

COMMENT RÉCUPÉRER LE DOCUMENT ?

Munissez-vous tout d'abord de votre carte d'identité, de son code PIN (4 chiffres), ainsi que d'un lecteur de carte d'identité.



exemple

Attention : ne connectez pas le lecteur tout de suite à votre ordinateur, les étapes vous montreront quand le faire.

Utilisez le navigateur Edge ou Chrome sur ordinateur (n'utilisez pas votre téléphone).



Microsoft Edge

Microsoft recommended browser

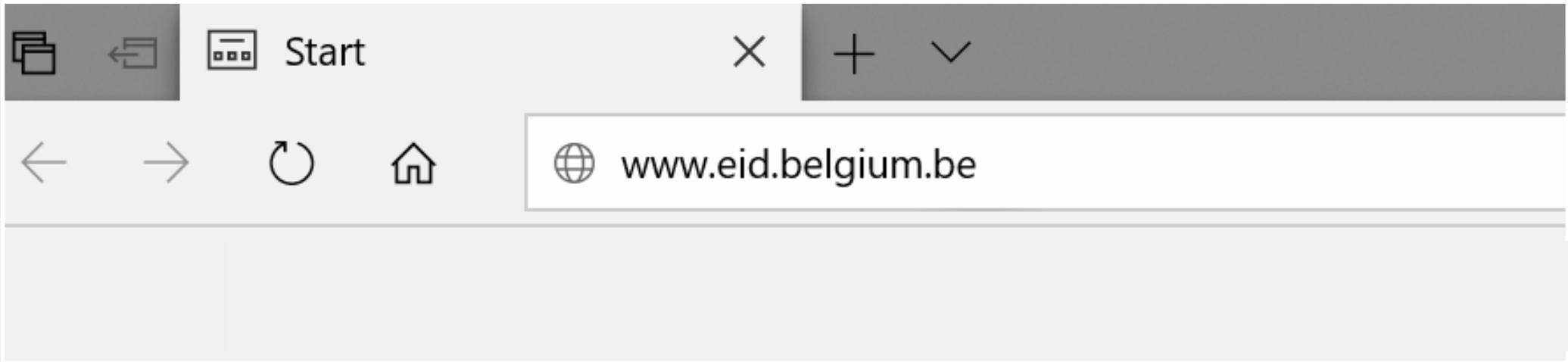


Google Chrome

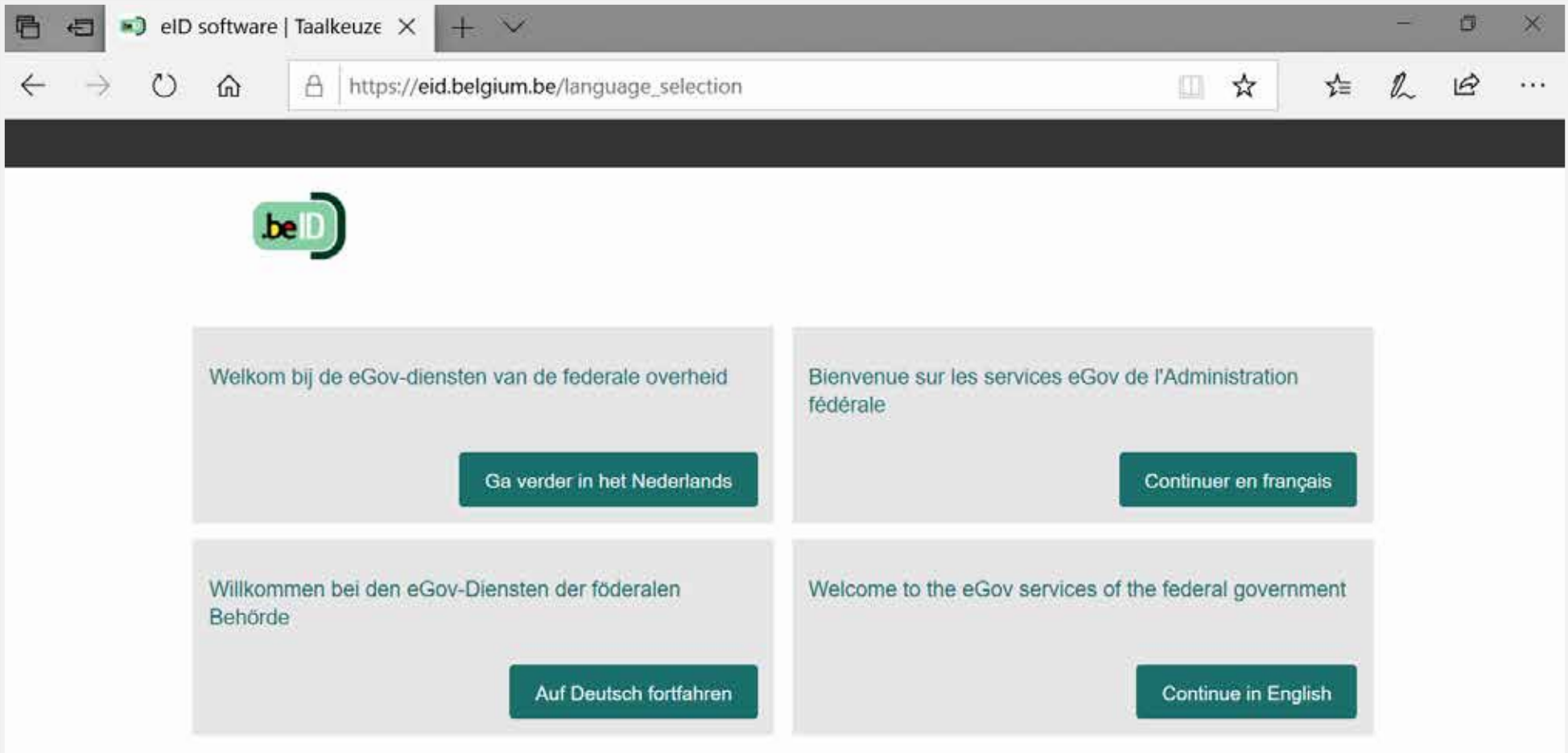
App

Installez le logiciel eID d'identité électronique

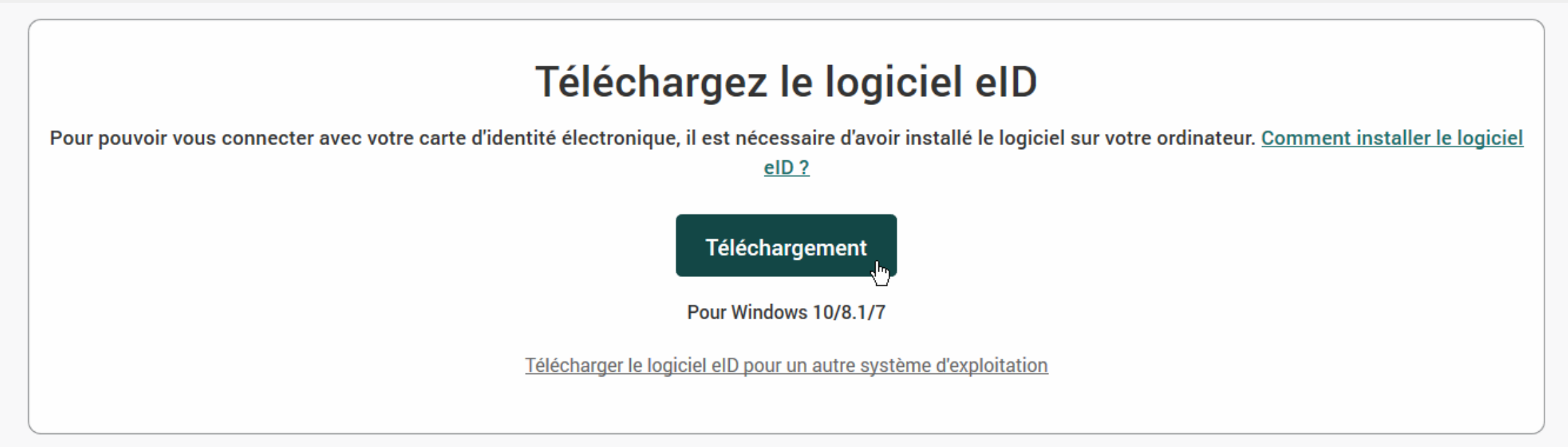
Ouvrez votre navigateur et saisissez l'adresse (ou cliquez sur ce lien) www.eid.belgium.be



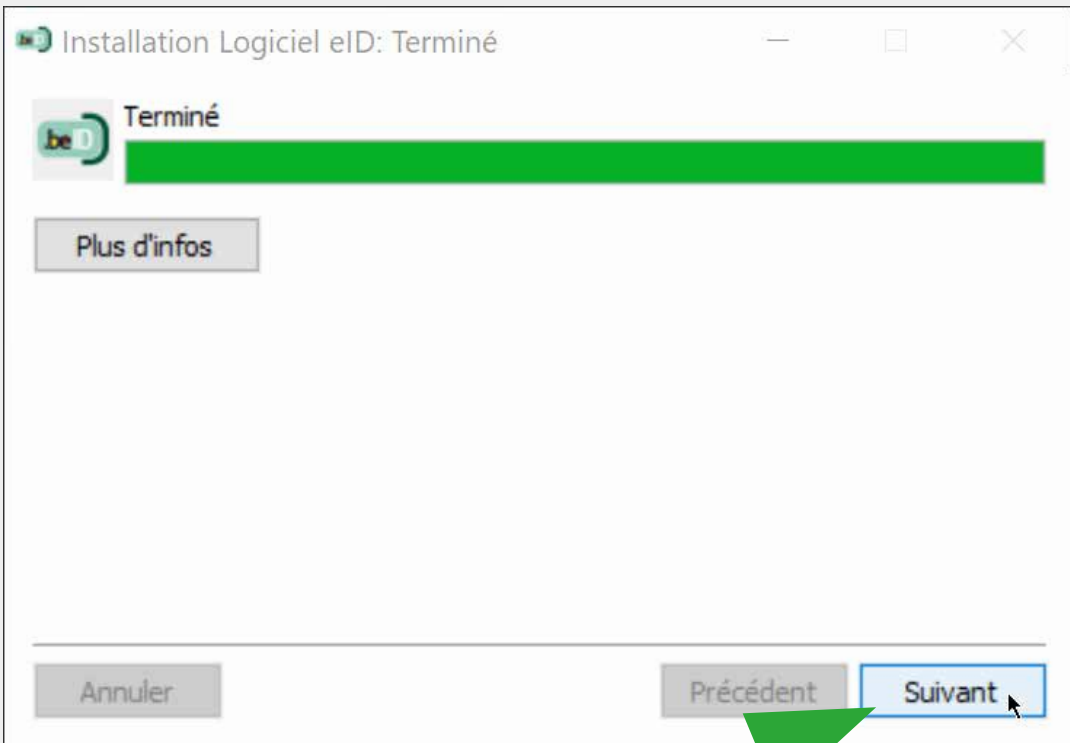
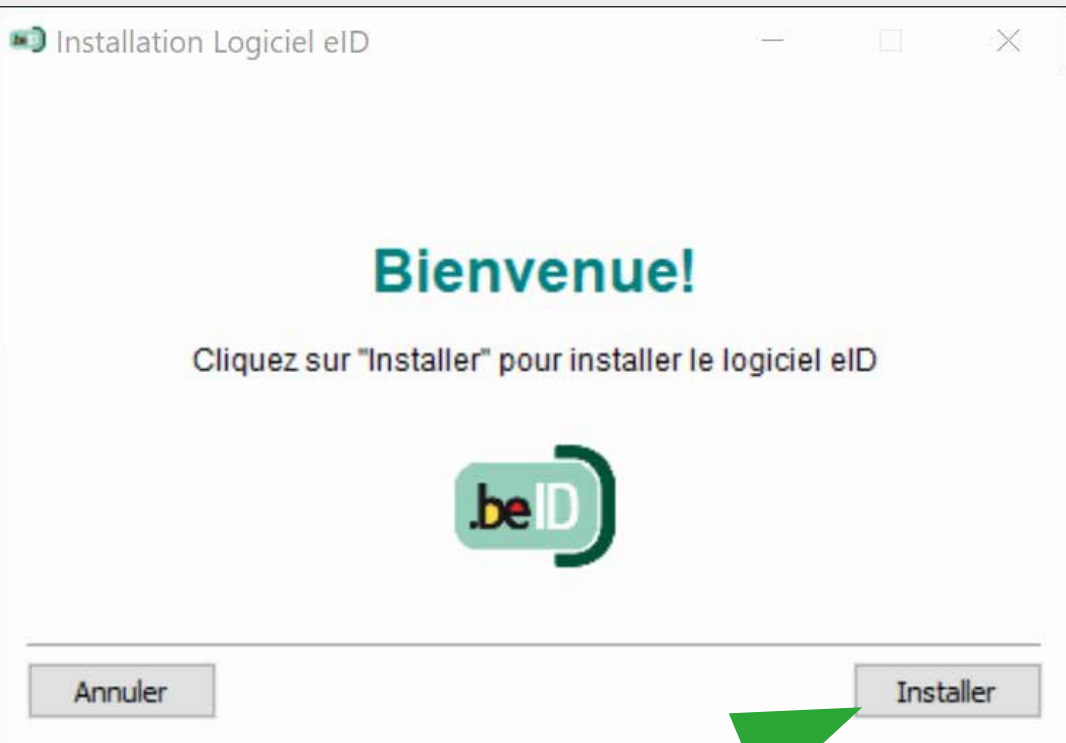
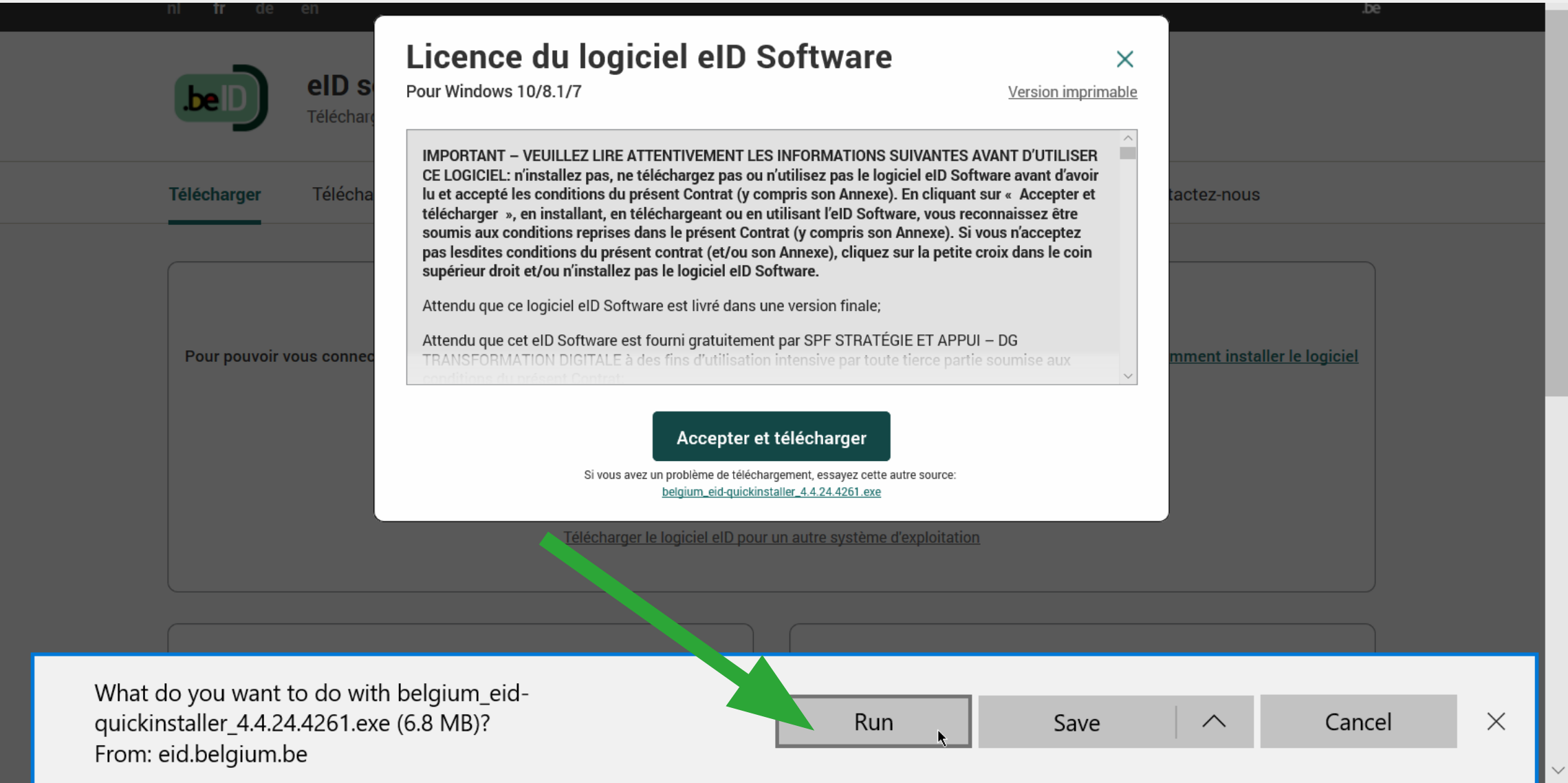
Sélectionnez la langue de votre choix



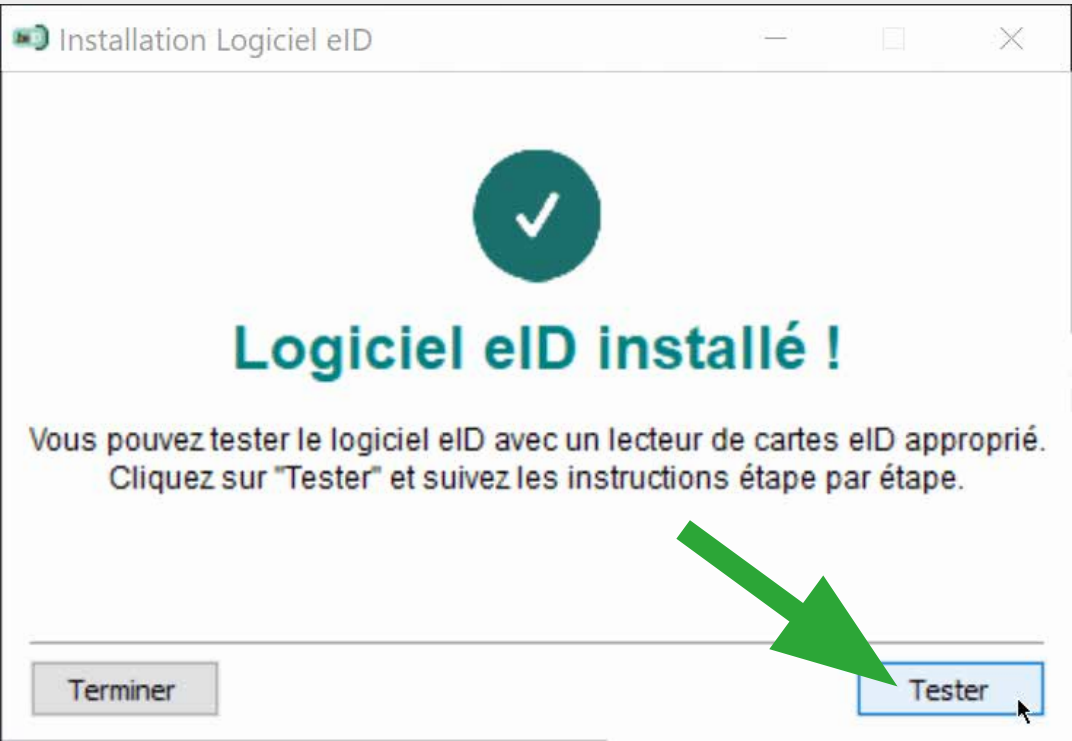
Cliquez sur le bouton de téléchargement et acceptez le téléchargement sur la fenêtre suivante



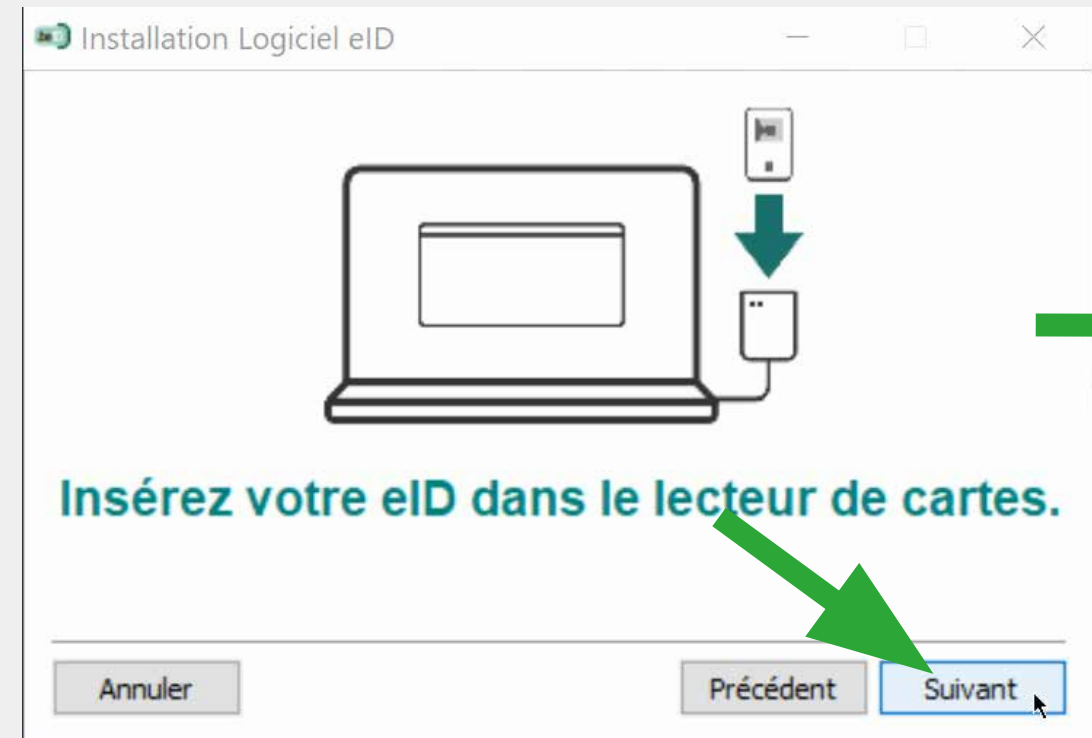
Exécutez le fichier téléchargé et suivez les étapes d'installation



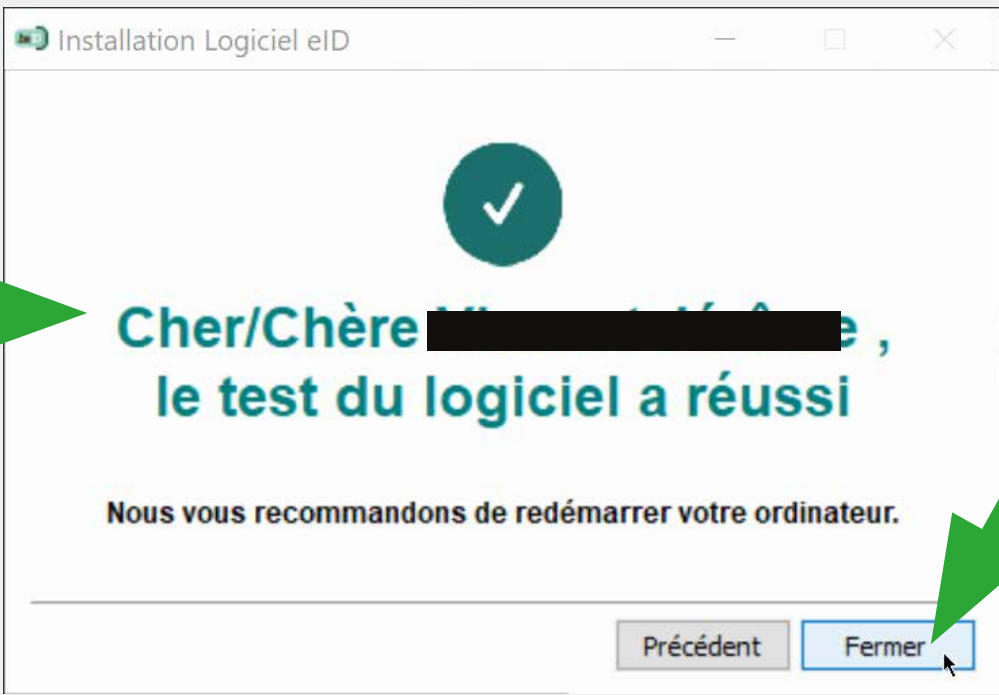
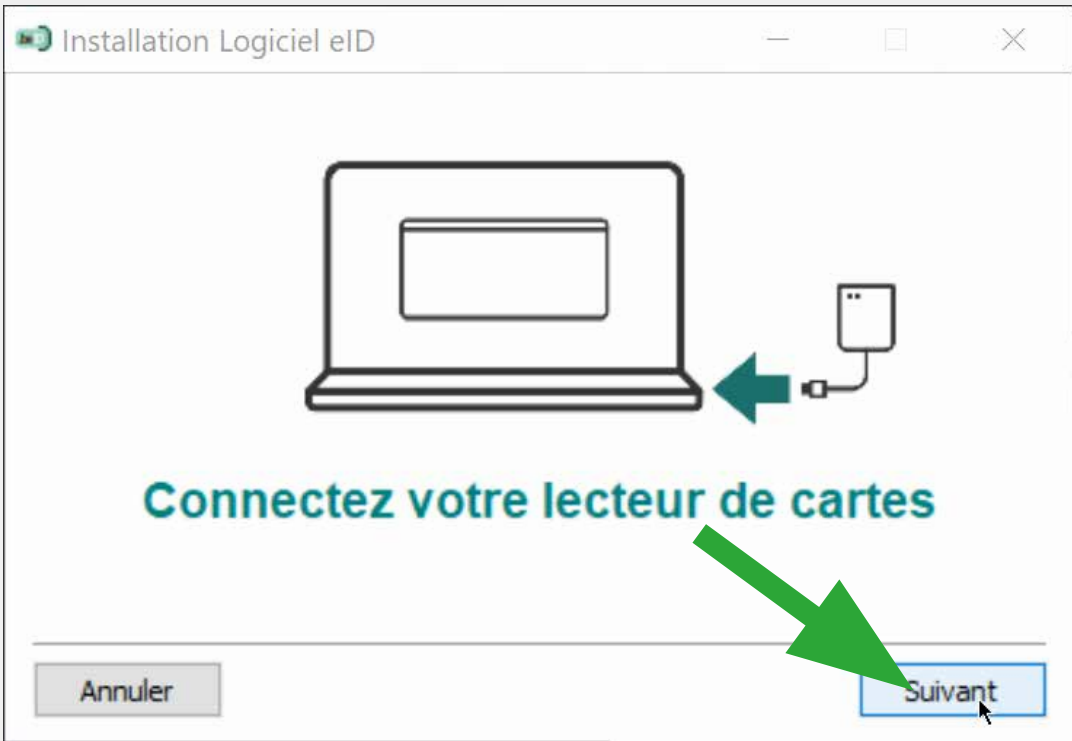
1. À la fin de l'installation, testez votre lecteur de carte.



3. Insérez ensuite votre carte d'identité et cliquez "next".



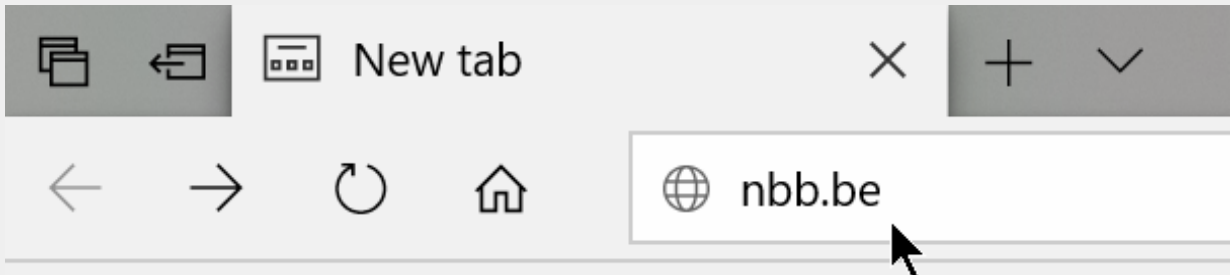
2. Connectez votre lecteur de carte d'identité et cliquez "next".



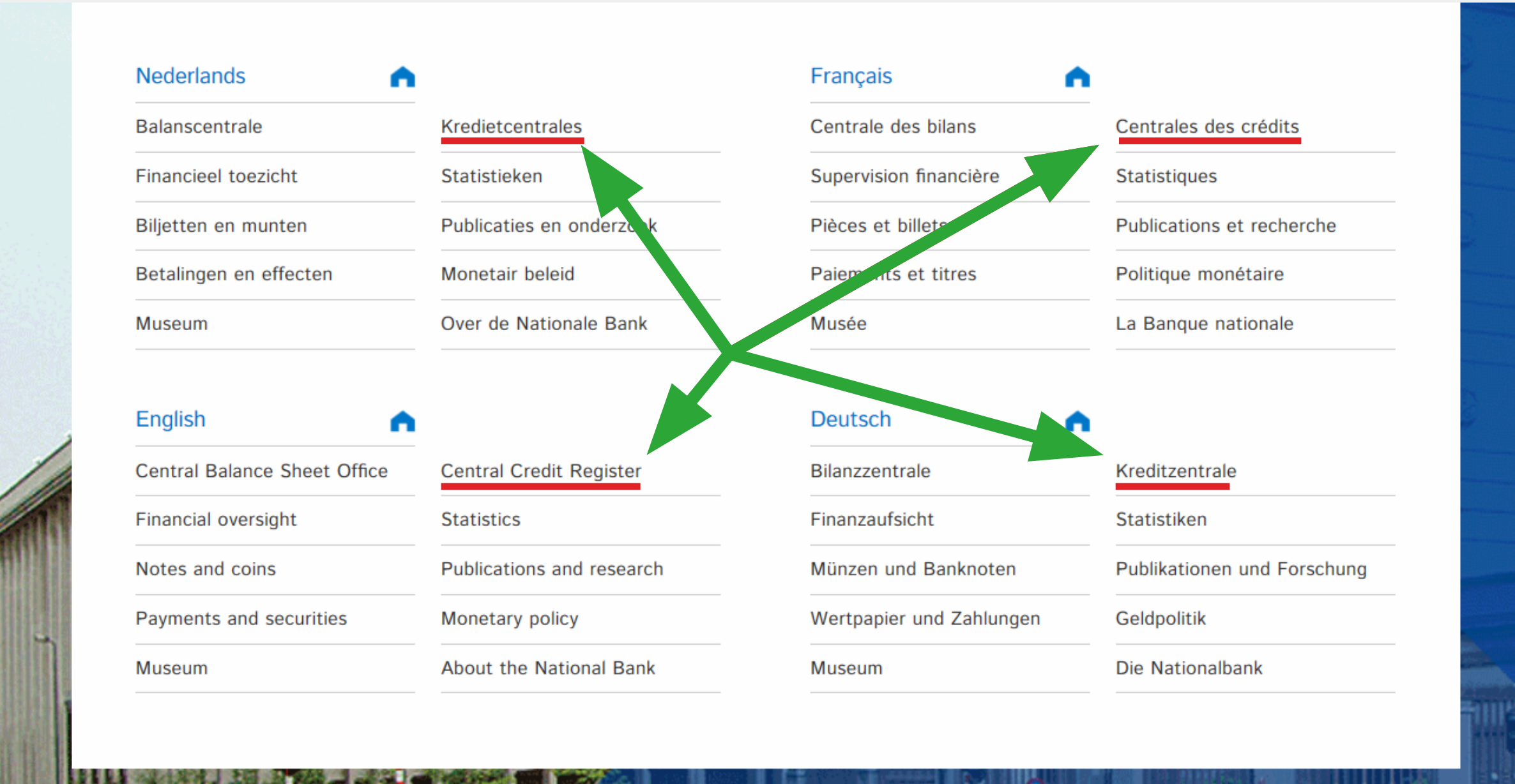
Connectez-vous à la Banque Centrale de Belgique et récupérez votre document

Ouvrez votre navigateur Internet et saisissez l'adresse (ou cliquez sur ce lien)

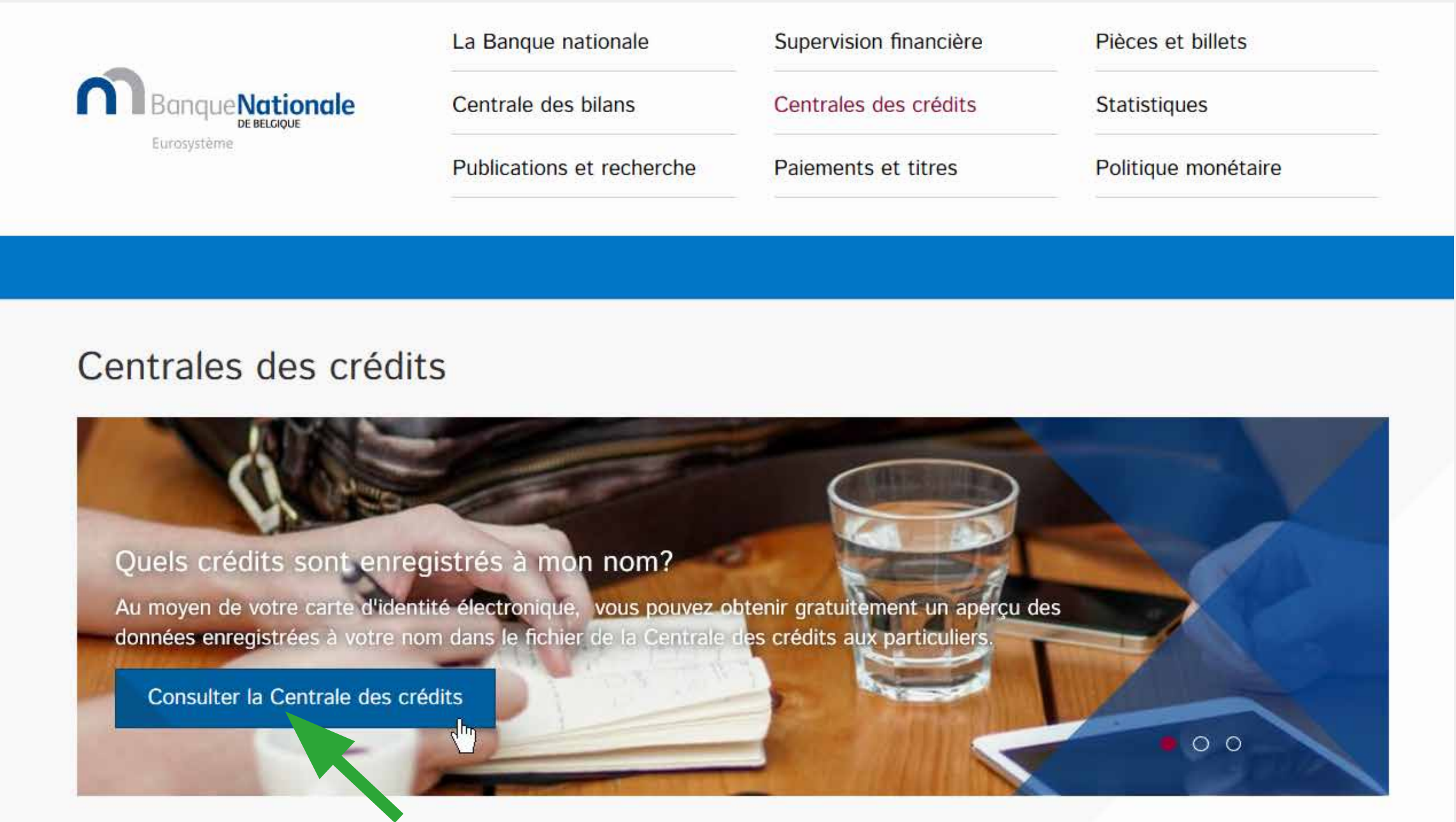
www.nbb.be



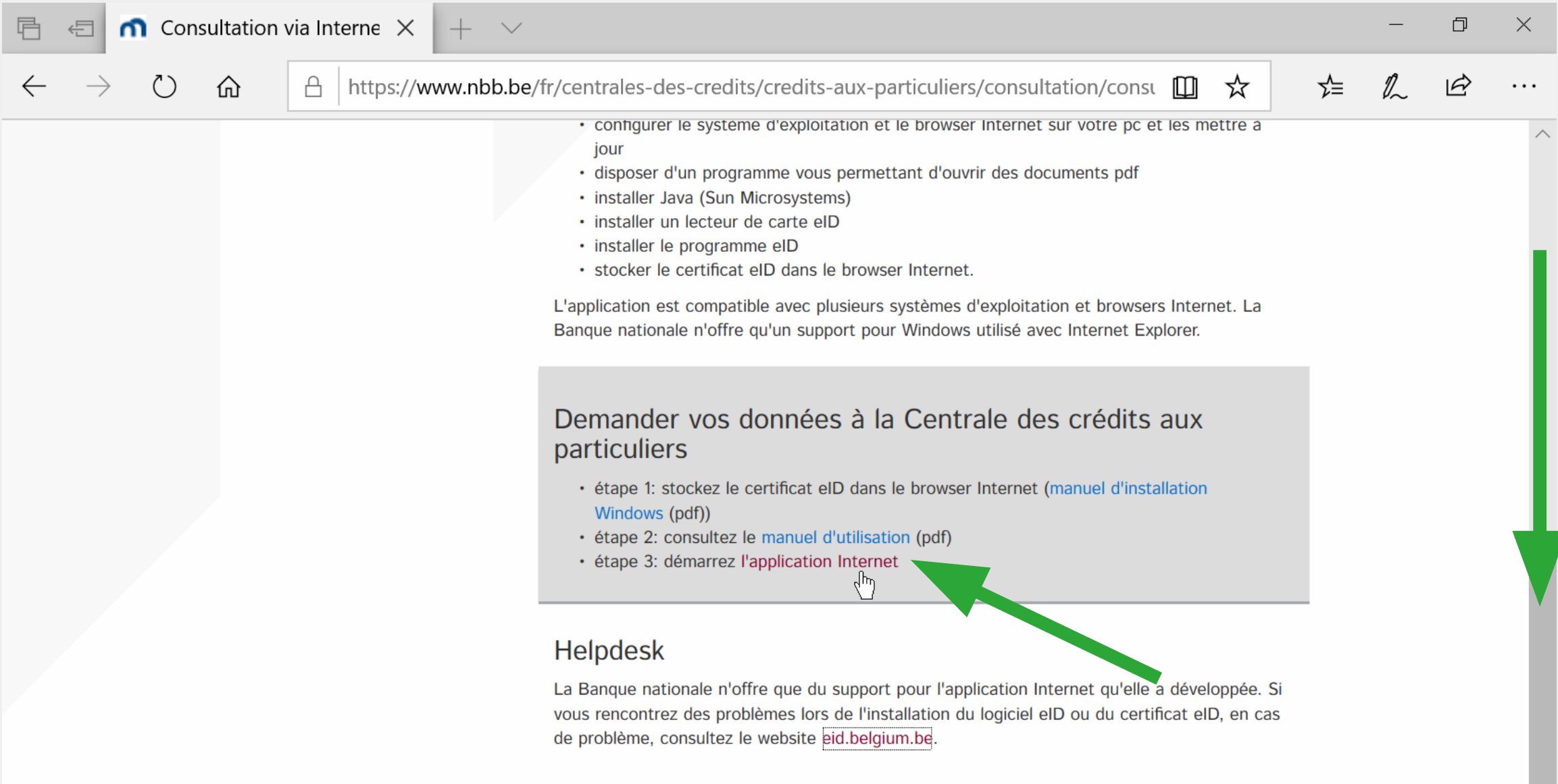
Dans votre langue, choisissez “Centrales des crédits”



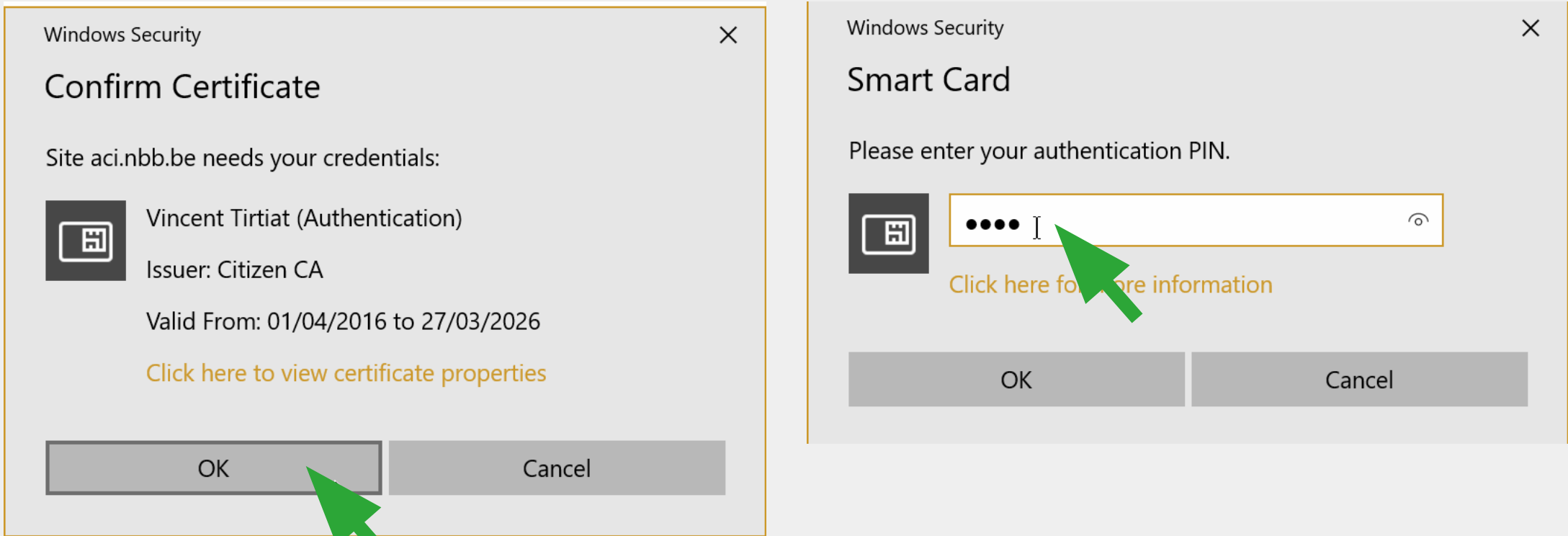
Cliquez sur “Consulter la Centrale des crédits”



Dans le bas de la page, rendez-vous à l'étape 3 "démarrez l'application internet"



Quand votre carte d'identité est vérifiée, cliquez sur OK et saisissez votre code.



Avant de cliquer sur "continuer", vérifiez que votre carte d'identité est bien connectée et lisible par l'ordinateur.



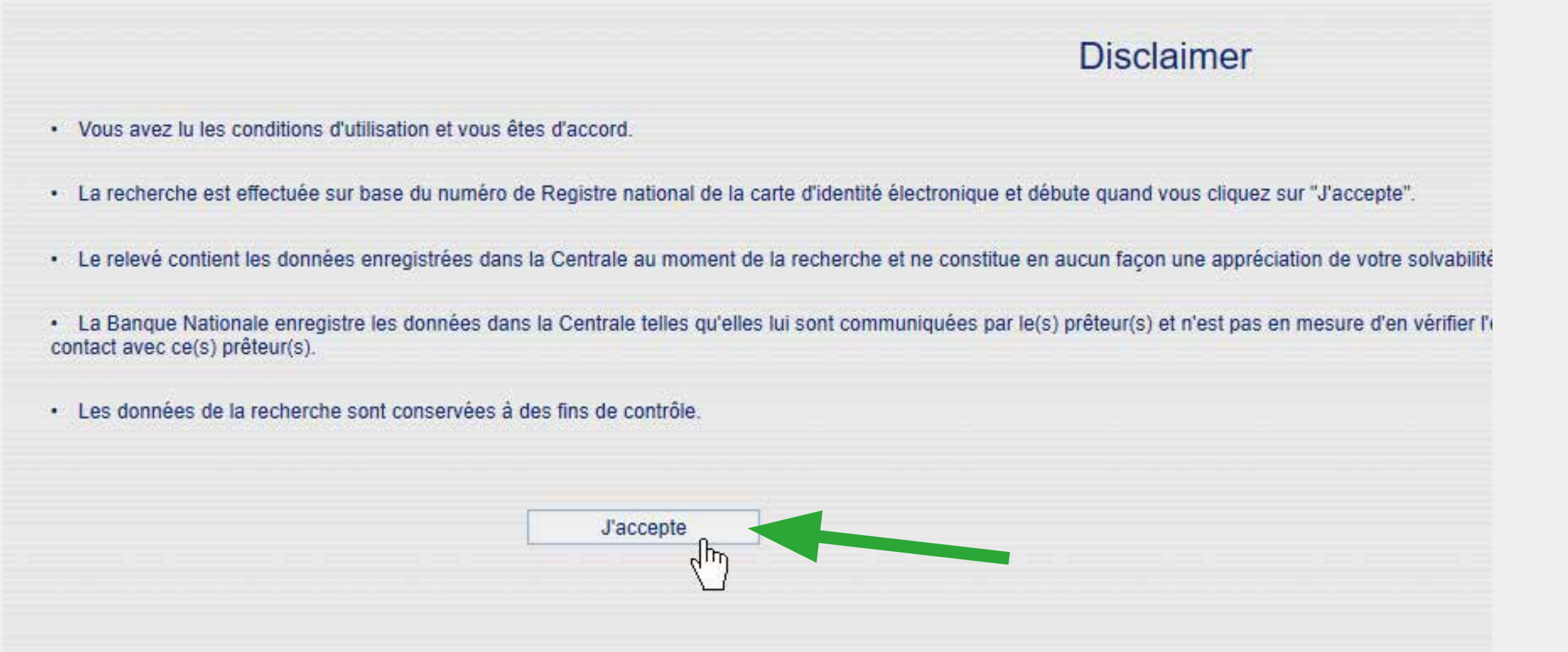
Une fois votre code validé, choisissez votre langue.



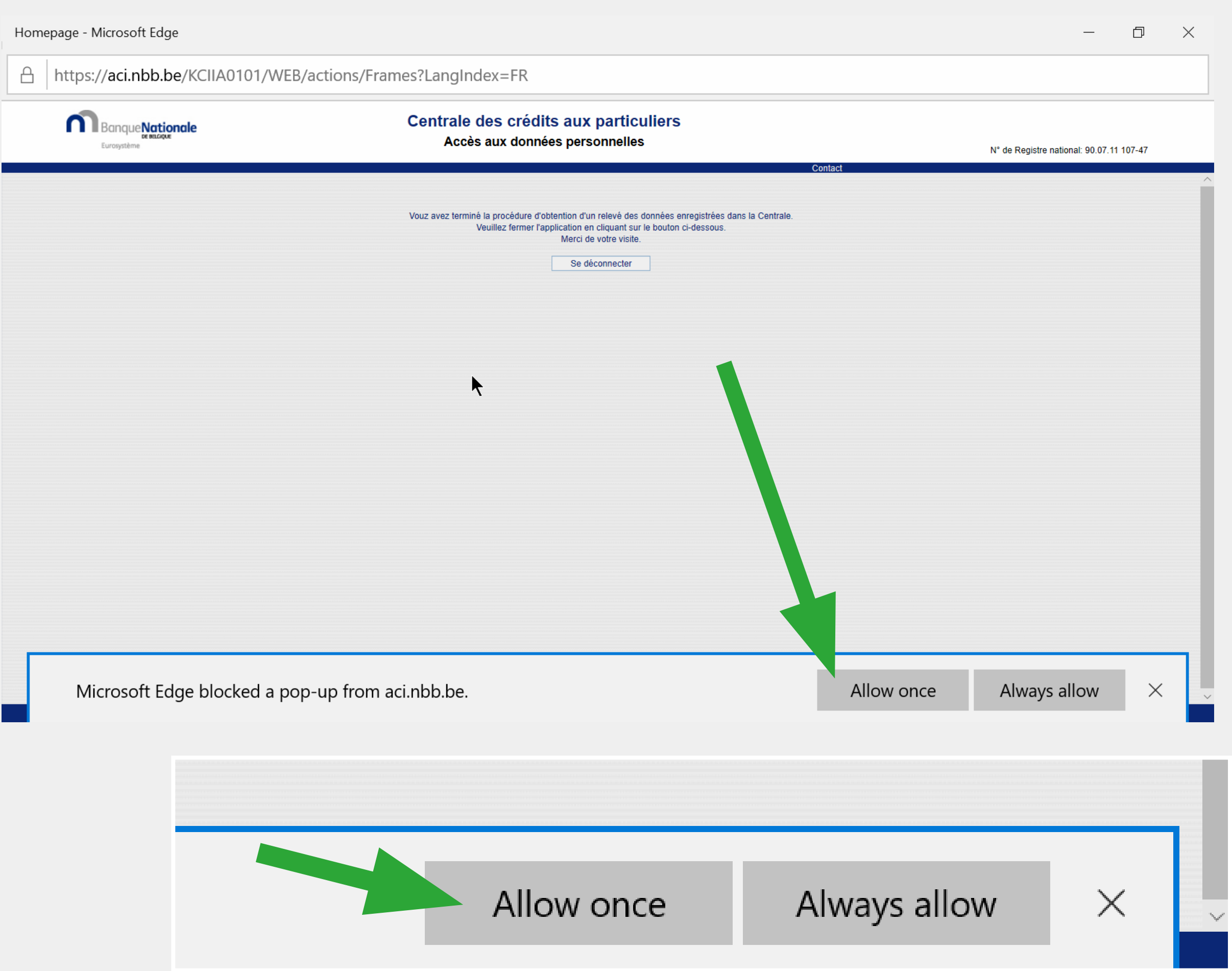
Cliquez sur “Demander un nouveau relevé”.



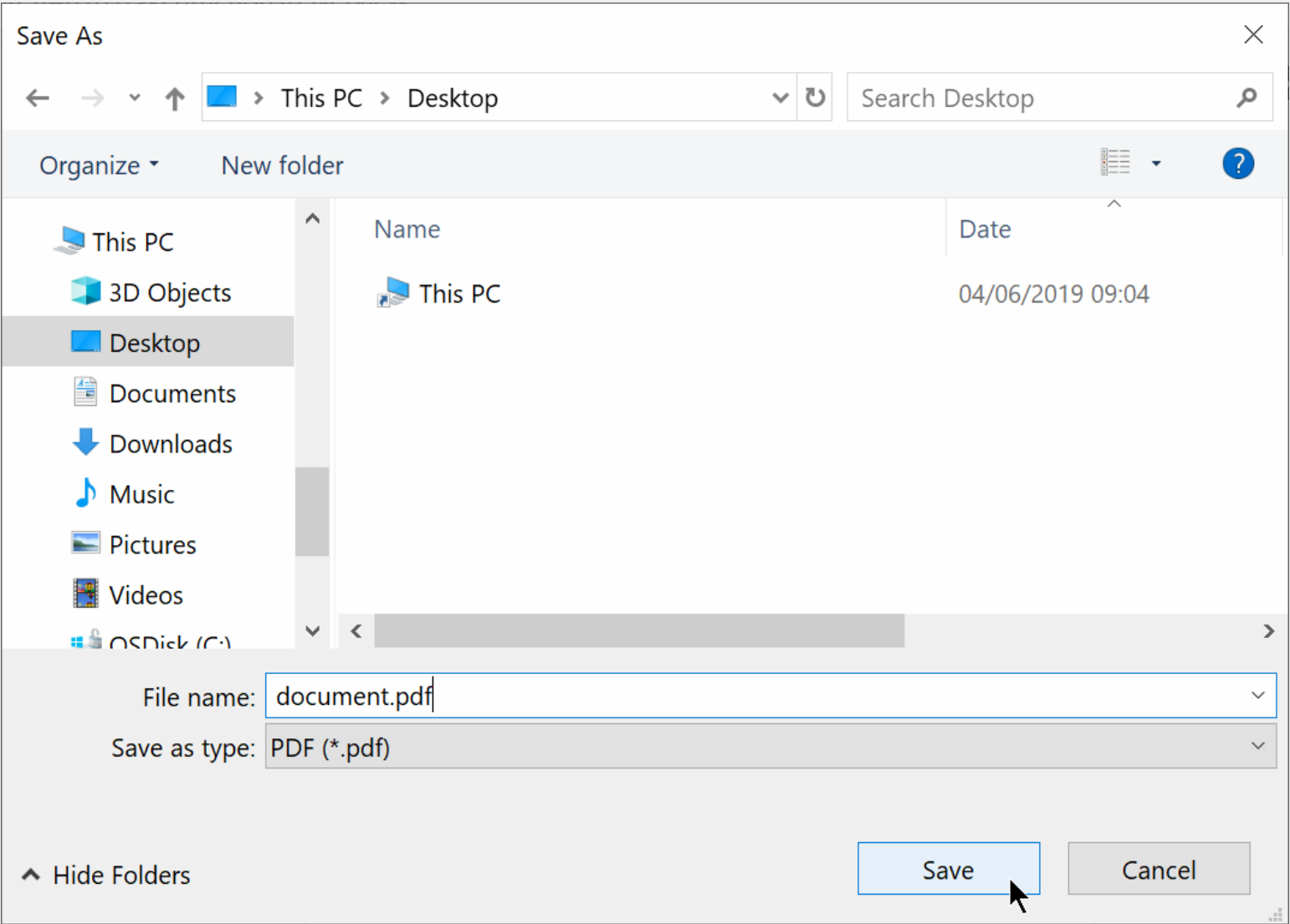
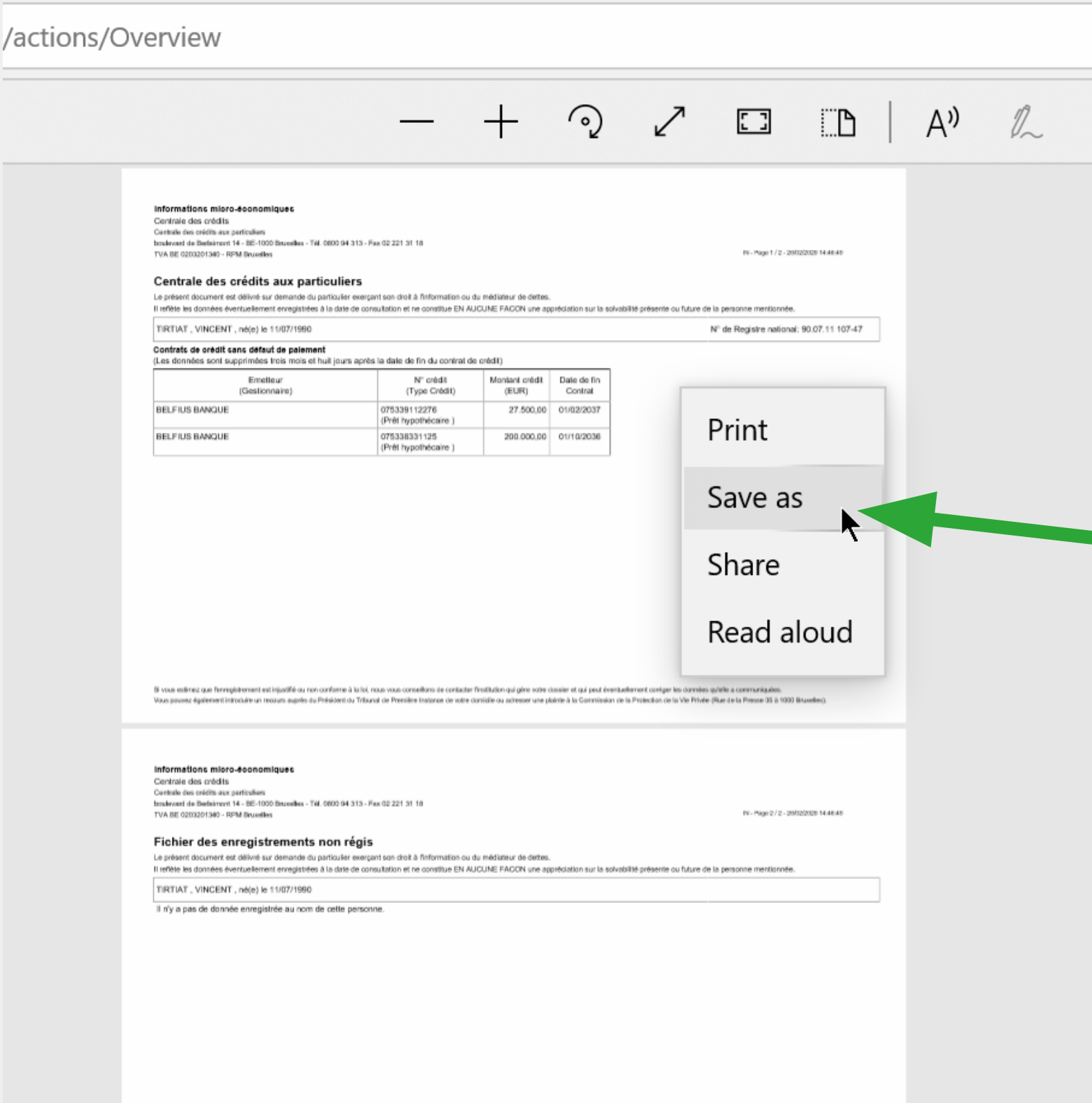
Acceptez le disclaimer.



Autorisez l'ouverture de la page (bloquée par l'anti pop-up)



Quand le document est ouvert, faites **un clic droit au milieu du document** pour l’enregistrer sur votre bureau ou dans vos documents.



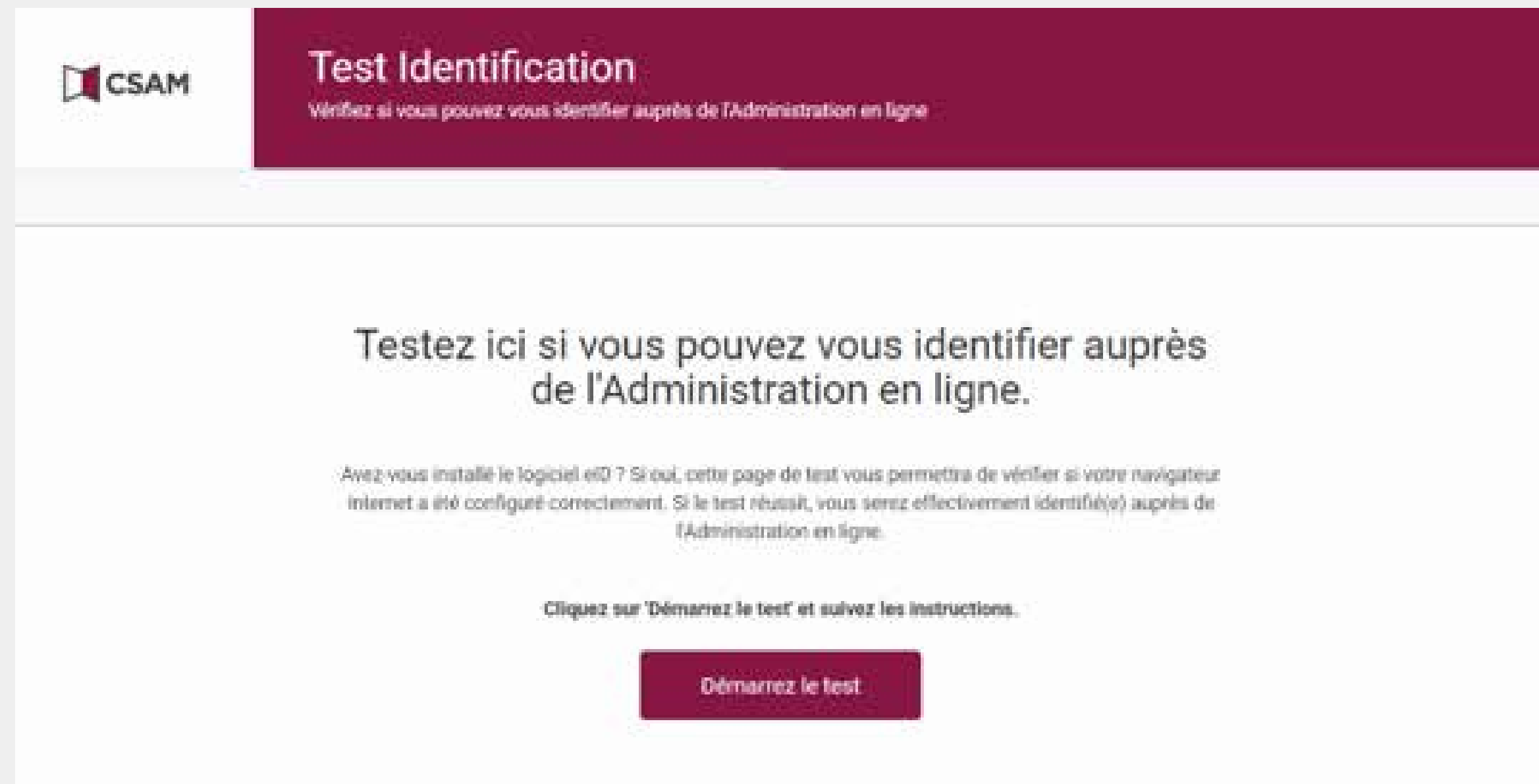
Une fois le document sauvegardé sur votre PC, rendez-vous sur notre site dans vos Paramètres pour nous l’envoyer.

En cas de problèmes

Test du logiciel eID

Lorsque le logiciel Belgian eID est installé sur votre ordinateur, vous pouvez tester qu'il fonctionne en suivant ces étapes :
Rendez vous sur le site suivant : <https://iamapps.belgium.be/tma/>

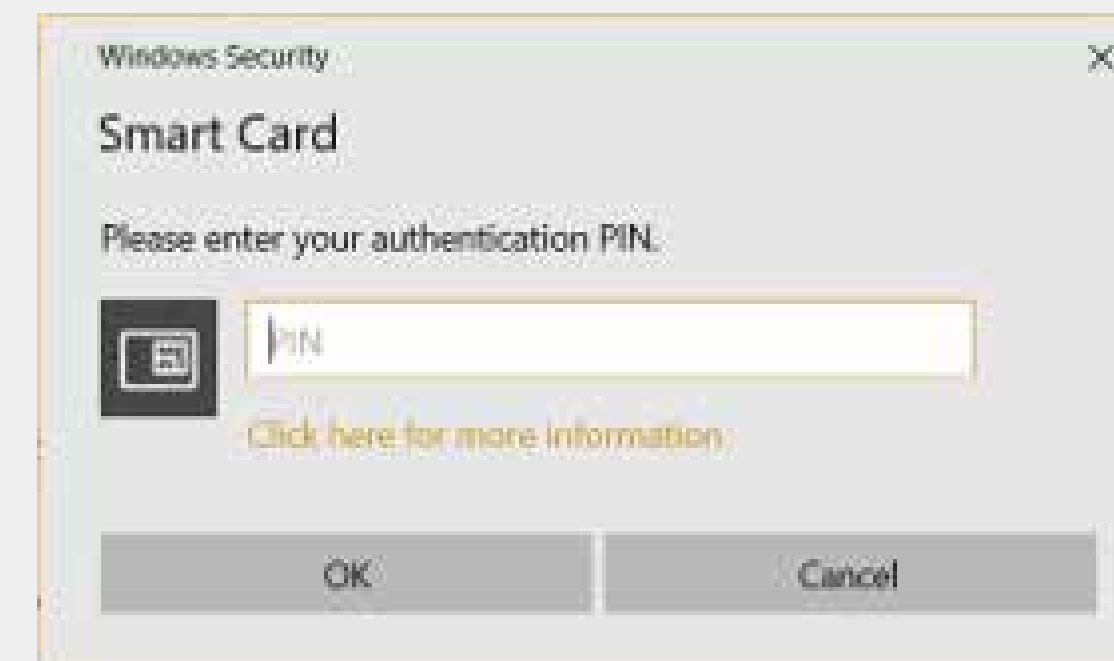
Cliquez sur « Démarrez le test » et suivez les instructions.



Cliquez sur « S'identifier ».
Si ça ne fonctionne pas, fermez complètement votre navigateur et recommencez l'opération.



La pop up « Windows Security Smart Card » apparaît.
Saisissez votre code PIN et cliquez sur « OK ».
Attention, vous avez 3 essais.



En cas de problèmes

D'autres pistes de solution pour résoudre vos problèmes éventuels.

Si vous rencontrez d'autres problèmes pour accéder au site de la Centrale de crédit aux particuliers, testez les solutions suivantes :

- Tester l'installation correcte du logiciel eID et la validité de votre certificat eID
Branchez le lecteur de carte et surfez sur www.test.eid.belgium.be . Vérifiez si vous disposez de la dernière version du middleware. Si votre eID date de mars 2014 ou après, vous devez réinstaller la dernière version de ce software (<http://eid.belgium.be>).
- Installer la version la plus récente de Java sur www.java.com
- Fermer complètement votre navigateur internet.
- Éliminer les fichiers internet temporaires de Java.
- Éliminer les cookies et les fichiers internet temporaires.
- Ajouter le site de la Banque Nationale à vos sites de confiance.
- Désactiver le bloqueur de fenêtres publicitaires.
- Désactiver les modules complémentaires de Google Toolbar, Yahoo Toolbar et Windows Live.