

# AXA Banque devient Crelan.

## Voici comment installer myCrelan (Pro) Homebanking après la fusion.

Cher client,

Le week-end des 8 et 9 juin, AXA Banque deviendra Crelan.  
L'app mobile et le Homebanking d'AXA Banque ne seront alors plus disponibles.

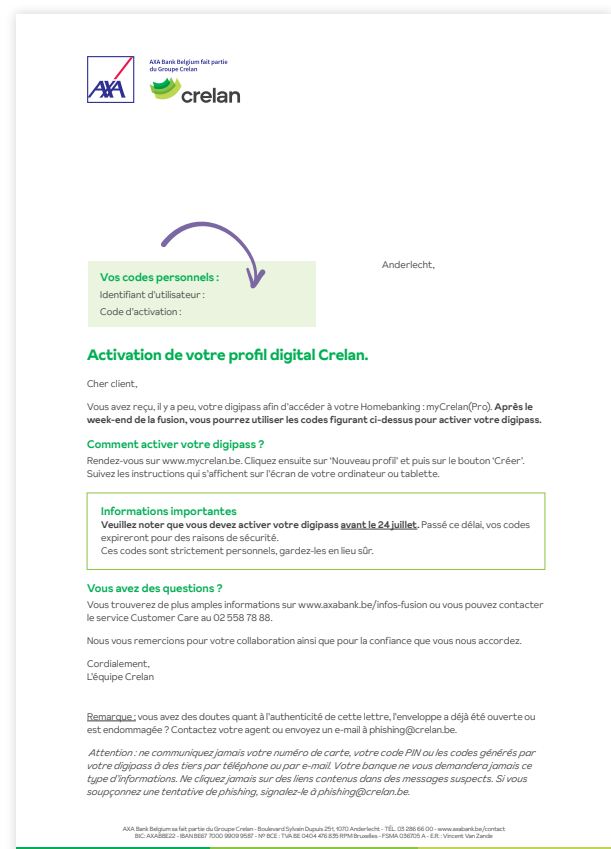
Nous allons vous guider pas à pas pour que vous puissiez effectuer vos opérations bancaires en digital via myCrelan (Pro) Homebanking à partir du 10 juin.

Vous devriez avoir reçu un digipass par la poste pour le 8 juin et, quelques jours plus tard, une lettre avec deux codes personnels. Vous avez besoin de ce digipass pour vous connecter à myCrelan (Pro) Homebanking.

Le plan par étapes ci-dessous, vous permettra d'activer à la fois votre digipass et myCrelan (Pro) Homebanking.

Gardez cette lettre à portée de main, car vous aurez besoin des codes qui sont indiqués en haut à gauche. Vous aurez aussi besoin de votre carte d'identité électronique ou de votre carte bancaire pour vous enregistrer.

- **Votre identifiant d'utilisateur**
- **Votre code d'activation**



AXA Bank Belgium fait partie du Groupe Crelan

**Vos codes personnels :**

Identifiant d'utilisateur : \_\_\_\_\_

Code d'activation : \_\_\_\_\_

**Activation de votre profil digital Crelan.**

Cher client,

Vous avez reçu, il y a peu, votre digipass afin d'accéder à votre Homebanking : myCrelan(Pro). **Après le week-end de la fusion, vous pourrez utiliser les codes figurant ci-dessus pour activer votre digipass.**

**Comment activer votre digipass ?**

Rendez-vous sur [www.mycrelan.be](http://www.mycrelan.be). Cliquez ensuite sur "Nouveau profil" et puis sur le bouton "Créer". Suivez les instructions qui s'affichent sur l'écran de votre ordinateur ou tablette.

**Informations importantes**

**Veillez noter que vous devez activer votre digipass avant le 24 juillet.** Passé ce délai, vos codes expireront pour des raisons de sécurité. Ces codes sont strictement personnels, gardez-les en lieu sûr.

**Vous avez des questions ?**

Vous trouverez de plus amples informations sur [www.axabank.be/infos-fusion](http://www.axabank.be/infos-fusion) ou vous pouvez contacter le service Customer Care au 02 558 78 88.

Nous vous remercions pour votre collaboration ainsi que pour la confiance que vous nous accordez.

Cordialement,  
L'équipe Crelan

**Remarque :** vous avez des doutes quant à l'authenticité de cette lettre, l'enveloppe a déjà été ouverte ou est endommagée ? Contactez votre agent ou envoyez un e-mail à [phishing@crelan.be](mailto:phishing@crelan.be).

*Attention : ne communiquez jamais votre numéro de carte, votre code PIN ou les codes générés par votre digipass à des tiers par téléphone ou par e-mail. Votre banque ne vous demandera jamais ce type d'informations. Ne cliquez jamais sur des liens contenus dans des messages suspects. Si vous soupçonnez une tentative de phishing, signalez-le à [phishing@crelan.be](mailto:phishing@crelan.be).*

AXA Bank Belgium est fait partie du Groupe Crelan - Boulevard Sylvain Dupuis 251 1070 Anderlecht - TEL. 03 286 66 00 - [www.axabank.be/contact](http://www.axabank.be/contact)  
BIC: AXABE22 - BANQUE BELGIE 1000900950P - N° BCE : 194.86.0424.476.636 RPM/Bruxelles - F35MA038703 A - E.R. Vincent Van Zeele

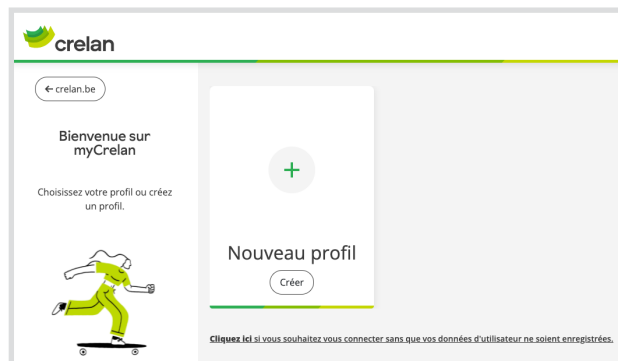
### Important à savoir :

- **Vous ne pourrez plus utiliser le lecteur de carte AXA Banque pour vous connecter à Crelan après la fusion.** Saviez-vous que vous pouvez apporter ce lecteur de carte dans un point de collecte Recupel dans un parc de recyclage près de chez vous ?
- Après la fusion, toutes les informations à propos des opérations bancaires en digital chez Crelan resteront également disponibles sur le site [crelan.be](http://crelan.be).

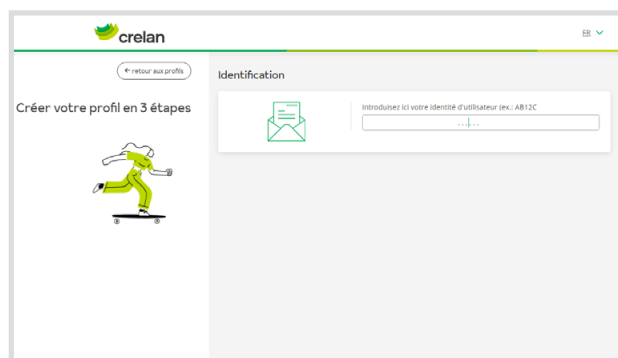
## Voici comment vous connecter avec votre digipass Crelan sur myCrelan.be :

1. Ouvrez [mycrelan.be](https://mycrelan.be) sur votre ordinateur pour lancer l'activation de votre digipass et de myCrelan (Pro) Homebanking.

2. Choisissez « Créer » sous « Nouveau profil ».



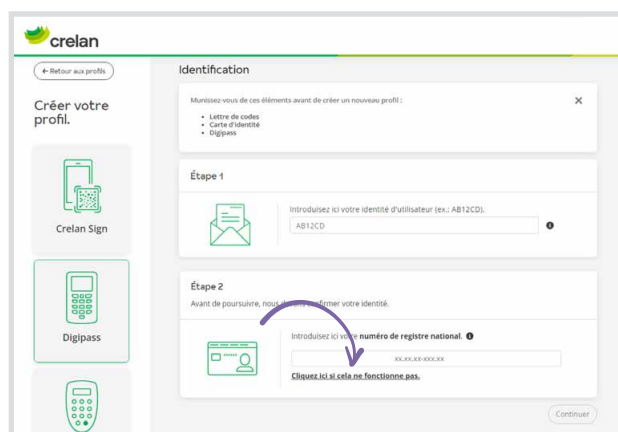
3. Saisissez votre identifiant d'utilisateur qui se trouve dans la lettre que vous avez reçue de Crelan.

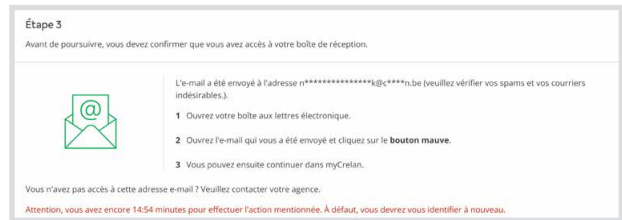


4. Introduisez votre numéro de registre national.

Il se trouve au dos de votre carte d'identité.

En cas de problème, cliquez sur « **cliquez ici si cela ne fonctionne pas** » et suivez les instructions qui s'affichent sur l'écran suivant pour vous identifier avec votre numéro de carte bancaire.





5. Vous allez recevoir un e-mail d'activation à l'adresse e-mail enregistrée chez AXA Banque.

**Ouvrez votre messagerie électronique.**

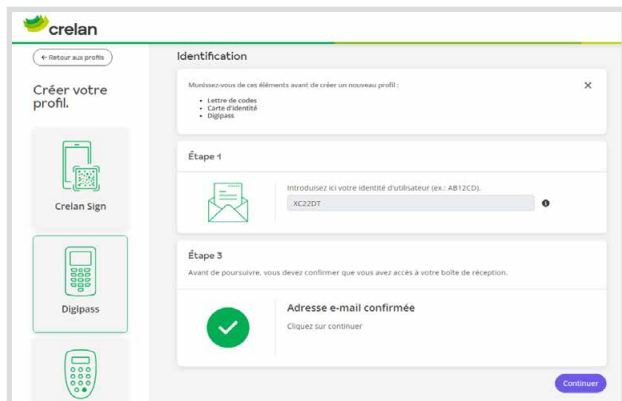
Dans l'e-mail reçu, cliquez sur le lien d'activation pour confirmer votre inscription. Assurez-vous de vérifier le dossier des courriers indésirables (spams) si vous ne voyez pas cet e-mail.

**Attention :** vous n'avez que 15 minutes à compter de la réception de l'e-mail pour cliquer sur le lien d'activation.

**Vous n'avez pas reçu d'e-mail ? Contactez le Customer Care au 02/ 558 78 88 ou via le formulaire en ligne.**

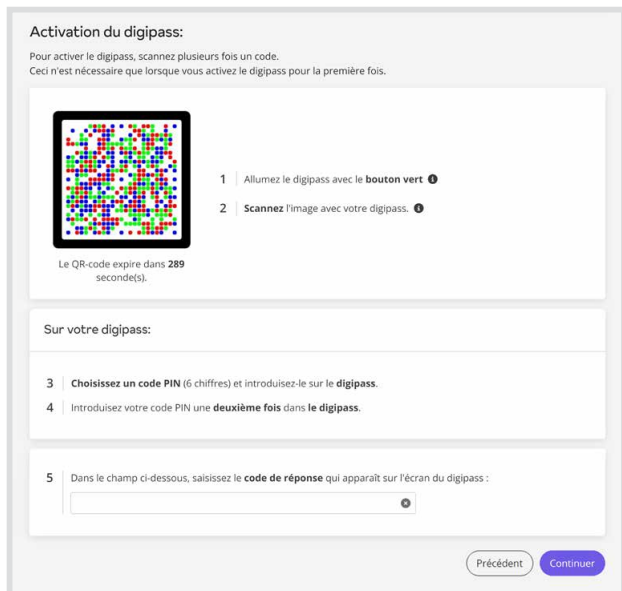


6. Dans mycrelan.be, cliquez sur le bouton violet « Continuer » en bas à droite de l'écran.



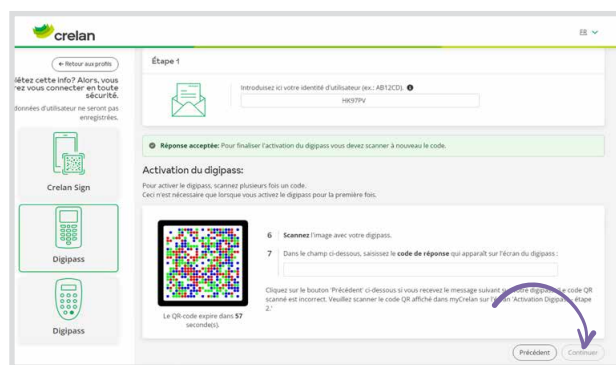
7. Activez maintenant votre digipass et myCrelan (Pro) Homebanking en suivant les étapes sur votre écran d'ordinateur.

- Allumez votre digipass avec le bouton vert.
- Scannez l'image sur l'écran de votre ordinateur avec votre digipass.
- Choisissez un code PIN et tapez-le sur votre digipass.
- Répétez votre code PIN.
- Un **code de réponse** s'affiche sur votre digipass.
- Saisissez-le dans la case blanche sur l'écran de votre ordinateur et cliquez sur « Continuer »

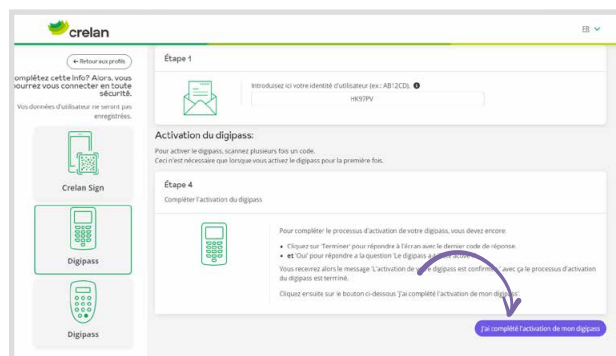


8. Scannez une nouvelle fois l'image à l'aide de votre digipass.

Dans la case vide, saisissez à nouveau le code de réponse qui s'affiche sur votre digipass. Cliquez sur « Continuer ».



9. Confirmez maintenant l'activation de votre digipass en cliquant sur le bouton violet « J'ai complété l'activation de mon digipass ».

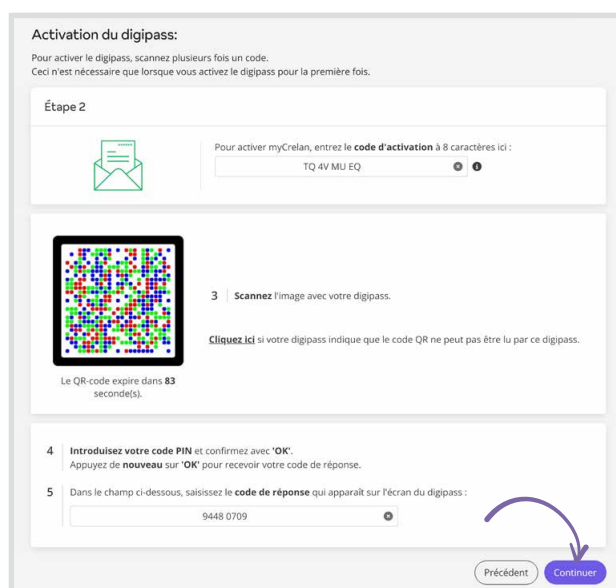


10. Saisissez le code d'activation qui est indiqué en haut de la lettre.

11. Scannez l'image à l'aide de votre digipass.

12. Introduisez le code PIN que vous avez choisi à l'étape 7 sur le digipass.

13. Au bas de votre écran, introduisez le code de réponse qui apparaît sur votre digipass et cliquez sur « Continuer ».



14. Parfait ! Votre digipass et myCrelan (Pro) Homebanking sont activés.

Vous pouvez désormais effectuer vos opérations bancaires via myCrelan Homebanking. Bienvenue chez Crelan !

### Des questions ? Posez-les à notre Customer Care :

Contactez le Customer Care au 02/ 558 78 88 ou via le [formulaire en ligne](#).