

Bestandsübertragungsservice

Einleitung

In der Versicherungsbranche ist die Bestandsübertragung von Verträgen eine entscheidende Aufgabe für Versicherungsmakler. Dieser Prozess kann jedoch zeitaufwändig und komplex sein, insbesondere wenn er manuell durchgeführt wird. Um unsere Smart Admin-Anwender zu entlasten, bieten wir einen automatisierten Bestandsübertragungs-Service an.

Der Service ermöglicht es Versicherungsmaklern, die Bestandsübertragung eines Vertrags bei einem Versicherer mit minimalem Aufwand zu beantragen. Vorausgesetzt wird, dass der Makler über ein gültiges Maklermandat im Kundenprofil verfügt und die Versicherungsgesellschaft eine entsprechende E-Mail-Adresse für Bestandsübertragungen (BÜ) hinterlegt hat.

Der Prozess wird vom Anwender nur einmalig im System gestartet, danach übernimmt der Bestandsübertragungs-Service sämtliche weiteren Schritte und aktualisiert automatisch den Vertragsstatus. Dies umfasst sowohl die initiale Versendung des Antrags als auch die regelmäßige Erinnerung an den Versicherer bis hin zur Eskalation an das Backoffice, falls erforderlich.

Sollte es während des Prozesses zu einem Fehler kommen oder Informationen zum Versenden der E-Mail an den Versicherer fehlen, wird das Backoffice per E-Mail benachrichtigt. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass der Anwender jederzeit über den aktuellen Stand der Bestandsübertragung informiert ist und der Prozess reibungslos abläuft.

In dieser Anleitung erklären wir Ihnen Schritt für Schritt, wie Sie den Bestandsübertragungs-Service nutzen können und welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen, um den Prozess erfolgreich zu starten.

Inhaltsverzeichnis

1.	Grundlegende Voraussetzungen.....	3
2.	Voraussetzungen in der Gesellschaftsverwaltung.....	3
3.	Voraussetzungen beim Kunden.....	4
4.	Bestandsübertragungs-Prozess (BÜ) starten.....	4
5.	Statuswerte im Vertrag zum BÜ-Status.....	5
6.	E-Mail Muster	6
7.	Statusbasierte Aktionen über die Prozesssteuerung	7
8.	Zusammenfassung und Fazit	7
9.	Unterstützung bei Fragen	7

1. Grundlegende Voraussetzungen

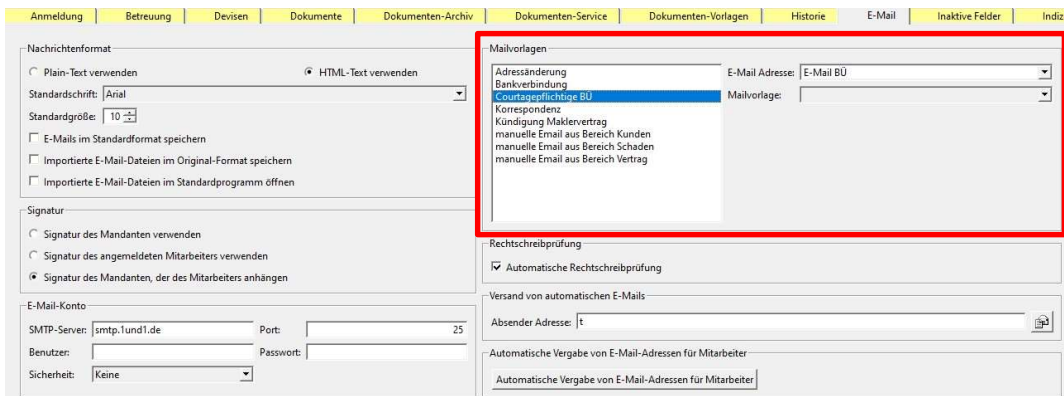
Um den **Bestandsübertragungs-Service (BÜ-Service)** nutzen zu können, müssen Sie einen gültigen Anbindungsvertrag zur Plattform **SMART INSUR** mit uns haben, also im Gebührenmodell sein. Darüber hinaus ist eine **SMART ADMIN Version ab 24.09.0017 Update 3** erforderlich.

Zusätzlich muss in **SMART ADMIN** die Aufgabe „**Synchronisation mit Smart Insur**“ aktiviert sein. Dies erfolgt über den Bereich **Konfiguration -> Einstellungen -> FO-Server-Konfiguration**.

2. Voraussetzungen in der Gesellschaftsverwaltung

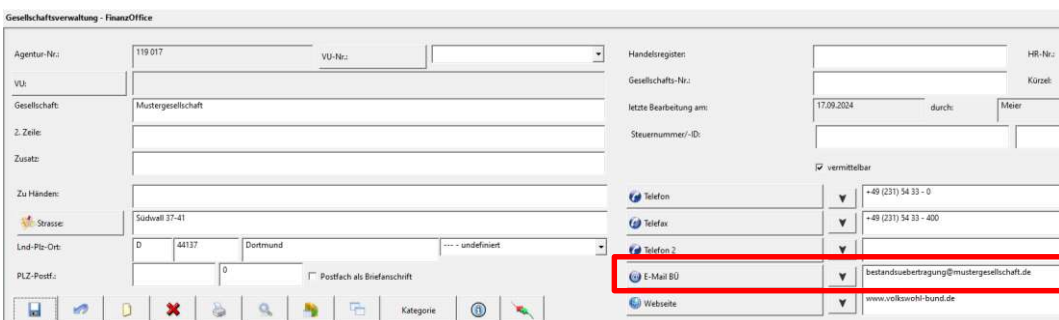
a. Hinterlegung der E-Mail-Adressart in den Einstellungen

Navigieren Sie zunächst über den Menüpunkt „**Konfiguration**“ zum Bereich „**Einstellungen**“. Im Reiter „**E-Mail**“ haben Sie die Möglichkeit, auszuwählen, welche E-Mail-Adresse für die **courtagepflichtige Bestandsübertragung (BÜ)** verwendet werden soll, z. B. E-Mail BÜ.



b) E-Mail-Adresse für die BÜ-Übertragung

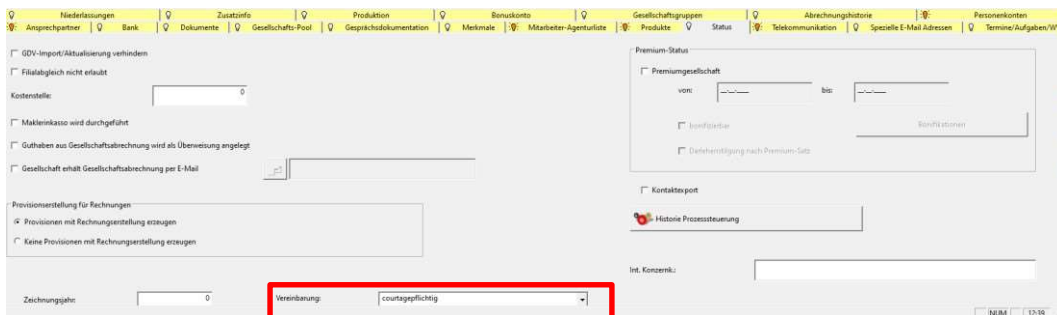
Für die gewählte E-Mail-Adressart muss in den jeweiligen Gesellschaften eine gültige E-Mail-Adresse hinterlegt sein. Öffnen Sie dazu die Gesellschaftsverwaltung und suchen Sie die gewünschte Gesellschaft. Überprüfen Sie anschließend, ob die entsprechende E-Mail-Adresse als E-Mail BÜ eingetragen ist:



Standardmäßig ist diese Telekommunikationsart nicht sichtbar. Sie können jedoch bei jeder beliebigen Art auf den kleinen schwarzen Pfeil klicken, der sich daneben befindet, und anschließend E-Mail BÜ auswählen.

c) Statureinstellung in der Gesellschaft

Wechseln Sie nun in den Reiter „**Status**“ und stellen Sie sicher, dass für die Vereinbarung die Option „**courtagepflichtig**“ oder „**nur Korrespondenz**“ ausgewählt ist:

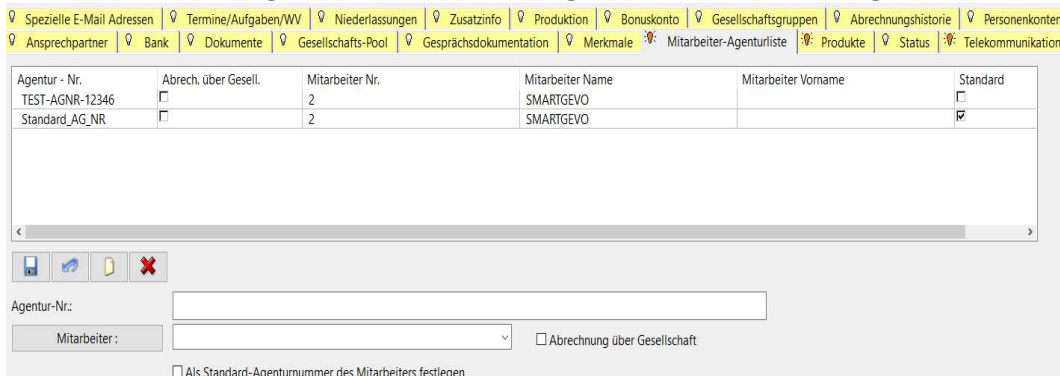


The screenshot shows the 'Status' tab in the SMART INSUR system. The 'Vereinbarung' dropdown menu is highlighted with a red box and set to 'courtagepflichtig'. Other visible options include 'ohne Korrespondenz' and 'nur Korrespondenz'.

Achten Sie unbedingt darauf, dass **NICHT** die Option „ohne Korrespondenz“ aktiviert ist.

d) Agenturnummer in der Gesellschaft

In der Mitarbeiter-Agenturliste muss eine Agenturnummer hinterlegt sein.



The screenshot shows the 'Mitarbeiter-Agenturliste' in the SMART INSUR system. The table below shows two entries with agent numbers. The 'Agentur-Nr.' column is highlighted.

Agentur - Nr.	Abrech. über Gesell.	Mitarbeiter Nr.	Mitarbeiter Name	Mitarbeiter Vorname	Standard
TEST-AGNR-12346	☐	2	SMARTGEVO		☐
Standard_AG_NR	☐	2	SMARTGEVO		☒

Below the table, there is a section for 'Agentur-Nr.' with a text input field and a dropdown menu. The 'Mitarbeiter' dropdown is also visible. The 'Abrechnung über Gesellschaft' checkbox is unchecked.

3. Voraussetzungen beim Kunden

In der **Kundenverwaltung** muss beim jeweiligen Kunden ein gültiges Maklermandant hinterlegt sein. Überprüfen Sie im Reiter „**Dokumente**“, ob ein entsprechendes Dokument vorhanden ist, das mit der Option „ist Maklerauftrag“ gekennzeichnet ist:

Zeiterfassung		Zusatzadressen		Zusatzdaten		Zusatzinfo	
Kontaktinformation	Kundengruppe	Kundenportal	Merkmale	Provisionsverteilung	Schaden	Status	Telekommunikation
Ansprechpartner	Bank	Beratungsdokumentation	Dokumente	Historie	Identifikation	Immobilien	Inkasso
							IWM FinanzConsult

Dokumente		☒ des Kunden ☐ der Kundengruppe		Filterauswahl: Kundendokumente
Betreff	Kategorie	E-Mail-St...	verfasst am	Bearbeiter
Musterdokument.pdf			28.06.2024 08:02	SMARTGEVO
				importiert
				ist Maklerauftrag
				für Berater freigegeben

Falls diese Spalte nicht angezeigt wird, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Tabelle und wählen Sie im Kontextmenü die Option „**Spalten hinzufügen/entfernen**“. Fügen Sie anschließend die benötigte Spalte aus den verfügbaren Spalten zu den ausgewählten Spalten hinzu.

4. Bestandsübertragungs-Prozess (BÜ) starten

Der **BÜ-Prozess** kann nun direkt aus dem Kunden gestartet werden. Öffnen Sie hierzu den Reiter „**Kontaktinformation**“ und klicken Sie dort auf den Button „**Info zu BÜ**“. Es erscheint ein Auswahldialog, in dem alle aktiven Fremdverträge angezeigt werden. Wählen Sie hier die Verträge aus, für die Sie diesen Prozess starten möchten:

Gesellschaften über Bestandsübertragung informieren

In diesem Dialog können Sie die Gesellschaften, bei denen der Kunde Verträge hat, über Ihre gewünschte Bestandsübertragung informieren. Die Information kann per E-Mail oder über den BÜ-Service von SMART INSUR versendet werden.

Kunde: Testkunde, Karl

Informieren	Name	Produkt-Kürzel	VertragNr	Status	Detailstatus	BÜ-Status	Letzte Information zur BÜ am	E-Mail Adresse
☒ Ja	Allianz	LV	Test_LV			nicht gestartet		juergen.brueck@sm
☒ Ja	BÜ-Test	PHV	1234-Test-BÜ			Erinnerung 2 versendet		juergen.brueck@sm
☒ Ja	BÜ-Test	PHV	3-Test_BÜ			nicht gestartet		juergen.brueck@sm

☒ Alle Einträge markieren
 ☒ Alle Markierungen aufheben

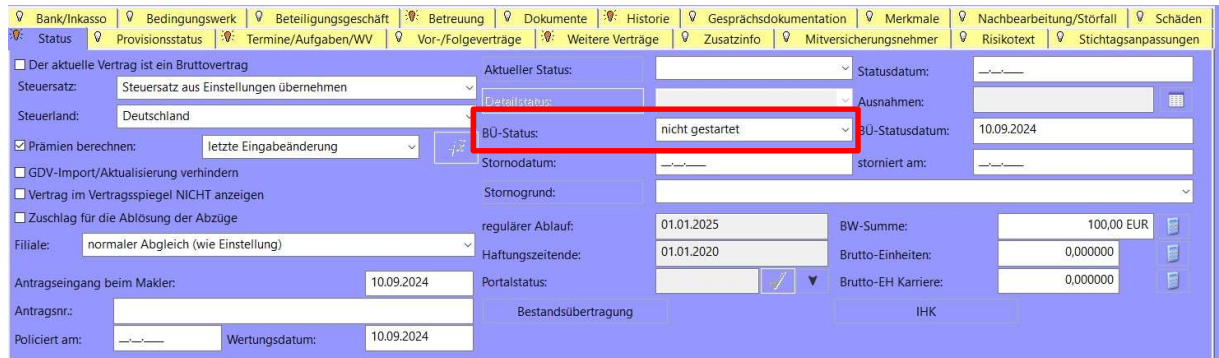
☐ Seitenansicht unterdrücken

Markieren Sie zunächst die Verträge, für die der BÜ-Service gestartet werden soll, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche „**über SMART INSUR informieren**“.

Hinweis: In diesem Dialog werden nur aktive Fremdverträge angezeigt, die kein An-sichtsvertrag sind.

5. Statuswerte im Vertrag zum BÜ-Status

Sie können in jedem Vertrag prüfen, in welchem Status sich die Bestandsübertragung befindet:



The screenshot shows the 'BÜ-Status' dropdown menu with the value 'nicht gestartet' selected. Other visible fields include 'Aktueller Status', 'Statusdatum', 'Steuersatz', 'Steuerland', 'Prämien berechnen', 'GDV-Import/Aktualisierung verhindern', 'Vertrag im Vertragsspiegel NICHT anzeigen', 'Zuschlag für die Ablösung der Abzüge', 'Filiale', 'Antragseingang beim Makler', 'Antragsnr.', 'Policiert am', 'Wertungsdatum', 'regulärer Ablauf', 'Haftungszeitende', 'Portalstatus', 'Bestandsübertragung', 'IHK', 'BW-Summe', 'Brutto-Einheiten', and 'Brutto-EH Karriere'.

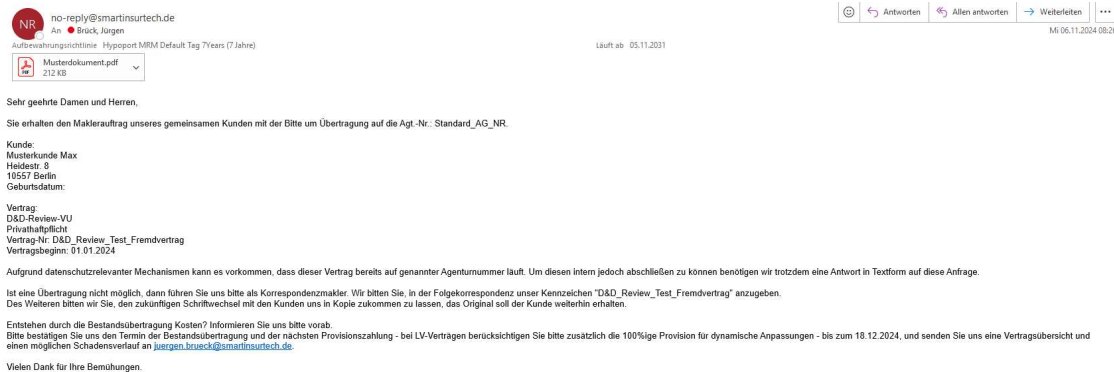
Folgende Statuswerte gibt es derzeit:

- **Nicht gestartet:** Standardstatus bei Neuanlage eines Fremdvertrags.
- **Gestartet durch Berater:** Sobald der Prozess in SMART COCKPIT zur Verfügung steht und von dort gestartet wurde.
- **Gestartet durch Backoffice:** Wenn der BÜ-Prozess über die Kundenverwaltung in SMART ADMIN (FinanzOffice) vom Backoffice gestartet wurde.
- **Versendet:** Sobald die BÜ an den Versicherer (VU) gesendet wurde.
- **Erinnerung 1 versendet:** Automatisch 42 Tage nach dem Status „Versendet“.
- **Erinnerung 2 versendet:** Automatisch 14 Tage nach Erinnerung 1.
- **Erinnerung 3 versendet:** Automatisch 14 Tage nach Erinnerung 2.
- **Eskaliert an Backoffice:** 14 Tage nach Erinnerung 3 erfolgt eine Eskalation an das Backoffice.
- **Rückfrage von Produktgeber:** Dieser Status kann nur manuell vom Backoffice gesetzt werden, wenn der Versicherer eine Rückfrage stellt. Der Erinnerungsprozess wird damit beendet.
- **Übertragen:** Sobald der Vertrag in einen Eigenvertrag geändert wurde.
- **Übertrag als Auskunftsmandat:** Kann nur vom Backoffice gesetzt werden; der Prozess wird damit beendet.
- **Abgelehnt:** Kann nur vom Backoffice gesetzt werden; der Prozess wird damit beendet.
- **Nicht zustande gekommen:** Wenn der Kunde das Maklermandat zurückzieht. Kann nur vom Backoffice gesetzt werden; der Prozess wird damit beendet.

6. E-Mail Muster

Der **BÜ-Service** versendet automatisiert je nach Status eine E-Mail an den Versicherer.

Die Inhalte dieser E-Mails sind mit den jeweiligen Versicherungsgesellschaften abgestimmt, wie beispielsweise diese erste E-Mail, welche beim Starten des Service versendet wird:



Dadurch entfällt für Sie der Aufwand, die benötigten E-Mail-Vorlagen selbst zu erstellen. Alle E-Mails, die auf diesem Weg generiert und versendet werden, werden automatisch im Reiter „**Dokumente**“ des Vertrages gespeichert.

Achtung: Die E-Mail-Adresse, die Sie in diesem Beispiel sehen, enthält eine Antwortadresse. Dabei handelt es sich um die Adresse, die Sie uns bei der Einrichtung von SMART GEVO mitgeteilt haben. Rückmeldungen vom Versicherer werden somit an diese Adresse gesendet.

Wie den Statuswerten zu entnehmen ist, müssen einige Werte, wie beispielsweise „**Rückfrage vom Produktgeber**“ manuell gesetzt werden. Daher ist es wichtig, dass dieses Postfach regelmäßig überprüft wird, um basierend auf den eingehenden Nachrichten den Status im Vertrag entsprechend anzupassen.

Sollte bei der Verarbeitung über den BÜ-Service ein Fehler auftreten, z.B. weil Daten fehlen oder die E-Mail an den Versicherer nicht erzeugt werden kann, erhalten Sie ebenfalls eine Benachrichtigung an die bei der Einrichtung von SMART GEVO hinterlegte E-Mail-Adresse.

7. Statusbasierte Aktionen über die Prozesssteuerung

Mit Hilfe der Prozesssteuerung können die oben genannten Statuswerte abgefragt werden. Dadurch ist es beispielsweise möglich, je nach Status automatisch ein Ticket, eine Wiedervorlage oder eine E-Mail zu generieren, die an das Backoffice, den Berater oder den Kunden gesendet wird.

8. Zusammenfassung und Fazit

Der Bestandsübertragungs-Service (BÜ-Service) bietet Versicherungsmaklern eine effiziente und automatisierte Lösung zur Verwaltung der Bestandsübertragung von Verträgen. Durch die Automatisierung der Kommunikation mit den Versicherungsgesellschaften entfällt der manuelle Aufwand, und die Abwicklung des gesamten Prozesses wird erheblich beschleunigt.

Ein großer Vorteil dieses Services liegt in der klaren Statusverfolgung, die jederzeit den aktuellen Stand der Übertragung anzeigt. Automatisierte E-Mail-Benachrichtigungen und Erinnerungen sorgen dafür, dass keine Fristen versäumt werden. Sollten Rückfragen oder Fehler auftreten, werden diese rechtzeitig per E-Mail gemeldet, sodass eine schnelle Reaktion möglich ist.

Insgesamt erleichtert der BÜ-Service den Alltag von Maklern, spart wertvolle Zeit und reduziert die Komplexität des Bestandsübertragungsprozesses, indem er diesen vollständig digital und transparent gestaltet.

9. Unterstützung bei Fragen

Sollten Sie Fragen oder Probleme im Zusammenhang mit dem Bestandsübertragungs-Service haben, steht Ihnen unser Support-Team gerne zur Verfügung. Sie können entweder ein Ticket über das Kundenportal erstellen oder uns direkt per E-Mail an service@smartinsurtech.de kontaktieren. Unser Team wird sich schnellstmöglich um Ihr Anliegen kümmern.