

## **AXA Bank wordt Crelan.**

### **Zo installeert u na de fusie de Crelan Mobile-app.**

Beste klant,

AXA Bank maakt in het weekend van 8 en 9 juni de overstap naar Crelan.

De mobile-app (bankieren via smartphone of tablet) en homebanking (bankieren via computer of laptop) zullen tijdens de overstap niet beschikbaar zijn.

Na de fusie (vanaf 10 juni) kunt u op twee eenvoudige manieren aanmelden in de Crelan Mobile-app:

- via de **Axa Mobile-app**
- of via **itsme®**

Hieronder begeleiden we u stap voor stap om na de fusie digitaal te bankieren via de Crelan Mobile-app.

#### **Goed om te weten:**

- **Verwijder uw AXA Mobile-app zeker niet voor u zich hebt geregistreerd in de Crelan Mobile-app.**
- Er is nog een **nieuwe update (versie 3.09)** van de AXA Mobile-app beschikbaar. **Het is belangrijk dat u zeker deze meest recente versie downloadt, om vlot te kunnen overstappen naar de Crelan Mobile-app na de fusie.**
- Om aan te melden in Crelan Mobile hebt u geen digipass of kaartlezer nodig.
- Na de fusie blijft alle info om bij Crelan digitaal te kunnen bankieren ook beschikbaar op [crelan.be](http://crelan.be).

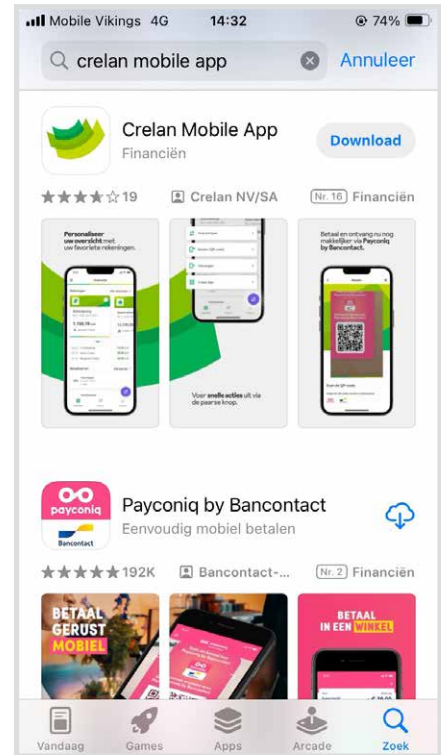
#### **Belangrijk:**

- Probeer via de AXA Mobile-app of itsme® te registreren. Werkt dit niet, probeer dan eerst de andere manier voor u contact opneemt met customer care.
- Als u de itsme®-app nog niet hebt gedownload, doe dit dan zeker voor u start met aanmelden bij Crelan via itsme®.

We zien u graag terug bij Crelan.

## Download en start de Crelan Mobile-app voor u begint met aanmelden.

- Open de App Store op uw iPhone of de Play Store op uw Android-toestel (als uw smartphone geen iPhone is).
- Zoek 'Crelan', selecteer en download de Crelan Mobile-app.
- Klik op 'Open' om de Crelan Mobile-app te openen, zodra de download voltooid is.



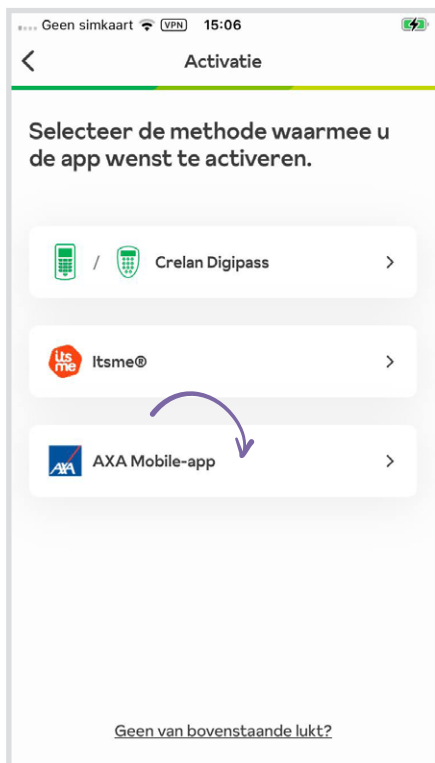
- U ziet het startscherm en kunt nu het registratieproces starten.
- Klik op de paarse knop 'Al klant? Activeer uw app'.



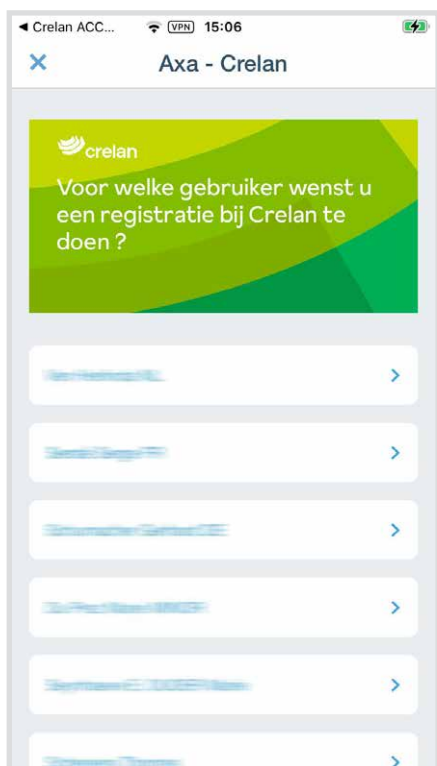
## U kunt kiezen tussen twee manieren:

### Aanmelden met de AXA Mobile-app

1. Selecteer 'AXA Mobile-app'.

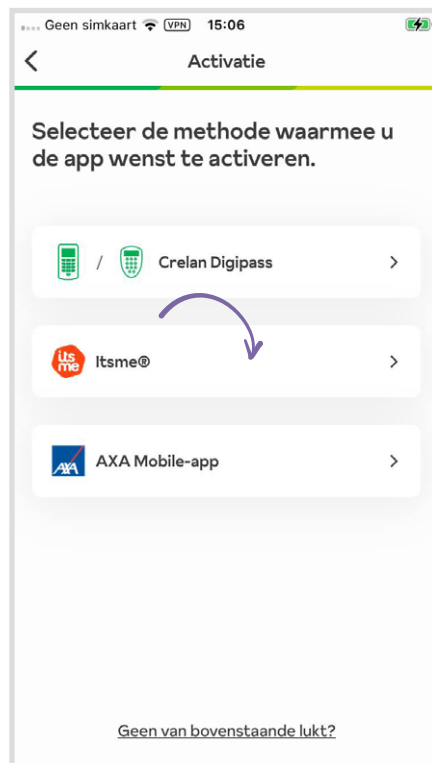


2. Selecteer in de AXA Mobile-app het klantenprofiel waarmee u wilt aanmelden. Dit zal waarschijnlijk uw naam zijn.

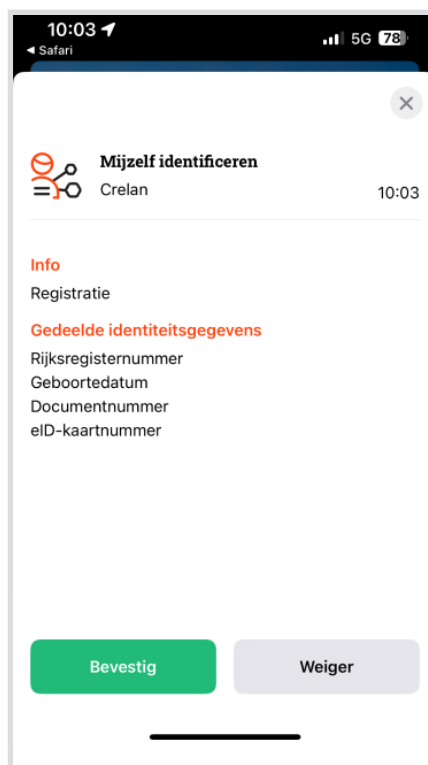


### Aanmelden via itsme®

1. Selecteer 'itsme®'.



2. Klik op 'Bevestig' om verder te gaan\*.

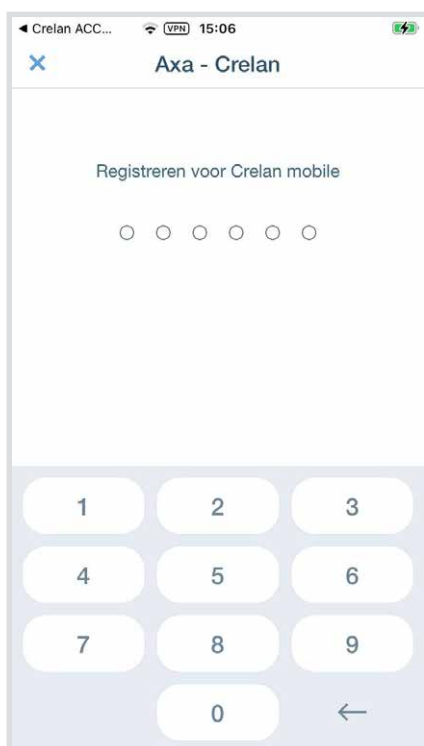


\* Als u de itsme®-app niet hebt gedownload, zal itsme® in de standaardbrowser van uw smartphone openen. Stel Safari in als standaardbrowser als u een iPhone hebt of stel Google Chrome in als u een Android-smartphone gebruikt.

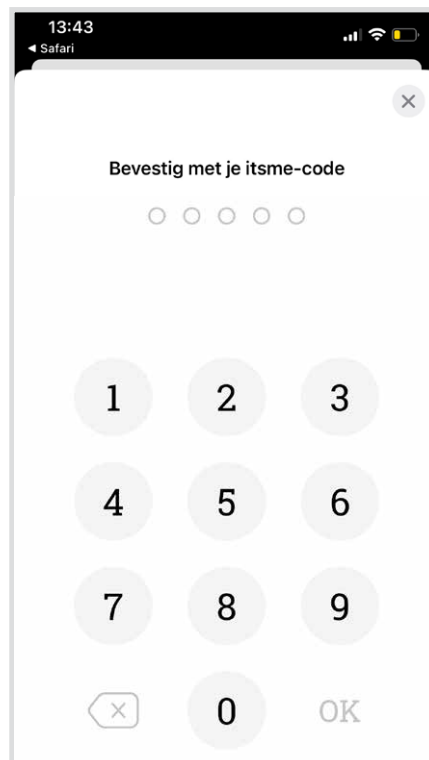
3. Klik op 'Bevestigen' om verder te gaan.



4. Geef de pincode in die u gebruikt voor de AXA Mobile-app.



3. Voer nu uw *itsme*<sup>®</sup>-code in en klik op 'OK' of bevestig met digitale vingerafdruk of gezichtsherkenning. Als u met vingerafdruk of gezichtsherkenning bevestigt, hoeft u niet meer op 'OK' te klikken.\*



*\* Afhankelijk van uw smartphone-instellingen wordt mogelijk niet uw cijfercode, maar een digitale vingerafdruk of gezichtsherkenning gevraagd.*

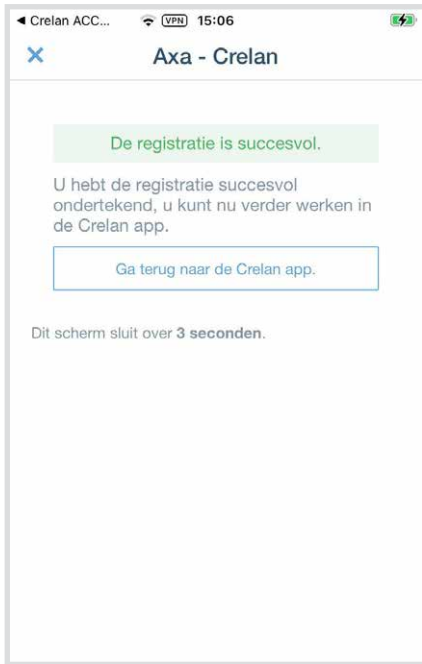
4. Als u uw *itsme*<sup>®</sup>-code bent vergeten, moet u *itsme*<sup>®</sup> opnieuw installeren of activeren. Dat kan op de volgende manier:

Met uw elektronische identiteitskaart, volg de stappen op deze webpagina:

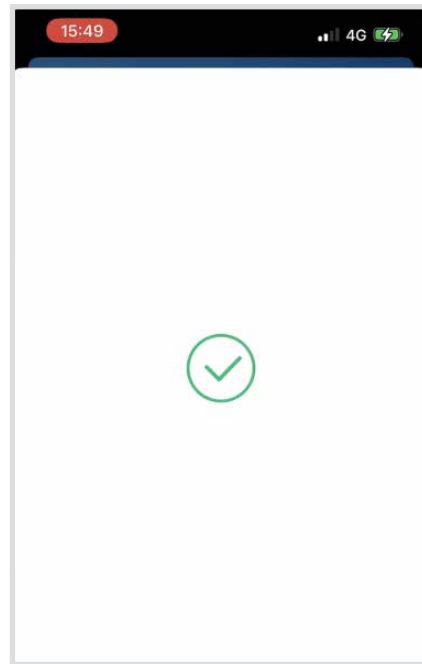
**<https://my.itsme-id.com/account/activate>**

*Lukt het niet om de app te activeren?  
Neem contact op met customer care bij  
itsme<sup>®</sup> via de knop 'Contacteer ons'!*

5. U wordt nu automatisch doorgestuurd naar de Crelan Mobile-app.



5. U wordt nu automatisch doorgestuurd naar de Crelan Mobile-app.

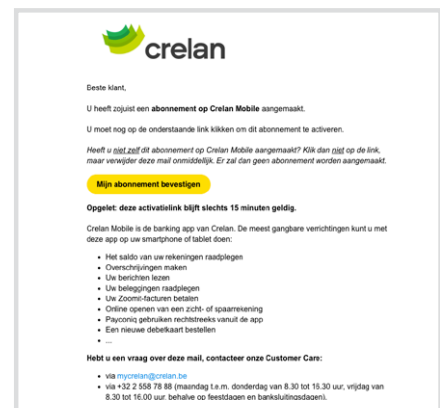


6. U ontvangt nu een e-mail van Crelan op het e-mailadres dat in de AXA Mobile-app gekend was.

Klik op de activatielink in die e-mail om uw gratis digitaal abonnement te activeren. Kijk zeker even in de ongewenste post (spamfolder), als u de e-mail niet meteen terugvindt.

**Opgelet:** u hebt vanaf de ontvangst van de mail slechts vijftien minuten de tijd om op de activatielink in de mail te klikken.

Geen mail ontvangen? Contacteer Customer Care via 02/558 78 88 of via het [online formulier](#).



7. Als u op de bevestigingslink in de mail hebt geklikt, wordt de knop 'Volgende' onderaan uw scherm in de Crelan-app aanklikbaar. Bevestig door erop te klikken.

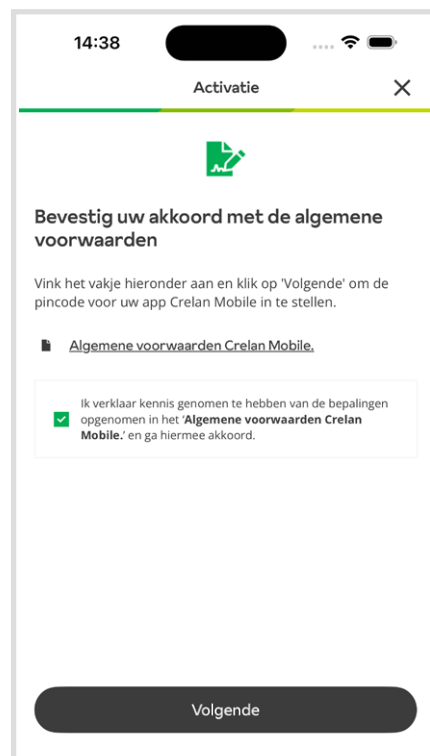
Er zal ook een nieuw tabblad in uw browser worden geopend, waarin bevestigd wordt dat uw Crelan Mobile werd geactiveerd.



Dit tabblad mag u gewoon afsluiten.

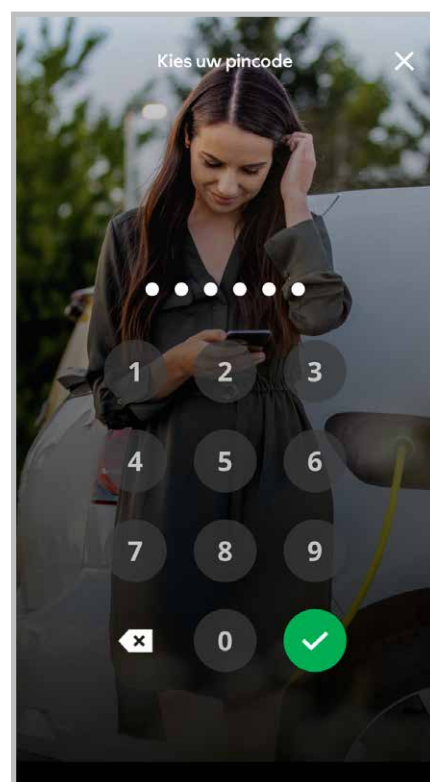


8. U komt nu op het scherm met de 'Algemene voorwaarden Crelan Mobile'. Klik op 'Algemene voorwaarden Crelan Mobile' om er kennis van te nemen op de website van Crelan. Als u akkoord gaat, vink het vakje aan en klik op 'Volgende' om naar het startscherm van de app te gaan.

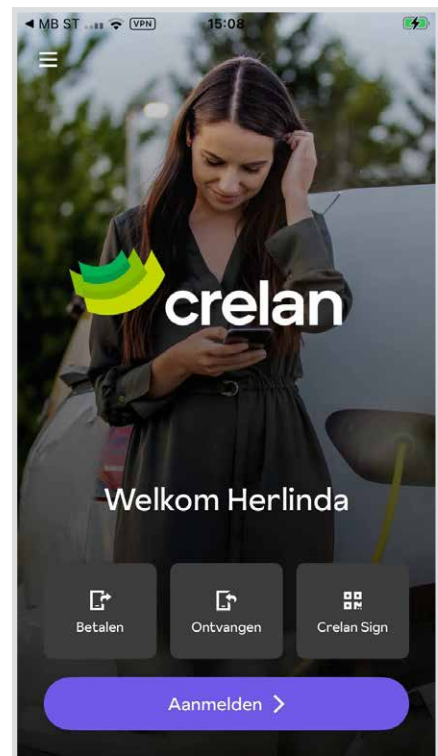


9. Kies in het volgende scherm in de Crelan-app een pincode van zes cijfers en bevestig met het groene vinkje rechts onderaan.

U moet dan uw gekozen pincode nog een keer herhalen en opnieuw bevestigen via de groene knop.



10. Gelukt! Klik op 'Start met mobiel bankieren'. U kunt nu starten met digitaal bankieren bij Crelan. Welkom!



U ontvangt nu nog een e-mail met de bevestiging dat uw registratie succesvol is verlopen.



**Tip:** nu u de Crelan Mobile-app hebt geïnstalleerd, kunt u zich ook aanmelden in myCrelan homebanking (voor pc). De ondertekening gebeurt via Crelan Sign in de Crelan Mobile-app.

**Hebt u nog vragen? Stel ze aan ons Customer Care team:**

Contacteer Customer Care via 02/ 558 78 88 of via het [online formulier](#).