

Portal Pentrax inkomensverklaringen: Belangrijke informatie!

Vanaf april 2019 hebben we het Pentrax Portal geïntroduceerd. Hiermee verbeteren we onze dienstverlening verder. Klanten of tussenpersoon kunnen hiermee namelijk direct zien wat de status is van een aanvraag en ze kunnen stukken uploaden en rapporten downloaden. Hieronder vertellen we u in het kort wat belangrijk is om te weten wanneer u gebruik maakt van het Pentrax Portal.

1. Automatische berichtgevingen

Het Pentrax Portal zorgt automatisch voor de volgende e-mail meldingen :

- wanneer wij uw aanvraag in goede orde hebben ontvangen (bevestiging van aanvraag);
- wanneer we een dossier in behandeling nemen;
- wanneer we niet binnen 2 dagen alle benodigde stukken hebben ontvangen;
- wanneer we alle stukken (tot dan toe) hebben ontvangen.
- wanneer ontvangen stukken afgekeurd zijn of als wij extra benodigde stukken aan uw dossier toevoegen;
- wanneer u kunt betalen (via iDeal);
- wanneer het rapport en factuur gereed is;

Let op! Heeft u een tussenpersoon, dan ontvangt hij deze meldingen. Zie ook onder 3.

2. De optie 'Niet aanwezig'

We nemen een dossier pas in behandeling als we alle benodigde stukken hebben ontvangen. Bij het uploaden heeft u bij sommige stukken de mogelijkheid te kiezen voor de optie 'Niet aanwezig'. We nemen uw dossier dan wel in behandeling, maar de mogelijkheid bestaat dat we deze stukken alsnog bij u moeten opvragen als we vinden dat deze noodzakelijk zijn voor een juiste beoordeling.

Let op! U gebruikt deze optie niet als het betreffende stuk later nog zal worden aangeleverd. Ons portal ziet de status "Niet aanwezig" als 'aangeleverd'. Als u alle stukken aanlevert en één stuk op 'Niet aanwezig' zet, dan wordt de uploadmogelijkheid geblokkeerd en kunt u niets meer aanleveren.

3. Heeft u een tussenpersoon? Geef het juiste algemene e-mailadres door.

Als u een aanvraag indient heeft u de mogelijkheid uw dossier te delen met uw tussenpersoon. In dat geval zal het e-mailverkeer via de tussenpersoon plaatsvinden. De tussenpersoon moet dan bij ons bekend zijn. Geef hiervoor als e-mailadres altijd het algemene e-mailadres op (van het kantoor) van de tussenpersoon en niet die van de individuele medewerker. We koppelen namelijk uw dossier via dit algemene mailadres aan (het kantoor van) de tussenpersoon.

4. Op de hoogte blijven van de voortgang van uw dossier.

Vult u een tussenpersoon in, dan gaat alle e-mailcommunicatie, m.u.v. communicatie rondom betaling via iDeal, via uw tussenpersoon. U kunt echter in het aanvraagformulier aangeven dat u op de hoogte wilt worden gehouden van de voortgang van uw dossier. Het e-mailadres dat u invult bij uw gegevens wordt ingevuld in de CC bij elke automatische e-mail die via ons portaal wordt verstuurd (zie onder 1).

5. Knoppen "Stel een vraag" en "Meld technisch probleem"

Links onderaan elke pagina in ons portaal ziet u twee knoppen "Stel een vraag" (groen) en "Meld technisch probleem" (rood). Heeft u een vraag m.b.t. uw dossier (vermeld uw dossiernummer) of een algemene vraag over inkomensverklaringen, gebruikt u dan de groene knop "Stel een vraag". Ervaart u een probleem dat los staat van uw dossier, maar u kunt een actie niet uitvoeren of u krijgt een vreemde melding in het scherm, of iets anders van een technische aard, gebruikt u dan de rode knop "Meld technisch probleem". Heeft u geen knoppen, neem dan telefonisch contact met ons op via 024-833 00 00.



6. Voor tussenpersonen: log in met uw eigen kantooraaccount

Zowel klanten als tussenpersonen kunnen een inkomensverklaring aanvragen. Als tussenpersoon ontvangt u een eigen inlogcode, waarmee u inzicht krijgt in de status van al uw klanten. Daarom is het belangrijk dat u als tussenpersoon een eigen inlogcode aanvraagt en niet op de inlogcode van uw klant gaat werken. Dan ziet u immers niet de status van al uw klanten en krijgt u ook geen automatische berichtgevingen direct in uw mailbox.

Als tussenpersoon krijgt u bij aanmelding van een klant overigens de mogelijkheid om het dossier alleen zichtbaar te laten zijn voor uzelf of ook voor uw klant.

7. Voor tussenpersonen: vraag telefonisch uw toegangscode aan

Vraag uw toegangscode aan via: 024-8330000. U ontvangt daarna een e-mail met uw aanmeldgegevens.

Voor meer informatie zie: www.pentrax.nl