

## Veelgestelde vragen bij aanvraagproces

### Laatste versie Lloyds Bank Verzamel app: 7.12.1

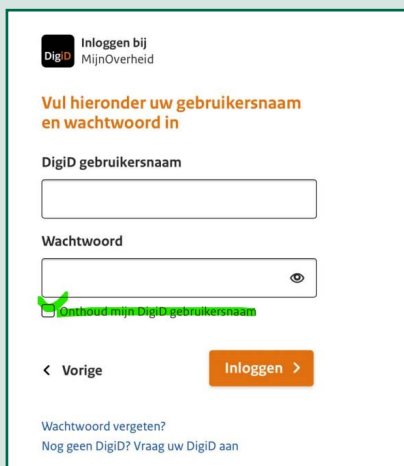
(update voor iOS en Android op 24-01-2024)

Zorg altijd dat uw klant de meest recente versie van de app geïnstalleerd heeft.

## Stappenplan voor aanvraag

- 1) De klant scant de QR Code op een desktop, laptop of tablet met de Lloyds Bank Verzamel app op zijn of haar telefoon.
- 2) De klant krijgt een melding op de telefoon dat hij of zij kan inloggen met DigiD.

**Let op:** Gebruik de **'Onthoud functionaliteit'** dan hoeft de klant niet elke keer met gebruikersnaam en wachtwoord van DigiD in te loggen.



- 3) De klant deelt gegevens uit bronnen als MijnOverheid, MijnUWV, Mijnpensioenoverzicht.nl, enzovoort.  
**Let op:** Zorg ervoor dat SMS verificatie voor de 2 stap authenticatie is geactiveerd via DigiD. Dit voorkomt dat het aanvraagproces tussentijds onderbroken wordt.
- 4) Zijn alle gegevens opgehaald? Dan verzendt de klant deze naar Lloyds Bank.
- 5) Lloyds Bank vraagt om banktransacties te delen. Deze kan de klant toevoegen via de Mijn omgeving ([mijnlening.lloydsbank.nl](https://mijnlening.lloydsbank.nl)).  
**Let op:** Deel de bankrekeningen waarop de klant zijn of haar inkomen ontvangt en waarvan de woonlasten worden afgeschreven.

## Wat kunt u doen als u geen QR Code te zien krijgt?

Niet alle Wifi-verbindingen voldoen aan de veiligheidseisen. Hierdoor kan het proces onderbroken worden zonder duidelijke melding aan de gebruiker. Probeer in dit geval een mobiel netwerk (4G/5G) en verbreek de Wifi-verbinding.

Controleer ook of de meest recente versie van de Lloyds Verzamel app wordt gebruikt. Oudere versies werken niet.

Lukt het na het uitvoeren van de twee bovenstaande acties nog steeds niet? Stel dan in ieder geval de volgende vragen en stuur de antwoorden naar [lenen@lloydsbank.nl](mailto:lenen@lloydsbank.nl). Wij proberen dan zo snel mogelijk een oplossing voor u te vinden.

- Waar in het proces loopt u precies vast?
- Wat voor soort device is er gebruikt: tablet, telefoon, desktop?
- Welk besturingssysteem gebruikt de klant: IOS, Android of iets anders?
- Welke browser is er gebruikt: Safari, Google Chrome, Internet Explorer, Microsoft Edge?
- Datum en tijdstip?
- Stuur ons een schermprint van een eventuele foutmelding. .

### Wat als het delen van brondata via de Lloyds Bank Verzamel app niet lukt?

De meest voorkomende oorzaken zijn:

- Er is geen SMS-verificatie ingesteld bij DigiD. Ga naar DigiD om dit alsnog in te stellen.
- De mobiele telefoon is te oud en er zijn geen beveiligingsupdates meer beschikbaar. Gebruik een nieuwere telefoon.
- Er is een probleem met het Wifi. Het Wifi netwerk kan té of juist onvoldoende beveiligd zijn. 4G/5G werkt dan beter.
- De klant gebruikt niet de juiste versie van de Lloyds Bank Verzamel app. Gebruik de meest recente versie.
- De klant heeft nog nooit ingelogd bij MijnOverheid.nl en komt daardoor niet verder. Hieronder leggen wij uit wat u kunt doen om dit op te lossen.

- 1) Ga op een computer of laptop naar [www.mijnoverheid.nl](http://www.mijnoverheid.nl) en log in met uw Digid. Als u éénmaal bent ingelogd en weer uitgelogd op computer of laptop, dan kunt verder met uw aanvraag bij Lloyds Bank.
- 2) Ga vervolgens naar [www.mijnlening.lloydsbank.nl](http://www.mijnlening.lloydsbank.nl) en log in met uw mailadres en wachtwoord. Als het goed is komt de QR Code van Lloyds Bank nu in beeld.
- 3) Scan de QR Code met de Lloyds Bank Verzamel app.
- 4) Log in met uw Digid en doorloop de gevraagde stappen. Als u de stappen heeft doorlopen in de Lloyds Bank Verzamel app, dan kunt u op de laptop of computer verder met het delen van uw banktransacties.

### Wat als digitaal ondertekenen via iDIN niet lukt?

De meest voorkomende oorzaken zijn:

- Mogelijk is er een probleem met de internetverbinding of het gebruikte apparaat. Probeer het nogmaals via een 4G/5G verbinding (dus zonder wifi). Of probeer het op een ander apparaat (laptop, desktop of tablet).
- Staat er een BSN met grijze cijfers? Daar overheen moet de klant zijn of haar eigen BSN invullen. Vaak vergeten klanten dit. Pas na het invullen van het BSN verschijnt de mogelijkheid tot ondertekenen.
- De postcode en huisnummer in de bankomgeving moeten overeen komen met de postcode en huisnummer in de leningaanvraag. Is dit niet het geval? Dan kan de klant niet digitaal ondertekenen. Laat de klant de adresgegevens in de bankomgeving aanpassen.
- Zijn er twee aanvragers? Dan moeten zij beide afzonderlijk inloggen in hun bankomgeving, met eigen inloggegevens. Hebben de klanten geen eigen inloggegevens? Dan kan er niet digitaal getekend worden. Alternatief is dan om de overeenkomst met pen te ondertekenen. Neem hiervoor contact met ons op via [lenen@lloydsbank.nl](mailto:lenen@lloydsbank.nl). Lloyds Bank stuurt de klanten een e-mail met instructie en de leningovereenkomst.
- Er zijn enkele banken die digitaal ondertekenen via iDIN niet ondersteunen. Dit komt voor bij onder andere Triodos en KNAB Bank. Ook dan geldt: Lloyds Bank stuurt de klanten een e-mail met instructie en de leningovereenkomst zodat ze deze met pen kunnen ondertekenen. Neem hiervoor contact met ons op via [lenen@lloydsbank.nl](mailto:lenen@lloydsbank.nl).