



Mobile  
NL

# E-Signing at Crelan

Demo voor klanten  
Digital Channels 06/2025

## Startsituatie :

U wenst een aanvraag te doen die een handtekening vereisen in het kantoor, maar u kan u niet verplaatsen ten gevolge hospitalisatie bv, maar u heeft wel de mogelijkheid te tekenen via de digitale kanalen van Crelan (bv via uw mobiele telefoon).

U vraagt of het mogelijk is om een document vanop afstand te tekenen.

Opgelet! Dit zal niet voor alle documenten mogelijk zijn. Er zijn er slechts een aantal waarvoor dit mogelijk is. Uw kantoor zal u bij een aanvraag laten weten of het mogelijk is om dit via digitale weg te tekenen, zoniet dient u zich te verplaatsen naar het kantoor.

De voorbereiding hiervan gebeurt uiteraard in het kantoor.

Het start voor u (na de aanvraag) met een e-mailbericht en een inboxbericht...

Beste klant,

Naar aanleiding van het contact met uw Crelan-kantoor hebben we voor u het document  ter ondertekening klaargezet in onze digitale kanalen.

Ga voor meer info snel naar 'Mijn berichten' in de Crelan Mobile-app (via het icoontje 'Contact' onderaan het scherm) of in myCrelan (via het dashboard of via 'Inbox & documenten')

- Hebt u nog vragen over de inhoud of de status van het document? Uw Crelan-agent beantwoordt ze graag.
- Contacteer Customer Care voor algemene vragen over de tekenprocedure via [mycrelan@crelan.be](mailto:mycrelan@crelan.be) of op 02 558 78 88 (ma-do 8.30 - 16.30 u., vr 8.30 - 16 u).
- Bent u het slachtoffer van fraude en hebt u dringend hulp nodig? Contacteer dan Crelan Fraudestop op 02 555 92 00 (24/24 bereikbaar).

Met vriendelijke groeten,  
Uw Crelan-team

*Meld verdachte zaken direct aan uw bank.*

*Ontvangt u een verdachte mail, sms, telefoonoproep of chat? Blijf kalm en beantwoord zeker niet de vragen die men u stelt.*

*Verwittig meteen uw Crelan-agent of bel Customer Care (Fraude) op +32 2 555 92 00.*

*U kunt ook een e-mail naar [phishing@crelan.be](mailto:phishing@crelan.be) versturen, met de verdachte boodschap als bijlage.*

Voorbeeldbericht dat u kan ontvangen tussen uw e-mailberichten van het door ons gekende e-mailadres.

Ter info: indien een document voor één of andere reden zou ingetrokken worden door het kantoor, dan kan u het niet meer tekenen en ook niet meer raadplegen.



- Vervolgens staat dit document al klaar ter ondertekening in uw digitale kanalen (zie hiernaast).
- U kan dit tekenen in uw mobiele app.



Door te klikken op “document ondertekenen” krijgt u uiteraard eerst het document te zien, het volledig te lezen, en vervolgens dit te weigeren of te tekenen.



**Hang tight!**

You will be redirected to the websigner in a few moments



Does it take too long?

Continue to web signer

U krijgt een melding dat het document wordt opgehaald.

1:03 PM

< Document(en) ondertekenen

wijziging limiet(en) overschrijving(en) (2).pdf



myCrelan: wijziging limiet(en) overschrijving(en)

Betreffende:

Numero abonnement: 7371154  
Titulaire abonnement: Dhr. Houder Cileorgieren

Daglimiet voor elektronische overschrijvingen naar andere rekeningen: 1.500,00 EUR

Gedaan te BRUSSEL,

Handtekening van de cliënt\*

\* Indien de aanvraag gebeurt door een minderjarige, dan dient de wettelijke vertegenwoordiger dit formulier mede te ondertekenen.

Handtekening van de agent  


Indien van toepassing zal het document vervaardigd door de klant worden medegebruikt.  
De agent bevestigt dat de handtekening van de cliënt is ingevoerd op de elektronische versie.

1 ex. Bank 1 ex. Cliënt

Internal Informations

Handtekening nodig van

 **Ondertekenen**

1:03 PM

< Document(en) ondertekenen

1 ex. Bank 1 ex. Cliënt

Internal Informations

Handtekening nodig van  
Cileorgieren Houder  
dummy\*\*\*\*\*@crelan.be

☐ Ik verklaar dat ik alle documenten heb gelezen.

 **Ondertekenen**

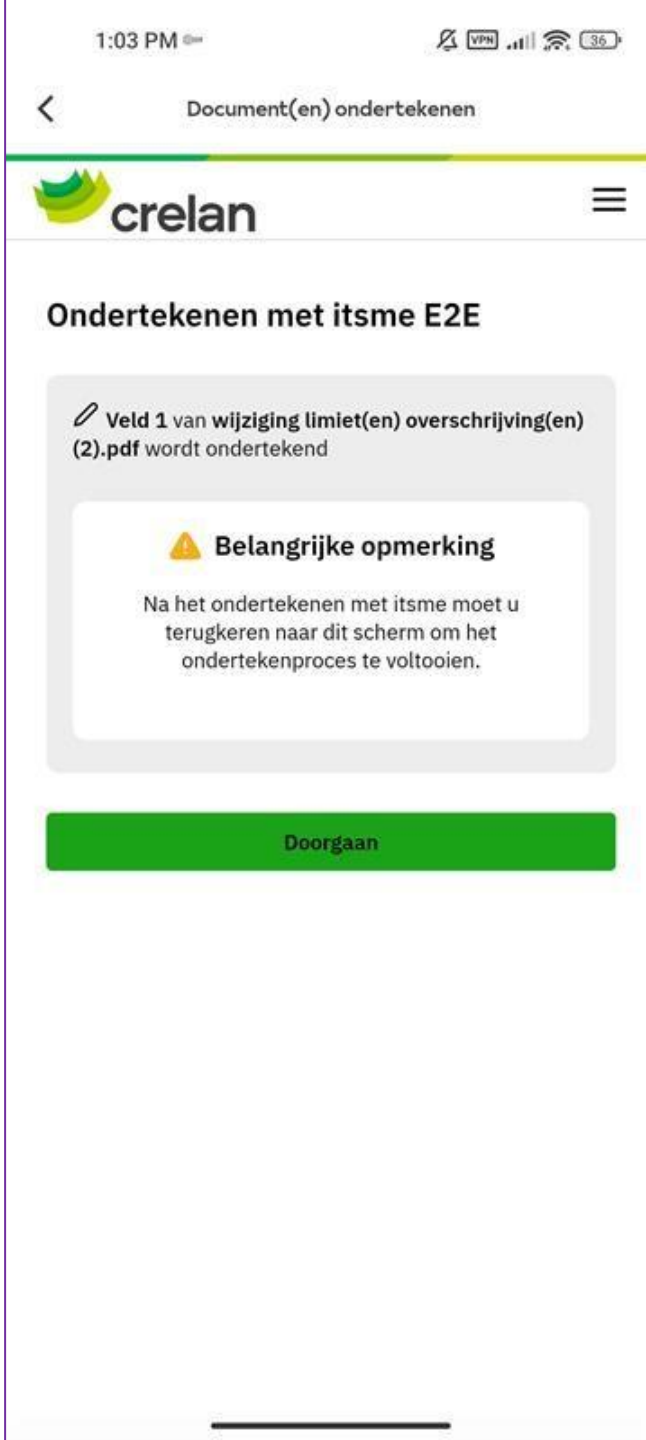
Het document dient volledig doorgenomen te worden (tot beneden scrollen).

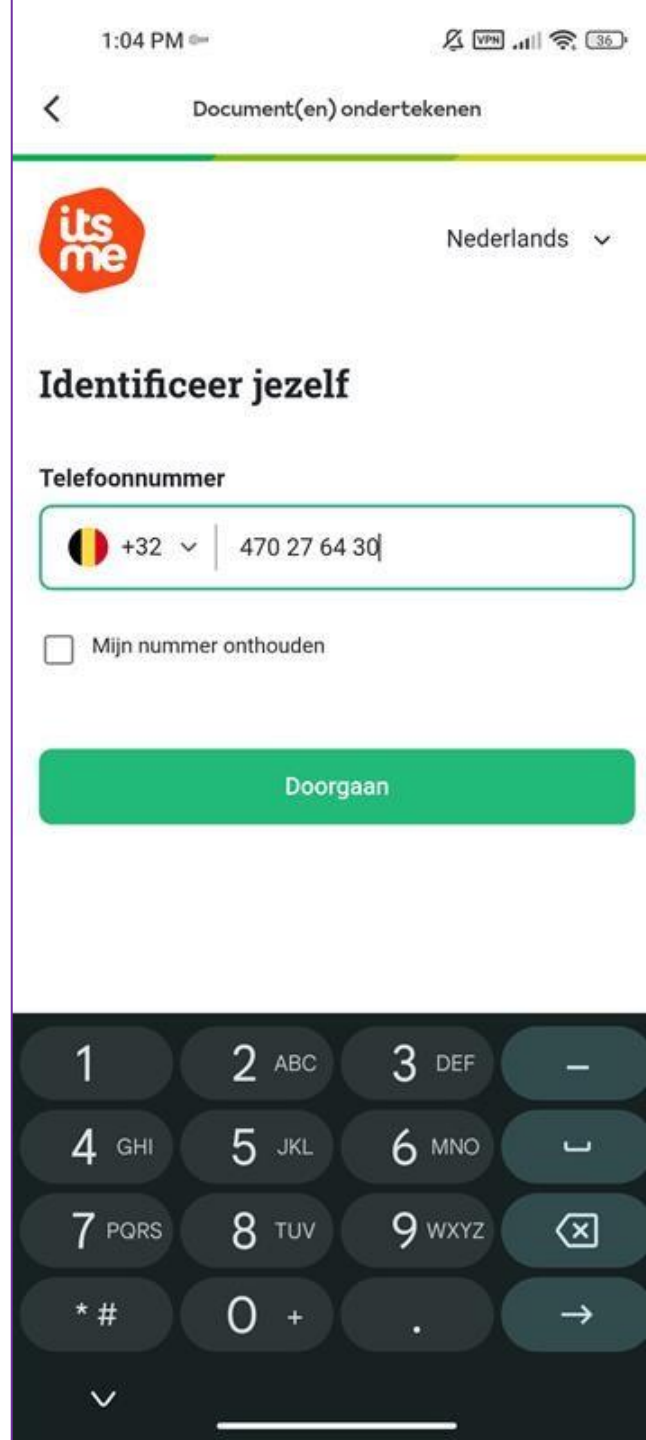
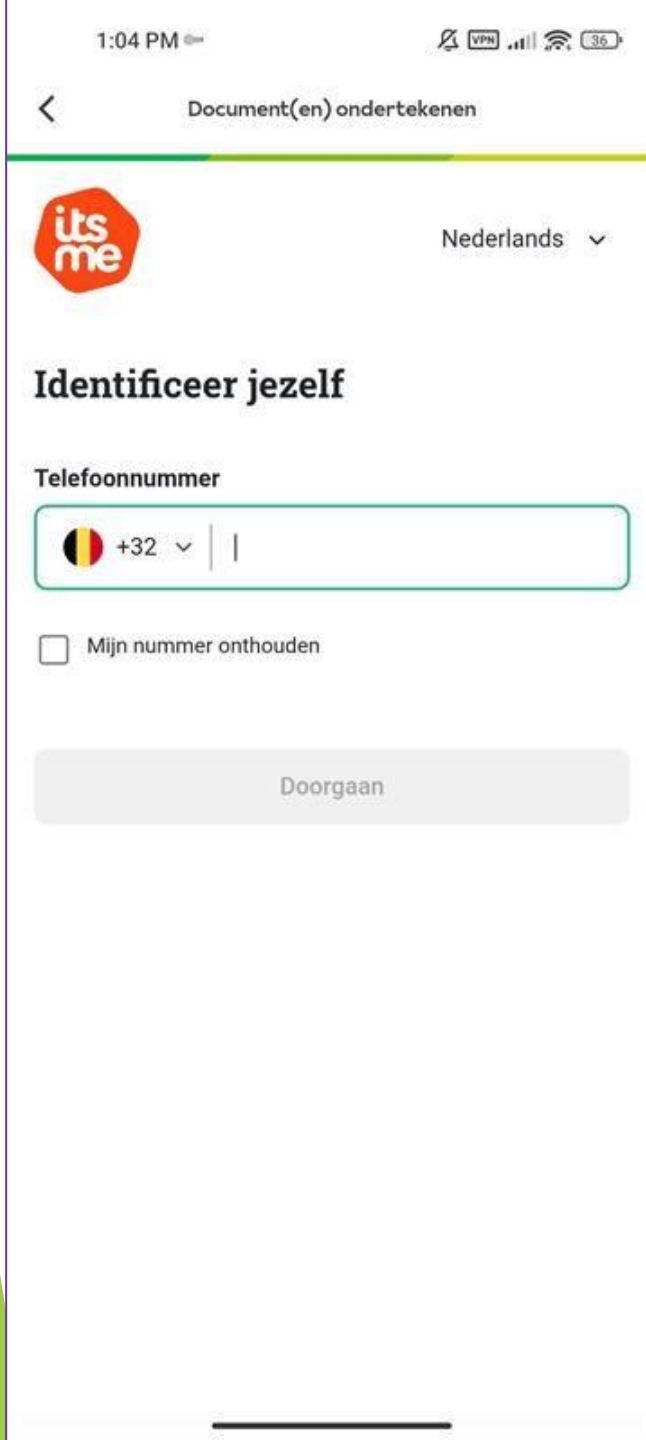
Ter info: indien een document voor één of andere reden zou ingetrokken worden door het kantoor (vooraleer u tekende), dan kan u het niet meer tekenen en ook niet meer raadplegen.

U dient nog te bevestigen dat u het document gelezen hebt (vakje aanvinken).



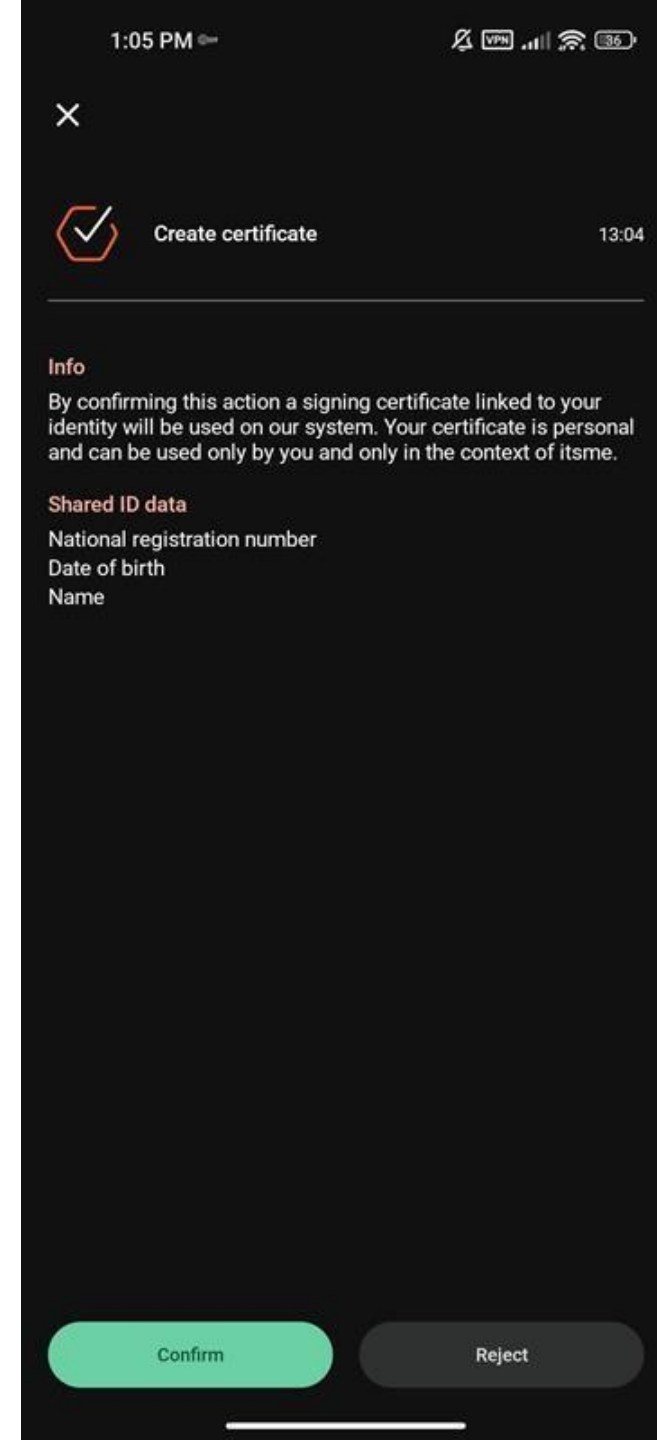
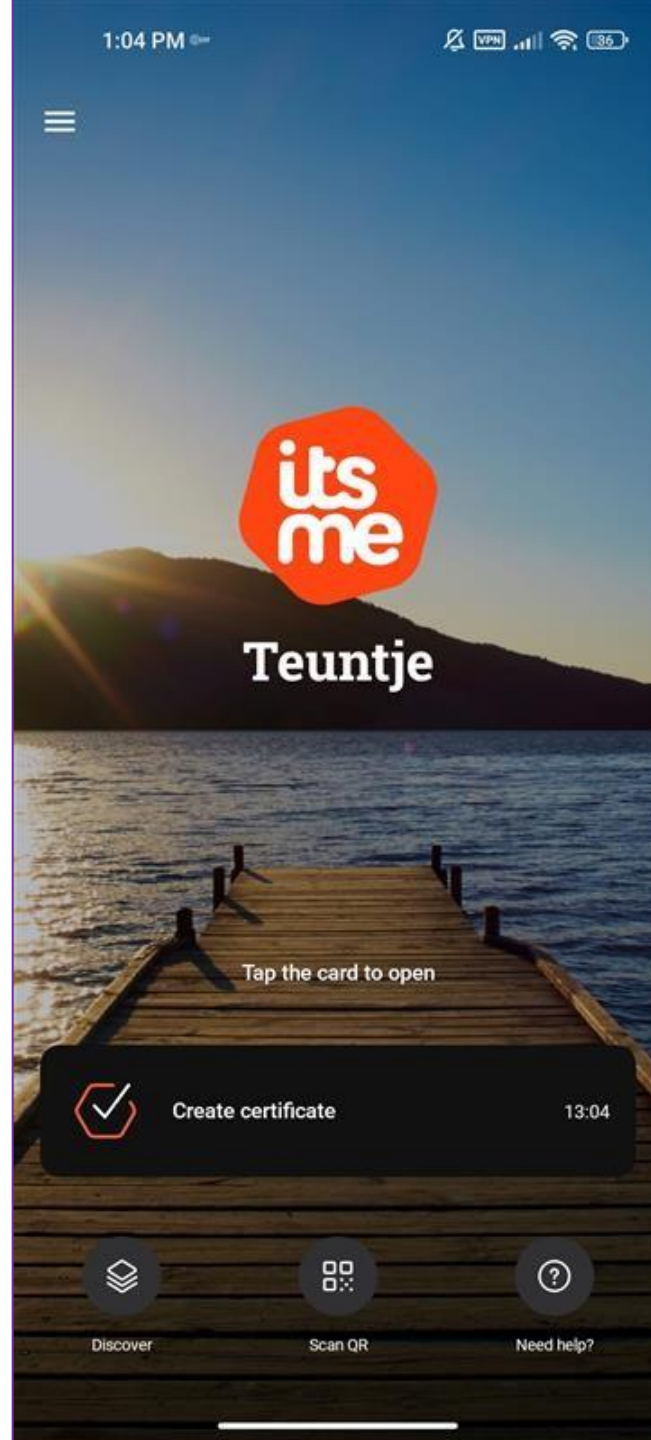
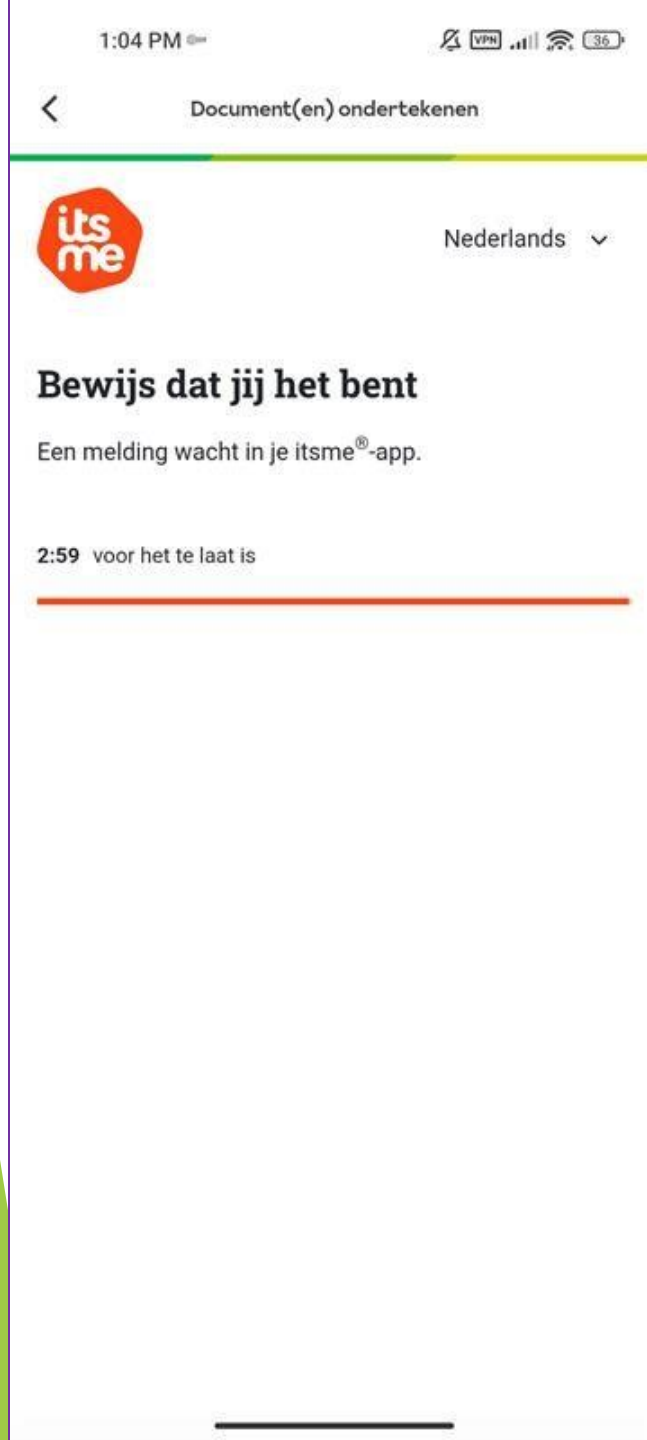
U wordt vervolgens omgeleid naar de itsme app na de bevestiging ("doorgaan") die u geeft op volgend scherm...

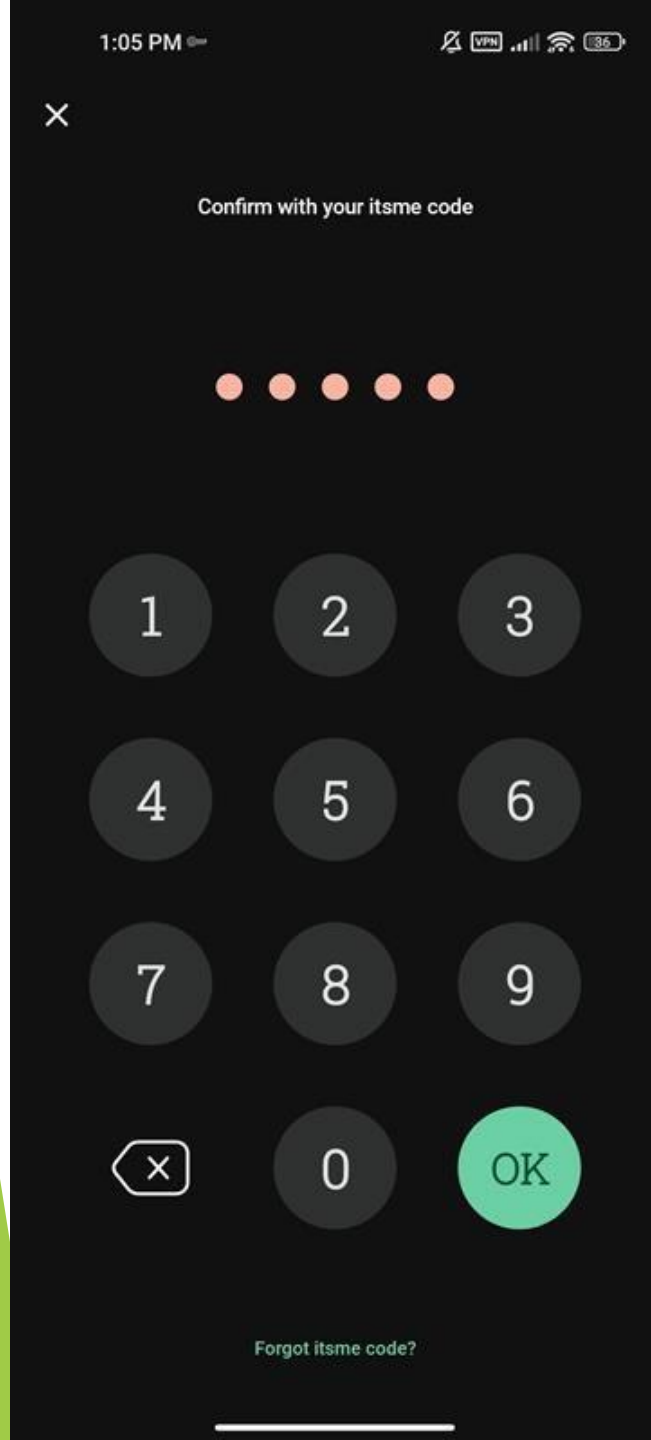




Mogelijks dient u de eerste maal nog te bevestigen dat u wenst documenten te tekenen door middel van de itsme app.

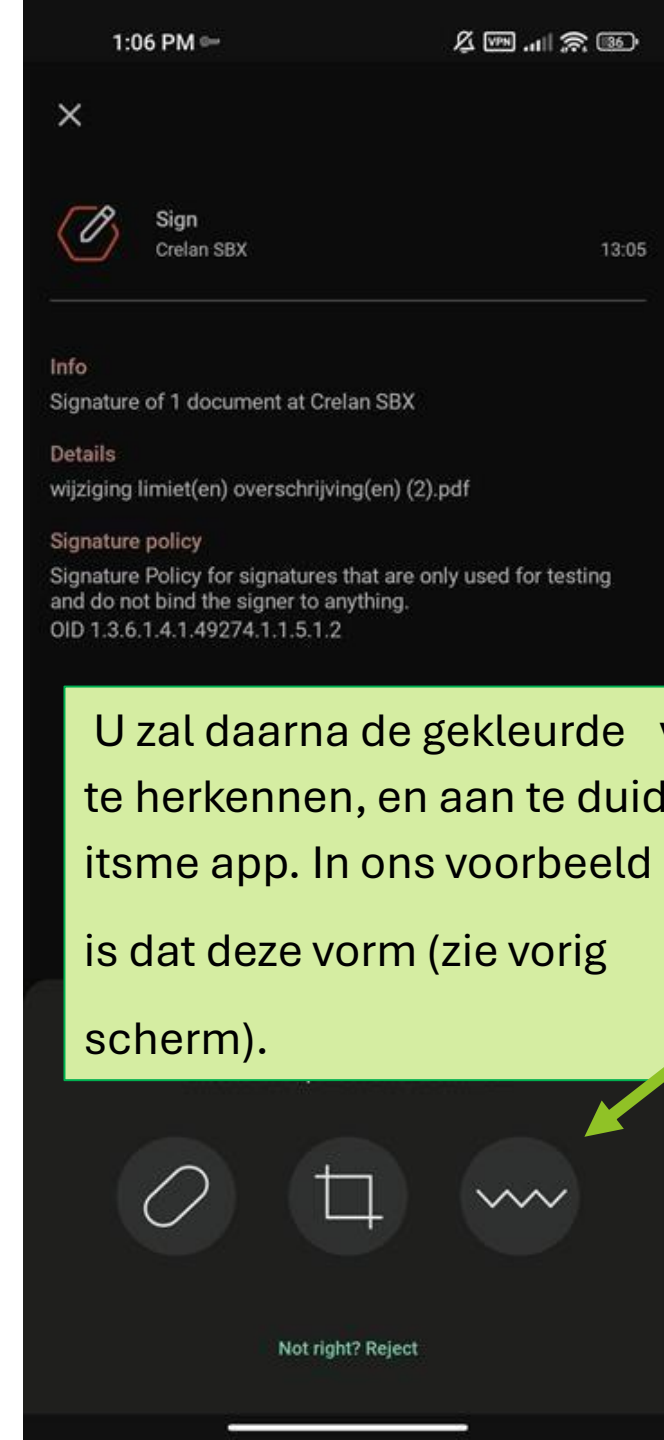
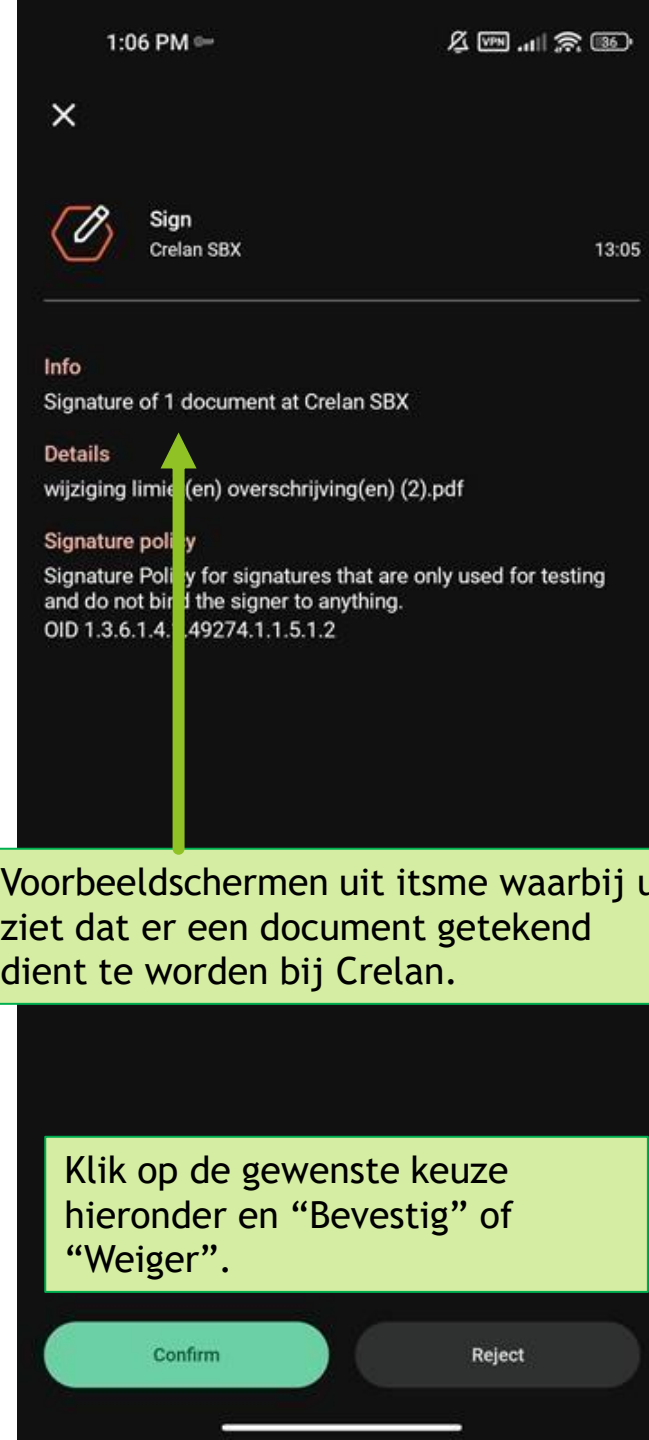
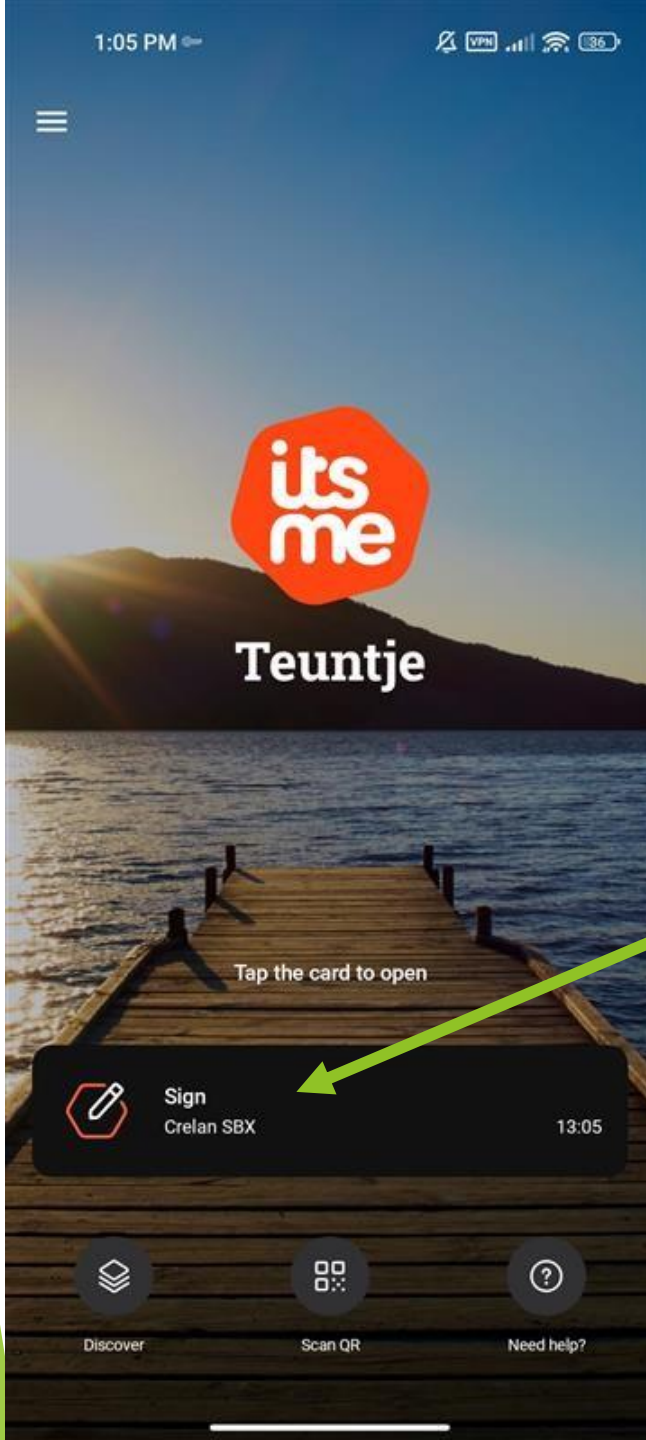
Nadien valt deze bevestiging weg en komt u (na het scherm “Identificeer jezelf met uw telefoonnummer”) rechtstreeks op een scherm met vormfiguren (zie 2 schermen verder met groene bol).





Wanneer u in uw mobiele applicatie vormen ziet weergegeven, dient u manueel naar de itsme app te gaan. Onthou hierbij de vorm in kleur.

**U zal deze vorm in de itsme app dienen aan te duiden. Sluit de Crelan app hierbij echter niet.**

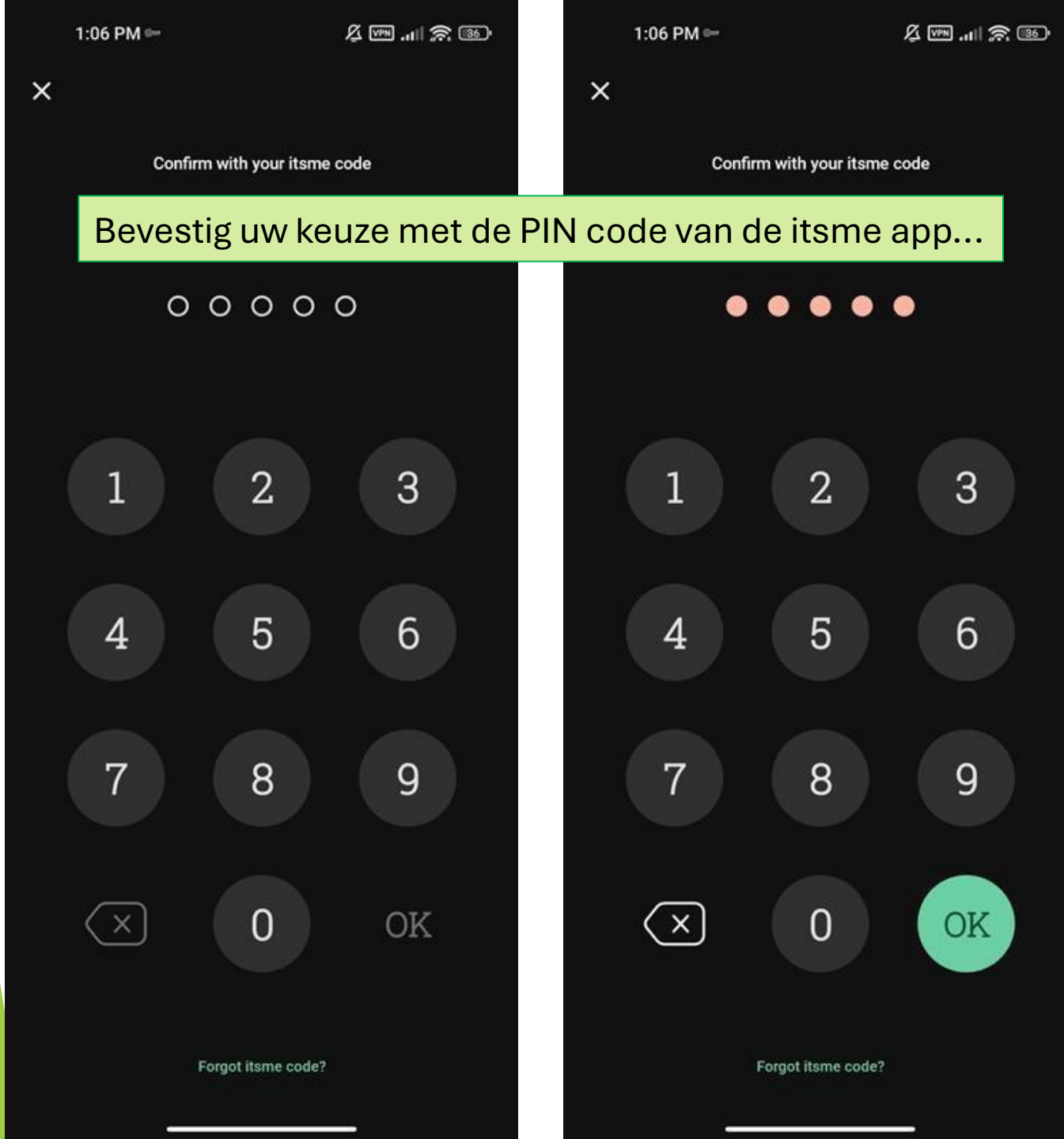


Voorbeeldschermen uit itsme waarbij u ziet dat er een document getekend dient te worden bij Crelan.

Klik op de gewenste keuze hieronder en “Bevestig” of “Weiger”.

U zal daarna de gekleurde vorm dienen te herkennen, en aan te duiden in de itsme app. In ons voorbeeld hier is dat deze vorm (zie vorig scherm).



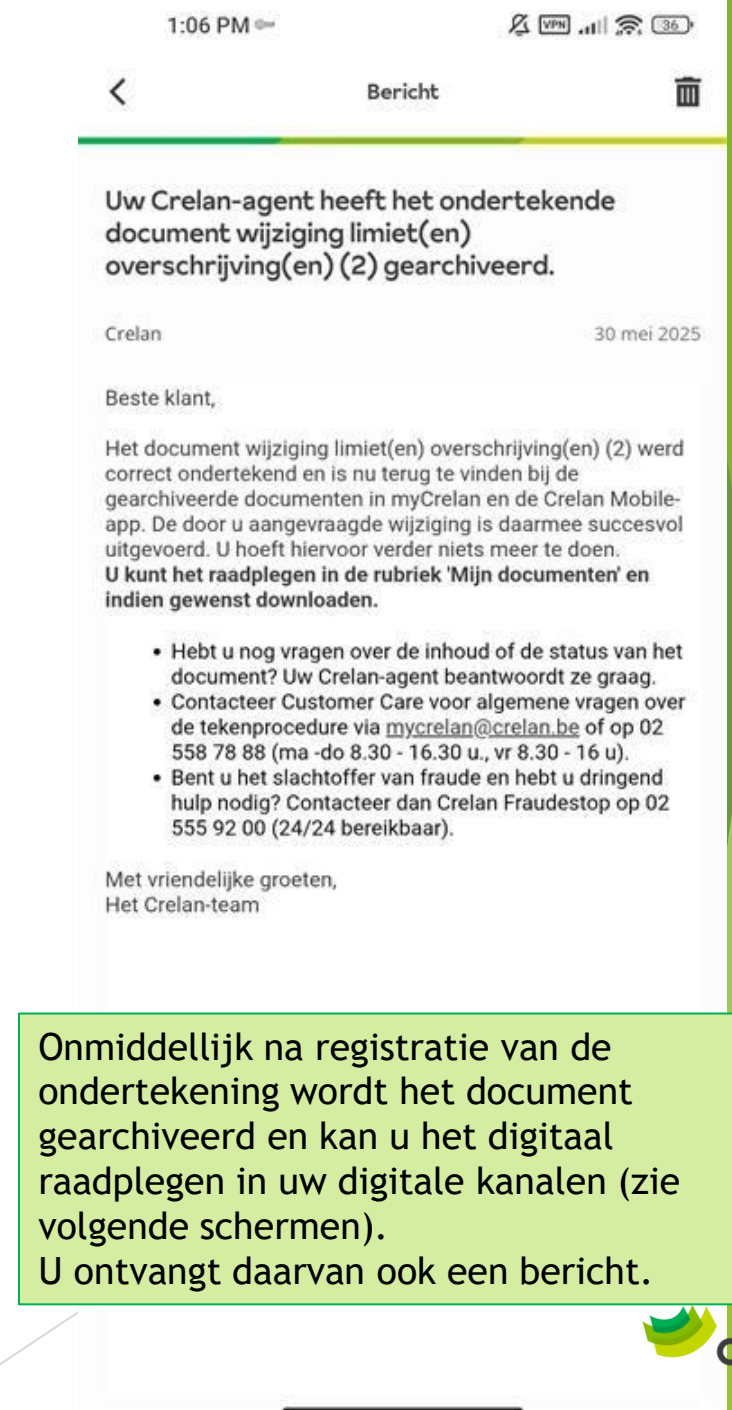


U heeft nu getekend voor akkoord.

Hierna kan u de itsme app verlaten en terugkeren naar de mobiele app van Crelan.

Er zal wellicht nog even geduld gevraagd worden (zie volgend scherm) om uw keuze te registreren en het tekenproces te beëindigen.

U komt hierbij terug op het scherm dat u verliet met de knop “Document ondertekenen”. Het heeft uiteraard geen zin hier nogmaals op de klikken. U kan dat scherm met de blauwe knop nu verlaten (zie hierna).



U ontvangt eveneens een e-mailbericht om u in te lichten dat het ondertekende document gearchiveerd werd en in uw digitale kanalen terug te vinden is.

Beste klant,

Het document [REDACTED] werd correct ondertekend en is nu terug te vinden bij de gearchiveerde documenten in myCrelan of de Crelan Mobile-app. De door u aangevraagde wijziging is daarmee succesvol uitgevoerd. U hoeft hiervoor verder niets meer te doen.

Ga voor meer info snel naar 'Mijn berichten' in de Crelan Mobile-app (via het icoontje 'Contact' onderaan het scherm) of in myCrelan (via het dashboard of via 'Inbox & documenten')

- Hebt u nog vragen over de inhoud of de status van het document? Uw Crelan-agent beantwoordt ze graag.
- Contacteer Customer Care voor algemene vragen over de tekenprocedure via [mycrelan@crelan.be](mailto:mycrelan@crelan.be) of op 02 558 78 88 (ma-do 8.30 - 16.30 u., vr 8.30 - 16 u).
- Bent u het slachtoffer van fraude en hebt u dringend hulp nodig? Contacteer dan Crelan Fraudestop op 02 555 92 00 (24/24 bereikbaar).

Met vriendelijke groeten,  
Uw Crelan-team

*Meld verdachte zaken direct aan uw bank.*

*Ontvangt u een verdachte mail, sms, telefoonoproep of chat? Blijf kalm en beantwoord zeker niet de vragen die men u stelt.*

*Verwittig meteen uw Crelan-agent of bel Customer Care (Fraude) op +32 2 555 92 00.*

*U kunt ook een e-mail naar [phishing@crelan.be](mailto:phishing@crelan.be) versturen, met de verdachte boodschap als bijlage.*

Het document zelf blijft raadpleegbaar bij uw “Electronische documenten”.

# Einde van de demo