

Vous utilisez myCrelan pour la première fois ? Vous trouverez ici quelques réponses aux questions les plus fréquentes.

1. La procédure de connexion pour accéder à myCrelan est-elle différente de celle de Crelan Online ?

Non, les données de connexion à Crelan Online restent les mêmes pour myCrelan. Il s'agit de votre identité d'utilisateur (code de type AB12CD) et du numéro de série de votre digipass.

2. Je ne trouve plus mon identité d'utilisateur. Que dois-je faire ?

Appelez votre agent Crelan. Vous trouverez son numéro de téléphone via le moteur de recherche des agences sur notre site. Remplissez la ville ou la commune, et cliquez sur la suggestion correcte dans la liste qui s'affiche. Vous trouverez le moteur de recherche des agences en cliquant sur 'contact' en bas de crelan.be.

3. Se connecter la première fois à myCrelan, comment cela fonctionne-t-il ?

Lorsque vous vous connectez pour la première fois à myCrelan, vous devez d'abord créer un profil. Avec ce profil, vous pourrez vous connecter plus rapidement par la suite. Procédez comme suit:

- Cliquez sur *Créer un nouveau profil*
- Poursuivre ensuite avec *Digipass continuer*
- Remplissez les données demandées sur l'écran:
 - L'identité utilisateur
 - Le numéro de série du digipass
 - Le code secret généré par le digipass

La prochaine fois que vous utiliserez votre profil, vous pourrez vous connecter rapidement avec votre digipass ou via Crelan Sign.

4. Se connecter avec Crelan Sign ? Comment cela fonctionne-t-il ?

Pour utiliser Crelan Sign, vous devez avoir téléchargé et activé l'appli Crelan Mobile (voir question 5).

Vous avez activé l'application mobile sur votre smartphone ? Suivez alors les étapes suivantes:

- Dans la page de connexion de myCrelan, cliquez sur 'Crelan Sign continuer'
- Introduisez votre identité d'utilisateur
- Ouvrez l'appli Crelan Mobile sur votre smartphone et cliquez sur Crelan Sign
- Scannez le code QR à l'écran et confirmez avec votre code PIN mobile

5. Comment fonctionne l'activation de l'appli Crelan Mobile ?

Après avoir téléchargé l'application Crelan Mobile depuis l'App Store ou Play Store, vous pouvez activer Crelan Mobile. Pour ce faire, ouvrez l'application et procédez comme suit:

- Cliquez sur Créer un profil
- Introduisez votre identité d'utilisateur et le numéro de série de votre digipass
- Introduisez le code généré par votre digipass
- Choisissez un code PIN mobile
(retenez bien ce code PIN car il vous servira pour vous connecter ultérieurement à Crelan Mobile et pour valider les transactions)
- Parcourez les différents écrans de la démo. Ensuite, vous pourrez commencer à utiliser Crelan Mobile.

6. J'utilise déjà l'application Mobile. Le passage de Crelan Online à myCrelan affecte-t-il l'utilisation de l'application ?

Non, vous pouvez continuer à utiliser Crelan Mobile. La fin de Crelan Online signifie seulement que les clients ne peuvent plus utiliser que myCrelan en tant que plateforme de homebanking sur PC et tablette. Rien ne change pour l'utilisation de l'application Mobile.

7. Comment puis-je me protéger contre les fraudeurs sur Internet ?

Protégez vos données de connexion numériques ainsi que les codes que vous créez avec votre digipass. Ne les partagez jamais par courriel, téléphone ou SMS. Crelan ne vous demandera jamais vos codes secrets ou ne vous demandera jamais d'effectuer certaines transactions. N'utilisez votre digipass que de votre propre initiative, jamais lorsqu'une autre instance vous le demande.

Les fraudeurs utilisent de faux sites et courriels qui sont très similaires à ceux de Crelan. Alors, faites toujours attention.

Entrez d'abord l'adresse de myCrelan dans votre navigateur, à savoir mycrelan.be. Faites-en ensuite un favori.

En cas de doute, contactez votre agent. Envoyez les courriels suspects à phishing@crelan.be