

## **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 we een dossier in behandeling nemen;
- wanneer we niet binnen 2 dagen alle benodigde stukken hebben ontvangen;
- wanneer ontvangen stukken afgekeurd zijn;
- wanneer het rapport gereed is.

**Let op: heeft u een tussenpersoon dan ontvangt hij direct 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.

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

Als u zich aanmeldt als klant 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. 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.

### **5. Voor tussenpersonen: vraag hier telefonisch uw toegangscode aan: 024-8330000.**

Voor meer informatie zie: [www.pentrax.nl](http://www.pentrax.nl)

## Uitleg verschillende statussen van dossier

### **Wachten op stukken:**

Het dossier zal nog niet worden beoordeeld. Het is belangrijk dat u nog aanvullende stukken stuurt waardoor het dossier de status alle stukken aangeleverd krijgt

### **Alle stukken aangeleverd:**

Pentrax beoordeeld de aangeleverde stukken binnen 48 uur. Let op hierbij wordt alleen bekeken of de aangeleverde stukken zijn aangeleverd. Inhoudelijke beoordeling van bijvoorbeeld jaarcijfers en aangifte inkomstenbelasting wordt pas tijdens de uitwerking van de inkomensverklaring gedaan.

### **Status in behandeling:**

Uw dossier zal binnen 5 werkdagen worden uitgewerkt. Het kan zijn dat tijdens de inhoudelijke uitwerking van uw dossier aanvullende vragen worden gesteld

### **Controle:**

Uw rapport is helemaal uitgewerkt. Er vindt op dit moment een 2e controle plaats. Na afronding van de tweede controle kunt u het rapport verwachten

### **Factuur maken:**

U krijg van ons een definitieve factuur toegestuurd

### **Archiveren:**

Het dossier is gesloten

### **Vervallen:**

Het dossier is afgelegd

### **Voorgelegd:**

Het dossier is voorgelegd bij de geldverstrekker. U krijgt per mail of telefonisch door waarom het dossier is / wordt voorgelegd