

# Veelgestelde vragen

## Elektronische identificatie en digitale ondertekening op afstand

### Consumentenkredietovereenkomsten van Record Credits

#### Table des matières

Veelgestelde vragen .....	1
1. Waarvoor dient elektronische identificatie en digitale ondertekening? .....	2
2. Welke identiteitsdocumenten worden aanvaard voor identificatie op afstand? .....	2
3. Welke methodes zijn mogelijk om u te identificeren en te ondertekenen? .....	2
<input checked="" type="checkbox"/> Optie 1: Met uw elektronische identiteitskaart (eID).....	2
<input checked="" type="checkbox"/> Optie 2: Met de itsme®-app .....	3
4. Ik heb geen eID-kaartlezer, wat kan ik doen? .....	3
5. Hoe kan ik mijn gegevens in itsme® controleren en indien nodig aanpassen? .....	3
Hoe kunt u controleren welke gegevens bij itsme geregistreerd zijn? .....	3
Hoe kunt u het itsme-account bijwerken? .....	5
6. Ik heb geen e-mail ontvangen om mij te identificeren of te ondertekenen .....	6
7. U merkt een mix van Franse en Nederlandse taal of foutieve termen op het scherm. Dit is te wijten aan een neveneffect van de automatische vertaling die in uw browser is geactiveerd. .	6
8. Pop-ups zijn geblokkeerd, wat moet ik doen? .....	7
9. Er opent een nieuwe pagina (Connective / Nitro), is dat normaal? .....	7
10. Kan ik identificeren of ondertekenen vanuit het buitenland? .....	8
11. Ik heb speciale tekens in mijn naam of voornaam.....	8
12. Hoe verloopt de elektronische identificatie? .....	8
13. Hoe verloopt de digitale ondertekening? .....	8
14. Waarom ben ik 15 minuten geblokkeerd in het ondertekeningsproces?.....	9
15. Hulp nodig? .....	9

## 1. Waarvoor dient elektronische identificatie en digitale ondertekening?

Elektronische identificatie en digitale ondertekening maken het mogelijk om **uw kredietaanvraag 100% op afstand af te ronden**, zonder verplaatsing en zonder papieren documenten te versturen.

Dit systeem is:

- **Veilig** (conform de Europese eIDAS-regelgeving),
- **Snel**,
- **Toegankelijk vanuit uw woning**, op voorwaarde dat u zich **in België** bevindt.

---

## 2. Welke identiteitsdocumenten worden aanvaard voor identificatie op afstand?

Om u op afstand te identificeren, moet u beschikken over **een geldig Belgisch identiteitsdocument**, zijnde:

- Belgische identiteitskaart
- Inschrijvingsbewijs in het vreemdelingenregister (types B, C, D, K en L)
- Verblijfskaart van een familielid van een burger van de Europese Unie (types F en F+)
- Document dat het recht op duurzaam verblijf bevestigt (types E, E+, EU en EU+)

⚠ Het document moet **geldig** zijn.

---

## 3. Welke methodes zijn mogelijk om u te identificeren en te ondertekenen?

Er zijn twee mogelijkheden:

**Optie 1: Met uw elektronische identiteitskaart (eID)**

Deze methode vereist:

- Een computer
- Uw identiteitskaart
- Uw pincode
- Een eID-kaartlezer
- Een recente browser (Chrome, Edge, Firefox of Safari)
- De installatie van de **Connective/Nitro-plugin** bij het eerste gebruik  
👉 <https://youtu.be/4OQ71qtqan8>

### **Goed om te weten**

Indien uw identiteitskaart werd uitgereikt **vóór uw 18e verjaardag**, kan het zijn dat het handtekeningcertificaat ontbreekt. In dat geval dient u zich te wenden tot uw gemeentebestuur om dit te laten activeren.

---

### **Optie 2: Met de itsme®-app**


Deze methode vereist:

- Een smartphone of tablet
- De itsme®-app geïnstalleerd
- Een actieve itsme®-account
- Een recente internetbrowser

### **Belangrijk**

Sinds **16 maart 2026** verloopt de identificatie met itsme® op computer **uitsluitend via een QR-code**.

Anmelden via telefoonnummer op computer is niet langer mogelijk.


 Ondertekening via itsme® is een **gekwalficeerde elektronische handtekening**, wettelijk erkend op Europees niveau.

---

## **4. Ik heb geen eID-kaartlezer, wat kan ik doen?**

Geen zorgen, er bestaan verschillende oplossingen:

- Controleer of uw laptop een **ingebouwde kaartlezer** heeft
- Koop een kaartlezer in een elektronikazaak of online

 Een kaartlezer kan ook gebruikt worden voor andere toepassingen (Tax-on-web, overheidsdiensten, enz.).

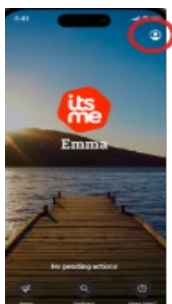
---

## **5. Hoe kan ik mijn gegevens in itsme® controleren en indien nodig aanpassen?**

Hoe kunt u controleren welke gegevens bij itsme geregistreerd zijn?

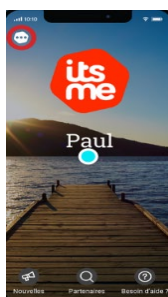
Volg deze stappen om te controleren welke informatie bij itsme is opgeslagen:

- Open de **itsme-app**
- Klik bovenaan het hoofdscherm op:
  - Het pictogram van een persoon

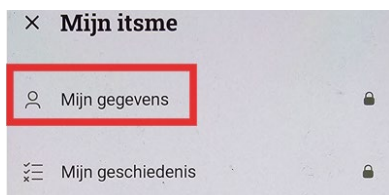


Of

- De drie puntjes (kleine streepjes) bovenaan links

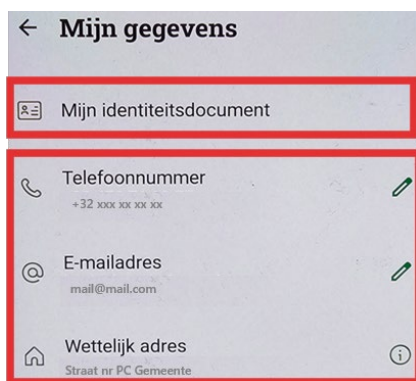


- Selecteer vervolgens **'Mijn gegevens'**



- Na authenticatie krijgt de klant onmiddellijk een overzicht van zijn gegevens zoals het telefoonnummer, zijn e-mailadres (gekoppeld aan zijn itsme-account) en zijn wettelijk adres (zoals vermeld op de identiteitskaart).

Om toegang te krijgen tot andere gegevens van de identiteitskaart (zoals het kaartnummer, de geldigheidsdatum, het rijksregisternummer, ...), moet u klikken op **'Mijn identiteitsdocument'**.



**!! Het nummer van de identiteitskaart en de geldigheidsdatum moeten overeenkomen met die van uw huidige identiteitskaart.**

## Hoe kunt u het itsme-account bijwerken?

Hier zijn enkele nuttige links naar de itsme-website:

Méthode	Nécessite	Procédure et Hyperliens
itsme@-website	eID-kaartlezer, eID, PIN-code (4 cijfers)	<a href="#">Melding in de itsme-app: update je eID-gegevens – itsme Customer Support</a> <a href="#">Adres of eID-gegevens wijzigen via de itsme-website – itsme Customer Support</a> <a href="#">Gegevens aanpassen – itsme Customer Support</a>
Batopin-automaat (CASH/Bancontact)	De klant moet verbonden zijn met itsme via een van deze banken: BNP Paribas Fortis, KBC, Belfius, ING, Hello Bank of FINTRO	<a href="#">Adres of eID-gegevens wijzigen via Bancontact CASH – itsme Customer Support</a>
NFC-technologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>itsme@-app (min. versie 4.25.2),</li> <li>Smartphone met NFC (Near Field Communication)</li> <li>Uw eID-kaart</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Open de itsmeapp en ga naar <b>Mijn itsmeaccount &gt; Mijn gegevens</b>.</li> <li>Selecteer <b>Mijn gegevens bijwerken</b>.</li> <li>Scan de gestructureerde code op de eIDkaart.</li> <li>Plaats uw eIDkaart tegen de achterkant van uw smartphone (NFCzone).</li> <li>De app leest uw kaart en werkt uw gegevens onmiddellijk bij.</li> </ol>

## 6. Ik heb geen e-mail ontvangen om mij te identificeren of te ondertekenen

Controleer eerst:

- Uw **spam / ongewenste e-mail**
- Vernieuw uw mailbox en wacht enkele minuten

Indien nodig kunt u ook **de ontvangen verbindingslink** gebruiken om rechtstreeks toegang te krijgen tot de toepassing.

---

## 7. U merkt een mix van Franse en Nederlandse taal of foutieve termen op het scherm. Dit is te wijten aan een neveneffect van de automatische vertaling die in uw browser is geactiveerd.

Sommige internetbrowsers stellen voor om webpagina's automatisch te vertalen. Deze functie kan de weergave van de schermen wijzigen en fouten veroorzaken. Wij raden u aan om de automatische vertaling uit te schakelen voordat u verdergaat.

### 1. Identificeer uw browser

Open de website in uw gebruikelijke browser, bijvoorbeeld:

#### ◆ Google Chrome / Microsoft Edge

- Open Chrome.
- Klik op de drie puntjes rechtsboven.
- Selecteer **Instellingen**.
- Ga naar **Talen**.
- Schakel de optie '**Voorstellen om pagina's te vertalen die niet in een taal zijn die ik lees**' uit.

#### ◆ Mozilla Firefox

Firefox vertaalt standaard geen pagina's automatisch. Als er een vertaalextensie is geïnstalleerd:

- Klik op het menu (☰).
- Selecteer **Add-ons en thema's**.
- Schakel de vertaalextensie uit of verwijder deze.

## 8. Pop-ups zijn geblokkeerd, wat moet ik doen?

Voor een correcte ondertekening moeten pop-ups toegestaan zijn.

Om pop-upvensters in Chrome, Edge en Firefox te deblokken, volgt u onderstaande stappen per browser:

### ◆ Google Chrome

Open Chrome.

Klik op de drie puntjes rechtsboven → **Instellingen**.

Ga naar **Privacy en beveiliging** → **Site-instellingen**.

Scroll naar **Pop-ups en omleidingen**.

Schakel **Pop-ups toestaan** in of voeg specifieke websites toe in de sectie **Toestaan**.

### ◆ Microsoft Edge

Open Edge.

Klik op de drie puntjes → **Instellingen**.

Ga naar **Cookies en sitemachtigingen**.

Klik op **Pop-ups en omleidingen**.

Schakel **Toestaan** in of voeg websites toe aan de lijst **Toestaan**.

### ◆ Mozilla Firefox

Open Firefox.

Klik op het hamburgermenu (☰) → **Instellingen**.

Ga naar **Privacy en beveiliging**.

Scroll naar **Machtigingen** → **Pop-upvensters blokkeren**.

Vink het vakje uit om alle pop-ups toe te staan, of klik op **Uitzonderingen** om bepaalde websites toe te laten.

💡 Tip: sta pop-ups enkel toe voor betrouwbare sites.

---

## 9. Er opent een nieuwe pagina (Connective / Nitro), is dat normaal?

✓ Ja.

De identificatie- en ondertekeningsplatformen maken gebruik van beveiligde diensten (Connective / Nitro) om de juridische geldigheid van uw handtekening te garanderen.

---

## 10. Kan ik identificeren of ondertekenen vanuit het buitenland?

✘ Nee.

Elektronische identificatie en ondertekening zijn **enkel mogelijk vanuit België**.

---

## 11. Ik heb speciale tekens in mijn naam of voornaam

Het is mogelijk dat de elektronische identificatie en/of uw digitale handtekening via itsme niet werkt (een foutmelding geeft) omdat er speciale tekens in uw naam en/of voornaam voorkomen. Ga in dat geval naar uw kredietbemiddelaar om uw elektronische identificatie of digitale handtekening te laten uitvoeren.

---

## 12. Hoe verloopt de elektronische identificatie?

1. U opent de link uit de e-mail
2. U selecteert het dossier waarvoor identificatie vereist is
3. U kiest de identificatiemethode (eID of itsme®)
4. De status wordt **“Bevestigd”**

Meer details vindt u in de procedure [hier](#).

---

## 13. Hoe verloopt de digitale ondertekening?

Pour plus de détails veuillez-vous référer à la procédure que vous trouverez [ici](#)

1. U opent de link uit de e-mail
2. U vult de gevraagde wettelijke vermeldingen **identiek** in
3. U leest alle contractdocumenten
4. U kiest uw ondertekeningsmethode (eID of itsme®)
5. U volgt de stappen op het scherm

✔ Na ondertekening door alle partijen ontvangt u **een bevestigingsmail met de ondertekende documenten**.

✉ **Er wordt een bevestigings-e-mail naar u verstuurd met de ondertekende contractuele documenten.**

Meer details vindt u in de procedure [hier](#).

---

## 14. Waarom ben ik 15 minuten geblokkeerd in het ondertekeningsproces?

Als u de ondertekening van uw contract hebt onderbroken voordat alles volledig was afgerond, of als u fouten hebt gemaakt bij het invoeren van pincode(s) tijdens het aanmelden met uw eID of itsme, dan moet er een nieuwe set documenten beschikbaar worden gesteld zodat u de digitale ondertekening opnieuw kunt starten. Dit kan tot **15 minuten** duren.

---

## 15. Hulp nodig?

Bij technische of administratieve problemen:

- Controleer of uw toestel en browser up-to-date zijn
- Lees de instructies op het scherm aandachtig
- Zorg ervoor dat u zich in België bevindt

Of neem gerust contact op met uw kredietbemiddelaar.