

# AXA Bank wordt Crelan.

## Zo installeert u na de fusie myCrelan (Pro) homebanking.

Beste klant,

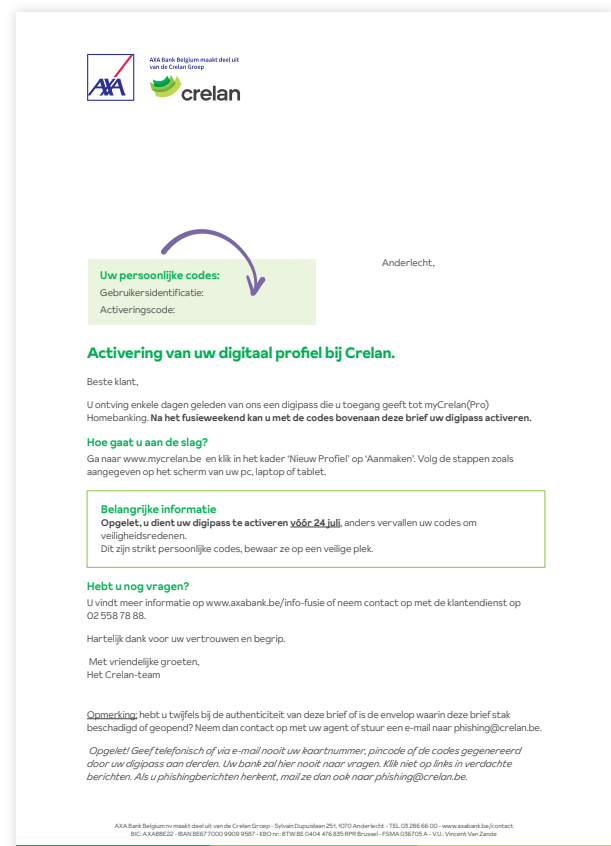
AXA Bank maakt in het weekend van 8 en 9 juni de overstap naar Crelan. De mobile app en homebanking van AXA Bank zullen dan niet meer beschikbaar zijn.

Hieronder begeleiden we u stap voor stap om vanaf 10 juni digitaal te bankieren via myCrelan (Pro) homebanking. Als het goed is, hebt u voor 8 juni een digipass ontvangen via de post en enkele dagen later ook een brief met twee persoonlijke codes. U hebt deze digipass nodig om aan te melden in myCrelan (Pro) homebanking.

In het stappenplan hieronder activeert u zowel uw digipass als myCrelan (Pro) homebanking.

Hou deze brief bij de hand, want u hebt de codes links bovenaan samen met uw elektronische identiteitskaart of bankkaart eenmalig nodig om te registreren:

- Uw gebruikersidentificatie
- Uw activeringscode



AXA Bank Belgium maakt deel uit van de Crelan Group

**Uw persoonlijke codes:**  
Gebruikersidentificatie:  
Activeringscode:

Anderlecht,

**Activering van uw digitaal profiel bij Crelan.**

Beste klant,

U ontving enkele dagen geleden van ons een digipass die u toegang geeft tot myCrelan(Pro) Homebanking. **Na het fusieweekend kan u met de codes bovenaan deze brief uw digipass activeren.**

**Hoe gaat u aan de slag?**  
Ga naar [www.mycrelan.be](http://www.mycrelan.be) en klik in het kader 'Nieuw Profiel' op 'Aanmaken'. Volg de stappen zoals aangegeven op het scherm van uw pc, laptop of tablet.

**Belangrijke informatie**  
Opgelet, u dient uw digipass te activeren vóór 24 juli, anders vervallen uw codes om veiligheidsredenen.  
Dit zijn strikt persoonlijke codes, bewaar ze op een veilige plek.

**Hebt u nog vragen?**  
U vindt meer informatie op [www.axabank.be/info-fusie](http://www.axabank.be/info-fusie) of neem contact op met de klantendienst op 02 558 78 88.

Hartelijk dank voor uw vertrouwen en begrip.  
Met vriendelijke groeten,  
Het Crelan-team

**Opmerking:** hebt u twijfels bij de authenticiteit van deze brief of is de envelop waarin deze brief stak beschadigd of geopend? Neem dan contact op met uw agent of stuur een e-mail naar [phishing@crelan.be](mailto:phishing@crelan.be).

*Opgelet! Geef telefonisch of via e-mail nooit uw kaartnummer, pincode of de codes gegenereerd door uw digipass aan derden. Uw bank zal hier nooit naar vragen. Klik niet op links in verdachte berichten. Als u phishingberichten herkent, mail ze dan ook naar [phishing@crelan.be](mailto:phishing@crelan.be).*

AXA Bank Belgium maakt deel uit van de Crelan Group - Sythet-Duipuislaan 251, 1070 Anderlecht - TEL. 02 286 66 00 - [www.axabank.be/contact](http://www.axabank.be/contact)  
RIB: AXABE22 - BAN BE01 7000 9909 9591 - IBAN: STW 02 0414 476 625 1999 Brussel - FSMA 056705 A - V.U. Vincent Van Zande

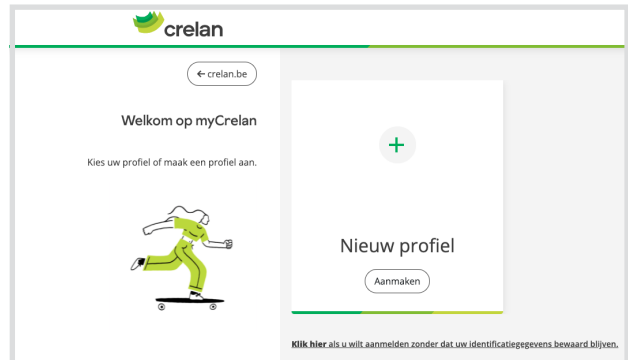
### Goed om te weten:

- Uw AXA Bank-kaartlezer kunt u na de fusie niet gebruiken om aan te melden bij Crelan. Wist u dat u de kaartlezer naar een Recupel-verzamelpunt in een recyclagepark in uw buurt kunt brengen?
- Na de fusie blijft alle info om bij Crelan digitaal te kunnen bankieren ook beschikbaar op [crelan.be](http://crelan.be)

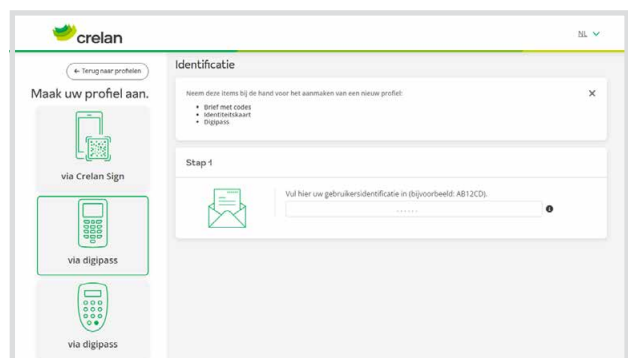
## Zo meldt u aan met uw Crelan digipass via mycrelan.be:

1. Open [mycrelan.be](https://mycrelan.be) op uw computer om de activatie van uw digipass en myCrelan (Pro) homebanking te starten.

2. Kies 'Nieuw profiel Aanmaken'.



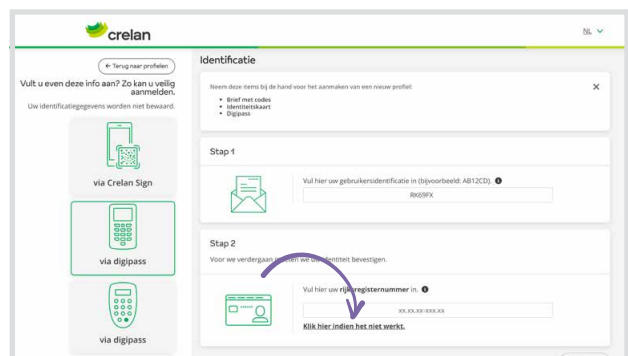
3. Vul nu de gebruikersidentificatie in die u in de brief van Crelan hebt ontvangen.



4. Vul vervolgens uw rijksregisternummer in.

Dit vindt u terug op de achterkant van uw identiteitskaart.

Indien dit niet zou werken, klik dan op **“Klik hier indien het niet werkt”** en volg de instructies die op het volgende scherm verschijnen om te identificeren met uw bankkaartnummer.



**Stap 3**  
Voor u verder kan moet u bevestigen dat u toegang hebt tot uw mailbox.



De mail is gestuurd naar: n\*\*\*\*\*@c\*\*\*\*n.be (controleer ook je spam en ongewenste email).

- 1 Open de mail die u is toegestuurd.
- 2 Klik op de **paarse knop**.
- 3 Nadien kan u verdergaan in myCrelan.

Heeft u geen toegang tot dit mailadres? Neem dan contact op met uw agentschap.

**Opgelet**, u heeft nog 14:48 minuten om de vermelde actie uit te voeren. Zoniet dan moet u zich opnieuw identificeren.

5. U ontvangt nu een activatiemail op het door AXA Bank gekende e-mailadres.

**Open uw mailbox** en klik in deze e-mail op de activatielink om uw registratie te bevestigen. Kijk zeker even in de ongewenste post (spamfolder) als u de e-mail niet meteen terugvindt.

**Opgelet:** u hebt vanaf de ontvangst van de mail slechts 15 minuten de tijd om op de activatielink in de mail te klikken.

**Geen mail ontvangen?**  
**Contacteer Customer Care via 02/ 558 78 88 of via het [online formulier](#).**



Beste \_\_\_\_\_,

U bent bezig met het activeren van uw online banking tool **myCrelan of myCrelan Pro**. Handig, want zo kunt u uw bankzaken makkelijk en op elk ogenblik online regelen via uw pc of laptop.

Om er zeker van te zijn dat u de persoon bent die **myCrelan of myCrelan Pro** wil activeren, vragen we u om op de knop hieronder te klikken. Hiermee bevestigt u uw registratie:

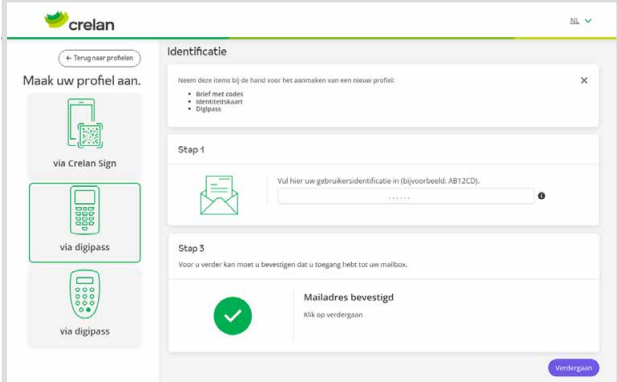
**Mijn registratie bevestigen**

**Opgelet:** als u niet zelf de aanmaak van **myCrelan of myCrelan Pro** bent gestart, klik dan niet op de paarse knop, en verwijder deze mail onmiddellijk. Indien u een vraag heeft over deze e-mail contacteer dan Customer Care:

- via [mycrelan@crelan.be](mailto:mycrelan@crelan.be)
- op +32 2 558 78 88 (van maandag tot donderdag van 8.30 tot 16.30 uur, vrijdag van 8.30 tot 16.00 uur, behalve op feestdagen en banksluitingsdagen)

Veel succes!  
Uw Crelan-team

6. Klik in mycrelan.be op uw scherm op de paarse knop met '**Verdergaan**'.



**Identificatie**

Neem deze items bij de hand voor het aanmaken van een nieuw profiel:

- Brief met codes
- Identiteitskaart
- Digipass

**Stap 1**  
Vul hier uw gebruikersidentificatie in (bijvoorbeeld: AB12CD):

**Stap 3**  
Voor u verder kan moet u bevestigen dat u toegang hebt tot uw mailbox.

**Mailadres bevestigd**  
Klik op verdergaan

**Verdergaan**


7. Activeer nu uw digipass en myCrelan (Pro) homebanking door de stappen te volgen op het scherm van uw computer.

- Zet uw digipass aan met de groene knop.
- Scan de afbeelding op uw scherm door de digipass ervoor te houden
- Kies een pincode en tik ze in op uw digipass.
- Herhaal uw pincode.
- Er verschijnt nu een **response code** op uw digipass. Tik die in het witte vak op uw computer en klik op '**Verdergaan**'.



**Activatie Digipass:**

Om de digipass te activeren moet u enkele malen een code scannen. Dit is enkel nodig wanneer u de digipass voor de eerste keer activeert.



De QR-code vervalt binnen 282 seconden(h).

- 1 Zet de digipass aan met de **groene knop**.
- 2 Scan de afbeelding met uw digipass.

**Op uw digipass:**

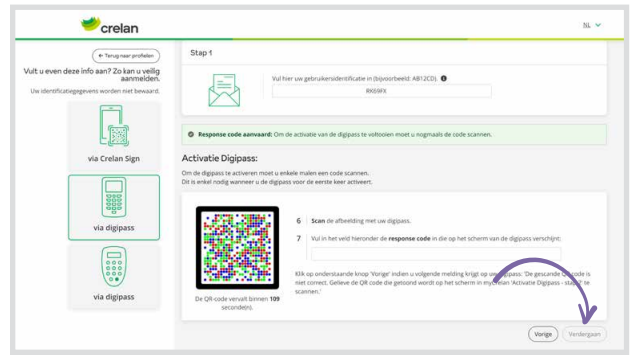
- 3 Kies een PIN (6 cijfers) en vul deze in op de digipass.
- 4 Voer uw PIN een tweede keer in op de digipass.

5 Vul in het veld hieronder de **response code** in die op het scherm van de digipass verschijnt:

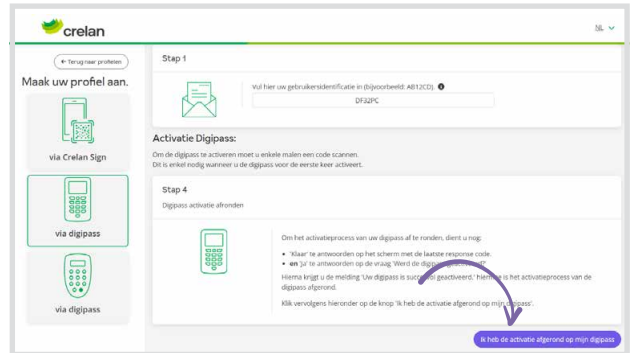
**Verdergaan**

8. Scan opnieuw de afbeelding met uw digipass.

Vul in het lege vak opnieuw de response code in die op uw digipass verschijnt. Klik op 'Verdergaan'.



9. Bevestig nu de activatie van uw digipass door op de paarse knop 'Ik heb de activatie afgerond op mijn digipass' te klikken.

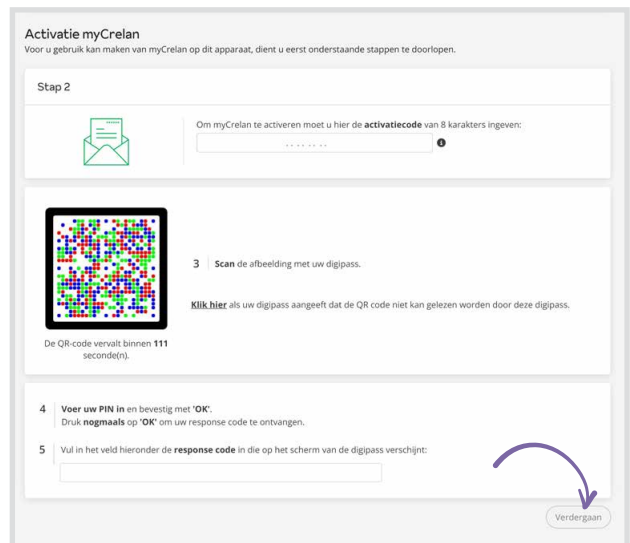


10. Vul nu uw activatiecode in die bovenaan de brief vermeld staat.

11. Scan de afbeelding met uw digipass.

12. Tik op de digipass de pincode in die u in stap 7 al hebt gebruikt.

13. Vul onderaan uw scherm nu de reponse code in die op uw digipass verschijnt en klik op 'Verdergaan'.



14. Prima. Uw digipass en myCrelan (Pro) homebanking zijn nu geactiveerd!

U kunt nu starten met digitaal bankieren via myCrelan homebanking. Welkom bij Crelan!

Hebt u nog vragen? Stel ze aan ons Customer Care team:

Contacteer Customer Care via 02/ 558 78 88 of via het [online formulier](#).