

afm FinanzOffice | Matrix der Arbeitsprozesse (April 2026)

1.	Erfassung der Kunden und Anträge	Durch den Berater in der Filiale
2.	(Versand der Papieranträge an die Gesellschaften) und Kontrolle der Umsatzbegleitscheine	Durch Frau Kyra Mathey und Herrn Stefan Pohl in der Hauptverwaltung
3.	Die Stammdatenerfassung der policierten Neugeschäfte: Policen-Nr., Beginn, Ablauf, ZW, Netto-und Bruttobreitag sowie das Risiko (Versicherte Person, Risikoort bzw. Kennzeichen).	Durch die Abteilung Bestandsservice in der Hauptverwaltung
3a.	Einscannen und Versenden von Policen, Nachträgen und sonstigen Dokumenten (Volldigitalisierung)	Durch die Abteilung Bestandsservice in der Hauptverwaltung
4.	Erfassung von weiteren vertragsspezifischen Tarifdaten	Durch den Berater in der Filiale
5.	Erfassung von Dynamikanpassungen bei Erhalt der Courtageabrechnung (sofern die Daten in der Abrechnung vorhanden sind – LV1871 und VWB z. B. nicht)	Durch die Abteilung Abrechnung / Controlling in der Hauptverwaltung
6.	Erfassung von Bestandsübertragungen (Fremdvertrag) sowie die Erstellung der Anschreiben an die Gesellschaften aus afm FinanzOffice (inkl. Versand an die VU)	Durch den Berater in der Filiale
6.a	Erfassung von Ablöseforderungen des VU bei Bestandsübertragungen	Durch Frau Manuela Kaufmann-Cord in der Hauptverwaltung
6.b	Erfassung der erfolgten Bestandsübertragung im FinanzOffice	Durch Frau Julia Mesdag in der Hauptverwaltung
7.	Erfassung und regelmäßige Kontrolle von Nachbearbeitungen und Störfällen zu Verträgen mit Abschlussprovision sowie die Bearbeitung von Kundenbeschwerden aller Art	Durch Frau Gabriele von Hafe in der Hauptverwaltung
8.	Erfassung von Stornovorgängen (inklusive Einscannen und Versenden)	- Leben und Kranken durch Frau Gabriele von Hafe - Komposit und Kfz durch die Abteilung Bestandsservice in der Hauptverwaltung
8.a	Erfassung von Maklerauftragskündigungen durch Kunden und Erfassung von Maklerabgängen (Verträge) aufgrund Mitteilung des VU	Durch Frau Gabriele von Hafe in der Hauptverwaltung
9.	Erstellung der Bestätigungsschreiben zu gekündigten Makleraufträgen (Die Hauptverwaltung (Gabriele von Hafe) ist durch eine Kopie der Bestätigung in Kenntnis zu setzen)	Durch den Berater in der Filiale
10.	Änderung der Gesellschafts- und Ansprechpartnerdaten	Durch Luisa Wäscher per Mail an waescher@afm-gruppe.de