

---

München, 16. April 2019

---

# FAQ

FAQ – Die häufigsten Fragen und Antworten  
beim Anmelden im Mitgliederbereich  
([www.agv-vers.de](http://www.agv-vers.de))

Verfasser:

Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in  
Deutschland e.V. (AGV)  
[www.agv-vers.de](http://www.agv-vers.de)

---

## Gliederung

1. Ich habe mein Passwort vergessen. ....	3
2. Ich habe mein Passwort vergessen und mehrfach auf Passwort zurücksetzen geklickt. ....	3
3. Ich kann mich nicht im Mitgliederbereich anmelden. ....	3
4. In der Passwort-Zeile werden mehr schwarze Punkte angezeigt, als ich eingegeben habe. ....	3
5. Ich habe mein Passwort zurücksetzen lassen, aber der automatisch generierte Link funktioniert nicht. ....	3
6. Ich habe einen Zugang beantragt, aber noch nichts von Ihnen gehört. ....	3
7. Ich habe für meinen Vorgesetzten oder Kollegen versucht, ein Rundschreiben oder anderweitige Daten abzurufen oder zu abonnieren bzw. diesen oder mich selbst zu einer Veranstaltung anzumelden. ....	3
8. Ich habe versucht die Ergebnisse für die AGV-Erhebungen (Fehlzeiten, Fluktuation, Aus- und Weiterbildung, Flexible Personalstatistik etc.) abzurufen. Dies ist aber nicht möglich. ....	3
9. Ich möchte auf die Betriebsvereinbarungen (BV-Datenbank), Leitfäden Arbeitsrecht und/oder Musterhilfen zum Datenschutzrecht oder Tagungsunterlagen zum Download zugreifen. ....	4
10. Meine Kontaktdaten (Titel, Nachname, Anschrift) haben sich geändert. ....	4
11. Ich bin in ein anderes Unternehmen gewechselt und kann mich mit meinen Zugangsdaten nicht mehr anmelden. ....	4
12. Ich bin aus dem Unternehmen ausgeschieden bzw. werde in Kürze ausscheiden. ....	4
13. Ich erhalte Rundschreiben, obwohl ich diese nicht abonniert habe bzw. nicht mehr abonnieren möchte. ....	4
14. Ich möchte auf Bilder von Veranstaltungen, die ich besucht habe, zugreifen. ....	4

**1. Ich habe mein Passwort vergessen.**

Fordern Sie dieses auf der Startseite unter *Passwort vergessen?* an.

**2. Ich habe mein Passwort vergessen und mehrfach auf Passwort zurücksetzen geklickt.**

Bitte versuchen Sie es nach 10-15 Minuten erneut. Mehrfachanforderungen können nicht ausgeführt werden. Weitere Hinweise finden Sie nachfolgend.

**3. Ich kann mich nicht im Mitgliederbereich anmelden.**

Das Passwort sollte mind. 10-stellig sein und aus Buchstaben, Ziffern (1-0) und Sonderzeichen (! § % & ?) bestehen.

**4. In der Passwort-Zeile werden mehr schwarze Punkte angezeigt, als ich eingegeben habe.**

Dies ist ein Schutz gegen Ausspähung. Bei Eingabe werden systembedingt automatisch mehrere schwarze Bullets in der Eingabemaske dargestellt und bis zum Ende der Zeile befüllt.

**5. Ich habe mein Passwort zurücksetzen lassen, aber der automatisch generierte Link funktioniert nicht.**

Kopieren Sie den kompletten Link aus der Antwortmail in die Browserzeile (Mozilla Firefox, Internet Explorer, Safari etc.) und versuchen Sie es erneut. Anderenfalls wenden Sie sich bitte an den betriebsinternen Administrator/Ihre IT-Abteilung zur Überprüfung Ihrer Firewall-/Sicherheitseinstellungen.

**6. Ich habe einen Zugang beantragt, aber noch nichts von Ihnen gehört.**

Die Freischaltung und der Abgleich Ihrer Unternehmensdaten erfolgt werktags in der Regel systembedingt innerhalb von ein bis zwei Stunden.

**7. Ich habe für meinen Vorgesetzten oder Kollegen versucht, ein Rundschreiben oder anderweitige Daten abzurufen oder zu abonnieren bzw. diesen oder mich selbst zu einer Veranstaltung anzumelden.**

Die Anmeldung erfolgt personalisiert. Bitte melden Sie sich mit den Ihnen bekannten Daten des Vorgesetzten/Kollegen an, sofern von diesem freigegeben oder fordern Sie, wenn Sie selbst eine Veranstaltung besuchen möchten, einen eigenen Zugang mittels Ihrer Firmen-Mailadresse an. Eingaben privater Mailadressen sind nicht möglich.

**8. Ich habe versucht, die Ergebnisse für die AGV-Erhebungen (Fehlzeiten, Fluktuation, Aus- und Weiterbildung, Flexible Personalstatistik etc.) abzurufen. Dies ist aber nicht möglich.**

Sofern Ihr Unternehmen an der Erhebung teilgenommen hat, kann der zuständige Sachbearbeiter (Datenlieferant) diese über unsere Homepage unter der Rubrik Statistiken abrufen. Bitte wenden Sie sich bei Fragen an den im Rundschreiben ausgewiesenen AGV-Ansprechpartner.

**9. Ich möchte auf die Betriebsvereinbarungen (BV-Datenbank), Leitfäden Arbeitsrecht und/oder Musterhilfen zum Datenschutzrecht oder Tagungsunterlagen zum Download zugreifen.**

Sie haben bereits eine Freischaltung für diesen Bereich beantragt und erteilt bekommen: Loggen Sie sich zuvor in den Mitgliederbereich ein.

Falls noch nicht erfolgt: Bitte beantragen Sie den Zugang gesondert.

**10. Meine Kontaktdaten (Titel, Nachname, Anschrift) haben sich geändert.**

Bitte geben Sie diese über den Mitgliederbereich über die Benutzerverwaltung ein und speichern Sie die neuen Daten ab.

**11. Ich bin in ein anderes Unternehmen gewechselt und kann mich mit meinen Zugangsdaten nicht mehr anmelden.**

Bitte informieren Sie uns per E-Mail über den Wechsel in ein anderes Versicherungsunternehmen und stellen Sie einen neuen Zugangsantrag. Wir nehmen anschließend die Löschung Ihrer alten Kontaktdaten vor.

**12. Ich bin aus dem Unternehmen ausgeschieden bzw. werde in Kürze ausscheiden.**

Bitte informieren Sie uns rechtzeitig per Mail.

**13. Ich erhalte Rundschreiben, obwohl ich diese nicht abonniert habe bzw. nicht mehr abonnieren möchte.**

Überprüfen Sie Ihre Profileinstellungen. Möglicherweise haben Sie einem Kollegen Nutzungsrechte (Zugriff auf Ihren Mailaccount) als Vertretung eingeräumt. Dann erhalten Sie diese kostenfreien Informationen automatisch aufgrund der eingestellten Vertretungsrechte. Der Bezug unseres HR-Magazins vis a vis erfolgt automatisch bei Erstanmeldung.

Sie können abonnierte Rundschreiben jederzeit abbestellen. Den Hinweis hierzu inkl. Link finden Sie im Rundschreiben selbst.

**14. Ich möchte auf Bilder von Veranstaltungen, die ich besucht habe, zugreifen.**

Dies war bis Ende 2018 nur möglich, wenn Sie selbst als angemeldeter Gast anwesend waren. Loggen Sie sich zuvor in den Mitgliederbereich ein.

Seit Ende 2018 werden aus Datenschutzgründen keine Aufnahmen mehr unter dieser Rubrik veröffentlicht, denn wir nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst.

Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an unser AGV-Team. Auf Wunsch übermitteln wir Ihnen gerne eine erläuternde Kurzanleitung für unseren Mitgliederbereich.

\*\*\*