

## Contenu

[Doel van de fiche](#)

[Context](#)

[Noodzakelijke gegevens](#)

[En vervolgens](#)

## Hoe de toegang tot een klant-portaal te beheren

### 1. Wat is het doel van deze fiche?

De spelregels voor de toegang tot een klanten-portaal vastleggen, en dit in het bijzonder voor de andere personen dan de verzekeringsnemer, ondermeer de gemandateerden.

### 2. Context

Als de makelaar beschikt over een klanten-portaal dat rechtstreeks met zijn beheerpakket verbonden is, en als dit functioneert op basis van de "Consumer Invocation" techniek via Portima, dan gebeurt het beheer van die toegangen steeds via de makelaar.

De makelaar is dan ook zelf verantwoordelijk voor de toegangen die hij verleent aan zijn klanten en andere gemandateerden (ook wel de "observatoren").

De toegang tot dat klanten-portaal moet gegeven worden op vraag van de verzekeringsnemer van het contract. Die vraag is altijd schriftelijk, zodat dit traceerbaar blijft. Of de aanvraag nu per telefoon, in "face to face", of per e-mail gebeurt; de makelaar moet altijd een formulier laten invullen door zijn klant. Het formulier moet ondertekend zijn met een gekwalificeerde handtekening van het type "PortiSign" (of een andere dergelijke geavanceerde handtekening), met de e-ID, of handgeschreven.

De aanvraag kan deze zijn voor de klant zelf, of voor een andere persoon aan wie de klant mandaat geeft.

Type	Aanvraag voor	Formulier mandaat	Cosulteerbare contracten
Natuurlijke persoon	Verzekeringsnemer	Neen	Alle
Natuurlijke persoon	Verzekerde	Ja	Dat contract
Natuurlijke persoon	Andere dan de verzekerde	Ja	Lijst op te geven
Rechtspersoon	Wettelijke vertegenwoordiger	Ja	Alle
Rechtspersoon	Andere	Ja	Lijst op te geven

Deze schriftelijke aanvraag moet verhinderen dat een niet-veroorloofde persoon toegang kan krijgen tot private en vertrouwelijke informatie.

### **3. De gegevens die voor de afhandeling van een aanvraag van toegang tot een klant-portaal nodig zijn**

Voozie een standaard-formulier met:

- De gegevens van de aanvrager (Naam/Voornaam/ adres/geboortedatum)
- De datum van de aanvraag
- De gegevens van de persoon voor wie de aanvraag gebeurt (Naam/Voornaam/ adres/geboortedatum)
- Het mail-adres van de persoon voor wie de aanvraag gebeurt (nodig om de toegang te activeren)
- De betrokken contracten – zichtbaar in dat klant-portaal (waarvoor de consultatie toegelaten is).
- Andere personen dan de klant: zijn dan "observatoren"
  - De schriftelijke toelating van de klant is altijd nodig.
  - De gegevens van de of die observatoren (Naam/Voornaam/ adres/geboortedatum)
  - Het mail-adres van de of die observatoren (nodig voor de activatie van de toegang)
- Als de klant een rechtspersoon is:
  - De schriftelijke toelating van een wettelijke vertegenwoordiger is altijd nodig, inbegrepen de gegevens van die vertegenwoordiger (ook als de aanvraag gebeurt voor een andere persoon dan die wettelijke vertegenwoordiger).
  - De gegevens van de of die observatoren (Naam/Voornaam/ adres/geboortedatum)
  - Het mail-adres van de of die observatoren (nodig voor de activatie van de toegang)

---

### **4. En vervolgens**

De toegang verlenen aan de klant of aan zijn "observator".

Het formulier in dat klanten-portaal ook inderdaad tonen, zodat het geconsulteerd kan worden en zodat men kan verifiëren dat de toegangen overeenstemmen met wat gevraagd is (en dit voor de lopende zowel als voor de toekomstige contracten).

---

- - - Fin de la page - - -