

U gebruikt voor het eerst myCrelan? Hier vindt u alvast enkele antwoorden op veelvoorkomende vragen.

**1. Is de inlogprocedure om toegang te krijgen tot myCrelan anders dan voor Crelan Online?**

Neen, uw gegevens om in te loggen op Crelan Online blijven dezelfde voor myCrelan. Dit zijn dus uw gebruikersidentificatie (code van het type AB12CD) en het serienummer van uw digipass.

**2. Ik vind mijn gebruikersidentificatie niet meer. Wat moet ik doen?**

Bel uw Crelan-agent. U vindt zijn telefoonnummer via de kantoorzoeker op onze site. Vul de stad of gemeente in, en klik op de correcte suggestie in de lijst die uitklapt. De kantoorzoeker vindt u door op [crelan.be](http://crelan.be) helemaal onderaan op 'contact' te klikken.

**3. De eerste keer inloggen op myCrelan, hoe werkt dat?**

Als u de eerste keer inlogt op myCrelan moet u eerst een profiel aanmaken. Met dit profiel kunt u de volgende keren sneller inloggen. U voert de volgende stappen uit:

- U klikt op *Nieuw profiel aanmaken*
- Dan op *Via Digipass verdergaan*
- Vul dan de gevraagde gegevens in op het scherm:
  - gebruikersidentificatie
  - serienummer van de digipass
  - geheime code gecreëerd door de digipass

Via uw profiel kunt u de volgende keer snel inloggen met uw digipass of via Crelan Sign.

**4. Inloggen met Crelan Sign? Hoe werkt dat?**

Om Crelan Sign (inloggen via de smartphone) te gebruiken moet u de **Crelan Mobile app** hebben gedownload en geactiveerd (zie vraag 5)

Heeft u de mobile app geactiveerd op uw smartphone? Volg dan deze stappen:

- Klik links op de inlogpagina van myCrelan op 'Via Crelan Sign'
- Geef uw gebruikersidentificatie in
- Open de Crelan Mobile app op uw smartphone en tik op Crelan Sign
- Scan de QR-code op het scherm en bevestig met uw mobiele pin

**5. Hoe verloopt de activatie van de Crelan Mobile app?**

Nadat u de Crelan Mobile app heeft gedownload in de App Store of de Play Store kunt u Crelan Mobile activeren. Open daarvoor de app en ga te werk als volgt:

- Tik op Profiel aanmaken
- Geef uw gebruikersidentificatie en het serienummer van uw digipass in
- Geef de code die uw digipass heeft aangemaakt in

- Kies een mobiele pin-code (onthoud deze pin want deze dient om later in te loggen in Crelan Mobile en verrichtingen te valideren)
- Doorloop de verschillende schermen van de demo. Daarna kunt u aan de slag met Crelan Mobile.

**6. Ik gebruik reeds de Mobile app. Heeft de omschakeling van Crelan Online naar myCrelan gevolgen voor het gebruik van de app?**

Neen, u kunt rustig Crelan Mobile verder blijven gebruiken. Het einde van Crelan Online heeft enkel als gevolg dat klanten voor hun homebanking op pc en tablet uitsluitend nog myCrelan kunnen gebruiken. Voor het gebruik van de Mobile app wijzigt er niets.

**7. Hoe kan ik mij beschermen tegen internetfraudeurs?**

Bescherm uw digitale inloggegevens en ook de codes die u aanmaakt met uw digipass. Deel deze nooit mee via mail, telefoon of sms. Crelan zal nooit naar uw geheime codes vragen of zal u niet vragen bepaalde verrichtingen uit te voeren. *Gebruik uw digipass enkel op eigen initiatief, nooit wanneer een andere instantie hier naar vraagt.*

Fraudeurs gebruiken valse sites en mails die sterk lijken op die van Crelan. Let dus steeds goed op.

Tik in eerste instantie zelf het adres in van myCrelan in uw browser, nl. [mycrelan.be](http://mycrelan.be). Maak er daarna een favoriet van.

Bij twijfel contacteert u uw agent. Stuur verdachte mails naar [phishing@crelan.be](mailto:phishing@crelan.be)