

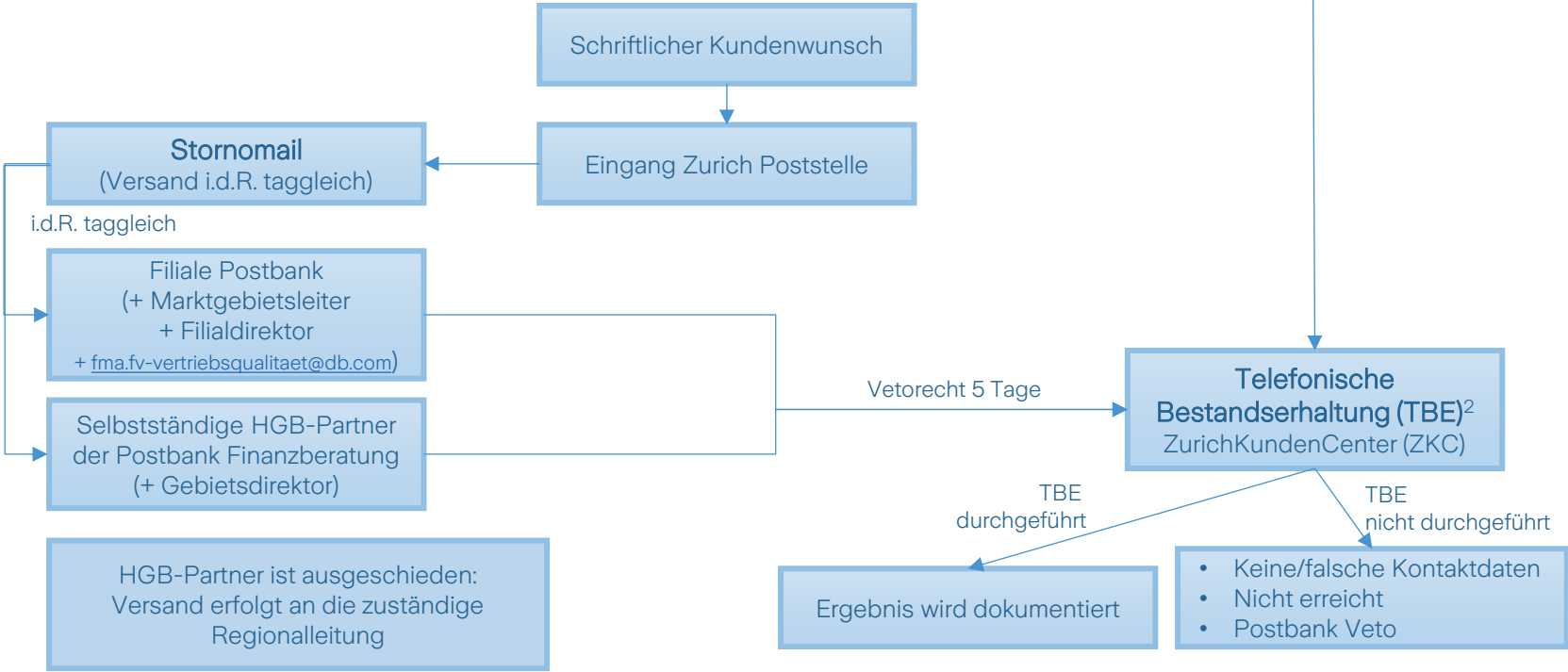
Prozessabläufe beim Zurich Stornomanagement Postbank¹



Stornomail nach Kundenauftrag

Telefonische Bestandserhaltung (TBE)

Stornolisten



monatl. via FACE (MuK)	Filiale Postbank
wöchentl. Stornoliste	Filiale Postbank + FGL + Postbank Finanzberatung
wöchentl. Liste Zahlungsstörung + Robo FB Zahlungsstör.	Filiale Postbank + PB FB + aktiver FB bei Robo (Kopie u. ausgeschied. FB an PB FB)
monatl. (FB vj.) Stornoquotenbericht	Filiale Postbank + Postbank Finanzberatung
wöchentl. Mahnreport + Mahnrobo FB	Filiale Postbank + PB FB + aktiver FB bei Robo (Kopie u. ausgeschied. FB an PB FB)
Vertragszugang und -storno	Filiale Postbank

Filiale Postbank an: fma.fv-vertriebsqualitaet@db.com
(außer MuK via FACE)
Postbank Finanzberatung an: fma.vertriebssupport@db.com

Stornomail bei



- Kündigung, Beitragsfreistellung, abgehender Anbieterwechsel, Widerruf³, Beitragsreduzierung (jeweils durch Kundenwunsch)
- pAV und bAV
- Versicherungsverträge mit dem Spartenkennzeichen FV, LV
- Direkte Aufträge von der Postbank

Keine Stornomail bei



- Kündigung durch Postbank als Abtretungsgläubiger
- Dynamik-Widerspruch
- Zahlungsstörung (Mahn-Kündigungs-Verfahren MuK)
- Storno nach Bestandsübertragung an Makler⁴

TBE bei



- Kündigung, Beitragsfreistellung, MuK
- Verträge zur pAV
- Direkte Aufträge von der Postbank
- Ehemalige bAV-Verträge nach VN-Wechsel auf privat
- Anfrage Rückkaufswert

Keine TBE u.a. bei



- Verträge mit HRZ $\geq 2,25\%$ (Ausnahme: Risiko-Produkte und FLV ohne Garantie)
- bAV
- Aufhebung wegen Falschberatung
- Widerruf/Widerspruch
- Beitragsreduzierungen
- Offener Beschwerdeverfahren
- Kunde wünscht keinen Kontakt oder PB-Veto
- Storno nach Bestandsübertragung an Makler⁴

¹Der Chart dient als vertriebliche Orientierungshilfe, ist aber kein von der Deutschen Bank bzw. Postbank und Zurich freigegebenes Dokument

²TBE erfolgt nur bei TBE-fähigen Verträgen

³Gem. Entscheidung BGH keine Stornomail nötig – siehe Protokoll AK Prozesse pAV vom 14.04.2022.

⁴Wöchentliche Lieferung elektronischer Vertragslisten von Zurich an PB bei Bestandsübertragungen an andere Zurich-Vermittler.