschikbaarheid van myCrelan	8
6. Duur – opschorting - einde	8
7. Diensten verbonden aan myCrelan	9
8. Tarifiering en kosten	11
9. Wijziging van het contract	12
10. Risico's - Waarschuwing	12
11. Instructies i.v.m. de veiligheid	12
12. Veiligheidsmaatregelen genomen door de Bank	14
13. Aansprakelijkheid – niet toegestane of niet..... correcte verrichtingen	14 14
14. Bewijs	16
15. Briefwisseling	16
16. Klachten en geschillen	16
17. Tussenkommende derden	17
18. Gebruiks- en eigendomsrecht	17
19. Gebruik van foto's op myCrelan	18
20. Taal	18

Definities

In dit Reglement worden de volgende termen gebruikt :

a. « **Bank** » : verwijst naar Crelan als Federatie van kredietinstellingen zoals bepaald in artikel 240 van de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen. De Bank bestaat uit de volgende vennootschappen naar Belgisch recht met zetel Sylvain Dupuislaan, 251, 1070 Brussel:

- NV Crelan, BTW BE 0205.764.318 – RPR Brussel, die door fusie de NV AXA Bank Belgium heeft opgeslorpt;
- CV CrelanCo, BTW BE 0403.263.840 – RPR Brussel.

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

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

b. « **myCrelan** » : online banking tool van Crelan die het mogelijk maakt voor de Titularis van de toegang, gebruiker van een Toestel, om online toegang te hebben tot de Verbonden Rekeningen en er bankverrichtingen op uit te voeren.

c. « **Cliënt(en)** » : natuurlijke perso(o)n(en) of rechtsperso(o)n(en), (mede-)titularis(sen) van de Verbonden Rekening(en) aan wie de mogelijkheid wordt verleend om via de Titularis van de toegang (rekeninghouder zelf of zijn volmachthouder of vertegenwoordiger) toegang te hebben tot de betrokken rekeningen via myCrelan.

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

e. « **Titularis (van de toegang)** » : natuurlijke persoon die van de Bank Toegangsmiddelen tot de Verbonden Rekening(en) ontvangt. De Titularis moet de Cliënt of de volmachthouder of de vertegenwoordiger van de Cliënt zijn. De Titularis handelt in naam en voor rekening van de Cliënt.

f. « **Toestel** » : instrument (computer of tablet) dat over de nodige technische vereisten beschikt om myCrelan te ondersteunen. De vereisten waaraan het Toestel moet voldoen, staan vermeld op de website www.crelan.be. Houders van een smartphone dienen gebruik te maken van de applicatie Crelan Mobile.

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

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

i. « **Provisie** » : bedrag dat op de datum van de verrichting beschikbaar is op de Verbonden Rekening.

j. « **Digipass** » : klein toestel dat toelaat Response codes te genereren voor de toegang tot de Verbonden Rekening(en) via myCrelan met een Toestel, er verrichtingen uit te voeren en deze elektronisch te ondertekenen.

k. « **Crelan Mobile** » : applicatie die het mogelijk maakt voor de Titularis van de toegang, houder van een smartphone, om mobiel toegang te hebben tot de Verbonden Rekeningen en om er bepaalde bankverrichtingen op uit te voeren.

l. « **Crelan Sign** » : applicatie ingebouwd in Crelan Mobile die het mogelijk maakt voor de Titularis van de toegang om toegang te hebben tot myCrelan en er bepaalde (bank)verrichtingen te ondertekenen.

m. « **Toegangsmiddelen** » : de middelen waarmee een Titularis toegang kan hebben tot myCrelan:

- Bij gebruik van een Digipass model 1 (type 250):
de gebruikersidentificatie van de Titularis voor de toegang tot myCrelan, de Digipass type 250 afgeleverd door de Bank aan de Titularis, het serienummer van de Digipass vermeld op de achterzijde, de unieke en tijdelijke code van zes cijfers die door de Digipass wordt gegenereerd ('**Response code**' genoemd), de geheime code van vier cijfers gekozen door de Titularis om zijn toegang tot myCrelan te beveiligen ('**Pincode**' genoemd) en de geheime code gegeven door de Bank voor de eerste toegang ('**Activatiecode**' genoemd).
- Bij gebruik van een Digipass model 2 (type 772):
de gebruikersidentificatie van de Titularis voor de toegang tot myCrelan, de Digipass type 772 afgeleverd door de Bank aan de Titularis, de unieke en tijdelijke code van acht cijfers die door de Digipass wordt gegenereerd ('**Response code**' genoemd), de geheime code van zes cijfers gekozen door de Titularis om zijn toegang tot myCrelan te beveiligen ('**Pincode**' genoemd) en de geheime code gegeven door de Bank voor de eerste toegang ('**Activatiecode**' genoemd).
- Crelan Sign

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

n. « **Ondertekeningsmiddelen** » : de middelen waarmee een Titularis in myCrelan kan ondertekenen:

- de Digipass, de Response codes en de Pincode,
- Crelan Sign,
- Itsme (zoals nader bepaald in dit Reglement).

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

p. « **Gezichtsherkenning** (face ID) » : de verificatie via een camerasysteem van smartphones die daarmee uitgerust zijn, om de afmetingen en andere specifieke eigenschappen van een gezicht in kaart te brengen. Als de Titularis zijn gezicht op die manier heeft geregistreerd in het besturingssysteem van zijn smartphone, kan hij ervoor kiezen om gezichtsherkenning ook te gebruiken om toegang te hebben tot Crelan Mobile en er gebruik te maken van de functie Crelan Sign.

q. « **Rekeninginformatiedienst** » : een online-dienst voor het verstrekken van geconsolideerde informatie over een of meer betaalrekeningen die de Titularis van de toegang bij een of meer andere Belgische banken aanhoudt.

r. « **Betalingsinitiatiedienst** » : een dienst voor het initiëren van een betalingsopdracht, op verzoek van de Titularis van de toegang, met betrekking tot een betaalrekening die bij een andere Belgische bank wordt aangehouden.

1. Toepassingsgebied – inwerkingtreding

Dit Reglement regelt de toegang tot en het gebruik van myCrelan. Het bepaalt de rechten en de plichten van de Cliënt, de Bank en de Titularis van de toegang.

Het treedt in werking op 6 oktober 2025 en vervangt vanaf die datum de voorgaande versie van toepassing sinds 20 november 2023. Bij wijze van overgangsregeling heeft de Cliënt nog gedurende twee maanden vanaf de inwerkingtreding van dit Reglement het recht om de bepalingen uit de voorgaande versie in te roepen.

Het Reglement myCrelan is beschikbaar via het eerste scherm van de website myCrelan.

Gedurende de contractuele looptijd heeft de Cliënt het recht om dit Reglement op papier of op een andere duurzame drager te vragen.

De Titularis van de toegang verklaart kennis te hebben genomen van de inhoud van dit Reglement en de toepassing ervan te aanvaarden voorafgaand aan of bij activering van myCrelan.

Indien de Titularis niet akkoord gaat met enige bepaling van dit Reglement, dient hij zich ervan te weerhouden om myCrelan te activeren en de diensten te gebruiken. Elk verder gebruik bevestigt dat de Titularis instemt met de inhoud en de toepassing van dit Reglement.

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

2. Toepassing van het Algemeen reglement van de bankverrichtingen

Dit Reglement is een aanvulling op het Algemeen reglement van de bankverrichtingen van Crelan dat integraal van toepassing is in de mate dat er door huidige bepalingen niet van afgeweken wordt. In geval van tegenstrijdigheid hebben de bepalingen van dit Reglement voorrang.

De Cliënt heeft een exemplaar ontvangen van het Algemeen reglement van de bankverrichtingen bij de aanvang van zijn relatie met Crelan en kan altijd een nieuw exemplaar in zijn agentschap en via www.crelan.be bekomen.

In geval de Cliënt gebruikmaakt van Crelan Sign is het reglement Crelan Mobile eveneens van toepassing.

3. Toegang tot myCrelan

De Titularis van de toegang die zich voor het eerst in myCrelan aanmeldt, moet zich identificeren met gebruik van:

- hetzij de Digipass, de gebruikersidentificatie, de Response codes, in voorkomend geval serienummer, bankkaartnummer en de Activatiecode,
- hetzij Crelan Sign.

Meer informatie over de te volgen procedure voor de eerste aanmelding in myCrelan is terug te vinden op de website www.crelan.be.

Bij het activeren van de toegang tot myCrelan dient de Bank te beschikken over een e-mailadres en een mobiel telefoonnummer.

Om zich nadien in myCrelan aan te melden moet de Titularis gebruik maken van:

- hetzij de Digipass, de Response codes en de Pincode,
- hetzij Crelan Sign.

De toegang tot myCrelan is individueel en strikt persoonlijk aan de Titularis van de toegang. De Toegangsmiddelen worden afzonderlijk aan de Titularis van de toegang toegekend. De Bank draagt het risico voor de eventuele verzending. Zij kan weigeren de Toegangsmiddelen af te leveren zonder zich hiervoor te moeten verantwoorden.

De aanvraag tot vervanging van een defecte, verloren of gestolen Digipass gebeurt in het agentschap. De Bank zal nooit via e-mail, sms of sociale media vragen om de Digipass te updaten of te vervangen.

Tenzij het verzendingsadres specifiek vermeld wordt in de aanvraag, worden de Toegangsmiddelen naar het laatste aan de Bank meegedeelde hoofdadres van de Titularis van de toegang gestuurd.

Als de Cliënt een rechtspersoon is, moet hij de referenties van een natuurlijke persoon naar zijn keuze geven die myCrelan zal gebruiken in naam en voor rekening van de Cliënt en die in de praktijk alle rechten en plichten van dit Reglement zal uitoefenen.

Verrichtingen die met myCrelan worden uitgevoerd, worden door het systeem in een elektronisch journaal en in het geïnformatiseerd bestand van de Bank geregistreerd.

4. Ondertekening van opdrachten

De Titularis van de toegang kan in myCrelan opdrachten ondertekenen met gebruik van:

- hetzij de Digipass, de Response codes en de Pincode
- hetzij Crelan Sign
- hetzij Itsme voor het valideren/ondertekenen van documenten via de Taskbox

De Titularis van de toegang erkent dat elk van de voormelde Ondertekeningsmiddelen een elektronische handtekening vormt die dezelfde bewijskracht heeft als een handgeschreven handtekening en voldoet aan de wettelijke vereisten inzake toerekenbaarheid en integriteit van de inhoud van de opdracht. Het gebruik ervan bewijst dat de Titularis van de toegang met de via myCrelan uitgevoerde opdracht heeft ingestemd en die hij heeft gemachtigd.

5. Beschikbaarheid van myCrelan

De Bank garandeert naar best vermogen de continuïteit van myCrelan. Om de veiligheid en de betrouwbaarheid van myCrelan te vrijwaren, ziet de Bank erop toe dat haar programma's en systemen efficiënt en virusvrij zijn.

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

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

6. Duur – opschorting - einde

Wie via myCrelan toegang heeft bekomen tot de Verbonden Rekening, behoudt het recht om over deze toegang te beschikken zolang deze niet wordt opgezegd en er een aan deze toegang Verbonden rekening blijft bestaan die bij de Bank werd geopend. De Cliënt en de Titularis van de toegang kunnen op elk ogenblik gratis afzien van myCrelan.

De onmiddellijke blokkering van myCrelan kan worden bekomen op aanvraag per telefoon op het nummer (0032) (0)2.555.92.00 (bereikbaar 24/7).

Het is ook altijd mogelijk myCrelan te blokkeren door vijfmaal een foute code van 6 cijfers (bij gebruik van Digipass model 1 – type 250), respectievelijk 8 cijfers (bij gebruik van Digipass model 2 – type 772) in te geven bij het aanmelden.

Daarnaast is het ook mogelijk om enkel de Digipass te blokkeren door vijfmaal een foute Pincode in te geven.

De Bank kan het recht om myCrelan te gebruiken op gelijk welk ogenblik blokkeren, opschorten of intrekken met naleving van een voorafgaandelijke kennisgeving van twee maanden gericht aan de Cliënt of aan de Titularis van de toegang, naargelang het geval.

De Bank kan de toegang zonder voorafgaandelijke kennisgeving blokkeren om redenen die betrekking hebben op de veiligheid, de mogelijkheid van een niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van myCrelan of op uitdrukkelijk bevel van de overheid. De toegang kan bijvoorbeeld worden geblokkeerd in de volgende gevallen : anomalieën, technische problemen of tekenen van piraterij of poging tot piraterij waarbij de veiligheid van myCrelan in het gedrang komt, mogelijke tekortkomingen aan de veiligheidsinstructies, aanwijzing van misbruik of poging tot misbruik van het vertrouwen van de Bank, de Cliënt of de Titularis van de toegang.

De Bank stelt de Cliënt en/of de Titularis van de toegang in kennis van haar motieven via brief, rekeninguittreksel (of bijlage), bericht in myCrelan, e-mail, fax, sms of ieder ander communicatiemiddel dat het meest geschikt en veilig lijkt gelet op het concrete geval en de persoonlijke situatie van de Cliënt, indien mogelijk voorafgaand of ten laatste onmiddellijk na de blokkering, tenzij objectieve redenen inzake veiligheid, een gerechtelijk bevel of een wet dit verbieden.

De Bank deblokkeert de toegang en bezorgt gratis nieuwe Toegangsmiddelen wanneer de redenen die de blokkering rechtvaardigen niet meer bestaan.

De blokkering van de toegang verhindert elke nieuwe verrichting in myCrelan maar de reeds gecodeerde en gevalideerde opdrachten voor uitvoering voorafgaand aan de blokkering zullen een normale uitvoering vinden.

Overeenkomstig artikel 11 dient de Titularis van de toegang in geval van fraude de Bank onmiddellijk na vaststelling te verwittigen teneinde de blokkering van de toegang uit te voeren.

7. Diensten verbonden aan myCrelan

Via myCrelan kunnen onder meer de volgende verrichtingen worden uitgevoerd :

a. Elektronische overschrijvingen in euro tussen de verschillende Rekeningen waarop de Titularis toegang heeft en waarvoor geen periodieke Limieten gelden, en overschrijvingen door debitering van de Verbonden Rekening naar een rekening van derden, rekening houdend met de Limiet die geldt voor de digitale toepassingen van de Cliënt.

b. Elektronische instantoverschrijvingen in euro: De Bank biedt ook de mogelijkheid om via myCrelan instantoverschrijvingen uit te voeren. Een instantoverschrijving verwijst naar een elektronische overschrijving die 24 uur per dag, 7 dagen per week (24/7/365) tussen deelnemende banken plaatsvindt, met fondsen die binnen enkele seconden aan de begunstigde ter beschikking worden gesteld.

c. Raadplegingen van het saldo van de Verbonden rekeningen, van de historiek van de laatste uitgevoerde verrichtingen, van de lijst van domiciliëringen en doorlopende opdrachten, van de uitgavenstaat van een kredietkaart, van de toegekende kredieten of andere tegoeden die de Cliënt bij de Bank heeft.

d. Rekeninginformatiediensten: Het is mogelijk om via myCrelan rekeninginformatie op te vragen over een of meer betaalrekeningen die online raadpleegbaar zijn en die de Titularis van de toegang aanhoudt bij één of meer andere Belgische banken. De Titularis van de toegang die gebruik wenst te maken van deze Rekeninginformatiedienst, dient de Bank hiertoe zijn uitdrukkelijke toestemming te geven. Dit kan in myCrelan of Crelan Mobile. Deze toestemming kan op ieder moment worden ingetrokken door de rekening(en) te verwijderen uit myCrelan of Crelan Mobile. In dat geval zal de Titularis van de toegang de betrokken rekening(en) van de andere bank(en) niet langer zien in myCrelan en Crelan Mobile. De Rekeninginformatiedienst laat de Titularis van de toegang toe om het saldo en een historiek van de verrichtingen van de aangeduide rekeningen te raadplegen. Opdat de Bank toegang zou krijgen tot deze informatie dient de Titularis van de toegang zich te authenticeren met de persoonlijke beveiligings-gegevens die hem door de andere bank werden verstrekt. Deze toegang blijft maximaal 180 dagen geldig. Na het verstrijken van deze termijn dient de Titularis van de toegang zich opnieuw te authenticeren met de persoonlijke beveiligings-gegevens van de andere bank. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld ingevolge het verkrijgen van onjuiste of onvolledige informatie van de andere bank.

e. Betalingsinitiatiediensten : De Titularis kan via myCrelan overschrijvingen uitvoeren vanop een betaalrekening die de Titularis van de toegang bij een andere Belgische bank aanhoudt en die voorafgaandelijk werd toegevoegd in myCrelan of Crelan Mobile. De Titularis van de toegang die gebruik wenst te maken van deze Betalingsinitiatiedienst, dient de Bank hiertoe zijn uitdrukkelijke toestemming te geven. Om de initiatie van de betalingsopdracht door de Bank mogelijk te maken, dient de Titularis van de toegang zich te authenticeren met de persoonlijke beveiligingsgegevens die hem door de andere bank werden verstrekt. De betalingsopdracht die werd geïnitieerd via de Betalingsinitiatiedienst van de Bank wordt uitgevoerd door de andere bank die de rekening beheert. De voorwaarden voor het uitvoeren van deze betalingsopdracht (wijze van toestaan, uitvoeringstermijn, ...) worden geregeld in de overeenkomsten die de Titularis van de toegang heeft met de andere bank. De Bank informeert de Titularis van de toegang over de al dan niet succesvolle initiatie van de betalingsopdracht op basis van de informatie ontvangen van de andere bank.

f. Creëren, annuleren en wijzigen van doorlopende opdrachten in euro : doorlopende overschrijvings- opdrachten kunnen online gebeuren op basis van de volgende periodiciteit : elke maand, om de twee, drie, vier, zes of twaalf maanden. Het bedrag, de mededeling en de einddatum van een doorlopende opdracht kunnen worden gewijzigd. Deze opdrachten kunnen onmiddellijk of op een toekomstige datum worden geannuleerd, onverminderd de betalingen die reeds door het systeem werden uitgevoerd.

g. Annuleren van een debetopdracht van domiciliëring : de herroeping van een domiciliëring via myCrelan heeft een onmiddellijke en toekomstige uitwerking. Onder bepaalde voorwaarden kan een betaling uitgevoerd op basis van een domiciliëring met terugwerkende kracht herroepen worden. Hiervoor wordt er naar het Algemeen Reglement van de Bankverrichtingen verwezen.

h. Gebruik van de optionele dienst Zoomit: via Zoomit kan de Cliënt die daarvoor gekozen heeft elektronische documenten, zoals onder andere facturen en loonfiches die hij ontvangt van een aantal leveranciers, consulteren. Indien er een betalingsopdracht verbonden is aan het elektronische document, maakt Zoomit het makkelijker om betalingen uit te voeren door de basisgegevens van de opdracht in te vullen aan de hand van de gegevens van de factuur. De inhoud van de geleverde documenten behoort tot de contractuele relatie tussen de Cliënt en zijn leveranciers. De Bank is geenszins aansprakelijk voor de inhoud en de correctheid van de elektronische documenten.

i. Beheer Limieten: de Cliënt kan binnen de grenzen en voorwaarden die de Bank bepaalt, via myCrelan en Crelan Mobile de Limieten van zijn/haar digitale toepassingen bij Crelan (myCrelan, Crelan Mobile, ...) raadplegen, beheren en aanpassen.

j. Simulatie van een lening op afbetaling: via myCrelan kan een simulatie voor een lening op afbetaling worden uitgevoerd.

k. Taskbox: de Cliënt zal er via een Taskbox "Mijn To do's" op gewezen worden dat hij een bepaalde handeling moet stellen, zoals het valideren/ondertekenen van bepaalde documenten.

De volledige lijst van de in myCrelan beschikbare diensten kan worden geraadpleegd op www.crelan.be.

myCrelan wordt steeds verbeterd. Andere functionaliteiten kunnen ontwikkeld worden. De Bank brengt de Cliënt en de Titularis van de toegang hiervan op de hoogte via de gepaste kanalen.

8. Tarifiering en kosten

Het afleveren van de Digipass, het ter beschikking houden en vervangen ervan alsmede het gebruik van myCrelan kunnen kosten met zich meebrengen die van de Verbonden Rekening of een andere rekening van de Cliënt of de Titularis worden gedebiteerd. Daarbij baseert men zich op de tarieflijsten van Crelan die gratis beschikbaar zijn in de agentschappen en op de website van de Bank: www.crelan.be.

In geval van opzegging worden de vooraf betaalde jaarlijkse kosten onverwijld terugbetaald in verhouding tot de nog te lopen periode te rekenen vanaf de eerste dag van de maand volgend op de datum van opzegging.

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

9. Wijziging van het contract

De Bank heeft het recht om dit Reglement of de aangerekende kosten in het kader van myCrelan, op elk moment te wijzigen mits de Cliënt hiervan, minstens twee maanden vóór de wijziging van kracht wordt, in kennis wordt gesteld. De wijzigingen inzake wisselkoersen of rentevoeten worden onmiddellijk van kracht, voor zover ze gebeuren op basis van de overeengekomen referentiekoeers. De Cliënt die zijn weigering met een wijziging niet vóór de voorziene datum van inwerkingtreding ter kennis brengt van de Bank, aanvaardt de wijziging. Deze weigering is kosteloos en staat gelijk met het onmiddellijk afzien van myCrelan. In dit geval moet de Digipass aan de Bank terugbezorgd worden.

10. Risico's - Waarschuwing

Elke tekortkoming in de veiligheidsinstructies creëert een aanzienlijk risico op onrechtmatig of bedrieglijk gebruik van myCrelan ten nadele van de Cliënt, de Titularis van de toegang of de Bank. Het systeem voert de gecodeerde verrichtingen uit en boekt ze op de Verbonden Rekeningen zonder de reële identiteit van de persoon die met de persoonlijke Toegangsmiddelen van de Titularis van de toegang de verbinding heeft gerealiseerd, na te gaan. Elke eventueel oneerlijke persoon die over deze Toegangsmiddelen beschikt is in staat om via myCrelan verrichtingen op de Verbonden Rekeningen uit te voeren (raadplegingen, betalingen, elektronische overschrijvingen, enz.). Het is dus onontbeerlijk dat de Titularis van de toegang en de Cliënt nauwgezet de veiligheidsinstructies in acht nemen.

11. Instructies i.v.m. de veiligheid

De Titularis van de toegang moet de Toegangsmiddelen in optimale veiligheidsomstandigheden bewaren en gebruiken onder permanent en exclusief toezicht, zodat niemand anders deze of een kopie ervan kan gebruiken om elektronisch toegang tot de Verbonden rekeningen te hebben.

De Titularis van de toegang moet de nodige voorzorgen nemen om de verschillende codes geheim te houden. Hij moet in het bijzonder zijn Pincode geheim houden, deze onmiddellijk uit het hoofd leren, elke drager waarop deze vermeld staat onmiddellijk vernietigen, deze nooit opschrijven, deze nooit aan andere personen kenbaar maken, ook niet aan vrienden, familieleden, de Cliënt of personen die in naam van de Bank beweren te handelen. De Titularis van de toegang moet al te evidente Pincodes vermijden. Hij moet zijn Pincode beschermen tegen indiscrete blikken wanneer hij deze intoetst op zijn Digipass. Telkens wanneer de geheimhouding van zijn Pincode bedreigd wordt, moet de Titularis van de toegang hem onmiddellijk wijzigen. De procedure om de Pincode te wijzigen is afhankelijk van het type Digipass waarover de Titularis beschikt. De verschillende procedures zijn beschikbaar op www.crelan.be.

De Titularis van de toegang moet eveneens de confidentialiteit van de Response codes bewaren.

Opgelet

De Bank zal nooit vragen om bepaalde persoonlijke gegevens, welke dan ook (bijvoorbeeld een Pin- en Response code, een rekeningnummer, een serienummer van de Digipass,...) per e-mail, per telefoon of elke andere manier mede te delen. In het geval de Titularis van de toegang dergelijke vraag krijgt, dient deze er van uit te gaan dat deze niet van de Bank afkomstig is, maar het hier gaat om e-mails, telefoons,...van bedrieglijke aard waarop de Titularis van de toegang niet moet noch mag antwoorden. Indien de Titularis van de toegang hier gevolg aan geeft, zal het bedrog hem of haar toerekenbaar zijn en kan er geen aanleiding tot schadevergoeding zijn. Verdachte e-mails uit naam van de Bank dienen haar te worden overgemaakt op het adres phishing@crelan.be.

De Titularis van de toegang verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat zijn Toestel dat toegang geeft tot myCrelan voldoet aan de veiligheidsvoorschriften zoals bijvoorbeeld een webbrowser die up to date is en een performant anti-malware (anti-virus en anti-spam) systeem om software piraterij te vermijden.

De Titularis van de toegang moet waakzaam zijn voor malafide internetwebsites die de website van Crelan zouden kunnen nabootsen, wanneer hij zich aanmeldt op myCrelan. De verbinding tot myCrelan dient rechtstreeks via de website van de Bank te gebeuren via myCrelan.crelan.be of via de homepage www.crelan.be. Het is strikt verboden om zich tot myCrelan te verbinden door te klikken op een hyperlink die men ontving. De Bank verstuurt nooit berichten met een hyperlink naar de website van myCrelan, noch via e-mail, WhatsApp, sms, Messenger, noch via enig ander communicatiemiddel.

De Titularis van de toegang verbindt er zich eveneens toe om zijn Toestel dat toegang geeft tot myCrelan nooit onbeheerd achter te laten, of ter beschikking te stellen van een derde met een geopende myCrelan-sessie.

De Titularis van de toegang moet er eveneens over waken dat elke sessie in een beveiligde omgeving tot stand komt.

Indien de Titularis van de toegang deze veiligheidsvoorschriften niet naleeft, kan de Bank niet aansprakelijk gesteld worden voor de eventuele schade die hieruit zou voortvloeien.

In geval van diefstal, verlies van de Digipass, namaak, niet toegestane toegang tot de Verbonden Rekeningen of elke andere anomalie die misbruik of een gevaar voor misbruik van de myCrelan toegang doet vermoeden, moet de Titularis van de toegang onmiddellijk contact opnemen met de Bank om de myCrelan toegang te blokkeren. De myCrelan-toegang kan ook onmiddellijk geblokkeerd worden door vijfmaal een foute code van 6 cijfers (bij gebruik van Digipass model 1 – type 250), respectievelijk 8 cijfers (bij gebruik van Digipass model 2 – type 772) in te toetsen bij het aanmelden of op telefonische vraag op het nummer (0032) (0)2.555.92.00 (bereikbaar 24/7). De Bank kan de telefonische oproepen opnemen om betwistingen te voorkomen. De Titularis van de toegang en de Cliënt kunnen, na een binnen 18 maanden aan de Bank gericht verzoek, het bewijs van de blokkering of de aanvraag tot blokkering verkrijgen.

De Titularis van de toegang dient eveneens de Bank onverwijld een schriftelijk relaas van het voorval te bezorgen en klacht neer te leggen bij de politie (of in het buitenland bij de instanties met een gelijkwaardige bevoegdheid). Een kopie van de klacht en de referentie van het dossier dienen aan de Bank te worden meegedeeld. De Cliënt en de Titularis van de toegang moeten zo goed mogelijk aan het onderzoek meewerken.

Elke tekortkoming aan de hierboven vermelde veiligheidsinstructies is een grove nalatigheid. Worden eveneens als grove nalatigheid beschouwd: het noteren van zijn gepersonaliseerde veiligheids-gegevens, zoals zijn identificatienummer of enige andere code in een gemakkelijk herkenbare vorm, en met name op de Toegangsmiddelen of het Toestel of op enig voorwerp of een document dat de betaler bij de Toegangsmiddelen of het Toestel bewaart of bij zich draagt, alsook het feit van de Bank of de door laatstgenoemde aangeduide entiteit, niet in kennis te hebben gesteld van zodra men kennis heeft van het verlies of de diefstal van de Toegangsmiddelen of het Toestel.

De Titularis van de toegang en de Cliënt zijn ten aanzien van de Bank hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor elke grove nalatigheid, opzettelijke tekortkoming in de door dit Reglement bepaalde verplichtingen of bij fraude.

12. Veiligheidsmaatregelen genomen door de Bank

De Bank neemt in haar organisatie en net alle redelijke voorzichtigheidsmaatregelen. Binnen haar organisatie zorgt de Bank voor de geheimhouding van de Activatiecode en de Bank levert deze afzonderlijk van de Digipass af.

De Bank biedt de Titularis van de toegang steeds de mogelijkheid om de toegang tot myCrelan te blokkeren bij gevaar voor misbruik.

De Bank behoudt zich het recht voor om op eigen initiatief deze toegang te blokkeren wanneer de veiligheid van de dienst myCrelan op het spel staat of een ongeoorloofd of bedrieglijk gebruik ervan mogelijk blijkt. Ze stelt de Titularis van de toegang of de Cliënt hiervan, indien mogelijk voorafgaand aan de blokkering of onmiddellijk erna in kennis, behalve indien de wet, een gerechtelijk bevel, de overheid of veiligheidsredenen zich hiertegen verzetten.

13. Aansprakelijkheid – niet toegestane of niet correcte verrichtingen

De Bank is ten aanzien van de Cliënt-betaler aansprakelijk voor de goede uitvoering van de correct geïnitieerde elektronische opdrachten die haar op correcte wijze bereiken. Er dient verwezen te worden naar het Algemeen reglement van de bankverrichtingen voor verdere toelichting over de uitvoering van (betalings)opdrachten en over betwistingen, aansprakelijkheid, niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransacties en over het eventuele recht op vergoeding.

Hieronder worden de bijzondere regels vermeld die van toepassing zijn op verrichtingen op een Verbonden Rekening, uitgevoerd met de Toegangsmiddelen.

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

Het risico ten laste van de Cliënt-betaler die als Consument optreedt is evenwel beperkt tot een bedrag van 50 EUR. In afwijking hiervan draagt de Cliënt-betaler die als Consument optreedt geen enkel verlies indien:

1° het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument niet kon worden vastgesteld door de betaler voordat een betaling plaatsvond, tenzij de betaler zelf frauduleus heeft gehandeld, of

2° het verlies is veroorzaakt door het handelen of nalaten van een werknemer, agent of bijkantoor van een betalingsdienstaanbieder of van een entiteit waaraan diens activiteiten werden uitbesteed.

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

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

Bij verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van de Toegangsmiddelen, draagt de Bank integraal het verlies dat voortvloeit uit de ongeoorloofde verrichtingen die werden uitgevoerd na de aanvraag tot blokkering van de toegang op het nummer (0032) (0)2.555.92.00 (bereikbaar 24/7), behalve in geval van fraude van de Cliënt, de Titularis van de toegang of hun gevolmachtigde, die in dat geval geen enkel verhaal hebben tegen de Bank, die hen hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk kan stellen voor de terugvordering van haar eventueel geleden schade.

De Titularis van de toegang dient eveneens de Bank onverwijld een schriftelijk relaas van het voorval te bezorgen en klacht neer te leggen bij de politie (of in het buitenland bij de instanties met een gelijkwaardige bevoegdheid). Een kopie van de klacht en de referentie van het dossier dienen aan de Bank te worden meegedeeld. De Cliënt en de Titularis moeten zo goed als mogelijk aan het onderzoek meewerken.

In geval van een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde betalingstransactie die geïnitieerd werd via de in artikel 7 beschreven Betalingsinitiatiedienst in myCrelan dient de Cliënt terugbetaling te vragen aan de andere bank die zijn rekening beheert.

14. Bewijs

Een elektronisch journaal van de Bank registreert de relevante gegevens van de verrichtingen die via myCrelan en met de Toegangsmiddelen werden uitgevoerd. In geval van betwisting kan de Bank de inhoud van de registratie op papier of op gelijk welke andere drager weergeven. Onverminderd het recht van de Cliënt en de Titularis van de toegang om via alle middelen het tegenbewijs te leveren, wordt overeengekomen dat de correcte registratie van gelijkaardige verrichtingen vóór en na de verrichting in kwestie bewijst dat het systeem correct heeft gewerkt en dat de verrichting in kwestie niet door een technische of andere tekortkoming werd beïnvloed. De gegevens die in het elektronisch journaal van de Bank werden geregistreerd, kunnen als bewijs worden aangevoerd tegen de Cliënt die geen Consument is, onverminderd diens recht om het tegendeel te bewijzen. De registratie van een verrichting die via myCrelan werd uitgevoerd door middel van de Toegangsmiddelen verbonden aan de betrokken rekening doet vermoeden, tot bewijs van het tegendeel, dat de Cliënt of de Titularis van de toegang zelf de verrichting heeft geïnitieerd en goedgekeurd (elektronisch ondertekend).

De aangerekende kosten alsook de verrichtingen die op de rekening via myCrelan werden uitgevoerd, worden nauwkeurig opgenomen op rekeninguittreksels die meegedeeld worden of ter beschikking worden gehouden, zoals voorzien in het Algemeen reglement van de bankverrichtingen en de bijzondere overeenkomsten.

15. Briefwisseling

De Cliënt die een myCrelan toegang heeft, ontvangt standaard de briefwisseling voor al zijn rekeningen via elektronische weg. De rekeningafschriften en de bijlagen worden niet per post verstuurd.

myCrelan biedt eveneens de mogelijkheid om de rekeninguittreksels af te drukken.

De Cliënt verbindt er zich toe om minstens een keer om de veertien dagen kennis te nemen van zijn niet-commerciële berichten uitgaande van de Bank.

16. Klachten en geschillen

Klachten kunnen worden ingediend overeenkomstig wat er in het Algemeen reglement van de bankverrichtingen werd bepaald.

Rechtsvorderingen en geschillen in verband met de diensten, beoogd in dit Reglement vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de Belgische hoven en rechtbanken. Het Belgisch recht is van toepassing.

17. Tussenkomende derden

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de onderbrekingen, storingen en functiestoornissen die buiten de Bank hun oorsprong vinden, met name die waarvoor andere operatoren aansprakelijk zijn (storingen op het internet, de wifi of het elektriciteitsnet, of storingen bij andere betalingsdienstaanbieders bijvoorbeeld) of die te wijten zijn aan materieel dat niet door de Bank is erkend (personal computer of tablet of elk ander toestel dat toegang geeft tot myCrelan).

De Bank staat buiten de verkoopsovereenkomst van de voor de bankverrichtingen gebruikte computer en staat buiten de door de Cliënt of de Titularis van de toegang aangegane contracten met andere operatoren (internet, elektriciteit, verkopers van diensten of producten die via myCrelan werden betaald, enz.).

De Cliënt en de Titularis van de toegang moeten zich dus tot deze operatoren wenden om hun contractuele voorwaarden te kennen, inzonderheid inzake aansprakelijkheid en tarieven.

18. Gebruiks- en eigendomsrecht

De Bank is eigenaar van de programma's, de toepassingen en documentatie betreffende myCrelan. Het contract met de Titularis brengt geen enkele eigendomsoverdracht met zich mee inzake intellectuele rechten of procédés.

De Titularis van de toegang beschikt slechts over een strikt persoonlijk gebruiksrecht van myCrelan. Hij mag er geen ander gebruik van maken dan wat in dit Reglement voorzien werd.

Het is de Titularis niet toegestaan merken, logo's, softwareprogramma's, documentatie of enig ander element van myCrelan op enigerlei wijze, gratis of tegen vergoeding, geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen van derden, te bewerken, te reproduceren of anderszins te veranderen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bank. De door de Bank afgeleverde Digipass blijft haar exclusieve eigendom en moet haar worden teruggegeven wanneer aan het gebruik ervan een einde wordt gesteld.

19. Gebruik van foto's op myCrelan

De Cliënt kan myCrelan personaliseren door een persoonlijke foto toe te voegen. De Cliënt verbindt er zich toe om geen foto te gebruiken die in strijd is met de wettelijke bepalingen of de rechten van derden, waaronder intellectuele eigendomsrechten zoals auteursrechten, rechten op tekeningen en modellen.

De Bank behoudt zich het recht voor om hiermee strijdige foto's te weigeren of te verwijderen.

20. Taal

De relatie tussen de Cliënt, de Titularis van de toegang en de Bank komt tot stand in het Nederlands of het Frans zoals door de partijen werd overeengekomen en zoals bekend is in de systemen van de Bank.
