



Een nieuw systeem is altijd even wennen. Daarom hebben we alvast wat vragen voor u beantwoord. U ontvangt elke week op maandag een nieuwe update. Dit is de update van maandag 26 februari, u kunt alle updates teruglezen op www.flexfront.nl onder voordeadviseur/loyaliteitsprogramma.

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".
---	---

Dossier

Ik werk met Elements. Hoe komt het dat ik steeds de verkeerde status zie van mijn dossier?	Elements werkt met "Status Geldverstrekker" i.p.v. "Status ketenpartij". Dit is niet conform de vereiste certificeringscriteria van HDN. We zijn in contact met Elements om hen te helpen dit in Elements aan te passen.
U ontvangt geen automatische statusberichten per mail.	In de vorige update hebben we aangegeven dat dit per 21 februari zou zijn opgelost. Helaas is de oplossing nog niet in alle situaties operationeel. Er wordt momenteel hard gewerkt aan een oplossing en u hoort hier snel meer over.
Ik vind het niet duidelijk in welke status mijn dossier staat.	Bij de introductie van FAST vermeldden wij zowel de FAST status als de HDN status. Dit was onduidelijk. Daarom ziet u vanaf heden alleen nog de FAST status en die status geeft de status aan waarin uw dossier zich bevindt.
Ik heb een stuk geüpload, maar ik wil dit document verwijderen en een ander stuk hiervoor in de plaats uploaden. Kan dat?	Jazeker! Bij de introductie van FAST kon dit nog niet, maar dit is inmiddels aangepast. Totdat wij het stuk akkoord hebben bevonden, kunt u dit document vervangen via het prullenbak icoontje naast het pdf-icoontje. Het verwijderen en vervangen van documenten heeft GEEN invloed op het FTR.
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: Overzicht Aanvraag Renteaanbod Documenten Hypotheekaanbod	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".