

FAQ zur Zurich PostBox

Ihre Post kommt online, schnell, einfach, zuverlässig

Hintergrund:

FAQ (Frequently Asked Questions) dienen als **Leitfaden, schnell einzelne Fragen zu beantworten.**

Wird über neue Eingänge in der PostBox informiert? (ja / nein)

Der Vermittler erhält über das Einstellen von Unterlagen in das Service Portal (PostBox) seitens Zurich innerhalb von 24 Stunden eine Information per E-Mail.

Muss jedes Dokument einzeln heruntergeladen werden?

Es besteht die Möglichkeit, mehrere Dokumente (max. 50) als ZIP-File herunterzuladen.

Wie häufig werden neue Dokumente in die PostBox eingestellt?

Mehrmals täglich, sofern Vermittlerpost anfällt.

Welche Filterungsmöglichkeiten gibt es in der PostBox?

- nach Dokumententyp
- nach Sparte
- nach Status (neu / gelesen / heruntergeladen)
- nach Agenturnummer (mehrere Agenturnummern sind in einer PostBox integrierbar)
- nach Datum (von...bis)
- Eingabe eines Kundennamen (Groß- / Kleinschreibung beachten)
- Eingabe einer Vertragsnummer

Wie lange bleiben die Dokumente in der PostBox?

Die Vermittler-Kopien werden im Portal im Ordner „Eingang“ für **sechs Monate** ab Einstellungsdatum zum Abruf bereitgehalten.

Welche Dokumente beinhaltet die PostBox?

- Policen / Nachträge
- Inkasso (Rechnungen / Mahnungen)
- Schaden
- Regulierung (Life)
- Wertbestätigung / Dynamikankündigung

Gibt es die Möglichkeit, die Unterlagen zusätzlich in Papierform zu erhalten?

Die über das Service Portal (PostBox) bereitgestellten Unterlagen werden seitens Zurich dem Vermittler nicht mehr in Papierform zur Verfügung gestellt.

Ist die Nutzung der PostBox kostenpflichtig?

Die Bereitstellung des Service Portals (PostBox) bzw. die Nutzung des Service Portals (PostBox) erfolgt seitens Zurich gegenüber dem Vermittler kostenfrei.

Wie lange bleiben die Dokumente in der PostBox (Löschfristen)?

Die in das Service Portal (PostBox) eingestellten Unterlagen unterliegen aktuell folgenden Löschfristen:

Ordner „Eingang“:

Die Vermittler-Kopien werden im Portal im Ordner „Eingang“ für **sechs Monate** ab Einstellungsdatum zum Abruf bereitgehalten. Danach werden sie automatisch gelöscht und sind nicht mehr wiederherstellbar. Ab dem 14. Tag vor Ablauf dieser Frist wird die Agentur täglich per Mail auf die in Kürze ablaufende Frist hingewiesen. Danach werden sie automatisch gelöscht und sind nicht mehr wiederherstellbar.

Ordner „Zwischen-Ablage“:

Die Vermittler-Kopien werden im Portal im Ordner „Zwischen-Ablage“ für **sechs Monate** ab Einstellungsdatum zum Abruf bereitgehalten. Danach werden sie automatisch gelöscht und sind nicht mehr wiederherstellbar. Ab dem 14. Tag vor Ablauf dieser Frist wird die Agentur täglich per Mail auf die in Kürze ablaufende Frist hingewiesen. Danach werden sie automatisch gelöscht und sind nicht mehr wiederherstellbar.

Ordner „Download“:

Die Vermittler-Kopien werden im Portal im Ordner „Download“ für **14 Tage** ab dem Datum, an dem die Vermittler-Kopien heruntergeladen wurden, zum Abruf bereitgehalten. Danach werden sie automatisch gelöscht und sind nicht mehr wiederherstellbar.

Ordner „Papierkorb“:

Die Vermittler-Kopien werden im Portal im Ordner „Papierkorb“ noch für **14 Tage** ab dem Datum, an dem die Unterlagen in den elektronischen Papierkorb verschoben (und damit der Löschung zugeführt) wurden, bereitgehalten. Danach werden sie automatisch gelöscht und sind nicht mehr wiederherstellbar.

Wird über die Löschrufen informiert?

Der Makler erhält über die einschlägigen Löschrufen seitens Zurich eine Information per E-Mail wie folgt:

Ordner „Eingang“:

Ab dem 14. Tag vor Ablauf der Löschrufe wird täglich per E-Mail auf den Ablauf der Frist hingewiesen.

Ordner „Zwischen-Ablage“:

Ab dem 14. Tag vor Ablauf dieser Frist wird täglich per E-Mail auf den Ablauf der Frist hingewiesen. Diese Information per E-Mail über anstehende Löschrufen (Info-Service) kann im Service-Portal (PostBox) unter der Rubrik „Einstellungen“ deaktiviert werden. Für diesen Fall erfolgt außer der Anzeige des jeweiligen Löschrufdatums keinerlei Hinweise mehr auf zur Löschrufe anstehenden Unterlagen im Ordner „Eingang“ oder „Zwischen-Ablage“!

In welche PostBox kommen die Dokumente, wenn ich mehrere Agenturen habe (Leben / GI)?

Je nach Vertriebsweg gelangen die Dokumente in die PostBox des jeweiligen Portals (Leben oder GI). Zu erkennen ist dies an der PostBox-ID in der E-Mail-Informationserteilung.

Wie sieht die E-Mail Benachrichtigung aus?

Die Informationserteilung per E-Mail an den Vermittler hat beispielhaft folgenden Inhalt:

Guten Tag,
im Laufe der letzten 24 Stunden wurden neu in Ihre Postbox „M211234567“ eingestellt: xx Dokument(e).

Innerhalb der nächsten 14 Tage werden aus den Ordnern „Eingang“ und „Zwischenablage“ gelöscht:
xx Dokument(e).

Sie erkennen dies in der Postbox an dem jeweiligen Löschrufdatum des Dokuments, nach dem Sie auch selektieren können. Sollten Sie die betreffenden Dokumente noch nicht auf Ihr System transferiert bzw. gelesen haben, so holen Sie dies bitte kurzfristig nach. Gelöschte Dokumente können Ihnen leider nicht mehr zur Verfügung gestellt werden.

Mit freundlichen Grüßen
Ihre Zurich Gruppe Deutschland

Wie setzt sich die PostBox-ID zusammen?

Sie setzt sich wie folgt zusammen:

- 1. Stelle: Buchstabe für Vertriebsweg (hier M für Makler)
- 2. + 3. Stelle: Vertriebsgesellschaftskennzeichen
(21 für ZIP/52 für ZDHL)
- 4. - 10. Stelle: Agenturnummer, i.d.R. die Hauptagenturnummer

Beispiel: M 21 1234567

Wer ist Absender der Zurich E-Mails?

Die E-Mail-Informationserteilung erfolgt seitens Zurich unter der Absenderbezeichnung: PostBoxversand@zurich.com.

Gibt es einen Unterschied zwischen Direkt- und Agenturinkasso?

Da in die PostBox lediglich Kopien der Vermittlerpost eingehen, gibt es hier keinen Unterschied.

Anmeldeverfahren

Die Nutzungsvereinbarung ist im Maklerweb zu finden. Die unterschriebene Nutzungsvereinbarung ist an die Maklerverwaltung per Post, Fax oder E-Mail zu schicken.

Zurich Gruppe Deutschland

Solmsstraße 27-37
60486 Frankfurt am Main
www.maklerweb.de