

Contenu

[But de la fiche](#)

[Contexte](#)

[Données indispensables](#)

[Et ensuite](#)

Comment gérer les accès à un "espace client"

1. Quel est le but de cette fiche?

Définir les règles d'accès à un "espace client" et spécifiquement à des personnes autres que le preneur en l'occurrence les personnes mandatées.

2. Contexte

Si le courtier dispose d'un "espace client" lié directement à son logiciel et que ce dernier fonctionne suivant le mode "Consumer Invocation", fonctionnalité via Portima, alors la gestion des accès se fait toujours via le courtier. Ce dernier est donc responsable des accès donnés à ses clients et autres personnes mandatées ("observateurs").

L'accès à tel "espace client" doit se faire sur base d'une demande émanant du preneur du contrat. Cette demande devrait toujours se faire de manière écrite afin d'en avoir une trace. Que la demande soit faite téléphoniquement, en face à face ou via email, le courtier doit toujours faire remplir un formulaire de demande d'accès par son client.

Le formulaire doit être signé par une signature qualifiée (ou avancée) de type Portisign, eID ou manuscrite.

La demande de l'accès peut se faire pour le client lui-même ou pour une autre personne à qui il donne mandat.

Type	Demandé pour	Formulaire mandat	Contrats à voir
Personne physique	Preneur	Non	Tous
Personne physique	Assuré	Oui	Tel contrat
Personne physique	Autre que l'assuré	Oui	Liste à définir/spécifier
Personne morale	Représentant légal	Oui	Tous
Personne morale	Autre	Oui	Liste à définir/spécifier

La demande écrite doit éviter qu'une personne non autorisée puisse accéder à des données privées et confidentielles.

3. Les données indispensables à prendre en considération pour une demande d'accès à un "espace client"

Prévoir un formulaire standard avec :

- *Les données du demandeur (Nom/Prénom/ adresse/date de naissance)*
 - *La date de la demande*
 - *Les données de celui pour qui l'accès est demandé (Nom/Prénom/ adresse/date de naissance)*
 - *L'adresse mail de celui pour qui l'accès est demandé (nécessaire pour activer l'accès)*
 - *Les contrats impactés – visibles dans cet "espace client" (pour lesquels la consultation a été autorisée).*
 - *Les personnes autres que le client : sont des observateurs*
 - *Toujours besoin de l'accord écrit du client même.*
 - *Les données du ou des observateur(s) (Nom/Prénom/ adresse/date de naissance)*
 - *L'adresse mail du ou des observateur(s) (nécessaire pour activer l'accès)*
 - *Si le client est une personne morale :*
 - *Toujours besoin de l'accord écrit d'un mandataire légal + données du mandataire légal (aussi si l'accès est demandé pour une personne autre que ce mandataire Légal).*
 - *Les données du ou des observateur(s) (Nom/Prénom/ adresse/date de naissance)*
 - *L'adresse mail du ou des observateur(s) (nécessaire pour activer l'accès)*
-

4. Et ensuite

Donner l'accès au client ou à son observateur.

Rendre visible le formulaire dans tel "espace client" afin qu'il puisse à tout moment le consulter et vérifier si les accès sont bien conformes à sa demande (pour les contrats en cours ou futurs).

- - - Fin de la page - - -