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.

Belangrijk:

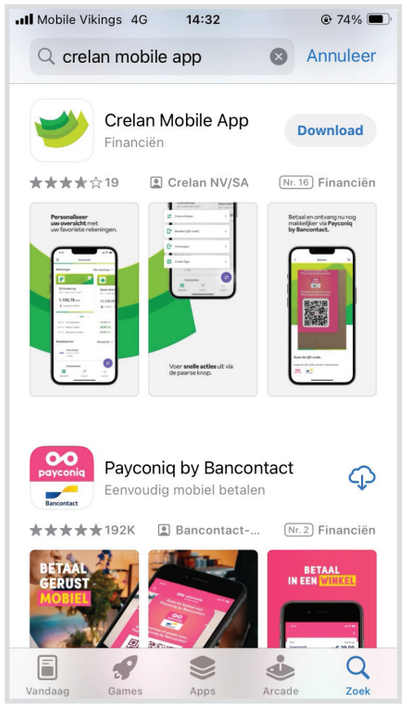
- Probeer via de AXA Mobile-app of itsme® te registreren. Werkt dit niet, probeer dan eerst de andere manier voor u contact opneemt met customer care.
- Als u de itsme®-app nog niet hebt gedownload, doe dit dan zeker voor u start met aanmelden bij Crelan via itsme®.

We zien u graag terug bij Crelan.

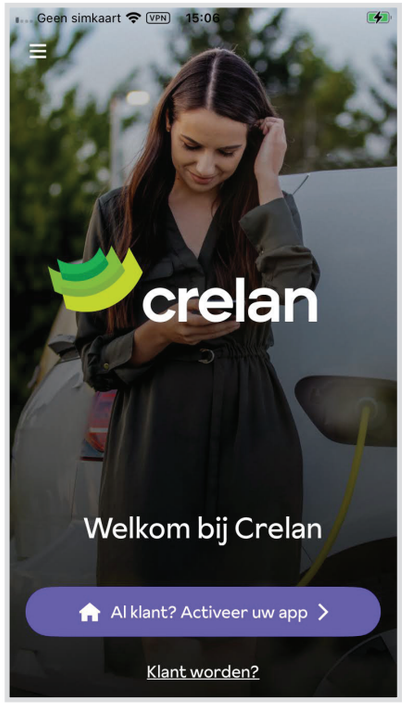
AXA Bank Belgium nv

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.



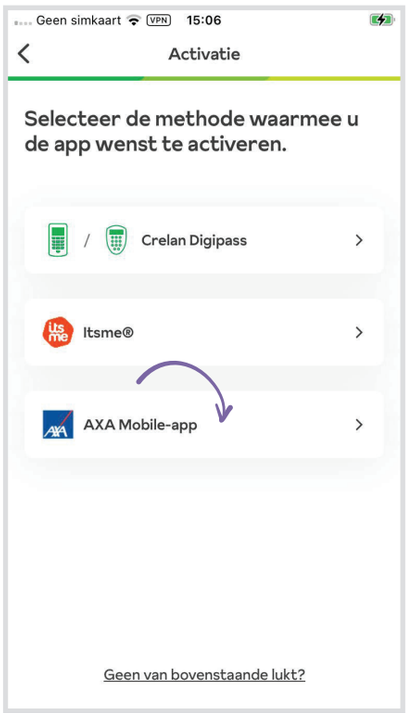
- U ziet het startscherm en kunt nu het registratieproces starten.
- Klik op de paarse knop ‘Al Klant? Activeer uw app’.



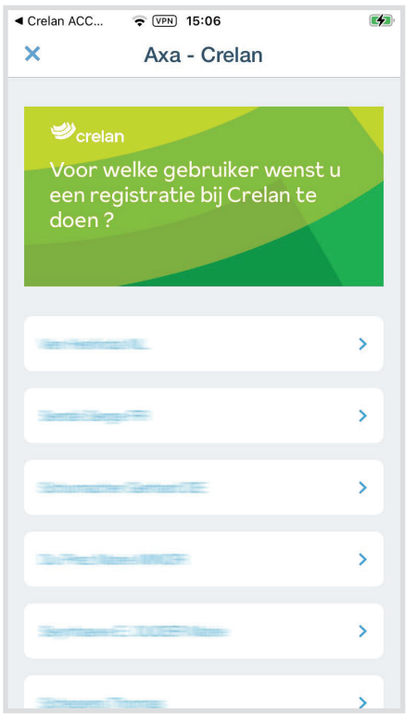
U kunt kiezen tussen twee manieren:

Aanmelden met de AXA Mobile-app

1. Selecteer ‘AXA Mobile-app’.

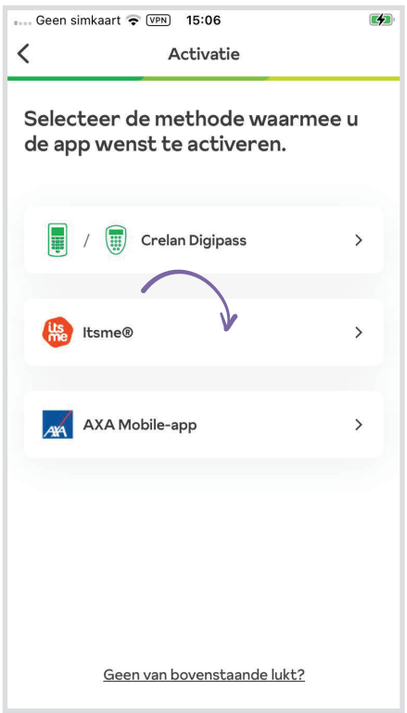


2. Selecteer in de AXA Mobile-app het klantenprofiel waarmee u wilt aanmelden. Dit zal waarschijnlijk uw naam zijn.

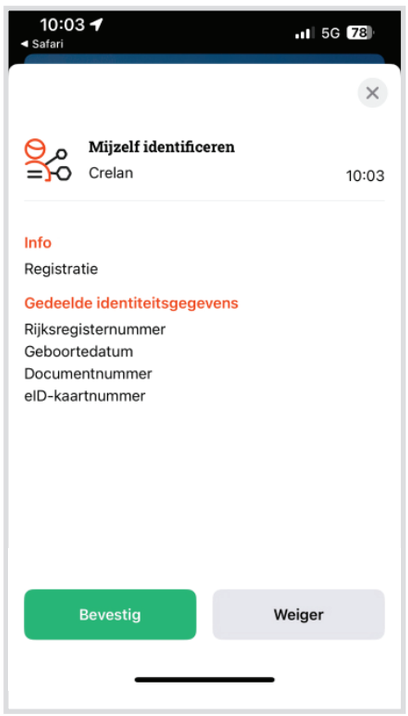


Aanmelden via itsme®

1. Selecteer ‘itsme®’.



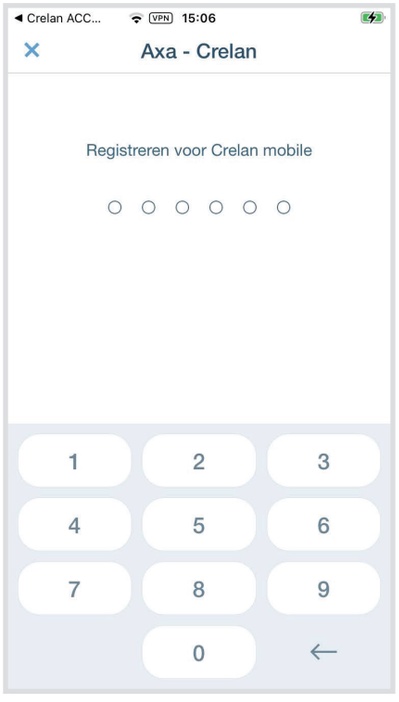
2. Klik op 'Bevestig' om verder te gaan*.



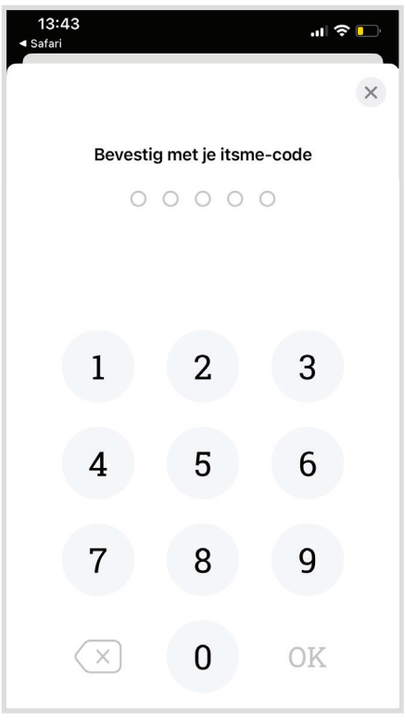
** Als u de itsme®-app niet hebt gedownload, zal itsme® in de standaardbrowser van uw smartphone openen. Stel Safari in als standaardbrowser als u een iPhone hebt of stel Google Chrome in als u een Android-smartphone gebruikt.*

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*®-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.*



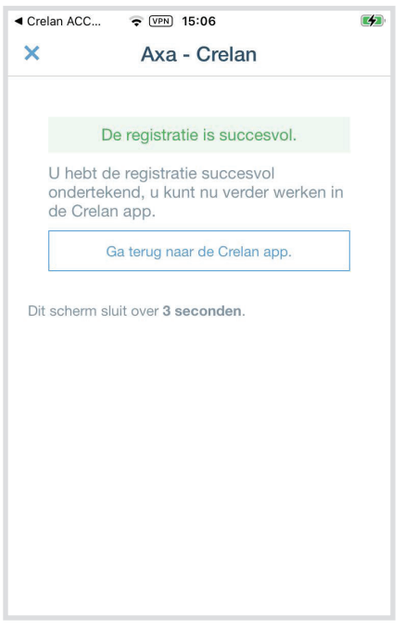
** Afhankelijk van uw smartphone-instellingen wordt mogelijk niet uw cijfercode, maar een digitale vingerafdruk of gezichtsherkenning gevraagd.*

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

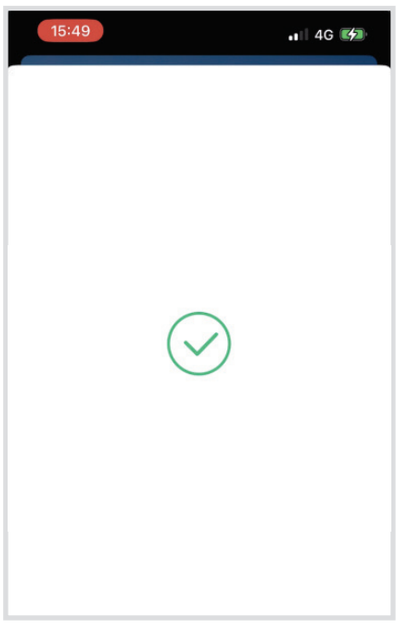
Met uw elektronische identiteitskaart, volg de stappen op deze webpagina:
https://my.itsme-id.com/account/activate

Lukt het niet om de app te activeren? Neem contact op met customer care bij itsme® 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.



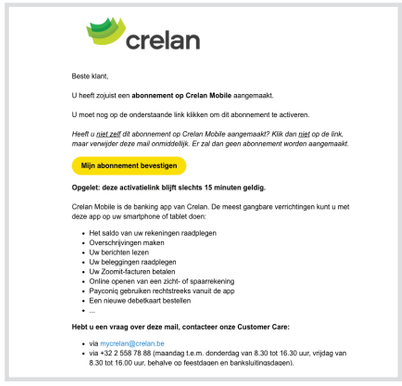
---

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: https://www.crelan.be/nl/particulieren/artikel/contacteer-de-service-desk.


crelan

Beste klant,

U heeft zojuist een **abonnement op Crelan Mobile** aangemaakt.

U moet nog op de onderstaande link klikken om dit abonnement te activeren.

Heeft u niet zelf dit abonnement op Crelan Mobile aangemaakt? Klik dan niet op de link, maar verwijder deze mail onmiddellijk. Er zal dan geen abonnement worden aangemaakt.

Mijn abonnement bevestigen

Opgelet: deze activatielink blijft slechts 15 minuten geldig.

Crelan Mobile is de banking app van Crelan. De meest gangbare verrichtingen kunt u met deze app op uw smartphone of tablet doen:

- Het saldo van uw rekeningen raadplegen
- Overschrijvingen maken
- Uw berichten lezen
- Uw beleggingen raadplegen
- Uw Zoomit-facturen betalen
- Online openen van een zicht- of spaarrekening
- Payconiq gebruiken rechtstreeks vanuit de app
- Een nieuwe debetkaart bestellen
- ...

Hebt u een vraag over deze mail, contacteer onze Customer Care:

- via mycrelan@crelan.be
- via +32 2 558 78 88 (maandag t.e.m. donderdag van 8.30 tot 16.30 uur, vrijdag van 8.30 tot 16.00 uur, behalve op feestdagen en bankslutingsdagen).

---

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.

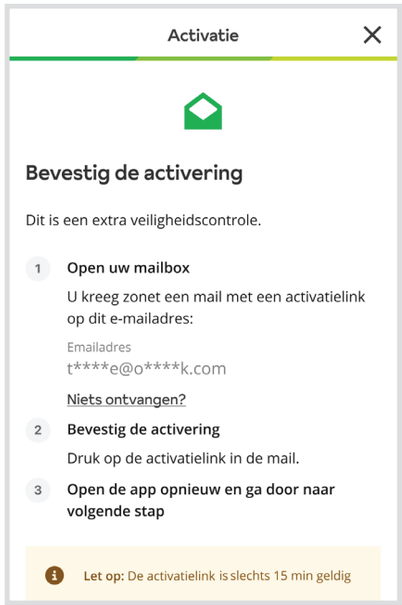
Crelan Mobile geactiveerd!

Beste

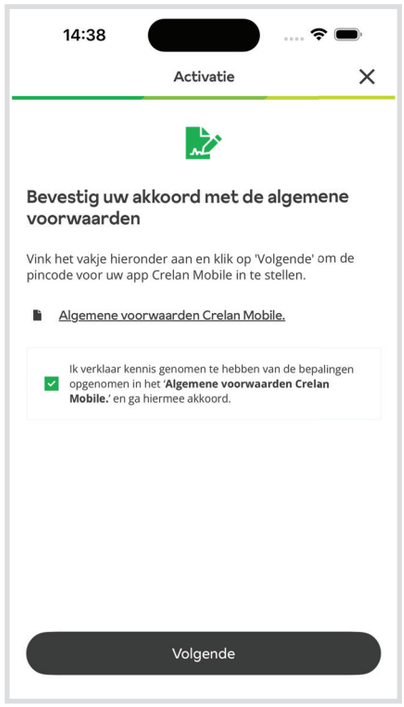
Bedankt om te kiezen voor Crelan Mobile. Uw Crelan Mobile abonnement werd geactiveerd op uw iPad. (deze werd aangevraagd op 23/05/2024 om 11:07)

BELANGRIJK: Indien u deze aanvraag niet zelf gedaan hebt, neem dan zo snel mogelijk contact op met de helpdesk of uw agent.
U kan uw mobiel abonnementen ook beheren via myCrelan, Profiel aanpassen > Beheer contracten

Dit tabblad mag u gewoon afsluiten.

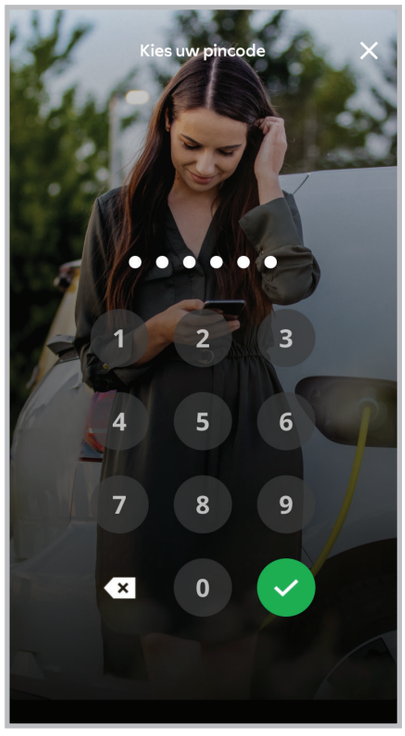


8. U komt nu op het scherm met de 'Algemene voorwaarden Crelan Mobile'. Klik op ‘Algemene voorwaarden Crelan Mobile’ om er kennis van te nemen op de website van Crelan. Als u akkoord gaat, vink het vakje aan en klik op ‘Volgende’ om naar het startscherm van de app te gaan.

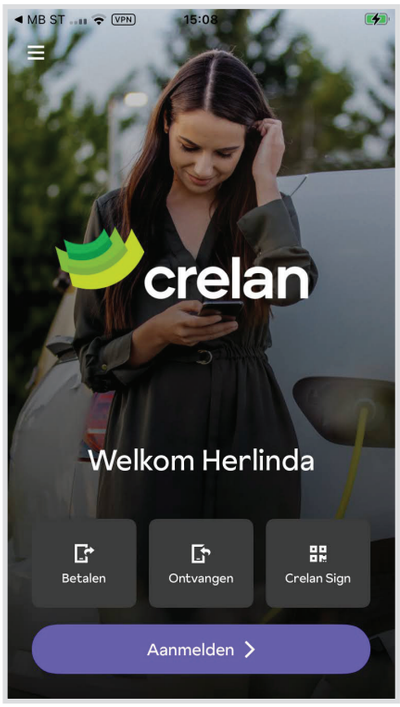


9. Kies in het volgende scherm in de Crelan-app een pincode van zes cijfers en bevestig met het groene vinkje rechts onderaan.

   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.

crelan

Goed nieuws, uw Crelan Mobile-abonnement werd geactiveerd !

Beste

Gefeliciteerd. U heeft zonet uw Crelan Mobile-abonnement geactiveerd. U kunt nu uw verrichtingen uitvoeren via de mobile app van Crelan.

Heeft u niet zelf uw abonnement op Crelan Mobile geactiveerd? Verwijder dan uw abonnement op Crelan Mobile in de homebankingtoepassing myCrelan door te klikken op Profiel aanpassen > Beheer contracten.

Crelan werkt continu aan de verbetering van haar digitale dienstverlening.

Heeft u vragen over myCrelan (homebanking) of Crelan Mobile (mobile banking) contacteer dan Customer Care:

- via het formulier
- via mycrelan@crelan.be
- via +32 2 558 78 88 (maandag t.e.m. donderdag van 8.30 tot 16.30 uur, vrijdag van 8.30 tot 16.00 uur, behalve op feestdagen en banksluitingsdagen).

Succes met de Crelan-app,
Uw Crelan-team

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 https://www.crelan.be/nl/particulieren/artikel/contacteer-de-service-desk.