



**Een nieuw systeem is altijd even wennen en daarom hebben we alvast wat vragen voor u beantwoord.**

Waar kan ik terug zien in welke klasse van het loyaliteitsprogramma ik ben ingedeeld?	U vindt de loyaliteitsklasse onder menu <b>Entree</b> of onder <b>Kantoor/Loyaliteit</b> . U bent ingedeeld in de loyaliteitsklasse op basis van onze samenwerking in 2017.
Waar kan ik terug zien waar ik momenteel sta in het loyaliteitsprogramma?	In het Entree scherm vindt u 2 opties: <b>Levels</b> en <b>Actueel</b> . Onder <b>Actueel</b> ziet u in welke loyaliteitsklasse u zich bevindt. Deze informatie is gebaseerd op dossiers die aangevraagd en finaal akkoord zijn gekomen binnen de meetperiode.
Kan ik extra medewerkers opvoeren?	U kunt zelf geen extra medewerkers opvoeren. Wij maken dat graag voor u in orde. U kunt daarvoor een mail sturen naar <a href="mailto:FAST@flexfront.nl">FAST@flexfront.nl</a>
Welke autorisaties zijn er per medewerker nodig?	In FAST maken we gebruik van diverse gebruikers. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen <b>hoofdcaccounts</b> (alle informatie van uw kantoor) en <b>adviseursaccounts</b> (geen facturen zichtbaar etc.) Bij <b>Profiel</b> kunt u zien wat voor type account u heeft. Mocht u iets willen wijzigen kunt u een verzoek doen via <a href="mailto:FAST@flexfront.nl">FAST@flexfront.nl</a> .
Ik zie geen (of niet alle) dossiers terug in het overzicht in FAST, hoe kan dat?	U moet <b>Alle</b> aanklikken bovenin uw scherm.
Kan ik een aanvraag handmatig opvoeren?	Nee, het is alleen mogelijk om aanvragen via HDN in te dienen.
Ontvang ik het rente-aanbod en de stukkenlijst nog steeds per HDN?	Ja, die documenten gaan per HDN.
Hoe kan er vanuit FAST gemaild worden naar een acceptant over een lopend dossier?	Als u het dossier opent dan vindt u in de rechterkolom het <b>berichtenvenster</b> . Klik op het berichten-icoontje met een plusje er boven voor een nieuwe e-mail. Klik rechts in de adresbalk op het icoontje en selecteer medewerker.
Kan ik als adviseur zelf een stuk toevoegen aan de stukkenlijst in FAST?	Nee, dat is niet mogelijk. U dient hiervoor een verzoek te mailen naar <a href="mailto:servicedesk@flexfront.nl">servicedesk@flexfront.nl</a> .
Ik wil nog geen aanvraag indienen, maar wel iets voorbespreken, kan dat?	Ja, dat is mogelijk. Hiervoor dient u contact op te nemen met de Voorbespreekdesk, via telefoonnummer 030-6005120 optie 3 of per mail via <a href="mailto:voorbespreken@flexfront.nl">voorbespreken@flexfront.nl</a> .
Waar kan ik mijn rekeningcourant inzien?	Vanaf februari kunt u uw lopende rekeningcourant inzien. Kies voor het <b>€-icoontje</b> in de balk aan de linkerkant. Kies dan voor het tabblad <b>Facturen</b> .
Hoe weet ik welk bedrag bij de eerst volgende incasso wordt geïncasseerd van mijn rekening?	Zie bovenstaand. Hier komt uw maandfactuur te staan. Als u op de regel klikt dan kunt u zien voor welke dossiers u deze maand betaalt.
Waar kan ik terug zien of een dossier een dossierkorting heeft gekregen (m.b.t. dossiers uit 2017)?	Zie bovenstaand. Per dossier kunt u de boeking inzien. Als er sprake is van een dossierkorting dan wordt dit opgenomen in een aparte boekingsregel.



Kan ik een factuur per klant ontvangen?	Ja, dat is mogelijk.
Waar kan ik mijn aanstellingsnummer terug vinden van de geldverstrekkers waar een aanstelling voor is?	Via het tabblad <b>Geldverstrekkers</b> vindt u de geldverstrekkers met wie u via FlexFront samenwerkt. In de laatste kolom ziet u uw aansluitnummer. Dit is tevens uw aanstellingsnummer.
Wordt er bij het bepalen van de doorlooptijd voor de loyaliteitsklasse ook rekening gehouden met nieuwbouw?	Aanvragen voor nieuwbouw worden buiten beschouwing gelaten bij de berekening van de doorlooptijd. Zo wordt u niet benadeeld als u veel nieuwbouw aanvragen bij ons indient.