

Veel gestelde vragen



Kantoor

| | |
|---|--|
| Rappels over mijn dossier worden naar mijn e-mailadres gestuurd, maar hoe zorg ik dat mijn collega deze rappels krijgt als ik op vakantie ben of afwezig ben door ziekte? | Wilt u een kopie van alle berichten ontvangen op een ander e-mailadres? U kunt dit zelf aanpassen in FAST bij instellingen in uw profiel onder het kantooniveau. Ga dan naar uw profiel en vul bij "Berichten instellingen" het e-mailadres in en selecteer "Ja". |
| Kan ik extra medewerkers opvoeren? | Alleen als u de directie-autorisatie heeft, kunt u extra medewerkers opvoeren. Wilt u een wijziging in uw autorisatie doorvoeren, mailt u dan naar intermediairservicedesk@flexfront.nl . |
| Welke autorisaties zijn er per medewerker? | In FAST maken we gebruik van diverse gebruikers. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen directie, adviseur en assistent. Een directieaccount heeft autorisatie voor alle informatie van uw kantoor. Een adviseursaccount heeft beperkte inzichtbevoegdheid, maar kan wel documenten uploaden. Een assistentaccount heeft alleen beperkte inzagebevoegdheid, maar kan geen documenten uploaden. |
| Er staat een oud-medewerker in de lijst van mijn kantoormedewerkers. Kan deze verwijderd worden? | Nee, dat kan helaas niet omdat vanwege wet- en regelgeving tijdens de wettelijke bewaartijd van documenten ook de betreffende adviseur te zien moet blijven. |
| Waar kan ik mijn aanstellingsnummer terugvinden van de geldverstrekkers waarvoor ik een aanstelling heb? | Via het tabblad Geldverstrekkers vindt u de geldverstrekkers met wie u via FlexFront samenwerkt. In de laatste kolom ziet u uw aansluitnummer/aanstellingsnummer. |
| Kan ik met meerdere e-mailadressen inloggen of kunnen meerdere adviseurs met één e-mailadres inloggen? | Nee, per adviseur kunt u met een persoonlijk e-mailadres inloggen. |



Dossier

| | |
|--|---|
| Ik wil een stuk uploaden, hoeveel MB mag het document zijn? | Houd u er rekening mee dat u per keer een document van maximaal 45MB kunt uploaden. |
| PDF opent niet als ik op het PDF icoontje klik | Opent de PDF niet als u op het PDF icoontje klikt maar wel als u de downloadfunctie gebruikt? Controleert u dan de adblocker en/of pop-up blocker van uw browser en schakel deze uit als hij aan staat. |
| Kan ik een aanvraag handmatig opvoeren? | Nee, het is alleen mogelijk om aanvragen via HDN in te dienen. |
| Ik heb een stuk geüpload maar ik wil dit document verwijderen en een ander stuk hiervoor in de plaats uploaden. Kan dat? | Nee, dit kan niet. Hiervoor wordt gewerkt aan een oplossing. |
| <p>Hoe moet ik in FAST, als ik in een dossier zit, de werking van de verticale tabs lezen aan de linkerkant van het scherm? Ik zie staan:</p> <p>Aanvraag Rente-aanbod Documenten Hypotheekaanbod Passeren</p> | Het dossier wordt geopend in het tabblad van de fase waarin het dossier zich bevindt. Als het bindend aanbod wordt uitgebracht dan opent het dossier dus in het tabje "Hypotheekaanbod". Het getekende aanbod moet worden geüpload in het tabblad "Documenten". |
| Kan ik als adviseur zelf een document toevoegen aan de stukkenlijst in FAST? | Nee, dat is niet mogelijk. U dient hiervoor een verzoek te mailen naar intermediairservicedesk@flexfront.nl . |
| Er is een document afgekeurd in FAST, maar het document staat niet op 'aan te leveren' in de adviseurskolom. Ik kan daarom geen document uploaden. | Mailt u het dossiernummer met een printscreen naar intermediairservicedesk@flexfront.nl en vermeldt dat de afgekeurde documenten in de adviseurskolom gecorrigeerd moeten worden. Als dit is gecorrigeerd kunt u documenten opnieuw uploaden. |
| Waar vind ik de infotutorials? | In het tabblad Loyaliteit, onder de documenten FTR vindt u de infotutorials onder de informatie i die achter documenten staat. De infotutorials zijn ook in de kennisbank te vinden. |
| Ik zie niet alle dossiers terug in het overzicht in FAST, hoe kan dat? | Wijzig bovenin uw scherm 'Lopende dossiers' in 'alle', zodat ook de gearchiveerde dossiers zichtbaar zijn. |
| Het gebeurt wel eens dat ik een e-mail ontvang waarin staat dat er een bericht klaar staat in FAST, maar ik kan het bericht niet terugvinden. Waar vind ik deze berichten? | In de tab Berichten zijn standaard de berichten zichtbaar die voor u persoonlijk bestemd zijn. Klik bovenin op 'Alle' om alle berichten bestemd voor uw kantoor in te zien. U kunt alle berichten ook terugvinden in het berichtenscherf in het dossier zelf (rechtsonder in het dossier). |



Financieel

| | |
|---|--|
| Ik heb een ViiZ Inkomensanalyse voor zelfstandigen aangevraagd. Wordt dit in de rekening-courant opgenomen? | Nee, voor elke ViiZ Inkomensanalyse ontvangt u een separate factuur per e-mail. |
| Wanneer wordt de maandelijkse incasso uitgevoerd? | We voeren elke tweede week van de maand de incasso uit over de dienstverlening van de voorgaande maand. |
| Waar kan ik mijn rekening-courant inzien? | Door op het €-icoontje in de balk aan de linkerkant te klikken, krijgt u toegang tot uw rekening-courant. Kies voor het tabblad facturen. |
| Hoe weet ik welk bedrag bij de eerstvolgende incasso wordt geïncasseerd van mijn rekening? | In de rekening-courant verschijnt uw maandfactuur. Per regel ziet u voor welke dossiers u deze maand betaalt. U klikt de regel aan voor achterliggende informatie. |
| Waar kan ik terugzien of een dossier een korting heeft gekregen? | Per dossier kunt u de boeking inzien. Als er sprake is van een dossierkorting, dan wordt dit opgenomen in een aparte boekingsregel. |

3

Loyaliteitsprogramma

| | |
|--|--|
| Waar kan ik terug zien in welke klasse van het loyaliteitsprogramma ik ben ingedeeld? | Zodra u bent ingelogd, komt u op de Homepage. Hier vindt u de loyaliteitsklasse waarin u bent ingedeeld. Elk half jaar wordt de nieuwe loyaliteitsklasse berekend op basis van de samenwerking in de voorgaande 6 maanden. |
| Welke soort aanvragen tellen niet mee bij het bepalen van de doorlooptijd voor de loyaliteitsklasse? | <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwbouw - Krediettechnische mutaties - Geldverstrekkers waarbij we geen volmacht hebben - Investeringshypotheek |