

# Inloggen op de nieuwe Klantenzone

Handleiding



## Wat is op u van toepassing?

### 1 Ik ben een nieuwe gebruiker en ik heb geen account op het oude MyEthias-platform.

Ga direct naar stap 1 (pagina 3) en volg de stappen.

### 2 Ik heb een account op MyEthias Gezondheidszorg (bv. voor mijn medische terugbetalingen)



Goed nieuws: u hoeft geen nieuwe account aan te maken.  
Log gewoon in met uw e-mailadres en paswoord (die u vroeger gebruikte op MyEthias Gezondheidszorg).

### 3 Ik heb een account op het oude MyEthias-platform.

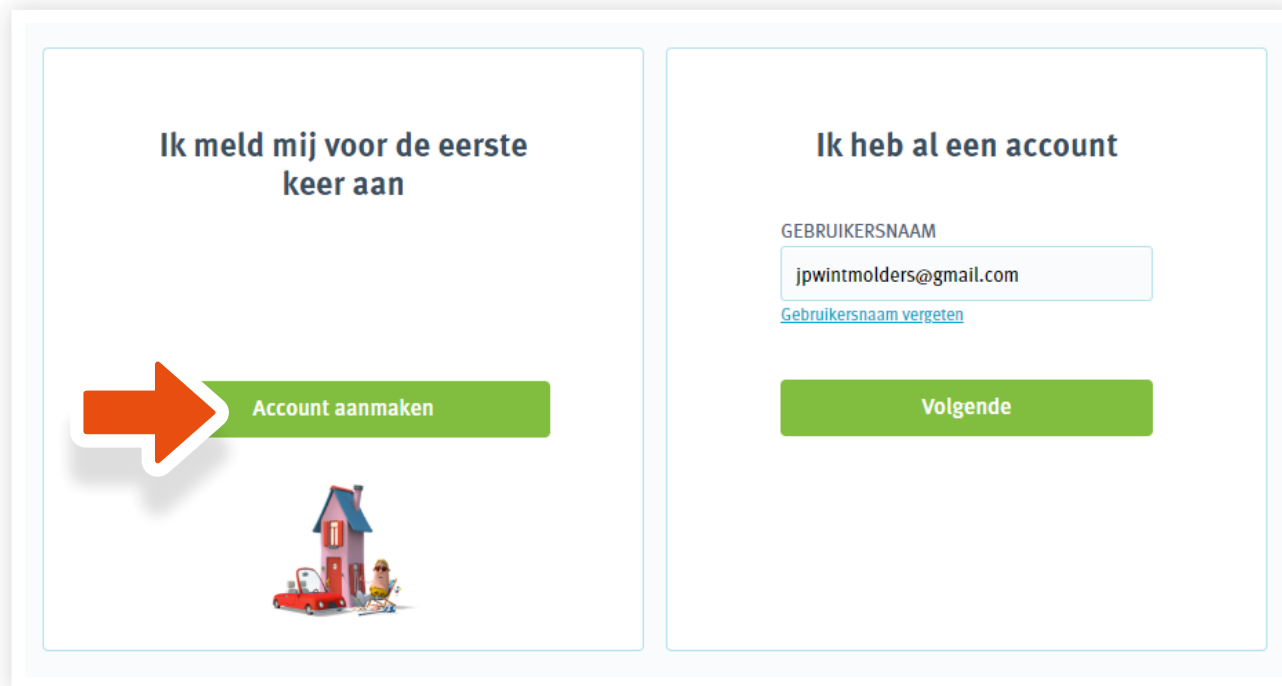
Ga naar stap 1 (pagina 3) en volg de stappen.

Het oude MyEthias-platform is nu vervangen door de Klantenzone waar u uw contracten, schadegevallen en facturen kunt beheren. Het MyEthias-platform blijft alleen beschikbaar voor de contracten Leven zoals FIRST of CERTIFLEX.

## STAP 1

### Hoe een account aanmaken op de Klantzone?

Klik op de groene knop "Account aanmaken" links op uw scherm (zie onderstaande afbeelding) om een nieuwe account aan te maken.



The image shows a screenshot of a web interface with two panels. The left panel is titled "Ik meld mij voor de eerste keer aan" and features a green button labeled "Account aanmaken" with a large orange arrow pointing to it. Below the button is a small illustration of a house, a car, and a person. The right panel is titled "Ik heb al een account" and contains a text input field for "GEBRUIKERSNAAM" with the email address "jpwintmolders@gmail.com" entered. Below the input field is a blue link that says "Gebruikersnaam vergeten". At the bottom of the right panel is a green button labeled "Volgende".




### Controle van uw identiteit

Om veiligheidsredenen moeten we eerst uw identiteit controleren voor we een account aanmaken. U kunt dat op 3 verschillende manieren doen:

- met een **eID-kaartlezer**,
- via uw **persoonlijke gegevens** (bijv.: het nummer van uw AssurCard, het kenmerk van uw schadegeval, het aansluitingsnummer of het polisnummer),
- of via een **activeringscode**: deze optie werkt alleen als u een e-mail met een activeringscode ontvangen heeft. Let op: **verwar** deze laatste manier **niet** met de **beveiligingscode** die we u sturen telkens als u inlogt (zie uitleg in de laatste stap).

Klik op de optie van uw keuze:

Hoe wilt u een account aanmaken?

 <b>Via een ID-kaartlezer</b> Hou een geldige Belgische identiteitskaart en een kaartlezer bij de hand. <a href="#">Volgende</a>	 <b>Via mijn persoonsgegevens</b> Zoals uw klantnummer, Assurcard-nummer, polis- of schadegevalnummer. <a href="#">Volgende</a>	 <b>Via een activeringscode</b> Enkel als u onlangs via e-mail een activeringscode heeft ontvangen. <a href="#">Volgende</a>
--	--	---

## STAP 3

### Controle van uw identiteit

Volg daarna de instructies op het scherm om uw identiteit te bevestigen.

- ⚠ Als u ervoor gekozen heeft om de 2e manier te gebruiken (via “Mijn persoonlijke gegevens”), houd rekening met wat volgt:
  - het aansluitingsnummer is niet hetzelfde als uw oude gebruikersnaam van MyEthias. Uw aansluitingsnummer vindt u op de documenten die u per post van Ethias ontvangt (bijv. op een factuur).  
Tip: klik op de blauwe link "**Waar vind ik mijn aansluitingsnummer**" voor een concreet voorbeeld van een aansluitingsnummer en om te zien waar dit nummer op uw Ethias-documenten staat.
  - Let op dat u zich niet vergist in uw polisnummer of kenmerk van het schadegeval: controleer dit (deze) nummer(s) zorgvuldig op basis van uw Ethias-documenten (facturen...).



**Uw persoonsgegevens**

Vul naar keuze 2 van de 4 velden hieronder in om uw registratie voort te zetten:

ASSURCARD-NUMMER <input type="text"/> <a href="#">Waar vind ik mijn AssurCard-nummer?</a>	SCHADEGEVALNUMMER <input type="text"/> <a href="#">Waar vind ik mijn schadegevalnummer?</a>
AANSLUITINGSNUMMER <input type="text"/> <a href="#">Waar vind ik mijn aansluitingsnummer?</a>	POLISNUMMER <input type="text"/> <a href="#">Waar vind ik mijn polisnummer?</a>

## STAP 4

### Uw gegevens

Geef ons nu uw contactgegevens. Het onderstaande scherm dient slechts ter illustratie: het is mogelijk dat we u minder gegevens vragen.

- ⚠ Het is belangrijk om de **gegevens van de verzekeringnemer** in te voeren. Anders kunt u niet inloggen op de Klantenzone.
- ⚠ Er kan een fout optreden als uw huidige adres verschilt van het adres dat in onze database staat. Als u pas verhuisd bent, moet u misschien inloggen met uw oude adres (u kunt het adres later veranderen).

#### Uw persoonsgegevens

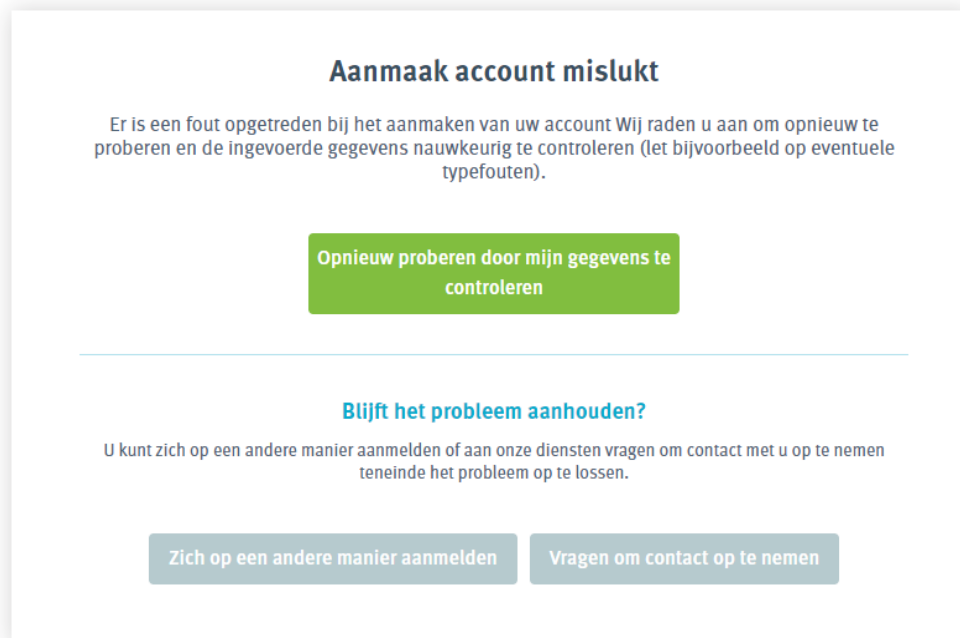
Vul de volgende velden in:

VOORNAAM	NAAM	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
GEBOORTEDATUM		
<input type="text"/>		
LAND		
<input type="text" value="Belgie"/>		
POSTCODE	GEMEENTE	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
STRAAT	NR.	BUS (facultatief)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## Ik krijg een foutmelding na stap 4

Als u deze foutmelding krijgt, betekent dit dat de gegevens die u in de vorige twee stappen ingevoerd hebt, niet overeenkomen met de informatie die in onze database staat.

We raden u aan om op de groene knop "**Opnieuw proberen door mijn gegevens te controleren**" te klikken en de gegevens die u ingevoerd heeft goed te controleren.



The screenshot shows a white rectangular box with a light gray border. At the top, the title "Aanmaak account mislukt" is centered in bold black text. Below the title, a paragraph of text explains the error: "Er is een fout opgetreden bij het aanmaken van uw account. Wij raden u aan om opnieuw te proberen en de ingevoerde gegevens nauwkeurig te controleren (let bijvoorbeeld op eventuele typerfouten)." In the center, there is a prominent green button with white text that reads "Opnieuw proberen door mijn gegevens te controleren". Below this button, a horizontal line separates the main message from a section titled "Blijft het probleem aanhouden?" in bold blue text. Underneath, another paragraph suggests alternative actions: "U kunt zich op een andere manier aanmelden of aan onze diensten vragen om contact met u op te nemen teneinde het probleem op te lossen." At the bottom, there are two light blue buttons with dark blue text: "Zich op een andere manier aanmelden" on the left and "Vragen om contact op te nemen" on the right.

**Aanmaak account mislukt**

Er is een fout opgetreden bij het aanmaken van uw account. Wij raden u aan om opnieuw te proberen en de ingevoerde gegevens nauwkeurig te controleren (let bijvoorbeeld op eventuele typerfouten).

**Opnieuw proberen door mijn gegevens te controleren**

---

**Blijft het probleem aanhouden?**

U kunt zich op een andere manier aanmelden of aan onze diensten vragen om contact met u op te nemen teneinde het probleem op te lossen.

Zich op een andere manier aanmelden      Vragen om contact op te nemen

### **Enkele veelvoorkomende fouten**

- U bent onlangs verhuisd en we hebben nog steeds uw oude adres:  
probeer in dat geval opnieuw door uw oude adres in te voeren (u kunt het later corrigeren).
- U heeft ons een andere voornaam (bijv. een verkleinwoord) of een anders gespelde voornaam gegeven.
- U bent niet de verzekeringnemer: bent u zeker dat de polissen niet op naam van uw echtgeno(o)t(e) staan?

Als u ondanks deze controles toch een foutmelding krijgt, kunt u een andere methode van aanmelden proberen of via de grijze knoppen onderaan het scherm vragen dat we contact met u opnemen.



## STAP 5

### Uw e-mailadres

Deze stap is erg belangrijk, omdat dit adres zal dienen als login op de Klantzone. Zorg er dus voor dat u een geldig e-mailadres invult.

### Kies uw gebruikersnaam

Vul hier een e-mailadres in. Dit zal worden ingesteld als uw gebruikersnaam om in te loggen op de Klantzone

E-MAILADRES

Volgende

## STAP 6

### Beveilig uw e-mailadres

We hebben een **beveiligingscode** gestuurd naar het e-mailadres dat u in de vorige stap heeft opgegeven. Voer deze **8-cijferige** beveiligingscode in en ga verder naar de volgende stap.

### Uw e-mailadres wordt gecontroleerd

Een veiligheidscode werd zopas per e-mail naar het door u meegedeelde e-mailadres verstuurd. Vul deze code hieronder in:

UW VEILIGHEIDSCODE

[Ik heb geen code ontvangen](#)

[Terug](#) [Valideren](#)

 Soms duurt het enkele minuten voor de beveiligingscode in uw mailbox komt; wacht even af.

## STAP 7

### Uw paswoord instellen

U kunt nu het paswoord instellen om in de Klantzone in te loggen. Volg nauwkeurig de stappen onderaan het scherm (zie onderstaande afbeelding).

**Uw paswoord**

Stel een nieuw paswoord in (minimaal 8 tekens waarvan een hoofdletter, een kleine letter en een cijfer):

UW PASWOORD

BEVESTIG UW PASWOORD

Aanmelding

 Gebruik het &-teken niet in uw paswoord: het genereert een fout.

## STAP 8

### De algemene gebruiksvoorwaarden aanvaarden

Uw account is bijna aangemaakt! U hoeft enkel nog onze algemene gebruiksvoorwaarden te aanvaarden en op de groene knop "Aanvaarden en mijn account aanmaken" te klikken.

#### Ons vertrouwelijkheidsbeleid

##### Verwerking van gezondheidsgegevens en/of andere gevoelige gegevens

U geeft u toestemming aan Ethias voor de verwerking van gegevens die verband houden met uw gezondheid en deze van de minderjarige kinderen waarover u het ouderlijk gezag uitoefent, evenals voor de verwerking van de andere gevoelige gegevens bedoeld in artikel 9 GDPR en dit, wanneer zij noodzakelijk zijn voor het sluiten van de verzekeringsovereenkomst, voor het beheer ervan, voor het beheer van de schadegevallen waarbij u of uw kinderen zijn betrokken, alsook voor de strijd tegen verzekeringsfraude. U geeft eveneens uw toestemming voor een eenzijdig medisch onderzoek bij een schadegeval.

Deze gegevens zullen met de grootst mogelijk discretie worden verwerkt en uitsluitend door hiertoe geautoriseerde personen. De verplichtingen van Ethias op dit vlak wordt gedetailleerd in de clausule 'Bescherming van de persoonsgegevens' die u hierna kunt lezen.

Deze toestemming kan op elk ogenblik worden ingetrokken maar dit zal op geen enkel manier de reeds uitgevoerde verwerkingen van gegevens kunnen ongeldig maken. Bovendien, kan in dit geval, Ethias zich in de

Gelieve onze algemene voorwaarden te lezen en scroll de tekst naar beneden om de knop hiernaast te activeren.

[Aanvaarden en mijn account aanmaken](#)

## Uw account is aangemaakt!

Klaar! U bent aangemeld in de Ethias Klantenzone. U kunt direct inloggen op uw account door te klikken op de groene knop "Inloggen op de Klantenzone".



 **Belangrijk voor de vroegere gebruikers van MyEthias!**

Als u vroeger MyEthias gebruikte, vergeet dan niet uw nieuwe gebruikersnaam (die overeenkomt met het door u opgegeven e-mailadres) en uw nieuwe paswoord in te voeren als u in de toekomst de Klantenzone bezoekt. Als u contracten van het type Leven heeft, zoals CERTIFLEX, FIRST... bewaar dan goed uw oude gebruikersnaam van MyEthias en uw MyEthias-paswoord: hiermee kunt u deze contracten Leven raadplegen.

### Wat doen als u volgende keer wilt inloggen?

Nu u een account heeft, is inloggen op de Klantzone gemakkelijk.  
Als u dit scherm ziet (zie hieronder):

1. Voer dan uw gebruikersnaam rechts op het scherm in.

Deze gebruikersnaam komt overeen met het e-mailadres dat u in stap 5 gebruikt heeft.

Inloggen op de Klantzone

Ik meld mij voor de eerste keer aan

Account aanmaken

Ik heb al een account

GEBRUIKERSNAAM

PASWOORD

Aanmelden

2. Voer vervolgens uw paswoord vlak daaronder in (het paswoord dat u in stap 7 gebruikt heeft) en klik op de groene knop "Ik log in".

The screenshot shows a login page titled "Inloggen op de Klantenzone". It is divided into two columns. The left column is for new users, titled "Ik meld mij voor de eerste keer aan", and contains a green button labeled "Account aanmaken" and a small house icon. The right column is for existing users, titled "Ik heb al een account", and contains a form with two fields: "GEBRUIKERSNAAM" (with the email "jpwintmolders@gmail.com" entered) and "PASWOORD" (with a red box around the field and a red arrow pointing to it from the left column). Below the password field is a link "Paswoord vergeten?" and a green button labeled "Aanmelden".

3. Daarna sturen we u per e-mail een beveiligingscode die u in het onderstaande veld moet invullen:

The screenshot shows a verification page with a blue user icon at the top. The text reads: "Een e-mail met de controlecode werd verstuurd naar jpwintmold\*\*@gmail.com. Voer deze code in het onderstaande veld in om toegang te krijgen tot Klantenzone". Below this text is a red box around a text input field labeled "CONTROLECODE", with a red arrow pointing to it from the left. Below the input field is a green button labeled "Volgende". At the bottom, there is a blue link: "Na 10 minuten nog geen e-mail ontvangen? Klik hier".

NB: Het zou kunnen dat het enkele minuten duurt voor de code in uw mailbox komt.



We hopen dat we u hebben kunnen helpen!

ethias