



NÜRNBERGER
VERSICHERUNG

FAQ

Ihre Anregungen und Fragen

1. Anregungen

- Zum Vermieter-Rechtsschutz
- Kombiverkauf mit SZU
- Kundenübernahme aus BTplus,
- Öffnen von Dokumenten
- Automatische Anpassungen Dynamik-Endalter
- Zur ID Scan App
- Unterschrift auf Werbeeinwilligung
- Vorbelegungen Änderung im Tarif
- Angemessenheitsfragen nach IDD
- Vorbelegungen Anträge
- Technische Probleme und Fragen
- Kfz: HA und Fahrer nicht VN sondern (zusätzlich) der Partner

2. Fragen

- Datengröße bei hinzugefügten Dateien (Ausweiskopie)
- Benutzerdaten sind verschwunden?
- Antragskopie
- Agenturwechsel nach Angebotsberechnung
- Offene Kfz-Version
- Aus externer Quelle in die BT4all kopieren
- Wo finde ich den KFZ-Rückstufungsrechner?
- Wo finden Vertriebspartner (M/MGA) der NÜRNBERGER bzw. Vertrieb Stamm den Vertrags-Check von F&B?

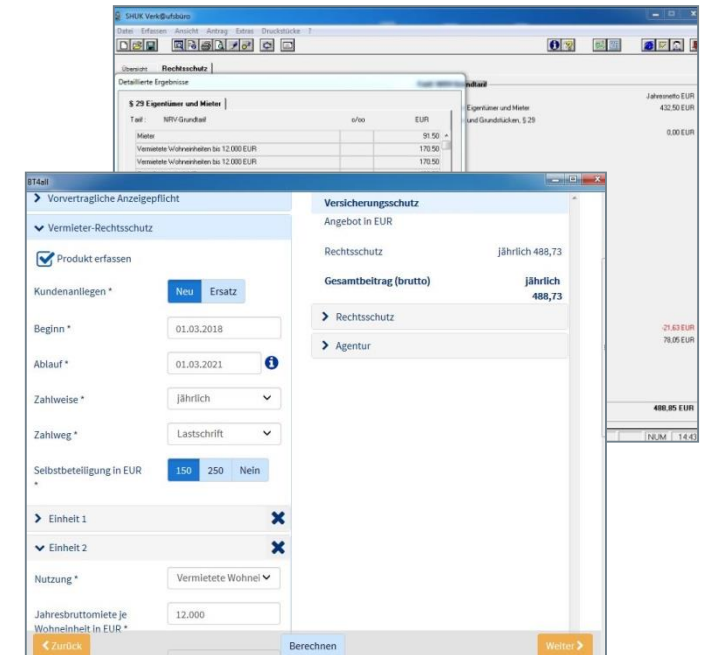
- Wie kann die Performance (Geschwindigkeit) unserer Rechner verbessert werden?
- Zum öffnen einer PDF-Datei muss zwei Mal bestätigt werden. Ist eine Änderung in den Browsereinstellungen möglich?
- Ist in der BT4all-Kfz im Suchergebnis Modell/Typ, Leistung die Anzeige PS neben KW möglich?
- Ist es möglich, in der BT4all SHURS (außer Kfz), beim Einladen von älteren Angeboten immer das aktuelle Tagesdatum anzeigen zu lassen?
- Welche Antragsseiten sind zum Einreichen eines Scan-Antrags (SHUKRS) für die Policierung erforderlich?

Ihre Anregungen und Fragen Vermieter-Rechtsschutz.

Ihre Anregung:

„Wenn wir einen Vermieter-Rechtsschutz mit 5 WE kalkulieren, wird in der BT4all der Beitrag anhand der einen genannten Bruttojahresmiete kalkuliert. In der BTPlus wurde die genannte Bruttojahresmiete mit den 5 WE multipliziert. Das war für mich logischer. Die aktuelle Situation führt zu Verwirrung.“

- Im Verkaufsbüro keine technische Möglichkeit, die Kalkulation des Vermieter-Rechtsschutz analog der NRV-Kalkulation darzustellen
- Dadurch entstand eine Beitragsdifferenz zwischen einer Berechnung in der BTplus und in der NRV.



The screenshot shows the 'SHUK Verkauflösung' software interface. The main window displays the 'Vermieter-Rechtsschutz' (Landlord Liability Insurance) configuration. Key fields include:

- Produkt erfassen:**
- Kundenanlegen:** Buttons for 'Neu' and 'Ersatz'
- Beginn:** 01.03.2018
- Ablauf:** 01.03.2021
- Zahlweise:** Jährlich
- Zahlweg:** Lastschrift
- Selbstbeteiligung in EUR:** 150, 250, Nein
- Einheit 1:** X (disabled)
- Einheit 2:** X (disabled)
- Nutzung:** Vermietete Wohnel
- Jahresbruttomiete je Wohneinheit in EUR:** 12.000

The right-hand pane shows the 'Versicherungsschutz' (Insurance Protection) summary:

- Angebot in EUR:** 432,50 EUR
- Rechtsschutz:** Jährlich 488,73
- Gesamtbeitrag (brutto):** Jährlich 488,73

At the bottom, there are buttons for 'Zurück', 'Berechnen', and 'Weiter'.

Lösung: Mit der BT4all wurden diese technischen Möglichkeiten geschaffen. Der Beitrag der BT4all ist korrekt.

Ihre Anregungen und Fragen Kombiverkauf mit SZU.

Wurden alle Unterschriften auf dem Kfz-Antrag geleistet und dieser eingereicht, werden Sie direkt zur Erfassung der SZU weitergeleitet. Die für den SZU-Tarif relevanten Daten werden automatisch übernommen.

Krankenhauszusatzvers. (SZU) *

Ja Nein



Nach dem Antragsversand leiten wir Sie automatisch zur SZU weiter. Die für den SZU-Antrag relevanten Angaben werden übernommen.



Der Kombiverkauf (SHUK) mit SZU wurde umgesetzt.

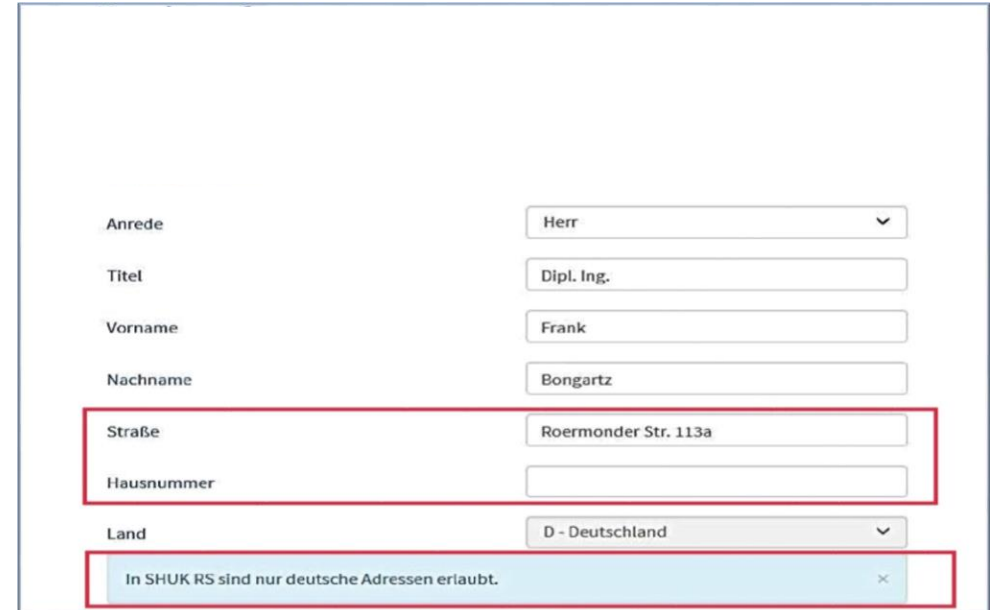


Ihre Anregungen und Fragen Kundenübernahme aus BTplus.

Ihre Anregungen:

„Der Balken „Nur Adressen in D gültig“
ist überflüssig.“

„Nach Datenübertragung aus BTplus
steht die Haus-Nr. im Feld für die Straße.“

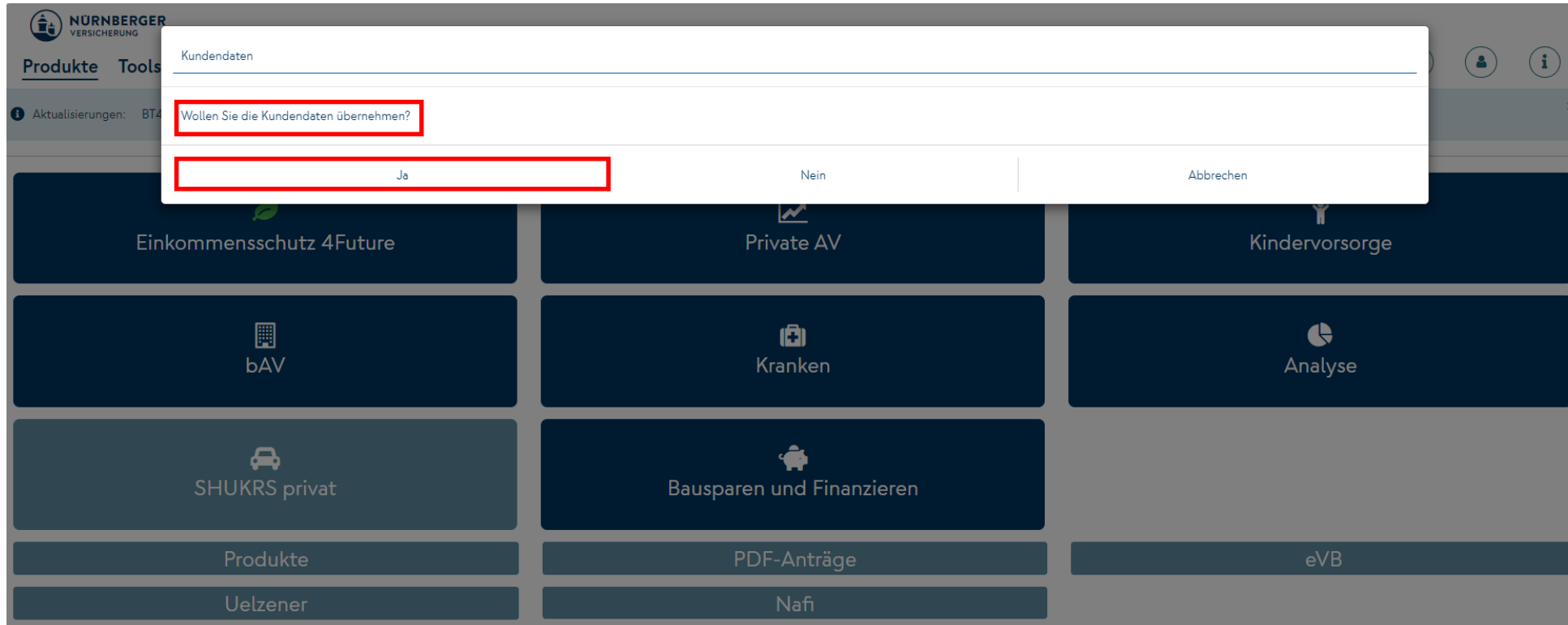


The screenshot shows a contact form with the following fields and values:

Anrede	Herr
Titel	Dipl. Ing.
Vorname	Frank
Nachname	Bongartz
Straße	Roermonder Str. 113a
Hausnummer	
Land	D - Deutschland

A red box highlights the 'Straße' and 'Hausnummer' fields. Another red box highlights a light blue warning message at the bottom: "In SHUK RS sind nur deutsche Adressen erlaubt." with a close button (x).

Ihre Anregungen und Fragen Kundenübernahme aus BTplus.



Lösung: In der BTplus stehen Hausnummer und Straße in einem Feld. In der aktuellen Version zur Datenübertragung werden die Informationen zerlegt und nun wunschgemäß übertragen.



Ihre Anregungen und Fragen Öffnen von Dokumenten.

Ihre Anregung:

„Die PDF-Dokument-Auswahlmöglichkeit „öffnen“ bzw. „abbrechen“ ist überflüssig.“

Dokument öffnen	
Das Dokument wurde erstellt und kann jetzt geöffnet werden.	
Öffnen	Abbrechen

Dies ist technisch aber erforderlich. ✓

Ihre Anregungen und Fragen Automatische Anpassungen.

Ihre Anregung: Fehlermeldung Dynamik-Endalter

„Bei Änderung des Endalters öffnet sich immer ein Feld
„Dynamik-Endalter nicht möglich“.
Änderung im Programm -> automatisch maximales Endalter?“

Rentenbeginn im Alter *	<input type="text" value="64"/>
Dauer in Jahren *	<input type="text" value="45"/>
Beitragszahlungsdauer in Jahren *	<input type="text" value="45"/>
Rentengarantiezeit in Jahren *	<input type="text" value="27"/>
Dynamikvariante *	<input type="text" value="Angestelltenversicherung"/>
Dynamik in % *	<input type="text" value="5"/>
Dynamik bis zum Alter *	<input type="text" value="63"/>

Dynamik-Endalter der versicherten Person darf nicht höher als 59 Jahr(e) sein. ×

Vom Außendienst gewünscht: **keine automatischen Anpassungen**
Automatische Anpassungen werden ohne Meldung leicht übersehen
und können oft auch nicht erklärt werden. Meldung ist transparent.

Ihre Anregungen und Fragen Zur ID Scan App.

Ihre Anregung:

„Beim Abfotografieren der Ausweisdokumente haben wir das Handy im Hochformat gehalten und der Rahmen zum Abfotografieren war im Querformat. Daher wurde die Ablichtung des Ausweises doch recht klein und daher sollte nur ein Foto im Querformat machbar sein.

Des Weiteren habe ich gesehen, dass der Fokus wohl zu schnell ist und damit Wörter oder Zahlenfolgen falsch erkennt und diese demnach auch falsch in die BT4all integriert werden. Wie dieser Fehler verbessert werden kann, entzieht sich meiner Kenntnis“

Da zur ersten Anfrage bisher keine weiteren negativen Erfahrungen eingegangen sind, gibt es hier vorerst keine Erweiterungen.
Zur zweiten Anfrage haben wir zum Teil keinen Einfluss darauf, hier sollte das fehlerhaft erstellte Bild wieder gelöscht und erneut aufgenommen werden.

Ihre Anregungen und Fragen Unterschrift auf Werbeeinwilligung.

Ihre Anregung:

„Werbeeinwilligung: nein
Unterschrift trotzdem vonnöten“

Widerruf der Einwilligungserklärungen

Der Kunde wurde darüber aufgeklärt, dass er das Einverständnis zum Post- und/oder Telefon- und/oder E-Mail-Service widerrufen kann, z. B. telefonisch unter 0911 531-5 oder per E-Mail an info@nuernberger.de. Dies hat keinen Einfluss auf künftige oder bestehende Vertragsverhältnisse mit Unternehmen der NÜRNBERGER Versicherung*.

Ort, Datum

Nürnberg, 05.03.2018

Name des Vermittlers

Agenturnummer (für Rückfragen)

115463160

X

Unterschrift ZIF

erlaublich

Vermittlerunterschrift

Laut Prozess so gefordert:

Auf der Werbeeinwilligung soll der Vermittler unterschreiben – laut Prozess auch bei negativer Antwort des Kunden, zur Dokumentation. Er bestätigt somit, das Thema angesprochen zu haben.


Ihre Anregungen und Fragen Vorbelegungen.

Ihre Anregungen:

- Voreinstellung Kfz-Änderung auf Komfort-Tarif

▼ Kfz (Haftpflicht, Kasko, Insassenunfall)

Produkt erfassen

Kundenanliegen * 

Produkt * 

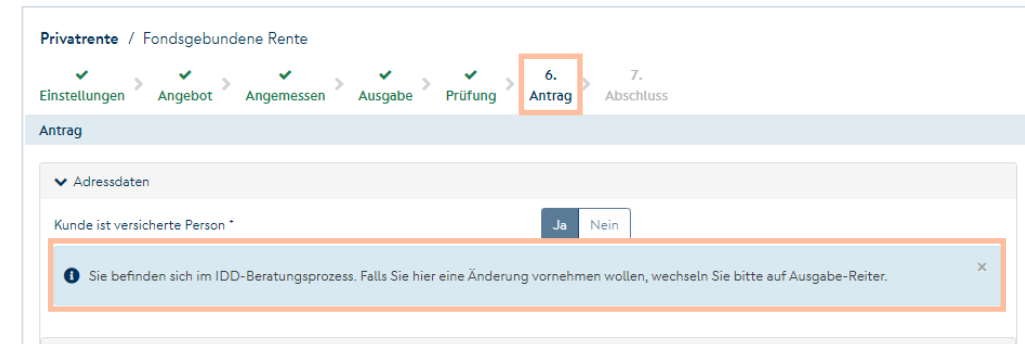
Beginn *

Nur in Kfz gibt es noch eine Vorbelegung von Kompakt.

Ihre Anregungen und Fragen Vorbelegungen.

Ihre Anregung:

„Warum müssen die Angemessenheitsfragen nach IDD bei der Produktwahl im Bereich Leben/Renten beantwortet werden, wenn man lediglich eine Kurztarifierung benötigt? Diese können beim formellen Antragsprozess im Anschluss vor der Unterschrift gestellt und beantwortet werden.“



Gesetzlich erforderlich ist die **Beratung vor dem Verkauf.**

Dies wurde angepasst:

- Für eine Schnellberechnung startet der IDD-Beratungsprozess unter dem Reiter „Antrag“



Ihre Anregungen und Fragen Vorbelegungen.

Ihre Anregung:

„Warum kann man die in der BT4all online erstellten und versendeten Anträge nicht erst an eine zentrale Freigabestelle in der Agentur schicken, bevor sie zur Policierung nach Nürnberg gesendet werden?“

Das würde das Fehlerpotenzial und die Notwendigkeit der nachträglichen Korrektur deutlich reduzieren.“

Es gibt die Möglichkeit des AFS (Antragsfreigabesystem).
Es müsste angefordert werden, wenn es eingestellt werden soll.



Ihre Anregungen und Fragen Vorbelegungen.

Ihre Anregung:

„Es wäre wünschenswert, wenn es einen roten Faden für Anfragen gäbe.“

Bitte alles über 22222 melden.

Die Anfragen werden entsprechend ihrem Inhalt weitergeleitet, wenn im First-Level-Support nicht geholfen werden kann.

Ein neues Kommunikationskonzept zur schnellen Info an den Außendienst – Fehler (IT-Service-Portal), Neuerungen und Tipps – wurde erarbeitet und mit den Bereichen Digitale Vertriebsunterstützung und Vermittlerservice erweitert.

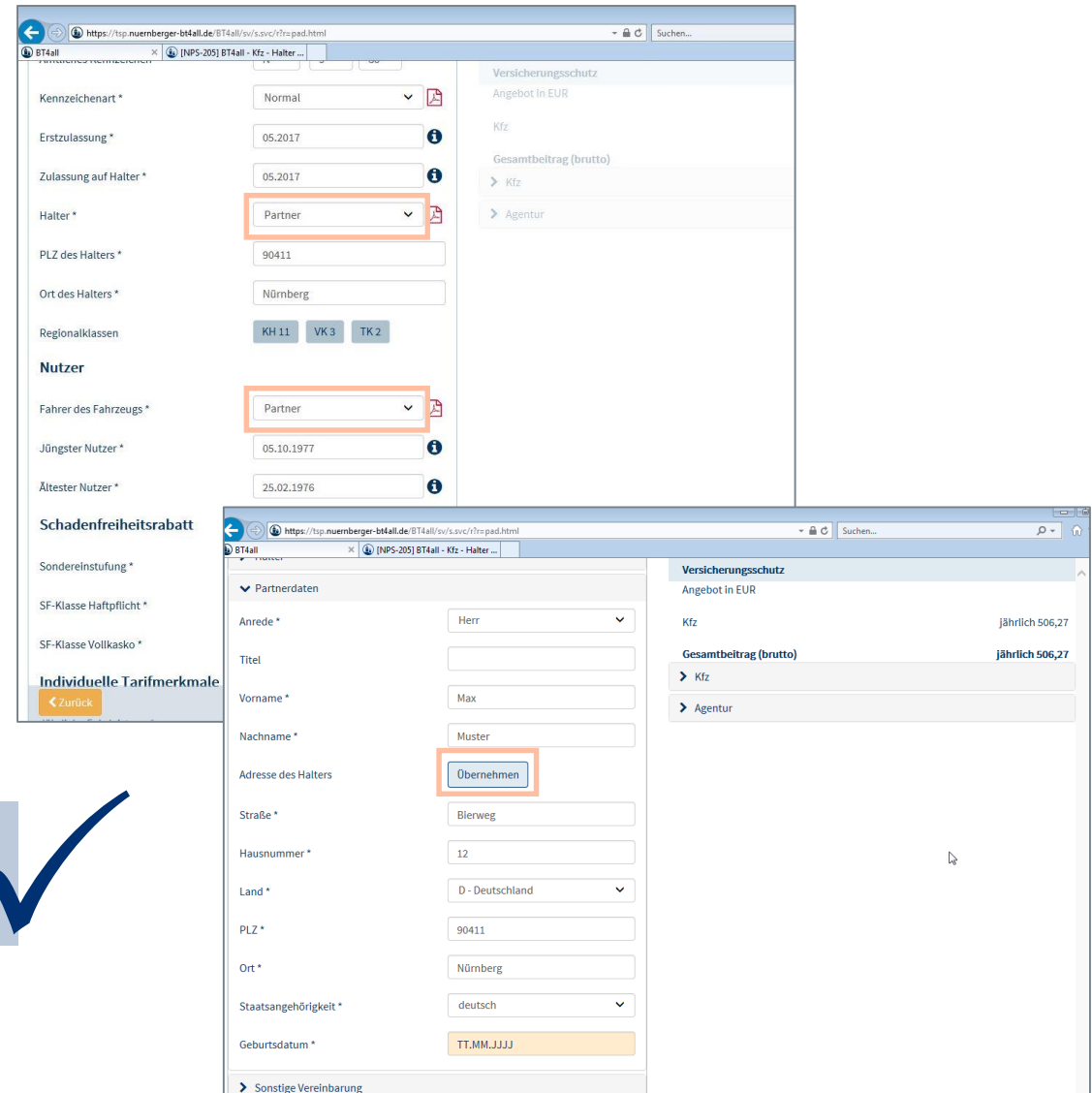


Ihre Anregungen und Fragen KFZ.

Ihre Anregung:

„Wenn der Halter und Fahrer, nicht VN sondern (zusätzlich) der Partner ist, muss man aktuell, sowohl die Daten des Partners in der Rubrik „Halter“ eintragen und zusätzlich in der Rubrik Partner/Fahrer.

Hier sollte man eine Duplizierung bzw. automatische Übernahme berücksichtigen“



The image displays two screenshots of the Nürberger website's car insurance form. The top screenshot shows the 'Halter' and 'Fahrer' dropdown menus set to 'Partner'. The bottom screenshot shows the 'Partnerdaten' section with the 'Übernehmen' button highlighted.

Diese Anregung wurde mit dem Feld
„Übernehmen“ in der BT4all – Kfz umgesetzt.



Ihre Anregungen und Fragen SHUKRS Privat.

Ihre Frage:

„Mit der Ausweiskopie bzw. durch hinzugefügte Dateien werden Daten bis zu 15 MB erzeugt – der Versand ist systembedingt nicht möglich. Gibt es hier Lösungen?“

Die zulässigen hochzuladenden Dateien wurden auf maximal 15 MB erhöht.

Lösung zur Größenreduzierung beim Scannen:

Die Dokumente in Schwarz/Weiß und mit 200 dpi einscannen.



Ihre Anregungen und Fragen SHUKRS Privat.

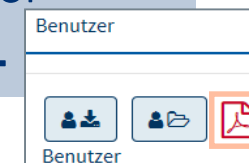
Ihre Frage:

„Warum sind meine Benutzerdaten immer wieder weg?“

Diese Meldung kommt immer dann, wenn der Browserverlauf gelöscht wird.

Damit die Benutzerdaten erhalten bleiben, sind Einstellungen im Internet-Browser notwendig. Eine Beschreibung / Anleitung dazu finden Sie in der BT4all unter „Informationen“, „Aktuelles“ unter „Benutzerdaten dauerhaft einstellen“ oder in der DOKnet.

Wir empfehlen Ihnen, die Benutzer Daten als weitere Sicherheit regelmäßig zu speichern. Eine Anleitung dazu gibt es direkt in der Benutzerverwaltung links oben neben den beiden Schaltflächen.



Ihre Anregungen und Fragen SHUKRS Privat.

Ihre Frage:

„Wie erhalte ich eine Kopie meines elektronischen Antrags?“

In der Benutzerverwaltung unter dem Expander „Adresse“ im Feld „E-Mail“ muss die E-Mail-Adresse des Vermittlers hinterlegt werden. Tragen Sie sich hier als Empfänger ein, dann erhalten Sie eine Antragskopie.

Im Feld „E-Mail für Antragskopie“ kann ein weiterer Empfänger angegeben werden.



Ihre Anregungen und Fragen SHUKRS Privat.

Ihre Frage:

„Ist ein Agenturwechsel nach Angebotsberechnung sofort möglich?“

Ja, problemlos. Einfach Änderung der Agenturnummer oder Wechsel in Agenturliste und Änderungen übernehmen. Unter „Benutzer verwalten“ den gewünschten Benutzer auswählen und speichern.



Ihre Anregungen und Fragen SHUKRS Privat.

Ihre Frage:

„Warum gibt es keine offene Version Kfz für höherwertige Fahrzeuge?“

Die offene Version gibt es nur mit einem Passwort. Dieses muss über die VW-Verantwortlichen angefordert werden. Im Antragservice können höherwertige Fahrzeuge (≥ 225 kW oder Neuwert > 100.000 EUR) berechnet werden. Der normale Außendienstmitarbeiter hat keine Berechtigung für die offene Version. Daher kann er diese Angebote nicht in seiner Angebotssoftware öffnen und verändern. Er kann nur das PDF erhalten und weitergeben.



Ihre Anregungen und Fragen SHUKRS Privat.

Ihre Frage:

„Kann man aus externer Quelle in BT4all kopieren und einfügen?“

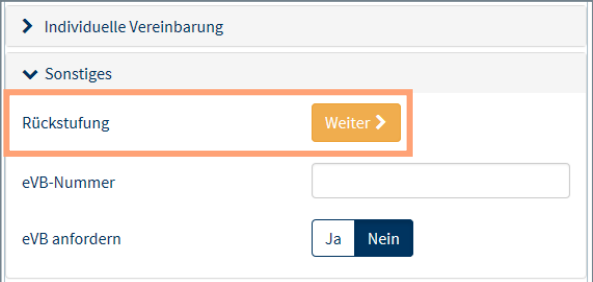
Ja
Strg+C = Kopieren
Strg+V = Einfügen



Ihre Anregungen und Fragen SHUKRS Privat.

Ihre Frage:

„Wo finde ich den KFZ-Rückstufungsrechner?“



Individuelle Vereinbarung

Sonstiges

Rückstufung Weiter >

eVB-Nummer

eVB anfordern

Der KFZ-Rückstufungsrechner wurde direkt in den Prozess integriert. Sie finden diesen nach Eingabe der Fahrzeugdaten im Reiter Sonstiges. Über die Schaltfläche Weiter verzweigen Sie in den Rückstufungsrechner. Hier erhalten Sie das Ergebnis als PDF-Dokument. Sie können sich das Dokument anzeigen lassen, es speichern oder drucken. Ebenso ist der E-Mailversand (mit Eingabe eines Verschlüsselungskennwortes) möglich. Für den Dokumentenversand benötigen Sie die Kundenanschrift. Bitte erfassen Sie diese vor Verzweigung in den Rückstufungsrechner.



Kfz-Rückstufung

Deckung *

RabattSchutz *

Anzahl der Schäden *

Druck und Versand

Kfz-Rückstufung per E-Mail versenden

Berechnung Rabattverlust

Ein Rückkauf Ihres Schadens lohnt sich bis zu einer Entschädigungshöhe von **610,54 EUR**

Die Berechnung basiert auf Beiträgen, der Rabattstaffel und der Rückstufungstabelle des gültigen Tarifs 04.2017 NÜRNBERGER Autoversicherung Kompakt. Zukünftige Schäden, Fahrzeugwechsel, Beitragsänderungen, Änderungen der Rabattstaffel, sowie Unterjährigkeitszuschläge sind in dieser Rechnung nicht berücksichtigt.

Ist der Beitragsverlust höher als der Entschädigungsbetrag lohnt es sich für Sie, die von uns geleistete Entschädigung zu erstatten.

Damit entfele die Rückstufung beim Schadenfreiheitsrabatt.

Ihre Anregungen und Fragen.

Ihre Frage:

„Ich bin Vertriebspartner (M/MGA) der NÜRNBERGER und kann in der BT4all den Vertrags-Check von Franke und Bornberg nicht finden.“

Achtung:

Der „Vertrags-Check“ gilt nur für die Sonderversion Vertriebsweg Stamm und nicht für den Vertriebsweg M/MGA.



Der Vertrags-Check von Franke und Bornberg ist für unsere Vertriebspartner (M/MGA) in der **easyBT** integriert und ausschließlich dort zu finden.

Für unser Vertriebsweg Stamm ist der Vertrags-Check von Franke und Bornberg über die BT4all oder ZeBRA aufrufbar.

Ihre Anregungen und Fragen.

Ihre Frage:

„Wie kann die Performance (Geschwindigkeit) unserer Rechner verbessert werden?“

Eine Check-Liste zur Verbesserung der Performance Ihres Rechners wurde erarbeitet und als Anleitung in die BT4all unter „Informationen“ / „Aktuelles“ / „Anleitungen“ für Sie hinterlegt.

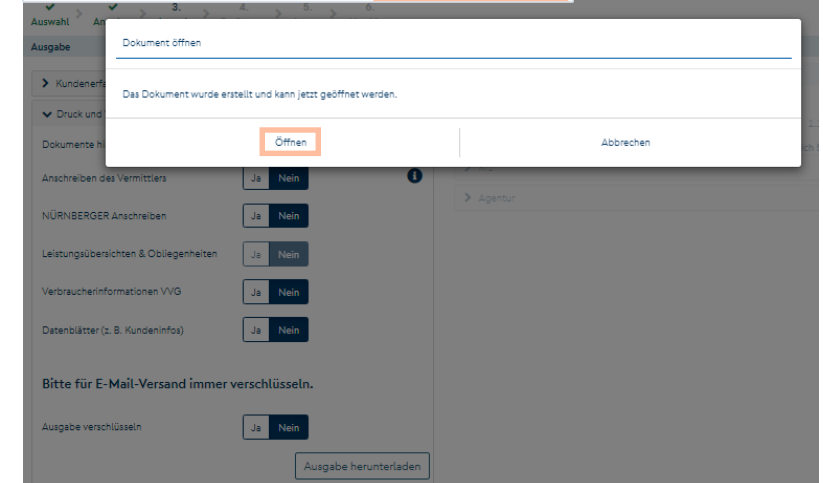
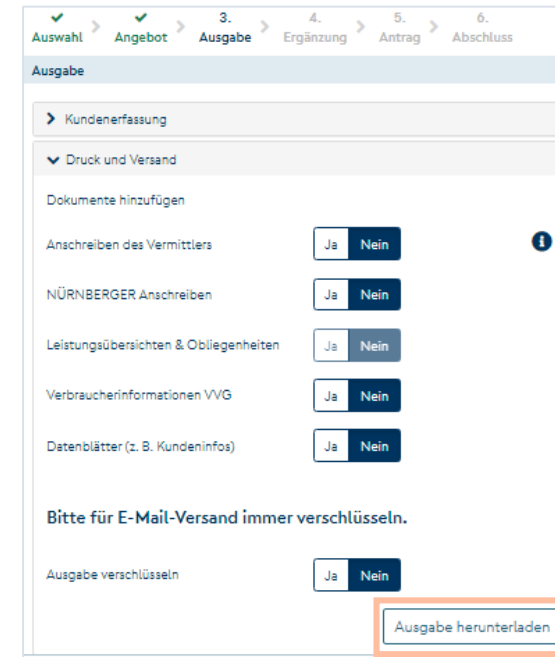


Ihre Anregungen und Fragen.

Ihre Frage:

„In der BT4all muss man zum öffnen einer PDF-Datei immer zwei Mal bestätigen. Ist eine Änderung in den Browsereinstellungen möglich?“

Eine maschinelle Manipulation der Browsereinstellung ist nicht möglich. ✓



Ihre Anregungen und Fragen.

Ihre Frage:

„Ist in der BT4all-Kfz im Suchergebnis *Modell/Typ*, *Leistung* die Anzeige **PS** neben *KW* möglich? “

Fahrzeug

Fahrzeugart *

Fahrzeug suchen

Hersteller *

Suchergebnis

Zeige Zeilen

Modell/Typ	HSN TSN	kW	ccm	KH	TK	VK
43 (AUDI 100 AVANT L5S, GL5S,CD5S)	0591 401 >	74	1897	15	11	12
43 (AUDI 100-5S,L5S,GL5S,CD5S)	0591 400 >	74	1897	15	11	12
44 (AUDI 100 AVANT MODELL1983)	0591 338 >	74	1897	16	15	10

Unser FB hat entschieden, die PS-Leistung nicht anzeigen zu lassen, da sonst beim Umbruch auf ein mobiles Endgerät die Anzeige sehr klein werden würde.

Deshalb wird die PS-Leistung nicht in die Tabelle mit aufgenommen.



Ihre Anregungen und Fragen.

Ihre Frage:

„Ist es möglich, in der BT4all SHURS (außer Kfz), beim Einladen von älteren Angeboten immer das aktuelle Tagesdatum anzeigen zu lassen?“

Laut FB ist es nicht gewünscht, dass das Beginn-Datum automatisch verändert wird.

Unsere Vermittler sollen bewusst beim Einladen das „alte“ Angebots-Datum angezeigt bekommen und dann aktiv tätig werden.

Es könnte ja sein, da der Zeitraum zwischen „alt“ und „neu“ unterschiedlich lang oder kurz sein kann, dass es in der Zwischenzeit z.B. eine Tarif- oder Beitragsänderung gegeben hat.

Diese könnte so eventuell übersehen werden.

Ihre Anregungen und Fragen.

Ihre Frage:

„Welche Antragsseiten sind zum Einreichen eines Scan-Antrags (SHUKRS) für die Policierung erforderlich?“



Ein Hinweistext wird hierzu im Scan-Antrag SHUKRS / Checkbox - Verfahren unter dem Reiter Abschluss im Expander „Scan-Antrag“ angezeigt.



Ihre Anregungen, Verbesserungen und Wünsche

Gemeinsam schaffen wir es. Teilen Sie uns weiterhin mit, was nicht klappt. Aber lassen Sie uns auch zuversichtlich die positiven Dinge der BT4all sehen und nutzen.

Think positive!



Haftungsbeschränkung

Die Inhalte dieser Präsentation wurden mit größtmöglicher Sorgfalt und nach bestem Gewissen erstellt. Dennoch übernimmt die NÜRNBERGER keine Gewähr für die Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit der bereitgestellten Informationen. Die NÜRNBERGER haftet nicht für Schäden, die daraus resultieren, dass auf die Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der Inhalte dieser Präsentation vertraut wurde. Die NÜRNBERGER behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen, Ergänzungen oder Löschungen der Inhalte dieses Foliensatzes vorzunehmen.

Urheberrecht

Die in dieser Präsentation veröffentlichten Inhalte, Werke und bereitgestellten Informationen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Art der Vervielfältigung, Bearbeitung, Verarbeitung, Einspeicherung und jede Art der Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der NÜRNBERGER. Das unerlaubte Kopieren der bereitgestellten Informationen ist nicht gestattet.

Personen- und Funktionsbezeichnungen stehen für alle Geschlechter gleichermaßen.

Die Foliensätze sind nur für den internen Gebrauch und nicht für den Informationsaustausch mit Versicherungsnehmern bestimmt.

Herausgeber: NÜRNBERGER Versicherung
Ostendstraße 100, 90334 Nürnberg
www.nuernberger.de