

Kategorie	Schlagwort	Frage	Antwort
Allgemein	Abfragen / Selektionen	Ist es möglich, nach den Merkmalen afm-Marktplatz, Geburtstagskarte, E-Mail Newsletter usw. zu selektieren, bzw. Serienbriefe oder E-Mails zu erstellen?	Es sind zwei Abfragen " Kundenliste mit Merkmalen + Kategorie (Aktiv) " und " Kundenliste mit Merkmalen + Kategorie (Interessant) " in FinanzOffice (Ausgabe in Excel) hinterlegt. Der Serienbrief für den afm-Marktplatz wird jeweils bei <u>Erscheinen des neue Marktplatzes angepasst</u> .
Allgemein	Liste aller Telekommunikationsdaten	Gibt es eine Liste mit allen Telekommunikationsdaten?	Im Bereich Abfragen/Statistiken gibt es eine Abfrage "Kundenliste mit Telekommunikationsdaten (Aktiv, Interessent)" (Ausgabe in Excel).
Allgemein	Störfälle	Wie geht man mit zu bearbeitenden Störfällen um? Wie geht man mit Störfallprotokollen um?	Bei Störfällen geben Sie bitte im Notizfeld den Stand der Bearbeitung ein (z. B. Kunde benötigt das Geld). Sollte die Bearbeitung abgeschlossen sein, klicken Sie bitte im Termin auf "erledigt" und entfernen das Häkchen bei Erinnerung, da ansonsten weiterhin eine Erinnerung erfolgt. Ein Störfallprotokoll MUSS ausgefüllt und unterschrieben an uns zurückgegeben werden, auch wenn ggf. zu dem Kunden keine Verbindung mehr besteht. Auch hier im betreffenden Termin eine Notiz hinterlegen.
Allgemein	Terminerinnerung	Warum wird man bei einem Termin weiterhin erinnert, auch wenn dieser bereits als "erledigt" gekennzeichnet wurde?	Auch wenn der Termin erledigt ist, muss das Häkchen für " Erinnerung " herausgenommen werden. Ansonsten wird man weiterhin erinnert.
Kunde	Adressänderung	Wie ändert man die Adresse des Kunden?	Indem die bestehende Adresse überschrieben wird. Die alte Adresse wird automatisch im Reiter " Historie " gespeichert.
Kunde	Adressen	Wo sieht man alte Adressen des Kunden?	Die alte Adresse wird automatisch im Reiter "Historie" gespeichert.
Kunde	Berufe	Kann man einen Beruf wieder löschen?	Nein, aber es kann am Beginn der Berufsliste ein Leerfeld ausgewählt werden wenn der Beruf nicht bekannt ist. (Siehe auch " Fehlende Berufe ")
Kunde	Doppelte Kunden/Verträge	Kann man in der Filiale doppelte Kunden/Verträge zusammenlegen bzw. löschen?	Nein, bitte geben Sie die Information an die Hauptverwaltung weiter, die den Vorgang für Sie durchführt.
Kunde	Berufe	Wie geht man vor, wenn ein Beruf in der Auswahl fehlt?	Bitte geben Sie die genaue Berufsbezeichnung per Mail an s.pohl@afm-gruppe.de auf, damit der Beruf nachgepflegt werden kann.
Kunde	Geburtsname	Wo wird der Geburtsname erfasst?	Der Geburtsname wird im Reiter "Identifikation" erfasst.

Kategorie	Schlagwort	Frage	Antwort
Kunde	Kinder	Wie kann man Kinder in afm FinanzOffice erfassen?	Kinder können nur als separate Kunden erfasst werden. Diese können am Besten über eine Kundengruppe ("Neuer Angehöriger") mit den Eltern verbunden werden (Siehe auch " Kundengruppe ").
Kunde	Kundengruppe/Empfehlungsbaum	Wie legt man eine Kundengruppe an? Geben Sie Partner grundsätzlich getrennt ein!	Im Kunden den Reiter " Kundengruppe " anklicken, dann auf den Button " Neue Gruppe ". Hier öffnet sich der Suchdialog in dem der Kunde ausgewählt wird, mit dem die Gruppe angelegt werden soll. Abschließend muss noch die Gruppenbeziehung und das Gruppenoberhaupt festgelegt werden. Um Angehörige (z.B. Ehepartner, Kinder) mit derselben Adresse neu anzulegen, klickt man bei einer bestehenden Kundengruppe einfach auf den Button " Neuer Angehöriger ", da dann die Möglichkeit besteht, die Adress- und Kommunikationsdaten zu übernehmen. Hierbei ist darauf zu achten, dass man den richtigen Vermittler hinterlegt, da ansonsten der jeweilige Benutzer als Mitarbeiter gespeichert wird.
Kunde	Neukundeneingabe	Einwilligung zur Datenverarbeitung	Bitte denken Sie bei Neukunden an die Einwilligung zur Datenverarbeitung. Diese muss vom Kunden unterschrieben werden, damit wir die Daten erfassen und speichern dürfen. Hinterlegen Sie den unterschiedenen Maklerauftrag immer beim Kunden!
Verträge	Betriebsinhalt und Versicherungssteuer	Wie kann man bei der Betriebsinhaltversicherung den Steuersatz im Prämienfeld erhalten?	Entweder werden die Tarifdaten detailliert (alle Promillesätze) gepflegt oder in der Produktmaske unter dem Reiter " Status " wird die Möglichkeit "Steuersatz manuell erfassen" ausgewählt und der Steuersatz manuell eingetragen.
Verträge	Bewertungssumme Leben	Wo wird die Bewertungssumme bei der Lebensversicherung eingetragen, damit diese auch auf dem Umsatzbegleitschein erscheint?	Die Bewertungssumme wird im Vertrag in den " Tarifdaten " unter dem Reiter " Allgemein " erfasst.
Verträge	Fehlende vermittelte Produkte	Sind sämtliche courtagefähigen Produkte im FO hinterlegt.	Nein. Es kann vorkommen, dass Produkte nicht angelegt sind. Sollte dies der Fall sein, den Vertrag bitte "falsch" eingeben und den Umsatzbegleitschein mit einem Vermerk an die Hauptverwaltung geben, damit das Produkt nachgepflegt werden kann.

Kategorie	Schlagwort	Frage	Antwort
Verträge	Fremdverträge bei einem Kooperationspartner	Wie legt man einen Fremdvertrag bei einem Kooperationspartner an?	Indem der Vertrag wie ein Eigenvertrag eingegeben und dann das Häkchen bei "Eigenvertrag" herausgenommen wird. Nach dem Speichern weist das Programm auf die Möglichkeit einer Wiedervorlage hin, welche mit "ja" beantwortet werden sollte, damit eine spätere Bestandsübertragung bzw. Vertragskündigung rechtzeitig durchgeführt werden kann.
Verträge	Nicht vermittelbare Gesellschaft/Produkte	Warum kann man einige Gesellschaften/Produkte nicht im FO finden?	Gesellschaften, mit denen afm keine Kooperation hat, sind genauso wie Produkte von Kooperationspartnern, die nicht mehr vertrieben werden, als "nicht vermittelbar" hinterlegt. Um diese anlegen zu können, stellen Sie den Vertrag auf "Fremdvertrag". Jetzt werden auch die Gesellschaften und Produkte angezeigt, die nicht aktiv von afm vermittelt werden. Sollte eine Gesellschaft oder ein Produkt fehlen, informieren Sie Stefan Pohl per E-Mail unter s.pohl@afm-gruppe.de .
Verträge	Gebündelte Sachversicherung	Wie kann man mehrere Sparten in einem Vertrag bündeln (z.B. Interlloyd-IPS)?	Es muss z.B. bei der Interlloyd das Produkt " gebündelte Privatversicherung IPS " ausgewählt werden. In den Tarifdaten im Reiter "Tarifübersicht" müssen nun die benötigten Spartenmasken ausgewählt werden. Im Anschluss in die Produktmaske zurück wechseln und einmal speichern. Danach zurück in die Tarifdaten wechseln, nun sind nur noch die ausgewählten Sparten sichtbar. Hier müssen nun die Risiken ausgewählt und die Nettojahresprämien erfasst werden. Dann zurück in die Vertragsmaske, Beginn, Ablauf und Zahlweise eingeben und speichern. Nun ermittelt FinanzOffice automatisch die Prämie anhand der Tarifdaten und die Versicherungssteuer (Mischkalkulation).
Verträge	Gebündelte Wohngebäude	Warum wird bei der Gebündelten Wohngebäudeversicherung die Versicherungssteuer mit 19% ausgewiesen?	Um die korrekte VSt. zu erhalten muss erst unter "Tarifdaten" der Versicherungsort eingegeben und dann unter "Prämienberechnung" die versicherten Sparten angeklickt werden. Danach stellt sich der richtige Steuersatz automatisch ein.

Kategorie	Schlagwort	Frage	Antwort
Verträge	Hausratversicherung	Warum kann man bei der Hausratversicherung die Risikoadresse nicht in der Kundenmaske sehen?	Weil man entweder in der Tarifmaske die Adresse nicht eingepflegt hat und/oder man in dieser Maske nicht gespeichert hat. Hausrat ist die einzige Sparte bei der man Zwischenspeichern muss, damit die Adresse übernommen wird.
Verträge	Investment/VWL	Wie werden Investment- und VWL-Geschäfte eingegeben?	Investmentverträge können grundsätzlich nicht in FinanzOffice erfasst werden. Bitte nutzen Sie hier wie bisher den Umsatzbegleitschein-Investment aus dem afm-Intranet. Die Erfassung in afm FinanzOffice erfolgt dann bei der Abrechnung (per Datenabgleich mit netfonds). Sobald der Vertrag erfasst ist, können Sie den Beitrag und die Zahlweise nachpflegen, damit die korrekte Darstellung auf dem Vertragsspiegel gewährleistet ist.
Verträge	Kennzeichen	Wo wird das Kennzeichen erfasst?	Das Kennzeichen wird in den Tarifdaten im Reiter "Grunddaten" erfasst.
Verträge	Kopierfunktion	Wie kann man (NUR bei Umdeckungen) die Daten zur neuen Gesellschaft mitnehmen? NICHT geeignet, wenn sich die Tarifdaten ändern (z. B. bei einem Fahrzeugwechsel)!	Hierzu nutzen Sie bitte im Vertrag die Funktion "Vertrag kopieren". Damit wird der alte Vertrag kopiert und zum Ablaufdatum inaktiv gesetzt. Es erscheint beim Drücken des Buttons ein Abfragefeld mit Vertragsbeginn und ~Ablauf des alten sowie des neuen Vertrages, in das Sie die betreffenden Daten eingeben können. In den neuen Vertrag werden alle Tarifdaten übernommen. Abschließend müssen noch die neue Gesellschaft, das neue Produkt und die Prämie eingegeben werden.
Verträge	PKV Vollversicherung Trennung von Vollversicherung und Pflegepflichtversicherung	Wie wird eine PKV Vollversicherung korrekt eingegeben?	Da die Vollversicherung und die Pflegepflichtversicherung rein rechtlich getrennte Verträge sind, werden diese auch im FO getrennt hinterlegt. Bitte bei der PPV den Beitrag in den Tarifdaten in das dafür vorgesehene Feld links unten UNTER der Tabelle eingeben. Siehe auch unten.

Kategorie	Schlagwort	Frage	Antwort
Verträge	PKV Vollversicherung Prämieneingabe	Wie gibt man die Prämie richtig ein, damit die Bewertungssumme korrekt ausgewiesen wird?	Die Prämie muss in den "Tarifdaten" eingepflegt werden, da die korrekte Berechnung der Bewertungssumme und der Umsatzeinheiten nur über die dort hinterlegten Beiträge (PKV und Pflege getrennt - siehe oben) erfolgt. Der Gesetzliche Zuschlag kommt in das dafür vorgesehene Feld UNTER der Tabelle. Dieser wird nicht verprovisioniert und darf daher nicht in die Tabelle geschrieben werden.
Verträge	Stornierungen	Warum wird ein Vertrag nicht inaktiv, obwohl das Häkchen bei "Aktiv" herausgenommen wurde?	Weil das Stornodatum unter dem Reiter "Status" eingetragen werden muss. Bei Erreichen des Stornodatums setzt sich der Vertrag automatisch inaktiv.
Allgemein	Provisionssatzeinsicht	Wo kann man die Provision der einzelnen Produkte einsehen?	Entweder über die Gesellschaftsverwaltung (a) oder direkt über einen Vertrag im Kunden (b). Zu (a): Geben Sie die betreffende Gesellschaft ein und klicken Sie auf das entsprechende Produkt. Im Reiter "Berechnungsgrundlagen" finden Sie den dazugehörigen Provisionssatz. Zu (b): Geben Sie das betreffende Produkt beim dazugehörigen Kunden ein und speichern ab. Drücken Sie dann den Button "Produkteverwaltung" auf der rechten Toolleiste (über dem Globus). Hier finden Sie im Reiter "Berechnungsgrundlagen" den Provisionssatz
Allgemein	Passwortänderung	Wie kann man sein Passwort in afm FinanzOffice ändern?	Die Passwortänderung kann über das Schlüsselsymbol bei der Anmeldung zu afm FinanzOffice vorgenommen werden. Wenn Sie das Symbol anklicken, öffnet sich ein Fenster, in dem Sie Ihr Passwort ändern können.
Allgemein	Änderung einer VP in einen VN	Wie kann man aus einer versicherten Person einen Versicherungsnehmer machen?	Gehen Sie dafür in die Tarifdaten und klicken den Button "Versicherte Person bearbeiten" an (das Stiftsymbol). Im aufpoppenden Fenster gibt es links unten neben dem weißen Blatt den entsprechenden Button. Wenn man auf diesen klickt, wird u. a. die Änderung in einen Kunden angeboten. Klicken Sie auf die Auswahlmöglichkeit "aus der versicherten Person einen Kunden machen" und der neue Kunde wird generiert. Achtung! Der Mitarbeiter, der diese Aktion durchführt, wird gleichzeitig als Betreuer ausgewählt. Ändern Sie also ggf. danach den Vermittler unter dem Reiter "Kontaktinformationen" im neuen Kunden.

Kategorie	Schlagwort	Frage	Antwort
Verträge	Investment/VWL als Fremdvertrag	Wie kann man Investment- und VWL-Geschäfte als Fremdverträge erfassen?	Im Gegensatz zum Eigengeschäft, können diese ganz normal über die Fremdgesellschaft mit allen erforderlichen Daten erfasst werden.
Kunde	Kundenpriorität	Wie kann man Kunden nach ihrer Wichtigkeit unterscheiden (VIP-, A-, B-, C- oder D-Kunde)?	Drücken Sie hierfür in der Kundenmaske in der Toolleiste auf den Button "Kategorie". Hier wurden verschiedene Kundenkategorien hinterlegt. Der Zusatz "digital" bzw. das Kürzel z. B. VIP-D bedeutet, dass die Kundenakte ausschließlich digital ist. Zudem sind unter Abfragen/Statistiken zwei Abfragen hinterlegt, um nach diesen Kunden zu selektieren ("Kundenliste mit Kategorie je Mitarbeiter" und "Kundenliste mit Kategorie-Auswahl je Mitarbeiter").
Verträge	Fehlende Veträge	Kann man nach Veträgen selektieren, die Kunden nicht haben?	Ja, es gibt eine Abfrage "Kunden ohne bestimmte Vertragsmaske", die Sie hierfür nutzen können. Achten Sie bitte darauf, dass in einer Familie alle Kunden aufgeführt werden, die diesen bestimmten Vertrag nicht haben (z. B. PHV), auch wenn Sie über den Partner mitversichert sind.
Kunde	Nationalität	Wie geht man vor, wenn eine Nationalität in der Auswahl fehlt?	Bitte geben Sie die fehlende Nationalität per Mail an s.pohl@afm-gruppe.de auf, damit diese nachgepflegt werden kann.
Allgemein	Abfrage: Offene Anträge	Warum sind die offenen Umsatzeinheiten, die man aus der Abfrage "Offene Anträge je Mitarbeiter" erhält, geringer, als die tatsächlich offenen Umsatzeinheiten eines Mitarbeiters?	Als "offene Anträge" werden alle Anträge bezeichnet, die noch keine Policennummer haben. Wenn ein Vertrag policiert ist, ist er zwar nicht mehr offen, aber nicht automatisch verprovisioniert. Somit besteht eine Differenz zwischen den offenen Anträgen und den nicht verprovisionierten Verträgen.

Kategorie	Schlagwort	Frage	Antwort
Verträge	Mehrere Versicherte Personen	Wie kann man mehrere Versicherte Personen eingeben, ohne dass die gerade eingegebene VP wieder überschrieben wird?	Gilt für alle Sparten, in denen man VP's eingeben kann! <i>Beispiel:</i> Sie haben eine Unfall mit VN und zusätzlich 2 VP. Drücken Sie erst den Button "VN als versicherte Person". Klicken Sie dann auf das weiße Blatt links (rechts neben der Speicherdiskette). Beantworten Sie die gestellte Frage mit "Ja". Legen Sie dann die nächste VP an, indem Sie diese entweder "aus allen Personen" aussuchen (wenn die Person schon in IWM existiert) oder indem Sie die VP neu anlegen (Button "neue Person"). Die dritte VP wird wie die 2. VP angelegt. Solange eine VP nicht in dem weißen Feld "versicherte Personen" erscheint, ist diese noch nicht gespeichert. Immer die Person, die auf der rechten Seite grau hinterlegt ist, wird gerade bearbeitet.
Kunde	Interessenten	Wie werden Interessenten erfasst?	Interessenten werden grundsätzlich wie Kunden erfasst. Unter "Kontaktinformationen" muss jetzt noch das Häkchen bei "Interessent" gesetzt werden. Bitte geben Sie einen Kunden/Interessenten auch dann ein, wenn Sie nur eine Anfrage bei einem VU tätigen, damit der Kunde vom Innendienst korrekt zugeordnet werden kann.
Verträge	Vertragsänderungen	Wie werden Vertragsänderungen eingegeben?	Vertragsänderungen werden im bestehenden Vertrag vorgenommen. Bitte keinen neuen Vertrag erfassen! Auf dem Umsatzbegleitschein muss dann auch manuell der Differenzbetrag und die zusätzlichen Umsatzeinheiten eingetragen werden. Siehe hierzu aber auch die Bewertungsregeln für die Wettbewerbe!
Verträge	Mofa	Wie werden Mofas erfasst?	Mofas werden als Produkt unter "KFZ/Mofa" erfasst. Das Ablaufdatum ist grundsätzlich der 01.03. des Folgejahres. Es braucht kein Stornodatum eingegeben zu werden, da sich diese Verträge automatisch inaktiv setzen.
Verträge	KFZ-Saisonkennzeichen	Wie werden Saisonkennzeichen erfasst?	Saisonkennzeichen werden wie ganzjährige KFZ-Verträge eingegeben, d. h. Ablauf ist auch hier der 01.01.! Es sei denn, der Antrag bzw. die Police besagen etwas anderes. Der Saisonzeitraum wird in den Tarifdaten erfasst.
Allgemein	Bewertungssumme berechnen	Wo kann man die Berechnungsweise der BWS finden?	Diese finden Sie im betreffenden Produkt im Reiter "Zusatzinfo"
Kunde	BAV: Kundeneingabe	Wer ist bei BAV-Verträgen als Kunde einzugeben?	VN ist hier immer die Firma!

Kategorie	Schlagwort	Frage	Antwort
Kunde	Firmenkunden	Wie werden Firmenkunden richtig erfasst?	Firmen werden analog ihres Firmenstempels eingegeben. Achten Sie darauf, dass Kundenname im Antrag und im FinanzOffice übereinstimmen, damit bei Policierung, bzw. Rückfragen der Gesellschaft der Kunde schnell gefunden werden kann. Bitte ändern Sie bei der Eingabe die Person-Art von Privat auf Firma um. Geben Sie auch bei Einpersonenunternehmen die Privatperson und die Firma getrennt ein, damit auch die Privat- und die Firmenverträge getrennt hinterlegt werden können. Verbinden Sie die beiden Personen ggf. über die Kundengruppe (siehe dort).