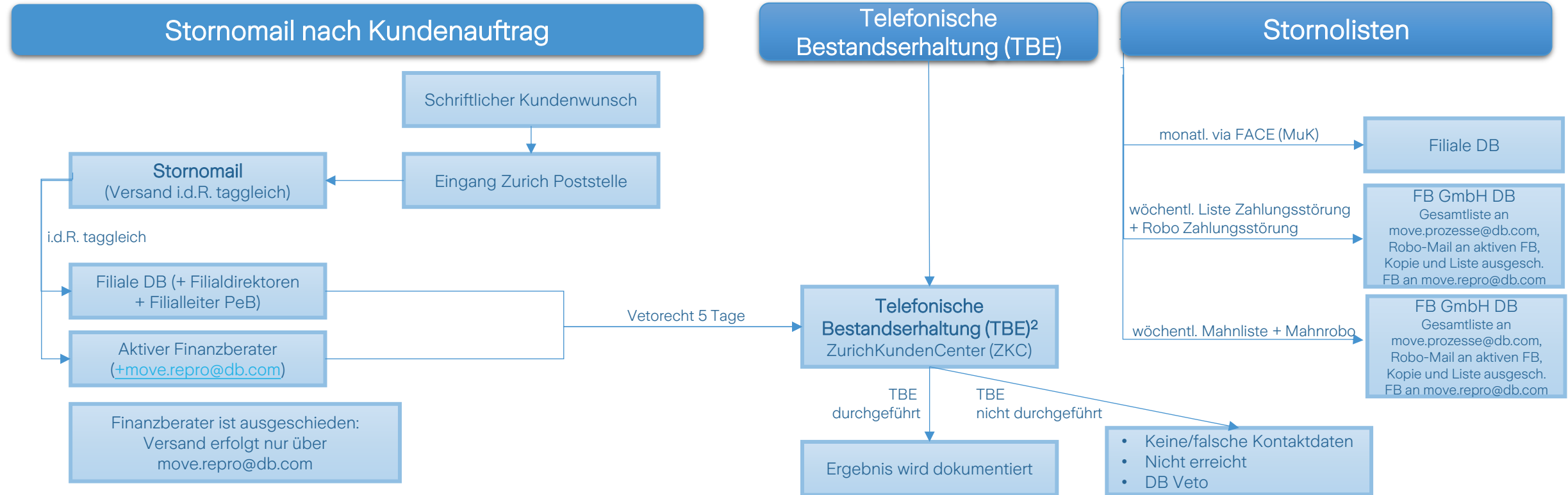


Prozessabläufe beim Zurich Stornomanagement Deutsche Bank¹



Stornomail bei

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

Keine Stornomail bei

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

TBE bei

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

Keine TBE u.a. bei

- Verträge mit Abschlussdatum vor 01.01.2012 und HRZ $\geq 2,25\%$ (Ausnahme: Risiko-Produkte und FLV ohne Garantie)
- Riester und bAV
- Aufhebung wegen Falschberatung
- Widerruf/Widerspruch
- Beitragsreduzierungen
- Offener Beschwerdevorgang
- Kunde wünscht keinen Kontakt oder DB-Veto
- Storno nach Bestandsübertragung an Makler⁴

¹Der Chart dient als vertriebliche Orientierungshilfe, ist aber kein von der Deutschen Bank 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 DB bei Bestandsübertragungen an andere Zurich-Vermittler.

Ausnahmeregelung für Samsung Electronics GmbH: Stornomail geht bei Storno nach einer Bestandsübertragung an alle geschlüsselten DB-Vermittler