

Brussel, 5/6/2024

Digitale overstap van AXA Bank naar Crelan. Crelan begeleidt klanten stap voor stap.

Aanstaande maandag, 10 juni, worden AXA Bank en Crelan één bank, die verder zal opereren onder de naam Crelan. Sinds enkele maanden krijgen de klanten van AXA Bank hierover alle informatie via e-mail, per post en ook via de verschillende applicaties van beide banken en via de website. Op www.crelan.be is een hele pagina gewijd aan de digitale overgang.

Waar kan ik de informatie vinden?

Alle informatie die klanten van AXA Bank nodig hebben, is te vinden op de pagina <https://www.crelan.be/nl/particulieren/digitale-overstap>.

Hier komen alle mogelijke scenario's aan bod (particuliere klanten, professionele klanten, gebruik van een tablet, een pc...) en wordt de informatie samengebracht waarmee klanten van AXA Bank zich vanaf maandag 10 juni kunnen registreren voor homebanking en voor de mobiele applicatie van Crelan.

We begrijpen dat de overgang naar nieuwe betaalmiddelen vragen en zelfs zorgen kan oproepen. Daarom hebben we nuttige informatie en een antwoord op eventuele vragen op één plek samengebracht.

Voor elk geval zijn gedetailleerde stappenplannen beschikbaar die beschrijven hoe je je kunt registreren in de applicaties via de 3 aangeboden oplossingen:

Mobile: registratie via app2app

Om de overstap te vergemakkelijken, hebben we de app2app-procedure gebouwd. Die maakt technisch een link tussen de mobile app van AXA Bank en Crelan. Deze procedure blijft beschikbaar tot 6 weken na de fusie.

Mobile: registratie via itsme

De registratie in de Crelan mobile app kan ook verlopen via itsme, behalve voor minderjarigen en voor klanten met een buitenlandse nationaliteit. Om deze procedure vlot te laten verlopen, dient de klant er zelf wel voor te zorgen dat de itsme-app bijgewerkt is. Deze procedure heeft geen einddatum.

Homebanking

Klanten die alleen homebanking gebruiken (en dus niet de mobile app) én professionele klanten kunnen zich registratie in myCrelan (Pro) via hun digipass en stappenplan dat zij per post ontvangen hebben.

Als klanten zowel homebanking als de mobiele applicatie gebruiken, moeten ze zich eerst registreren in de mobiele applicatie en vervolgens in het homebanking systeem myCrelan.

Aandachtspunten:

- We nodigen de betrokken klanten uit om deze informatie aandachtig te lezen en we willen hen eraan herinneren dat het pas mogelijk zal zijn om toegang te krijgen tot de applicaties vanaf volgende maandag, 10 juni.
- We willen al onze klanten er ook aan herinneren om waakzaam te zijn voor phishing. Deze fusieperiode kan fraudeurs namelijk op ideeën brengen. Crelan en AXA Bank zullen klanten nooit vragen om hun kaartgegevens of codes door te geven via telefoon, e-mail of andere kanalen. Klanten moeten ook alert zijn omtrent verdachte telefoontjes, e-mails, berichten en andere vormen van contact. In geval van twijfel nodigen wij onze klanten uit om contact met ons op te nemen via phishing@crelan.be.

Nuttige links :

- Live feed fusie: <https://www.crelan.be/nl/particulieren/artikel/info-fusie>
- Digitale overstap: <https://www.crelan.be/nl/particulieren/digitale-overstap>

Over Crelan Groep

De financiële groep wordt gevormd door de cv CrelanCo, de nv Crelan, de nv Europabank en de nv AXA Bank Belgium. Ze neemt naar balanstotaal de vijfde plaats in van de Belgische retailbanken. In het straatbeeld is Crelan Groep vertegenwoordigd met drie bankenlogo's: Crelan, AXA Bank en Europabank. Crelan Groep heeft op 31/12/2023: 4.456 medewerkers (zowel personeelsleden als zelfstandige bankagenten en hun personeelsleden), 792 kantoren, 283.629 coöperatieve aandeelhouders, bijna 1,8 miljoen klanten en een balanstotaal van net geen 54 miljard euro. Daarnaast beheert de bankengroep 42,4 miljard euro klantendeposito's, 15,5 miljard euro buitenbalansbeleggingen en ondersteunt ze de Belgische gezinnen en ondernemingen met 49,0 miljard euro aan kredieten.

Perscontact:

Caroline Beauvois, senior communication advisor

Tel.: + 32 (0) 475 82 09 34

Mail: press@crelan.be