

Foire aux questions

Identification et signature électronique à distance

Contrats de crédit à la consommation de Record Credits

Table des matières

Foire aux questions	1
1. À quoi sert l'identification et la signature électronique ?	2
2. Quels documents d'identité sont acceptés pour une identification à distance ?	2
3. Quelles sont les méthodes possibles pour s'identifier et signer ?	2
✓ Option 1 : Avec votre carte d'identité électronique (eID)	2
✓ Option 2 : Avec l'application itsme®	3
4. Je n'ai pas de lecteur de carte eID, que puis-je faire?	3
5. Comment peut-on vérifier quelles sont les données reprises sur itsme et comment mettre mon compte à jour, ci-nécessaire ?	4
Pour vérifier quelles sont les informations enregistrées sur itsme, suivez ces étapes : ..	4
Comment mettre à jour le compte itsme ?	5
6. Je n'ai pas reçu l'e-mail pour m'identifier ou signer mon contrat de crédit	6
7. Vous constatez un mélange de langue français et néerlandais ou encore des termes incorrects à l'écran ! ceci est dû à un effet de bord de l'activation de la traduction automatique sur votre navigateur	6
8. Les fenêtres pop-up sont bloquées, que faire ?	7
9. Une nouvelle page s'ouvre (Connective / Nitro), est-ce normal ?	7
10. Vous rencontrez une erreur lors de la connexion via itsme ?	7
11. Puis-je m'identifier ou signer depuis l'étranger ?	8
12. J'ai des caractères spéciaux dans mon nom et/ou dans mon prénom	9
13. Comment se déroule l'identification électronique ?	9
14. Comment se déroule la signature digitale ?	9
15. Pourquoi suis-je bloqué 15 minutes dans le processus de signature de contrat	9
16. Besoin d'aide ?	10

1. À quoi sert l'identification et la signature électronique ?

L'identification et la signature électroniques permettent de **finaliser votre demande de crédit 100 % à distance**, sans déplacement et sans envoi de documents papier.

Ce système est :

- **Sécurisé** (conforme à la réglementation européenne eIDAS),
- **Rapide**,
- **Accessible depuis votre domicile**, à condition d'être connecté depuis la Belgique.

2. Quels documents d'identité sont acceptés pour une identification à distance ?

Pour vous identifier à distance, vous devez disposer **d'un document d'identité belge valide**, parmi les suivants :

- Carte d'identité belge
- Certificat d'inscription au registre des étrangers (types B, C, D, K et L)
- Carte de séjour de membre de la famille d'un citoyen de l'Union (types F et F+)
- Document attestant de la permanence du séjour (types E, E+, EU et EU+)

⚠ Le document doit être **en cours de validité**.

3. Quelles sont les méthodes possibles pour s'identifier et signer ?

Deux méthodes sont proposées :

✅ Option 1 : Avec votre carte d'identité électronique (eID)

Cette méthode nécessite :

- Un ordinateur
- Votre carte d'identité
- Votre code PIN
- Un lecteur de carte eID
- Un navigateur à jour (Chrome, Edge, Firefox ou Safari)

- L'installation du plugin Connective/Nitro lors de la première utilisation

<https://youtu.be/28SbwEzTBUE>

Bon à savoir

Si votre carte d'identité a été délivrée **avant vos 18 ans**, elle peut ne pas contenir le certificat de signature. Dans ce cas, vous devez vous rendre à votre administration communale pour l'ajouter.

Option 2 : Avec l'application itsme®

Cette méthode nécessite :

- Un smartphone ou une tablette
- L'application itsme® installée
- Un compte itsme® actif
- Un navigateur internet à jour

Important

Depuis le **16 mars 2026**, l'identification itsme® sur ordinateur se fait **exclusivement via un code QR**.

La connexion via numéro de téléphone sur ordinateur n'est plus possible.

 La signature via itsme® est une **signature électronique qualifiée**, reconnue légalement au niveau européen.

4. Je n'ai pas de lecteur de carte eID, que puis-je faire?

Pas d'inquiétude, plusieurs solutions existent :

- Vérifiez si votre ordinateur portable possède un **lecteur de carte intégré**
- Achetez un lecteur de carte dans un magasin multimédia ou en ligne

 Un lecteur de carte pourra également vous servir pour d'autres démarches (Tax-on-web, administrations, etc.).

5. Comment peut-on vérifier quelles sont les données reprises sur itsme et comment mettre mon compte à jour, ci-nécessaire ?

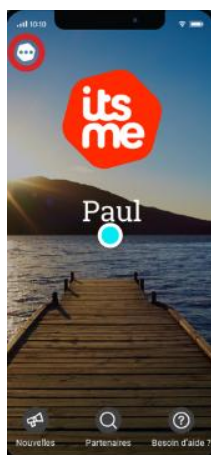
Pour vérifier quelles sont les informations enregistrées sur itsme, suivez ces étapes :

- Ouvrez l'application itsme
- Sur le haut de l'écran principal, cliquez sur :
 - L'icône représentant une personne

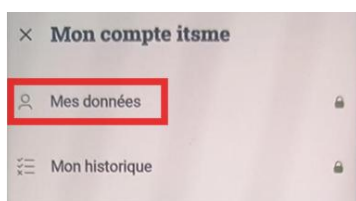


Ou

- Les 3 petites barres/points

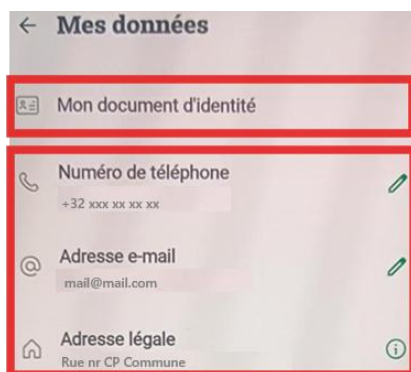


- Ensuite sélectionnez 'Mes données'



- Puis après avoir procédé à son authentification, le client a directement accès en visuel à son numéro de téléphone, son adresse mail (liée au compte itsme) et son adresse (reprise sur la

CI). Pour avoir accès aux autres informations présentes sur la carte d'identité (tel que le nr de CI, la date de validité, nr de registre national, ...) il faut cliquer sur 'Mon document d'identité'



!! Le numéro de la carte d'identité et la date de validité doivent correspondre à celles de votre carte d'identité actuelle.

Comment mettre à jour le compte itsme ?

Voici quelques liens utiles vers le site web d'itsme :

Méthode	Nécessite	Procédure et Hyperliens
Site web itsme	Lecteur de carte eID, eID, code PIN (4 chiffres)	Mise à jour des données eID dans l'app itsme – itsme Customer Support Modifier adresse/eID data via le site web itsme – itsme Customer Support Changer vos données personnelles – itsme Customer Support
Distributeur Bancontact CASH	Le client doit être connecté avec itsme dans l'une de ces banques : BNP Paribas Fortis, KBC, Belfius, ING, Hello Bank ou FINTRON	Modifier adresse/eID data via Bancontact CASH – itsme Customer Support
Technologie NFC	- La dernière version de l'application itsme (version minimale 4.25.2) - Un smartphone avec NFC (Near Field Communication) - Votre carte eID	- Ouvrez l'application itsme et allez dans Mons compte itsme > Mes données. - Sélectionnez Mettre à jour mes données. - Scannez le code structuré sur la carte eID. - Placez votre carte eID à l'arrière de votre smartphone (zone NFC). - L'application lit votre carte et met à jour vos données immédiatement.

6. Je n'ai pas reçu l'e-mail pour m'identifier ou signer mon contrat de crédit

Avant toute chose :

- Vérifiez votre dossier **courrier indésirable / spam**
- Patientez quelques minutes et actualisez votre boîte mail

Si le mail reste introuvable, vous pouvez **utiliser le lien de connexion fourni** pour accéder directement à l'application.

7. Vous constatez un mélange de langue français et néerlandais ou encore des termes incorrects à l'écran ! ceci est dû à un effet de bord de l'activation de la traduction automatique sur votre navigateur.

Certains navigateurs Internet proposent de traduire automatiquement les pages web. Cette fonction peut modifier l'affichage des écrans et entraîner des erreurs.

Nous vous recommandons de **désactiver la traduction automatique** avant de poursuivre.

1. Identifier votre navigateur

Ouvrez le site depuis votre navigateur habituel, par exemple :

◆ Google Chrome / Microsoft Edge

1. Ouvrez Chrome.
2. Cliquez sur les **trois points** en haut à droite.
3. Sélectionnez **Paramètres**.
4. Allez dans **Langues**.
5. Désactivez l'option « **Proposer de traduire les pages qui ne sont pas dans une langue que je lis** ».

◆ Mozilla Firefox

Firefox ne traduit pas automatiquement les pages par défaut. Si une extension de traduction est installée :

1. Cliquez sur le **menu** (≡).
 2. Sélectionnez **Modules complémentaires et thèmes**.
 3. Désactivez ou supprimez l'extension de traduction.
-

8. Les fenêtres pop-up sont bloquées, que faire ?

Pour pouvoir signer correctement, les fenêtres pop-up doivent être autorisées.

Pour débloquer les fenêtres pop-up dans **Chrome**, **Edge** et **Firefox**, voici les étapes pour chaque navigateur :

◆ Google Chrome

1. Ouvrez **Chrome**.
2. Cliquez sur les **trois points** en haut à droite → **Paramètres**.
3. Allez dans **Confidentialité et sécurité** → **Paramètres du site**.
4. Descendez jusqu'à **Fenêtres pop-up et redirections**.
5. Activez **Autoriser les pop-ups** ou ajoutez des sites spécifiques dans la section **Autoriser**.

◆ Microsoft Edge

1. Ouvrez **Edge**.
2. Cliquez sur les **trois points** → **Paramètres**.
3. Allez dans **Cookies et autorisations de site**.
4. Cliquez sur **Fenêtres contextuelles et redirections**.
5. Activez **Autoriser** ou ajoutez des sites dans la liste **Autoriser**.

◆ Mozilla Firefox

1. Ouvrez **Firefox**.
2. Cliquez sur le **menu hamburger** (≡) → **Paramètres**.
3. Allez dans **Vie privée et sécurité**.
4. Descendez jusqu'à **Permissions** → **Bloquer les fenêtres pop-up**.
5. Décochez la case pour autoriser tous les pop-ups ou cliquez sur **Exceptions** pour autoriser certains sites.

💡 Astuce : autorisez uniquement les pop-ups pour les sites de confiance.

9. Une nouvelle page s'ouvre (Connective / Nitro), est-ce normal ?

✅ Oui, c'est tout à fait normal.

La plateforme d'identification et de signature utilise des services sécurisés (Connective / Nitro) pour garantir la validité légale de votre signature.

10. Vous rencontrez une erreur lors de la connexion via itsme ?

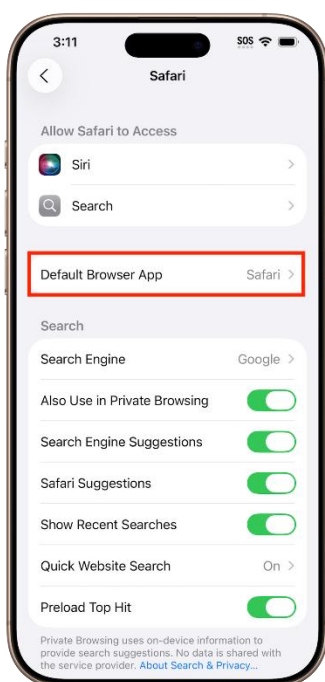
Cette erreur peut se produire lorsque la demande de connexion est lancée dans un navigateur différent de celui utilisé après la validation dans l'application itsme.

Pour résoudre le problème :

- Identifiez le navigateur par défaut de votre téléphone.
- Ouvrez directement le lien vers l'application de signature digitale et d'identification électronique dans ce navigateur.
- Relancez la connexion it sme depuis ce navigateur.
- Évitez la navigation privée et les navigateurs intégrés aux applications (Outlook, Gmail, etc.).

Sur iPhone, le navigateur par défaut peut être vérifié via :

Réglages > Applications > Apps par défaut > App de navigation.



Sur Android :

Réglages > Applications > Apps par défaut > Application de navigation

Si le problème persiste, vous pouvez fermer complètement le navigateur et l'application it sme avant de réessayer.

11. Puis-je m'identifier ou signer depuis l'étranger ?

✗ Non.

L'identification et la signature électroniques ne sont possibles **que depuis la Belgique**.

12. J'ai des caractères spéciaux dans mon nom et/ou dans mon prénom

Il se peut que l'identification électronique et/ou votre signature digitale via **itsme** ou **lecture eID** ne fonctionne pas (tombe en erreur) dû au fait que vous avez des caractères spéciaux dans votre nom et/ou prénom.

Rendez-vous chez votre intermédiaire de crédit afin de procéder à votre identification électronique ou votre signature digitale.

13. Comment se déroule l'identification électronique ?

1. Vous accédez à la plateforme via le lien reçu par e-mail.
2. Vous sélectionnez le(s) dossier(s) pour lesquels une identification a été demandée
3. Vous choisissez votre méthode d'identification (eID ou itsme®).
4. Le statut de votre identification est passé à 'Confirmé'.

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

14. Comment se déroule la signature digitale ?

5. Vous accédez à la plateforme via le lien reçu par e-mail.
6. Vous complétez les mentions légales demandées **à l'identique** (accents et chiffres compris).
7. Vous parcourez l'ensemble des documents du contrat.
8. Vous choisissez votre méthode de signature (eID ou itsme®).
9. Vous suivez les étapes affichées à l'écran.

-  Une fois toutes les signatures apposées (emprunteur(s) et intermédiaire),
 **un e-mail de confirmation vous est envoyé avec les documents contractuels signés.**

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

15. Pourquoi suis-je bloqué 15 minutes dans le processus de signature de contrat

Si vous avez interrompu la signature de votre contrat avant que tout ait été finalisé ou si vous avez commis des erreurs de codes pin lors de la connexion avec votre eID ou itsme alors un

nouveau lot de document doit être remis à disposition pour vous permettre de recommencer la signature digitale et ceci peut prendre jusqu'à 15 minutes.

16. Besoin d'aide ?

Si vous rencontrez des difficultés techniques ou administratives :

- Vérifiez que votre matériel et votre navigateur sont à jour
- Relisez attentivement les instructions affichées à l'écran
- Assurez-vous d'être bien connecté depuis la Belgique

Ou, n'hésitez pas à prendre contact avec votre intermédiaire de crédit.