

## Nouvelle carte de débit ou carte de crédit, créez vous-même votre code PIN ! Simple, sûr et rapide.

### Comment ça marche ?

1. Une fois votre demande de carte de débit ou carte de crédit effectuée, vous recevez un sms.

Choisissez le code PIN de carte bancaire CRELAN  
Appelez le **+32 2 558 70 60** et introduisez votre nr de GSM suivi par **XXXXXXXX**.

Choisissez le code PIN de votre carte de crédit CRELAN.  
Appelez le **+32 2 558 70 33** et introduisez votre nr de GSM suivi par **XXXXXXXX**.

2. Appelez le +32 2 558 70 60 (carte de débit) ou le +32 2 558 70 33 (carte de crédit).

3. Sélectionnez votre langue. Pour le néerlandais tapez 1, pour le français tapez 2, pour l'allemand tapez 3.

4. Confirmez votre numéro de gsm via la touche #.

5. Encodez le mot de passe de 8 chiffres repris dans le sms (XXXXXXXX) et confirmez via la touche #.

6. Encodez les 4 chiffres que vous avez choisis comme code PIN pour votre carte et confirmez via la touche #.

7. A titre de contrôle, encodez une nouvelle fois les 4 chiffres choisis comme code PIN pour votre carte et appuyez sur #

8. Crelan vous remercie de votre appel, vous pouvez raccrocher.

9. Votre nouvelle carte de débit ou carte de crédit est ensuite automatiquement créée et envoyée à l'adresse que vous avez mentionnée sur le document de demande. Dès que vous recevez votre carte, vous pouvez l'utiliser immédiatement avec le code PIN que vous venez de configurer.

### Conseils ou informations complémentaires

1 jour ouvrable maximum après votre demande, vous recevez un sms au numéro de gsm indiqué sur le document de demande.

Sans réaction de votre part à ce sms, un rappel vous sera adressé 3 jours plus tard.

Il vous reste 4 jours pour choisir le code PIN de votre carte bancaire CRELAN.  
Appelez le **+32 2 558 70 60** et introduisez votre nr de GSM suivi par **XXXXXXXX**.

Il vous reste 4 jours pour choisir le code PIN de votre carte de crédit CRELAN.  
Appelez le **+32 2 558 70 33** et introduisez votre nr de GSM suivi par **XXXXXXXX**.

Vous appelez avec un autre appareil ? C'est ce numéro qui sera tout d'abord répété par le système. Appuyez ensuite sur l'\* et encodez votre numéro de gsm. Confirmez votre numéro de gsm via la touche #.

Pour votre sécurité, les 4 chiffres de votre code PIN ne peuvent consister en une suite évidente de chiffres telle que 1111, 1234, 2468, 9876, etc. Vous trouverez la liste complète dans les « Questions fréquemment posées » reprise au verso.

Répétez correctement le code PIN que vous avez choisi. Mémorisez-le.

Plus vite vous créez votre code PIN, plus vite la carte vous sera livrée !

## Questions fréquemment posées

### **Je n'ai pas reçu de sms.**

Votre numéro de gsm n'est pas connu ou pas mentionné sur le document de visite relatif à votre demande de carte. Vous recevez dans ce cas automatiquement un code PIN via la poste, à l'adresse indiquée sur le document de demande.

### **Puis-je utiliser un autre appareil que mon gsm pour passer l'appel initial ?**

Oui. Le système répétera alors le numéro de cet autre appareil et vous invitera à confirmer qu'il s'agit de votre numéro de gsm. Etant donné que ce n'est pas le cas, vous devez d'abord appuyer sur l'\* puis encoder le numéro de votre gsm, sur lequel vous avez reçu le sms.

### **Je n'ai pas appelé après réception des sms.**

Après réception de votre premier sms, vous avez 7 jours calendrier pour appeler. Vous recevez, après 3 jours, un rappel via un second sms : il vous reste alors 4 jours pour passer votre appel. Si vous n'avez pas l'occasion d'appeler dans ce délai, vous ne devez plus rien faire. Une fois le délai de 7 jours passé, un code PIN sera automatiquement généré sur papier et vous le recevrez chez vous, à la maison. Vous recevrez par la suite votre carte, à domicile également.

### **Je n'arrive pas à confirmer mon numéro de gsm.**

Vous avez encodé 3x de suite un numéro de gsm erroné, un numéro de gsm incomplet ou pas de numéro du tout. Pour encoder votre numéro de gsm, vous pouvez utiliser l'une des structures suivantes : 00324XX123456 ou 324XX123456 ou 04XX123456. Si vous avez un numéro de gsm étranger, il faut aussi toujours encoder le code pays. Pour confirmer votre numéro de gsm, appuyez sur la touche #.

### **Je n'ai pas pu encoder mon numéro de gsm ou le mot de passe de 8 chiffres.**

Vous avez encodé 3x des chiffres incorrects, moins de 8 chiffres ou omis de confirmer via la touche #. Le système vous invite à rappeler et à recommencer la procédure..

### **Le code PIN de 4 chiffres que j'ai choisi n'est pas accepté.**

Vous avez probablement encodé une combinaison trop évidente de chiffres. Pour des raisons de sécurité, les combinaisons suivantes ne sont en effet pas admises : 1111 – 2222 – 3333 – 4444 – 5555 – 6666 – 7777 – 8888 – 9999 – 0000 0123 – 1234 – 2345 – 3456 – 4567 – 5678 – 6789 – 9876 – 8765 – 7654 – 6543 – 5432 – 4321 – 3210 0246 – 1357 – 2468 – 3579 – 6420 – 7531 – 8642 – 9753 – 0369 – 9630 Choisissez un autre code, moins facile à identifier. Veillez à toujours bien encoder un code PIN composé de 4 chiffres et confirmez avec la touche #. Répétez le code PIN exact.

### **J'ai réussi à créer mon code PIN. Vais-je tout de même recevoir une confirmation papier ?**

Non. Vous recevrez juste votre carte. Vous pourrez l'utiliser immédiatement avec le code PIN que vous avez choisi.

### **Je n'ai PAS réussi à créer mon code PIN. Que dois-je faire ?**

Vous avez fait de trop nombreuses tentatives pour créer votre code PIN, sans succès. Vous recevez dans ce cas un message qui vous le signale et il ne vous est plus possible de configurer vous-même votre code PIN. Ne vous inquiétez pas : vous recevrez dans ce cas chez vous, à la maison, un code PIN généré automatiquement.

### **Je n'ai pas réussi à créer mon code PIN et n'en ai pas reçu sur papier non plus, par contre j'ai bien reçu ma carte.**

Vérifiez votre adresse. Demandez un nouveau code PIN à votre Agent bancaire Crelan. Ce nouveau code vous sera envoyé chez vous, à la maison.

### **J'ai un code PIN, mais j'aimerais le modifier, est-ce possible ?**

Vous avez toujours la possibilité de modifier le code PIN de votre carte de débit via un distributeur de billets. Pour une carte de crédit, vous pouvez le faire via un distributeur de billets Crelan ou via un distributeur d'une autre banque qui offre la même fonction.

### **10 jours ont passé et je n'ai toujours pas reçu ma carte.**

Vérifiez sur votre document de demande l'adresse à laquelle la carte devait être envoyée. La carte ne vous est pas parvenue à cette adresse-là ? Appelez Card Stop (+32 (0)78 170 170). Une nouvelle carte et un nouveau code PIN seront alors automatiquement générés. Vous les recevrez tous les deux à votre domicile (votre adresse légale).

### **Vous n'avez pas trouvé réponse à votre question ?**

Votre Agent bancaire Crelan se fera un plaisir de vous aider.