

Ablauf Störfallbearbeitung

1. Im LV- und PKV-Bereich Bearbeitung durch die afm Hauptverwaltung von:

- Kündigungen
- Beitragsfreistellungen
- Beitragsrückstände (je nach Einzelfall)
- Widerrufe

Spartenübergreifend Bearbeitung durch die afm Hauptverwaltung von:

- Maklerauftragskündigungen des Kunden

2. Erstellung eines Nachbearbeitungstermins/Störfallprotokolls in FinanzOffice durch die afm Hauptverwaltung

- Scan des zu bearbeitenden Schriftstücks und Ablage in den betroffenen Vertrag
- Generelle Prüfung, ob es sich bei der Kündigung z. B. um eine Eigenumdeckung oder Änderung handelt
 - ggf. kurze Rücksprache mit dem zuständigen Berater.
 - Verzicht auf die Erstellung eines Störfalls, sofern in FinanzOffice erkennbar ein neuer Antrag der gleichen Sparte zum Kündigungstermin existiert
- Erstellung eines Nachbearbeitungstermins innerhalb „Nachbearbeitung/Störfall“ inkl. Notiz zum Bearbeitungsgrund
 - Der angelegte Nachbearbeitungstermin wird dem zuständigen Berater am nächsten Tag angezeigt.
- Erstellung und Zusendung einer Störfall-E-Mail inkl. relevanter Schriftstücke an den zuständigen Berater

3. Störfallbearbeitung durch den zuständigen Berater

- Bearbeitungsfrist für den Berater: max. zwei Wochen
- Wenn möglich, Bearbeitung in FinanzOffice auf dem TerminalServer

Vorgehensweise bei Störfällen:

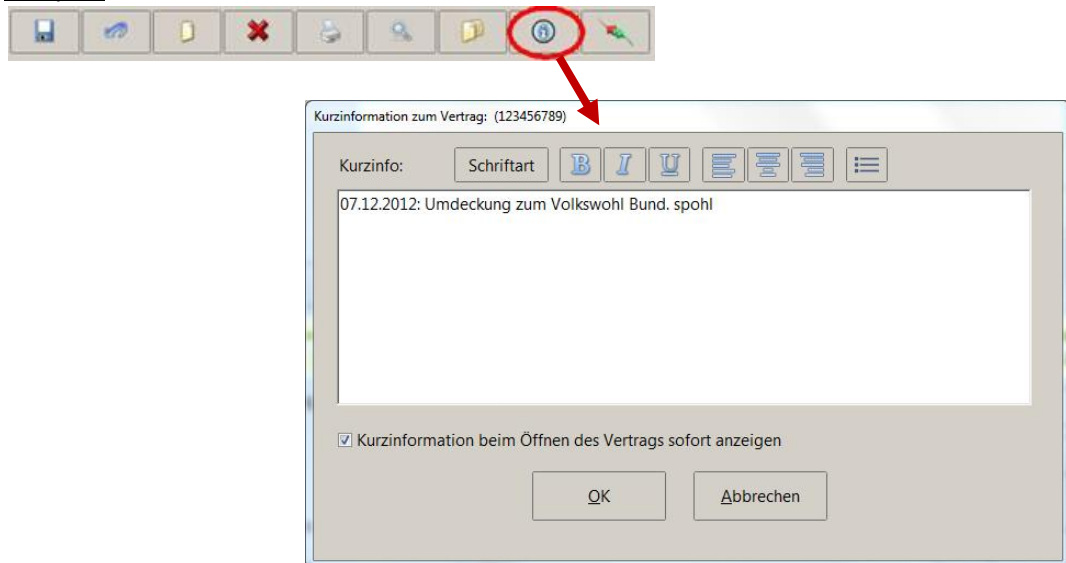
- Innerhalb des von der afm Hauptverwaltung angelegten Nachbearbeitungstermins eine kurze und klare Stellungnahme zum Vorgang im Notizfeld verfassen, inkl. Datum und Namenskürzel des Beraters oder die Antwort als PDF-Datei in den betroffenen Vertrag unter „Dokumente“ hochladen
- Nachbearbeitung/Störfall als „Erledigt“ markieren und das „Häkchen“ für die Erinnerung entfernen
- Kurze Antwort auf die zugesandte Störfall-E-Mail (z. B. „ist erledigt“)

Ablauf Störfallbearbeitung

Vorgehensweise bei Eigenumdeckungen:

- Angabe im Info-Feld des betreffenden Vertrags, ob es sich um eine Eigenkündigung/ Umdeckung o. ä. handelt sowie Eingabe des Tagesdatums und Namenskürzel des Beraters

Beispiel:



4. Störfallbearbeitung bei Kunden ausgeschiedener Mitarbeiter

- Zusendung des Vorgangs an den aktuellen Berater durch die afm Hauptverwaltung
- Bearbeitungsfrist für den Berater: max. eine Woche
- Bei Verträgen von Kunden ausgeschiedener Mitarbeiter wird zusätzlich aus Nachweisgründen ein Störfallprotokoll mit der gleichen Notiz wie im Nachbearbeitungstermin erstellt und ebenfalls im Vertrag hinterlegt und der Störfall-E-Mail ergänzend beigelegt.
- Sollte der Berater ein Störfallprotokoll erhalten, benötigt die afm Hauptverwaltung dieses bearbeitet und unterschrieben innerhalb einer Woche zurück (in Papierform oder als PDF-Datei). Hierbei ist auch die Angabe folgender Informationen notwendig:
 - Wann/wie wurde der Kunde kontaktiert (Datum, Uhrzeit, telefonisch, persönlich – gemäß Störfallprotokoll)
 - Ergebnis der Kontaktaufnahme
 - Unterschrift des Beraters

Vorgehensweise bei Fristablauf, sofern der Vertrag noch in der Stornohaftungszeit liegt und eine bevorstehende Rückprovision erkennbar ist:

- Der Vorgang wird seitens der afm Hauptverwaltung per E-Mail an den ausgeschiedenen Berater weitergeleitet