

# Waarvoor dient het vrije tekstveld in DELAconnect (niet) bij de aanvraag voor een polisvoorstel?

Na het indienen van een aanvraag voor een polisvoorstel via DELAconnect wordt de flow nog vaak onderbroken. Eén van de oorzaken is het vrije tekstveld voor de bemiddelaar in DELAconnect.

We zoomen daarom graag even in op het correct gebruik van dat vrije tekstveld. Het vrije tekstveld is er om – in uitzonderlijke situaties – bijkomende informatie of een specifiek verzoek bij de aanvraag voor een polisvoorstel op te nemen. Een voorbeeld: achter de registratie van een adres in DELAconnect schuilt de 'adresservice' van bpost. In deze adresservice zitten alle Belgische adressen die bij bpost bekend zijn. Mocht een bepaald adres toch niet voorkomen in de adresservice, dan kan het vrije tekstveld gebruikt worden om dit te duiden.

Is het vrije tekstveld ingevuld? Dan komt de aanvraag voor verdere afhandeling terecht bij een medewerker van onze afdeling Client Services en volgt ze dus niet de gebruikelijke automatische flow.

De praktijk leert ons echter dat het vrije tekstveld ook voor andere doeleinden gebruikt wordt. Zo is het vrije tekstveld niet bedoeld om een wijziging aan de opmaak van een polisvoorstel te communiceren anders dan wat standaard is voorzien. Het is evenwel niet de bedoeling dat een DELA Uitvaartzorgplan op een andere manier geadviseerd wordt aan de klant. Hieronder vindt u enkele voorbeelden van zaken die afwijken van het standaard aanvraag- en acceptatieproces:

- Andere ingangsdatum bij jaarovergang
- Andere ingangsdatum bij 18-jarige
- Opmaak polis zonder indexatie
- Kapitaal < € 2.500

Tot en met 31 december zullen we dit type verzoeken nog verwerken. Vanaf 1 januari 2022 worden uitzonderingen op het standaard aanvraag- en acceptatieproces niet meer verwerkt.