

12/05/23

12/05/23

*Gebruik en mogelijke  
probleemoplossingen voor*



# Meer dan 6 miljoen Belgen gebruiken itsme<sup>®</sup>

Gebruik itsme<sup>®</sup> bij meer dan 800 bedrijven om je online te identificeren, in te loggen, transacties te bevestigen of documenten te ondertekenen. Een waslijst aan wachtwoorden of een kaartlezer zijn niet langer nodig: één app voor een brede waaier aan toepassingen op het allerhoogste veiligheidsniveau.



Aan de slag met itsme<sup>®</sup>



*De ster gaat naar ITSME*



its  
me

**Download de app gratis**

 Download on the  
App Store

 GET IT ON  
Google Play

 EXPLORE IT ON  
AppGallery



## Maak je itsme®-account aan

Je kan je itsme®-account aanmaken met je eID of met je bankkaart.

Kies je methode en volg de stappen.



### Met je eID

Hiervoor heb je een computer nodig, je eID-kaart en een kaartlezer.

[Aan de slag >](#)



*De ster gaat naar ITSME*



### Met je bankkaart

Hiervoor heb je je bankkaart en een kaartlezer nodig. Deze optie is alleen beschikbaar voor klanten met een Belgische eID-kaart met chip.

[Aan de slag >](#)



*De ster gaat naar ITSME*

Met behulp van uw iPhone EN



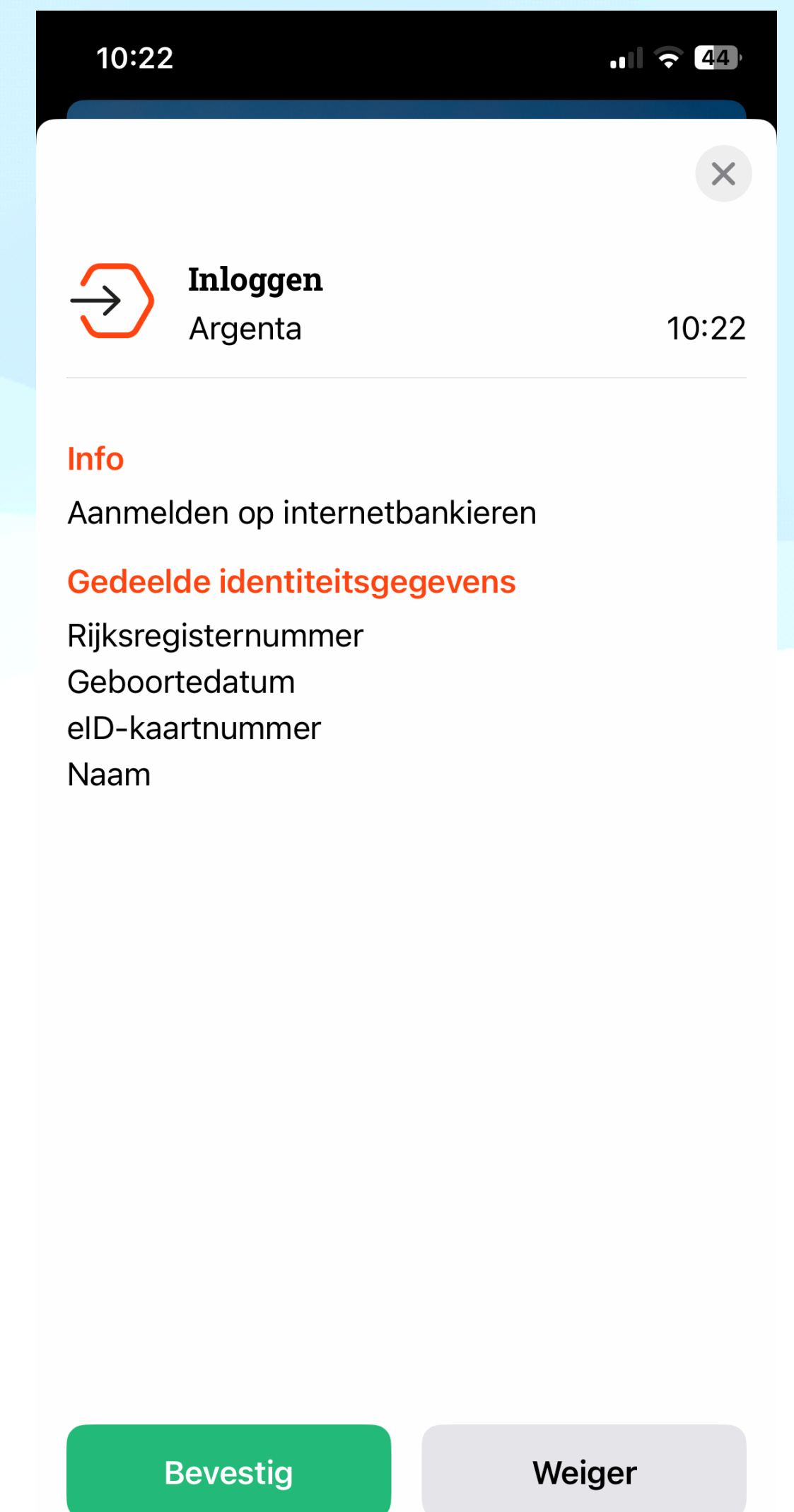
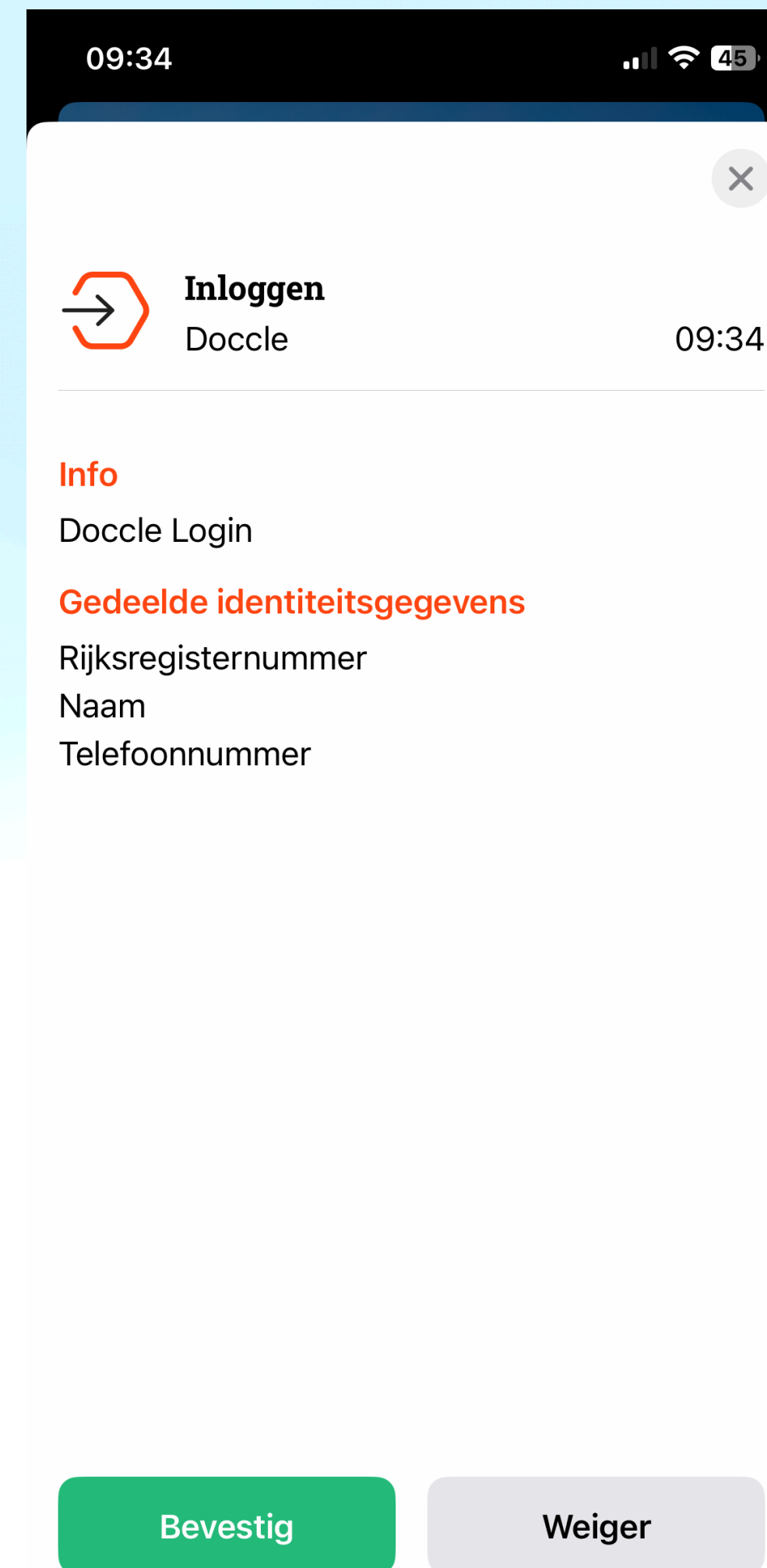
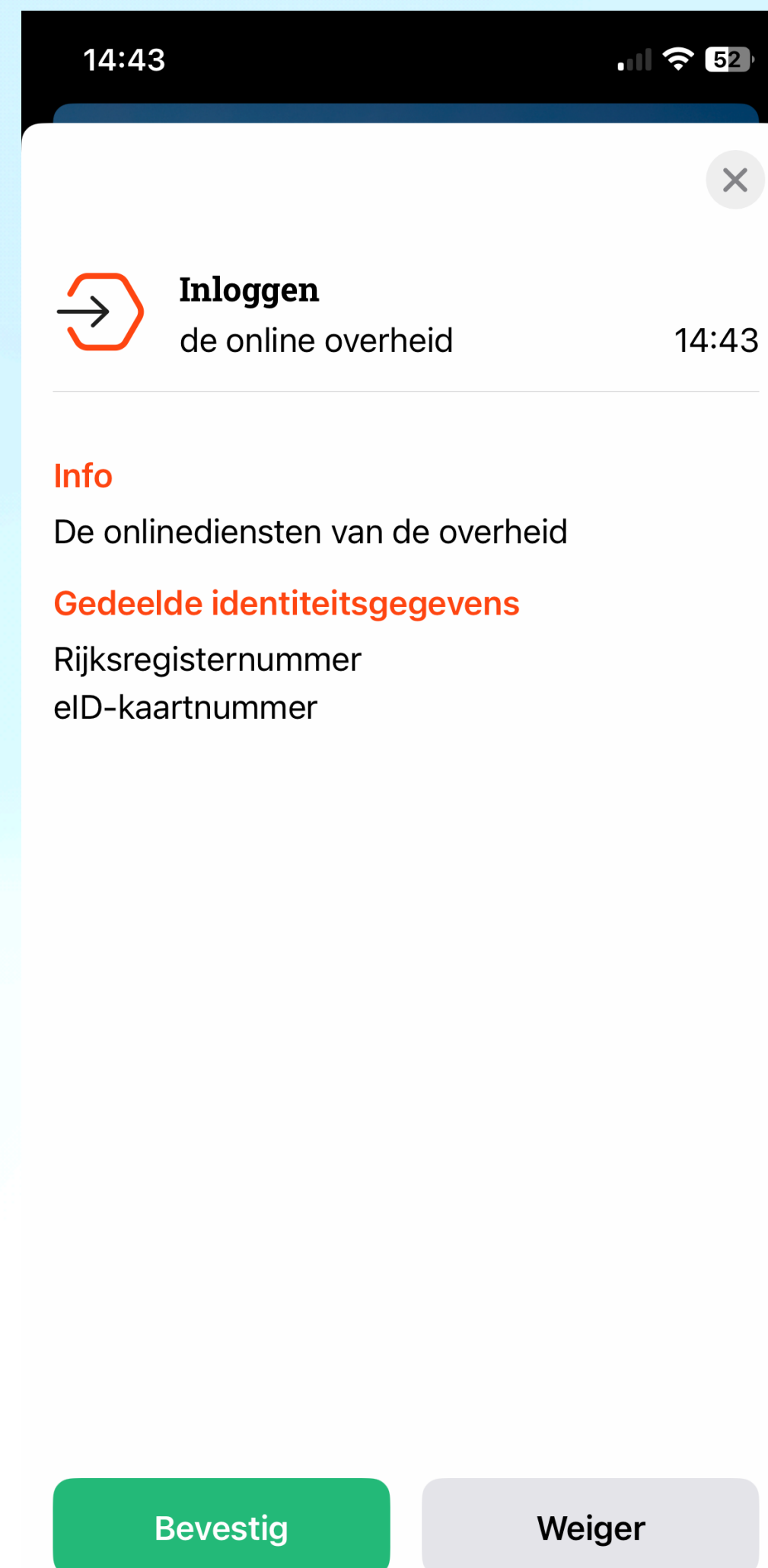
Veilig inloggen bij:

- de verschillende overheidsdiensten: Gemeente/belastingen/Pensioendienst/.....
- uw bankinstelling
- Doccle
- en meerdere instellingen die een strikt beveiligde omgeving vragen



is **UITSLUITEND GEKOPPELD** aan uw GSM NUMMER in combinatie met uw EID en/of UW GEGEVENS  
BIJ UW BANKINSTELLING

Dit zijn voorbeelden van inlogschermen die u te zien krijgt:



De App is dus goed beveiligd en die goede beveiliging zorgt ervoor dat sommige mensen hem maar niet op hun smartphone geïnstalleerd krijgen.

Mocht u problemen ondervinden bij het gebruik van ITSME, zijn hierbij enige tips om dit probleem op te lossen:

Gaat de installatie mis, Wacht zeker 20 minuten voor je een nieuwe poging onderneemt.  
Als je TE snel na elkaar verschillende pogingen doet, kan het helemaal fout lopen.

Vraagt de app om je account te deblokken? Doe dat dan met dezelfde kaart waarmee je je registreerde. Of gebruik je EID, dat werkt altijd.

**OPGEPAST: ITSME zal je NOOIT per mail of sms vragen om je identiteit te bevestigen!!**  
Dat zijn phishingberichten die NIET van ITSME, je bank of de overheid komen.

Een update van de app gebeurt **NOOIT** met een melding per mail of sms.  
**UITSLUITEND** via de app zelf, zoals een software update van Apple.

Zorg dat je bank de laatste versie van je EID heeft.  
Nogal wat mensen vergeten om hun identiteitskaart in te lezen bij hun bank, waardoor ze geen ITSME-account kunnen aanmaken met hun bankkaart.

Wanneer je je ITSME-account (her)activeert via je bank, kan je dat doen via de ITSME-app.  
Je wordt dan doorverwezen naar de desbetreffende bank.  
Maar ingeval van Belfius en KBC moet je de mobiele bank-app eerst installeren.

De authenticatie via ITSME werd stopgezet en je krijgt een foutmelding op overheidswebsites?

Dat probleem is **NIET** gelinkt aan ITSME.

Je kunt die foutmelding krijgen wanneer je vanuit een mobiele webbrowswer probeert in te loggen bij een overheidswebsite, of wanneer je probeert in te loggen bij een app van de overheid. Kijk na welke mobiele browser je gebruikt, liefst die standaard browser van je toestel en gebruik de privé modus niet. Zo kun je de foutmelding voorkomen.

**LAAT HET DUIDELIJK WETEN** wanneer je een **NIEUW** telefoonnummer hebt.  
Er is een manuele tussenkomst van ITSME nodig om je account aan te passen.  
Je vraag wordt binnen de 24 u behandeld.



Het antwoord op je vragen nog niet gevonden?

Neem een kijkje op [FAQ van ITSME](#)

**De helpdesk is niet meer telefonisch bereikbaar.**

Vroeger was ITSME telefonisch te bereiken bij problemen, nu gaat dit alleen via een online formulier.

Maar als je liever per telefoon gecontacteerd wil worden, kan je dat altijd meegeven in dat online formulier.

Contacteer ITSME via het [online formulier](#)