



itsme® FAQ

itsme® FAQ	1
What is itsme®?	7
English	7
Nederlands	7
Français.....	7
How to use itsme®?	7
English	7
Nederlands	7
Français.....	7
Is itsme® free?	7
English	7
Nederlands	7
Français.....	7
Who is behind itsme®?	7
English	7
Nederlands	7
Français.....	7
Can anybody use itsme®?	7
English	7
Nederlands	7
Français.....	7
Can I also use itsme® if I do not have the Belgian nationality?.....	7
English	7
Nederlands	8
Français.....	8
Do I need an Internet connection for itsme®?.....	8
English	8
Nederlands	8
Français.....	8
Can I use my itsme® when I'm abroad ?	8
Français.....	8
Nederlands	8
English	8
I receive the error « server time ». What should I do ?	9
Français.....	9
Nederlands	9
English	9
How can I change my itsme® code?	9



English	9
Nederlands	9
Français.....	9
What if I have forgotten my itsme® code?	9
English	9
Nederlands	10
Français.....	10
How do I modify my email address in my itsme® account?	10
English	10
Nederlands	10
Français.....	10
How do I change the language settings of the app?	10
English	10
Nederlands	10
Français.....	10
Where do I find an overview of the actions completed with itsme®?.....	10
English	10
Nederlands	10
Français.....	10
How do I link an existing account to itsme®, in order to log in using itsme®?.....	10
English	10
Nederlands	10
Français.....	10
I share my ID data with itsme®. What am I sharing exactly?	10
English	10
Nederlands	10
Français.....	10
Does itsme® work on any mobile phone?.....	11
English	11
Nederlands	11
Français.....	11
What if I change my mobile phone?	11
English	11
Nederlands	11
Français.....	11
Does itsme® also work on a jailbroken or rooted smartphone?.....	11
English	11
Français.....	11
Nederlands	11
Do I need a new SIM card?	11
English	11



Nederlands	11
Français.....	11
What if I sell my device to someone without first removing the app?	11
English	11
Nederlands	11
Français.....	12
Does itsme® also work on a jailbroken or rooted smartphone?.....	12
English	12
Nederlands	12
Français.....	12
Do I need a card reader to use itsme®?.....	12
English	12
Nederlands	12
Français.....	12
How and where can I create my itsme®?.....	12
English	12
Nederlands	12
Français.....	12
Why does itsme need my location? It's asked during the enrolment.	12
Français.....	12
Nederlands	12
Engels	12
I gave a wrong phone number during the enrolment.....	12
Français.....	12
Nederlands	13
English	13
How do I create my itsme® with my eID card (electronic identity card)?	13
English	13
Nederlands	13
Français.....	13
I do not know the PIN code of my eID card (electronic identity card) or the PIN code does not work.	13
English	13
Nederlands	13
Français.....	13
I would like to create my itsme® account with eID (electronic identity card), but I do not have the necessary software programs. Where can I find them?.....	13
English	13
Nederlands	13
Français.....	13
Where can I find my identification token?	13



English	13
Nederlands	13
Français.....	14
Where can I find my verification code?	14
English	14
Nederlands	14
Français.....	14
Can I activate my account on various devices?	14
English	14
Nederlands	14
Français.....	14
What should I do if I have 2 Phones (Private & work) ?.....	14
Français.....	14
Nederlands	14
English	14
Can I use my itsme® account to multiple banks?.....	14
English	14
Nederlands	14
Français.....	14
How do I link my SIM card to my itsme®?	15
English	15
Nederlands	15
Français.....	15
SIM binding is not Working.....	15
Français.....	15
Nederlands	15
English	15
What makes itsme® so secure?.....	15
English	15
Nederlands	15
Français.....	15
Is it safe to have one and the same itsme® code for all applications?.....	15
English	15
Nederlands	15
Français.....	15
Is a fingerprint or TouchID not safer than a personal itsme® code?	15
English	15
Nederlands	15
Français.....	15
How to activate Touch ID	16
Français.....	16



Nederlands	16
English	16
How to activate Face ID	16
Français.....	16
Nederlands	16
English	16
How to disable Touch-ID	16
Français.....	16
Nederlands	16
English	17
Are my personal details safe with itsme®?	17
English	17
Nederlands	17
Français.....	17
The ID details that I see in my itsme app are not the same as on my eID. Why ?.....	17
Français.....	17
Nederlands	17
English	17
Why do I need to link my SIM card to my itsme®?	17
English	17
Nederlands	17
Français.....	17
What if I lose my smartphone or mobile phone?	17
English	17
Nederlands	18
Français.....	18
How do I know that the companies behind itsme® respect my privacy and won't use my data for any other purpose?	18
English	18
Nederlands	18
Français.....	18
What if I get an action that I have not asked for?	18
English	18
Nederlands	18
Français.....	18
I cannot approve actions with TouchID or Fingerprint.	18
English	18
Nederlands	18
Français.....	18
I received an identification token, but I keep getting an error message in the app. How come?	18
English	18



Nederlands	18
Français.....	18
How can I block my itsme®?.....	19
English	19
Nederlands	19
Français.....	19
How can I reactivate itsme®?	19
English	19
Nederlands	19
Français.....	19
App Store - International availability.....	19
Français.....	19
Nederlands	19
English	19
Google Play - International availability.....	20
Français.....	20
Nederlands	20
English	20
Google Play – Address e-mail.....	20
Français.....	20
Nederlands	21
English	21
Apple Store – Apple ID	21
Français.....	21
Nederlands	21
English	21



itsme® FAQ

What is itsme®?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#what-is-itsme>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#wat-is-itsme>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#quest-ce-quitisme>

How to use itsme®?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#how-to-use-itsme>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#hoe-werkt-itsme>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#comment-fonctionne-itsme>

Is itsme® free?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#is-itsme-free>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#is-itsme-gratis>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#comment-fonctionne-itsme>

Who is behind itsme®?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#who-is-behind-itsme>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#wie-zit-er-achter-itsme>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#qui-est-derriere-itsme>

Can anybody use itsme®?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#can-anybody-use-itsme>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#kan-iedereen-itsme-gebruiken>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#est-ce-que-tout-le-monde-peut-utiliser-itsme>

Can I also use itsme® if I do not have the Belgian nationality?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#can-i-also-use-itsme-if-i-do-not-have-the-belgian-nationality>



Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#kan-ik-ook-een-itsme-hebben-als-ik-geen-belgische-nationaliteit-heb>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#puis-je-utiliser-itsme-si-je-nai-pas-la-nationalite-belge>

Do I need an Internet connection for itsme®?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#do-i-need-an-internet-connection-for-itsme>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#heb-ik-een-internetverbinding-nodig>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#ai-je-besoin-dune-connexion-internet-pour-itsme>

Can I use my itsme® when I'm abroad ?

Français

Vous pouvez utiliser itsme à l'étranger. Lorsque vous êtes à l'étranger, pour utiliser itsme, vous devez enlever le réglage automatique « Date & Heure » de votre téléphone. Si vous désirez effectuer une modification de l'heure sur votre téléphone, il faudra que vous passiez par le système de « fuseau horaire », la modification manuelle désactivera itsme.

Pour IOS :

Paramètres

Général

Date & Heure

Désactiver la fonction « réglage automatique »

Pour Android :

Paramètres

Date et heure

Désactiver « Date/heure automatique »

Nederlands

U kunt itsme® gebruiken in het buitenland.

Als u in het buitenland bent moet u de automatisch regeling van datum en tijd op uw telefoon afzetten. Indien u de tijd op uw telefoon wenst aan te passen, moet u dit doen via het tijdzone systeem. De manuele aanpassing deactiveert itsme.

iOS:

Ga naar 'Instellingen'

Selecteer 'Algemeen'

Selecteer 'Datum en uur'

Leg 'Stel automatisch in' af

Android:

Ga naar 'Instellingen'

Selecteer 'Datum en tijd'

Leg 'Automatisch tijdzone' uit

English

You can use itsme® abroad.

When you are abroad, you have to turn off the automatic date and time adjustment on your phone. If you want to change the time on your phone, you have to do this through the timzone system. Changing this manually will deactivate itsme®.

iOS:

Go to 'Settings'

Select 'General'

Select 'Date & time'

Turn off 'Set time automatically'

Android:



Go to 'Settings'
Select 'Date & time'
Turn off 'Automatic timezone'

I receive the error « server time ». What should I do ?

Français

L'heure de votre Smartphone doit être configurée de manière automatique. Les étapes suivantes vous aideront à solutionner cette erreur.

iOS :

Allez dans 'Réglages'
Sélectionnez 'Général'
Sélectionnez 'Date & heure'
Sélectionnez 'Réglage automatique'

Android :

Allez dans 'Paramètres'
Sélectionnez 'Date et Heure'
Sélectionnez 'Fuseau horaire automatique'

Nederlands

Het uur op uw smartphone moet automatisch geregeld worden. Volg deze stappen om dit aan te passen en dit probleem om te lossen.

iOS:

Ga naar 'Instellingen'
Selecteer 'Algemeen'
Selecteer 'Datum en uur'
Leg 'Stel automatisch in' aan

Android:

Ga naar 'Instellingen'
Selecteer 'Datum en tijd'
Selecteer 'Automatisch tijdzone'

English

The time on your smartphone needs to be managed automatically. Follow these steps to change this in the settings of your phone and solve this issue:

iOS:

Go to 'Settings'
Select 'General'
Select 'Date & time'
Turn on 'Set time automatically'

Android:

Go to 'Settings'
Select 'Date & time'
Select 'Automatic timezone'

How can I change my itsme® code?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#how-can-i-change-my-itsme-code>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#hoe-kan-ik-mijn-itsme-code-veranderen>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#comment-puis-je-modifier-mon-code-itsme>

What if I have forgotten my itsme® code?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#what-if-i-have-forgotten-my-itsme-code>



Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#wat-als-ik-mijn-itsme-code-vergeten-ben>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#que-fois-je-faire-si-jai-oublie-mon-code-itsme>

How do I modify my email address in my itsme® account?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#how-do-i-modify-my-email-address-in-my-itsme-account>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#hoe-kan-ik-mijn-e-mailadres-aanpassen-in-mijn-itsme-account>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#comment-puis-je-changer-mon-adresse-e-mail-dans-mon-compte-itsme>

How do I change the language settings of the app?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#how-do-i-change-the-language-settings-of-the-app>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#hoe-kan-ik-de-taalinstelling-van-de-app-wijzigen>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#comment-puis-je-modifier-les-parametres-linguistiques-de-lapp>

Where do I find an overview of the actions completed with itsme®?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#where-do-i-find-an-overview-of-the-actions-completed-with-itsme>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#kan-ik-een-overzicht-terugvinden-van-wanneer-ik-itsme-heb-gebruikt>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#puis-je-consulter-lhistorique-de-mes-actions-itsme>

How do I link an existing account to itsme®, in order to log in using itsme®?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#how-do-i-link-an-existing-account-to-itsme-in-order-to-log-in-using-itsme>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#hoe-kan-ik-een-bestaande-account-met-itsme-koppelen-zodat-ik-vanaf-nu-met-itsme-kan-inloggen>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#comment-puis-je-lier-un-compte-existant-a-itsme-afin-de-midentifier-dorenavant-avec-itsme>

I share my ID data with itsme®. What am I sharing exactly?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#i-share-my-id-data-with-itsme-what-am-i-sharing-exactly>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#ik-deel-mijn-identiteitsgegevens-met-itsme-wat-deel-ik-precies>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#je-partage-mes-donnees-didentite-avec-itsme-quest-ce-que-je-partage-exactement>



Does itsme® work on any mobile phone?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#does-itsme-work-on-any-mobile-phone>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#werkt-itsme-op-elke-gsm>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#est-ce-quitsme-fonctionne-sur-nimporte-quel-gsm>

What if I change my mobile phone?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#what-if-i-change-my-mobile-phone>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#wat-als-ik-van-gsm-verander>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#que-dois-je-faire-si-je-change-de-gsm>

Does itsme® also work on a jailbroken or rooted smartphone?

English

Itsme does not function on jailbroken or rooted smartphones in order to guarantee your safety and security. These are devices on which unsecured software is running. This could cause exposure to malicious apps and involves a significant risk.

Français

Pour garantir votre sécurité, itsme® ne fonctionne pas sur les appareils débridés. Ce sont des appareils sur lesquels tournent des logiciels non sécurisés. Ce qui augmente l'exposition à des applications malveillantes et implique un risque considérable.

Nederlands

Om je veiligheid te kunnen garanderen, werkt itsme® niet op jailbroken of rooted toestellen. Dit zijn toestellen waarop onbeveiligde software actief is. Dit kan leiden tot blootstelling aan schadelijke apps en houdt een aanzienlijk risico in.

Do I need a new SIM card?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#do-i-need-a-new-sim-card>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#heb-ik-een-nieuwe-simkaart-nodig>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#ai-je-besoin-dune-nouvelle-carte-sim>

What if I sell my device to someone without first removing the app?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#what-if-i-sell-my-device-to-someone-without-first-removing-the-app>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#wat-als-ik-mijn-gsm-aan-iemand-verkoop-zonder-eerst-de-app-te-verwijderen>



Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#que-se-passe-t-il-si-je-vends-mon-gsm-a-quelquun-sans-avoir-supprime-lapp-au-prealable>

Does itsme® also work on a jailbroken or rooted smartphone?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#does-itsme-also-work-on-a-jailbroken-or-rooted-smartphone>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#werkt-itsme-op-een-jailbroken-of-rooted-toestel>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#est-ce-quitsme-fonctionne-aussi-sur-un-gsm-debride-rooted-ou-jailbroken>

Do I need a card reader to use itsme®?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#do-i-need-a-card-reader-to-use-itsme>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#heb-ik-een-kaartlezer-nodig-om-itsme-te-gebruiken>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#ai-je-besoin-dun-lecteur-de-carte-pour-utiliser-itsme>

How and where can I create my itsme®?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#how-and-where-can-i-create-my-itsme>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#hoe-en-waar-kan-ik-mijn-itsme-aanmaken>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#comment-et-ou-puis-je-creer-mon-itsme>

Why does itsme need my location? It's asked during the enrolment.

Français

Nous demandons votre localisation afin de vous garantir un niveau de sécurité du plus haut niveau, lors de votre utilisation d' itsme®. Votre accord nous permet d'effectuer une vérification avec le country code reçu par votre carte sim.

Nederlands

We vragen toegang tot uw locatie om u het hoogst mogelijke veiligheidsniveau te kunnen garanderen bij het gebruik van uw itsme® applicatie. Uw goedkeuring laat ons toe de landcode te verifiëren die we ontvangen via uw simkaart.

Engels

We request access to your location to ensure the highest possible security level when using the itsme® app. Your approval allows us to verify the country code received from your sim card.

I gave a wrong phone number during the enrolment.

Français

Lors de la création de votre compte itsme vous vous êtes rendu compte que vous avez introduit un numéro de téléphone erroné ?

Pas de panique ! Aucune donnée n'est envoyé au numéro que vous aviez encodé par erreur.

Pour créer votre compte itsme, il vous suffit d'attendre 12h et de recommencer le procédé de création de compte.



Nederlands

Indien u tijdens het aanmaken van uw itsme[®] account tot de constataatie komt dat u het verkeerde gsm-nummer hebt gebruikt dan is dit geen probleem. Er worden geen gegevens naar dat verkeerde nummer gestuurd. Om uw itsme[®] account aan te maken moet u enkel 12u wachten en het registratieproces opnieuw starten met het juiste gsm-nummer.

English

In case you realise that you have used the wrong phone number to register your itsme[®] account, then that won't cause any problem. No data will be sent to that wrong phone number. To create your itsme[®] account you just have to wait 12h and restart the enrolment with the correct phone number.

How do I create my itsme[®] with my eID card (electronic identity card)?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#how-do-i-create-my-itsme-with-my-eid-card-electronic-identity-card>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#hoe-maak-ik-met-mijn-eid-kaart-elektronische-identiteitskaart-mijn-itsme-aan>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#comment-creer-mon-itsme-avec-ma-carte-eid-carte-didentite-electronique>

I do not know the PIN code of my eID card (electronic identity card) or the PIN code does not work.

English

<https://www.itsme.be/en/faq#i-do-not-know-the-pin-code-of-my-eid-card-electronic-identity-card-or-the-pin-code-does-not-work>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#ik-ken-de-pincod-van-mijn-eid-kaart-niet-of-de-pincod-werkt-niet>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#je-ne-connais-pas-le-code-pin-de-ma-carte-eid-carte-didentite-electronique-ou-le-code-pin-ne-fonctionne-pas>

I would like to create my itsme[®] account with eID (electronic identity card), but I do not have the necessary software programs. Where can I find them?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#i-would-like-to-create-my-itsme-account-with-eid-electronic-identity-card-but-i-do-not-have-the-necessary-software-programs-where-can-i-find-them>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#ik-wens-mijn-itsme-account-aan-te-maken-met-eid-elektronische-identiteitskaart-maar-ik-heb-de-nodige-software-niet-waar-kan-ik-die-vinden>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#je-souhaite-creer-mon-compte-itsme-avec-eid-carte-didentite-electronique-mais-je-nai-pas-les-logiciels-requis-ou-puis-je-les-trouver>

Where can I find my identification token?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#where-can-i-find-my-identification-token>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#waar-vind-ik-mijn-identificatietoken>



Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#ou-puis-je-trouver-mon-token-didentification>

Where can I find my verification code?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#where-can-i-find-my-verification-code>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#waar-vind-ik-mijn-controlecode>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#ou-puis-je-trouver-mon-code-de-verification>

Can I activate my account on various devices?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#can-i-activate-my-account-on-various-devices>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#kan-ik-mijn-account-op-verschillende-toestellen-activeren>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#puis-je-activer-mon-compte-sur-differents-appareils>

What should I do if I have 2 Phones (Private & work) ?

Français

itsme[®] ne peut être utilisée qu'avec l'association unique de votre smartphone ou GSM, de votre carte SIM belge et de votre code itsme[®].

Vous pouvez installer itsme sur un seul de vos téléphone, il n'est pas possible d'avoir votre identité numérique associée à deux numéros de téléphone.

Pour tout changement de numéro de téléphone, veuillez-nous contacter au 02 657 32 13.

Nederlands

itsme[®] kan enkel gebruikt worden door de unieke combinatie van uw smartphone of gsm, uw Belgische simkaart en uw persoonlijke itsme[®] code.

U kunt itsme[®] installeren op slechts één van uw toestellen. Het is niet mogelijk om uw identiteit aan meerdere telefoonnummers te koppelen.

Indien u veranderd bent van telefoonnummer, contacteer dan onze Helpdesk op 02 657 32 13.

English

itsme[®] can only be used by the unique combination of your smartphone or cell phone, your Belgian sim card and your personal itsme[®] code.

You can install the itsme[®] app on only one of your devices. It is not possible to link your identity to multiple telephone numbers.

If you have changed to a new phone number, please contact us 02 657 32 13.

Can I use my itsme[®] account to multiple banks?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#can-i-use-my-itsme-account-to-multiple-banks>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#kan-ik-mijn-itsme-account-bij-meerdere-banken-gebruiken>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#puis-je-utiliser-mon-compte-itsme-aupres-de-plusieurs-banques>



How do I link my SIM card to my itsme®?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#how-do-i-link-my-sim-card-to-my-itsme>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#hoe-link-ik-mijn-simkaart-aan-mijn-itsme>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#comment-puis-je-lier-ma-carte-sim-a-mon-itsme>

SIM binding is not Working

Français

Sachez que vous pouvez utiliser votre app itsme® sans faire le lien de celle-ci avec votre carte SIM. Pour ce faire, il vous suffit de cliquer sur la croix se situant en haut de l'écran. Vous pourrez créer le lien dès que votre téléphone vous affichera le code.

Nederlands

U kunt uw itsme® app ook blijven gebruiken zonder deze aan uw simkaart te linken. Om dit te doen hoeft u enkel op het kruisje te klikken bovenaan de melding. U kunt uw simkaart dan later linken aan uw itsme® account zodra uw gsm de nodige code toont.

English

You can keep using your itsme® app without linking it to your simcard as well. To do so, you only need to click the close symbol on top of the message. You can link your simcard to your itsme® account later on, once your smartphone shows you the needed code.

What makes itsme® so secure?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#what-makes-itsme-so-secure>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#wat-maakt-itsme-zo-veilig>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#quest-ce-qui-rend-itsme-tellement-sure>

Is it safe to have one and the same itsme® code for all applications?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#is-it-safe-to-have-one-and-the-same-itsme-code-for-all-applications>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#wat-maakt-itsme-zo-veilig>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#est-il-sur-davoir-un-seul-code-itsme-pour-toutes-les-applications>

Is a fingerprint or TouchID not safer than a personal itsme® code?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#is-a-fingerprint-or-touchid-not-safer-than-a-personal-itsme-code>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#is-een-vingerafdruk-of-touchid-niet-veiliger-dan-met-een-persoonlijke-itsme-code>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#lempreinte-digitale-ou-touchid-ne-sont-elles-pas-plus-sures-que-le-code-personnel-itsme>



How to activate Touch ID

Français

Pour désactiver votre Touch-ID, vous devez :

1. Ouvrir votre application itsme
2. Aller sur le menu (en haut à gauche)
3. Activer « Touch-ID »

Nederlands

Om de Touch-ID functie te activeren, moet u:

De itsme® app openen
Het menu openen (links bovenaan)
Activeer 'Touch ID'

English

To turn on your Touch-ID, you need to :

Open the itsme® app
Open the menu (top left)
Activate ' Touch ID'

How to activate Face ID

Français

Pour activer votre Face ID, vous devez :

1. Ouvrir votre itsme app
2. Aller sur le menu (en haut à gauche)
3. Activer « Face ID »

Nederlands

Om de Face-ID functie te activeren, moet u:

De itsme® app openen
Het menu openen (links bovenaan)
Activeer ' Face ID'

English

To turn on your Face-ID, you need to :

Open the itsme® app
Open the menu (top left)
Activate ' Face ID'

How to disable Touch-ID

Français

L'identification par empreinte digitale n'est pas disponible pour tous les types de smartphones, votre banque peut également avoir imposé une restriction sur l'utilisation de celle-ci. Afin de pouvoir utiliser itsme, vous devez désactiver cette fonctionnalité.

Pour désactiver votre Touch-ID, vous devez :

Ouvrir votre application itsme
Aller sur le menu (en haut à gauche)
Désactiver le touch-id

Nederlands

Identificatie via Touch ID is momenteel nog niet beschikbaar voor alle smartphone modellen. Uw bank kan ook een beperking opgelegd hebben op het gebruik er van voor bepaalde acties.

U moet deze functie uitschakelen om itsme te kunnen gebruiken.

Om de identificatie via Touch ID te desactiveren moet u:

Open de itsme applicatie
Ga naar het menu linksboven
Desactiveer Touch ID



English

Identification via Touch ID is not available yet for all smartphone models. Your bank could as well have put a limitation on the use of it for certain actions.

You will have to disable this function in order to use itsme®.

To turn off identification via Touch ID, you will have to :

Open the itsme® app

Open the menu (top left)

Deactivate Touch ID

Are my personal details safe with itsme®?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#are-my-personal-details-safe-with-itsme>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#zijn-mijn-persoonlijke-gegevens-veilig-bij-itsme>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#mes-donnees-personnelles-sont-elles-en-securite-chez-itsme>

The ID details that I see in my itsme app are not the same as on my eID. Why ?

Français

Les données affichées dans itsme® reflètent les données présent sur votre carte d'identité, au moment de l'activation de votre compte.

Nous vous conseillons de vous rendre à la commune et de demander la mise à jour de vos données.

Nederlands

De gegevens in de itsme app worden overgenomen van de data bij de bank (of eID) op het moment van registratie. Het kan dus zijn dat de bank op dat moment nog over oude informatie beschikte. U kunt momenteel deze gegevens niet aanpassen in de itsme app

Binnenkort brengen wij een update van onze website en app uit waarbij het mogelijk zal zijn om zelf via eID de nodige aanpassingen te doen en bvb uw adres aan te passen. We raden wel aan de banken en partners waarvoor u itsme gebruikt te contacteren en deze info up te daten.

Onze excuses voor het ongemak.

English

The personal data in the itsme app is copied from the bank's data (or from your eID) at the moment of registration. It is possible that the bank still has dated information linked to your account. For the moment it is not possible to change these details in the itsme app.

Soon there will be a new version of our website and itsme app and will it be possible to change your personal details, such as the address, via eID. We do recommend to contact your bank(s) and other partners you are using itsme for, to verify your details.

Our apologies for the inconvenience.

Why do I need to link my SIM card to my itsme®?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#why-do-i-need-to-link-my-sim-card-to-my-itsme>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#waarom-moet-ik-mijn-simkaart-aan-mijn-itsme-linken>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#pourquoi-dois-je-lier-ma-carte-sim-a-mon-itsme>

What if I lose my smartphone or mobile phone?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#what-if-i-lose-my-smartphone-or-mobile-phone>



Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#wat-als-ik-mijn-smartphone-of-gsm-kwijt-ben>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#que-faire-si-jai-perdu-mon-smartphone-ou-gsm>

How do I know that the companies behind itsme® respect my privacy and won't use my data for any other purpose?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#how-do-i-know-that-the-companies-behind-itsme-respect-my-privacy-and-wont-use-my-data-for-any-other-purpose>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#hoe-weet-ik-dat-de-bedrijven-achter-itsme-mijn-privacy-respecteren-en-mijn-gegevens-niet-voor-andere-doeleinden-gebruiken>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#comment-savoir-que-les-entreprises-derriere-itsme-respectent-ma-vie-privee-et-nutilisent-pas-mes-donnees-a-dautres-fins>

What if I get an action that I have not asked for?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#what-if-i-get-an-action-that-i-have-not-asked-for>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#wat-als-ik-een-actie-ontvang-die-ik-niet-heb-gevraagd>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#que-dois-je-faire-en-cas-darrivee-de-proposition-dune-action-que-je-nai-pas-demandee>

I cannot approve actions with TouchID or Fingerprint.

English

<https://www.itsme.be/en/faq#i-cannot-approve-actions-with-touchid-or-fingerprint>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#ik-kan-geen-acties-goedkeuren-met-touchid-of-mijn-vingerafdruk>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#je-ne-peux-pas-approuver-dactions-avec-touchid-ou-mon-empreinte-digitale>

I received an identification token, but I keep getting an error message in the app. How come?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#i-received-an-identification-token-but-i-keep-getting-an-error-message-in-the-app-how-come>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#ik-heb-een-identificatietoken-gekregen-maar-ik-kreeg-steeds-een-foutmelding-in-de-app-hoe-komt-dit>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#jai-recu-un-token-didentification-mais-lapp-me-donne-sans-cesse-un-message-derreur-a-quoi-est-ce-du>



How can I block my itsme®?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#how-can-i-block-my-itsme>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#hoe-kan-ik-mijn-itsme-account-blokkeren>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#comment-puis-je-bloquer-mon-compte-itsme>

How can I reactivate itsme®?

English

<https://www.itsme.be/en/faq#how-can-i-unblock-itsme>

Nederlands

<https://www.itsme.be/faq#hoe-kan-ik-itsme-deblokkeren>

Français

<https://www.itsme.be/fr/faq#comment-puis-je-debloquer-itsme>

App Store - International availability

Français

L'App itsme® est disponible sur le store Belge, pour y avoir accès, vous devez vous y connecter.

Vous trouvez ci-dessous les différentes étapes :

Ouvrez l'App Store

Sélectionnez l'étoile au bas de l'App Store

Faite défiler l'écran jusqu'à l'Apple ID

Sélectionnez l'Apple ID

Sélectionner Voir l'Apple ID

Identifiez-vous

Modifiez votre pays/région à Belgique (suivez les étapes si nécessaire)

Retournez dans l'App Store & cherchez itsme®

Nederlands

U kan de itsme® app gratis downloaden in de Belgische App Store.

Open de App Store

Selecteer de ster, beneden in de App Store

Scroll naar beneden

Selecteer Apple ID

Selecteer 'Toon Apple ID'

Log in

Verander het land/de regio naar 'België'

Ga terug naar de Store en zoek naar itsme®

English

You can download the itsme® app for free in the Belgian App Store.

Open the App Store

Select the start at the bottom of the App Store

Scroll down

Select Apple ID

Select 'Show Apple ID'

Log in

Change the country/region to 'Belgium'

Go back to the Store and search for itsme®



Google Play - International availability

Français

itsme® est disponible uniquement sur le store belge. Pour changer votre pays de résidence, procédez comme suit :

Connectez-vous à votre compte sur le site payments.google.com.

Cliquez sur Paramètres.

Sous "Profil de paiement", cliquez sur l'icône Modifier située à côté de "Nom et adresse".

Modifiez votre adresse, puis cliquez sur Enregistrer.

Accédez à la page play.google.com/store/apps.

Choisissez un article payant (vous n'aurez pas à finaliser l'achat, mais l'article sélectionné doit présenter un prix et une devise).

Cliquez sur l'article pour lancer le téléchargement. Continuez jusqu'à ce que l'écran "Accepter et acheter" s'affiche.

Fermez le Play Store.

Videz le cache de votre navigateur et patientez 30 minutes.

Après ce délai, vos paramètres Play Store correspondent à ceux de votre profil de paiement Google, et les sélections du Play Store sont adaptées à votre nouveau pays.

Nederlands

U kan de itsme®-app gratis downloaden in de Belgische Google Play Store.

Om uw verblijfplaats aan te passen, gaat u als volgt te werk:

Zich aanmelden op de site payments.google.com.

Klik op Instellingen.

In het betalingsprofiel, klik je op het icoon aanpassen naast ' naam en adres'

Wijzig uw adres en klik op registreren

Ga naar de pagina play.google.com/store/apps

Kies een te betalen artikel (u hoeft de aankoop niet te finaliseren, maar het artikel dat u kiest moet een prijs hebben en tonen)

Klik op het artikel om de download te starten. Ga verder totdat het scherm "kopen en accepteren" verschijnt.

Sluit de Play Store af.

Verwijder de cache van uw navigatie (browser) en wacht 30 minuten.

Na de wachttijd (30 minuten) komen uw instellingen van de Playstore overeen met uw profiel van Google betalingen, en de selecties van de Play Store zijn dan aangepast aan uw land.

English

You can download the itsme® app for free from the Belgian Google Play Store

To change your location, follow these steps:

Log in to the website payments.google.com

Click on Settings

In the Payer's profile, click on the edit icon next to 'name and address'

Change your address and click on register

Go the webpage: play.google.com/store/apps

Pick a buyable app (you don't have to finalize the buy but the selected app should have and show a price)

Click on the app to start the download. Continue until the screen 'Buy and accept' is shown

Close the Play Store

Delete the cache of your browser and wait 30 min

After the waiting time (30 min), the Play Store settings will match your Google Payments profile and the country selection will be adjusted.

Google Play – Address e-mail

Français

Pour pouvoir télécharger l'app itsme sur Google Play, vous devez posséder une adresse email GMAIL. Celle-ci devra être liée à votre compte Google Play.

Pour créer une adresse Gmail, suivez le lien ci-dessous :
<https://support.google.com/mail/answer/56256?hl=fr>



Nederlands

Om de app te kunnen downloaden uit de Google Play Store moet u een gmail adres hebben. Dat e-mail adres moet gelinkt worden aan Google Play.

Om een gmail adres te creëren volgt u de link hieronder:

<https://support.google.com/mail/answer/56256?hl=nl>

English

You will need to have a gmail address to be able to download the app from the Google Play Store. That e-mail address will need to be linked to Google Play.

To create a gmail account, follow the link below : <https://support.google.com/mail/answer/56256?hl=en>

Apple Store – Apple ID

Français

Pour pouvoir télécharger l'app itsme sur Apple Store, vous devez posséder un Apple ID. Celui-ci devra être lié à votre compte Apple Store.

Pour créer votre Apple ID, suivez le lien ci-dessous :

<https://appleid.apple.com/account#!&page=create>

Nederlands

Om de app te kunnen downloaden uit de App Store moet u een Apple ID hebben. De Apple ID moet gelinkt worden aan de Apple store.

Volg de link hieronder om een Apple ID aan te maken:

<https://appleid.apple.com/account#!&page=create>

English

You will need to have an Apple ID to be able to download the app from the Apple Store. The Apple ID needs to be linked to the Apple Store.

To create an Apple ID follow the link below :

<https://appleid.apple.com/account#!&page=create>