

Bruxelles, le 5/06/2024

# Transition digitale d'AXA Banque vers Crelan. Crelan guide les clients pas à pas.

Lundi prochain, le 10 juin, Crelan et AXA Banque deviendront une seule banque qui continuera ses activités sous le nom de Crelan. Depuis quelques mois les clients AXA Banque reçoivent toutes les informations utiles à ce sujet par courrier papier dans leur boîte aux lettres, mais aussi via les différentes applications des deux banques et via le site web. Sur [www.crelan.be](https://www.crelan.be), une page entière est dédiée à la transition digitale.

## Où trouver l'information ?

Toutes les informations nécessaires aux clients venant d'AXA Banque sont réunies sur la page <https://www.crelan.be/fr/particuliers/transition-digitale>

Celle-ci reprend tous les cas de figure possibles (clients particuliers, professionnels, utilisant une tablette, un pc...) et rassemble les informations qui permettront aux clients d'AXA Banque de s'enregistrer dans le homebanking et/ou dans l'application mobile de Crelan **dès le lundi 10 juin**.

Nous comprenons que la transition vers de nouveaux outils de paiement puisse susciter des questions, voire même de l'inquiétude. Nous avons donc rassemblé des informations utiles et une réponse à toutes les questions qu'ils pourraient se poser en un seul et même endroit.

Des plans par étapes détaillés sont disponibles dans chaque cas et décrivent comment s'enregistrer dans les applications via les 3 solutions proposées, à savoir :

- **Enregistrement via app2app**  
Pour faciliter la transition, nous avons mis au point la procédure app2app. Cette procédure relie techniquement l'application mobile d'AXA Banque et de Crelan. Elle sera disponible jusqu'à six semaines après la fusion.
- **Enregistrement via Itsme**  
L'enregistrement dans l'application mobile Crelan peut également se faire via Itsme, sauf pour les mineurs et les clients de nationalité étrangère. Pour que cette procédure se déroule sans problème, le client doit toutefois veiller lui-même à ce que son application Itsme soit mise à jour. Cette procédure n'a pas de date limite.
- **Homebanking**  
Les clients qui utilisent uniquement le homebanking (et donc pas l'application mobile) ainsi que les clients professionnels peuvent s'inscrire dans myCrelan (Pro) via leur digipass et le plan par étapes qu'ils ont reçu par courrier.

Si les clients utilisent à la fois le homebanking et l'application mobile, ils doivent d'abord s'inscrire dans l'application mobile, et ensuite dans le système de homebanking myCrelan.

**Points d'attention :**

- Nous invitons les clients concernés à lire ces informations avec beaucoup d'attention, mais nous leur rappelons qu'il ne sera possible d'accéder aux applications qu'à partir de lundi prochain, 10 juin.
- Nous rappelons également à tous nos clients d'être vigilants par rapport au phishing. En effet, cette période de fusion pourrait donner des idées aux fraudeurs. Crelan et AXA Banque ne demanderont jamais aux clients de communiquer les détails de leurs cartes ou les codes de leur application par téléphone, par e-mail ou par d'autres moyens. Il convient également d'être attentif aux appels téléphoniques, aux e-mails, aux messages et autres formes de contact suspects. Au moindre doute, nous invitons nos clients à nous contacter via [phishing@crelan.be](mailto:phishing@crelan.be).

**Liens utiles :**

- Live feed fusion : <https://www.crelan.be/fr/particuliers/article/infos-fusion>
- Transition digitale : <https://www.crelan.be/fr/particuliers/transition-digitale>

**À propos du Groupe Crelan**

Le groupe financier est formé par CrelanCo SA, Crelan SA, Europabank SA et AXA Bank Belgium SA. Il se classe au cinquième rang des banques de détail belges par le total d'actifs. Le groupe Crelan est représenté par trois logos de banques : Crelan, AXA Banque et Europabank. Au 31/12/2023, le groupe Crelan compte : 4.456 collaborateurs (tant les membres du personnel que les agents bancaires indépendants et leurs collaborateurs), 792 agences, 283.629 actionnaires coopérateurs, près de 1,8 million de clients et un total de bilan d'un peu moins de 54 milliards d'euros. En outre, le groupe bancaire gère 42,4 milliards d'euros de dépôts de la clientèle, 15,5 milliards d'investissements hors bilan et soutient les ménages et les entreprises belges avec 49,0 milliards de crédits.

**Contact presse :**

Caroline Beauvois, senior communication advisor  
Tél. : + 32 (0) 475 82 09 34  
Mail : [press@crelan.be](mailto:press@crelan.be)