

ANLEITUNG

ELEKTRONISCHE

SCHADENMELDUNG

IM ADAP

Versionsübersicht:

Dokument:	Anleitung elektronische Schadenmeldung im ADAP
Version:	5
Datum:	2022-07-07
Verfasser:	WS
Abteilung:	SAWG

Veränderungen:

Version	Datum	Grund für Änderung	Verfasser
1	2022-03-03	Erstellung Dokument	WS
2	2022-03-09	Aktualisierung	WS
3	2022-04-12	Aktualisierung	WS
4	2022-06-30	Aktualisierung	LRL
5	2022-07-07	Aktualisierung	LRL

INHALTSVERZEICHNIS

1.	<i>Zielsetzung und Gültigkeitsbereich</i>	4
1.1	Ziel/Zweck	4
1.2	Gültigkeitsbereich	4
2.	<i>Erfassung einer elektronischen Schadenmeldung</i>	4
2.1	Grundsätzliches	4
2.2	Basisdaten	5
2.3	Bearbeitungsmodus und Dokumentenupload	7
2.4	Elektronisch Übermitteln	8
2.5	Wichtiges	9
2.6	korrekte Auswahl der Leistungsart	10

1. ZIELSETZUNG UND GÜLTIGKEITSBEREICH

1.1 ZIEL/ZWECK

Schadenmeldungen (KFZ und NKS) im ADAP sollen künftig elektronisch ausgefüllt werden und über den ADAP übermittelt werden. Dadurch wird unmittelbar nach erfolgter elektronischer Übermittlung die automatische Schadenanlage im CICS durchgeführt. Zusätzlich wird die Schadenmeldung einem Referenten zugeordnet und der Berater hat die Schadennummer bereits in den Händen.

1.2 GÜLTIGKEITSBEREICH

Stammvertrieb ADAP

2. ERFASSUNG EINER ELEKTRONISCHEN SCHADENMELDUNG

2.1 GRUNDSÄTZLICHES

Der Kunde ist im ADAP zu suchen und das gewünschte Produkt auszuwählen. Anschließend ist unter „Formulare“ die „Schadenmeldung“ anzuklicken.

Produktauskunft Kfz-Versicherung

Vertragsinhaber			
Alfred	510	Geburtsdatum:	
1220	KFZ		

Allgemeine Vertragsdaten			
Vertragsbeginn:	Laufzeit:	Kennzeichen:	
Vertragsende:	Hauptfälligkeit:		
Zahlung:	ab 01.03.2021		
Vertragsstatus:	Bonus-Malus Intern:	Bonus-Malus Extern:	
aufrecht			

Zweige			
Bezeichnung	BruttoBtr	NettoBtr	VersBeg
W			
Motorbezogene Versicherungssteuer			
Haftpflicht 03/2015			
VK 03/15 tw.SB EUR 300			

Formulare

- Vertragsänderung
- Übernahme Zahlung Vorversicherung
- Vertragsänderung Inkasso (WL095)
- Schadenmeldung**

Prozesse

- Fahrzeugwechsel
- Tarifwechsel
- Vertragsänderung Inkasso (WK011)
- elektronische Versicherungsbestätigung KFZ (eVB)
- Grüne Karte

Funktionen

- Termin aufnehmen
- Aufgabe aufnehmen

Werbebriefe

- Sparen & Veranlagen
- Finanzieren
- Leben & Pension
- Unfall & Krankheit
- KFZ & NKS
- Allgemeine Werbebriefe

Achtung!

- Felder welche mit * markiert sind, sind Pflichtfelder und müssen beantwortet werden.
- Betragsfelder müssen einen vollen Wert entsprechen (Bsp. Schadenhöhe € 1.200,25 bitte mit 1201 erfassen). Wenn z.B. bei der Frage nach der Schadenshöhe kein Wert bekannt ist, dann muss dieser nicht befüllt werden zumal es sich nicht um ein Pflichtfeld handelt.

- Für die Bearbeitung der Schadenmeldung können die Buttons „vorherige Frage“ bzw. „nächste Frage“ verwendet werden.
- Die Schadenmeldung kann zwischengespeichert werden. Hierzu den Button „in Geschäftsfall speichern“ verwenden. Bei Wiederaufruf sind die eingegebenen Daten alle gespeichert.

2.2 BASISDATEN

- 1.) Das Ereignisdatum (Beginndatum und gegebenenfalls Enddatum) ist anzuführen
- 2.) Es wird ein Drop-Down-Menü der möglichen Schadens-Kategorien geöffnet. Hier ist die gewünschte Kategorie auszuwählen.
- 3.) Anschließend muss das betroffene Objekt ausgewählt werden

Schadensmeldung 1720.4559/010-5

Vertragsinhaber

Christine [Name] 510/[Kfz-Nummer] Geburtsdatum: [Geburtsdatum]
KFZ-Versicherung

Basisdaten

Ereignisdatum Beginn * 01.06.2022 [Kalender-Symbol]
 Bitte wählen Sie das Beginn-Datum des Ereignisses aus.

Ereignisdatum Ende 04.06.2022 [Kalender-Symbol]
 Bitte wählen Sie das Ende-Datum des Ereignisses aus.

Schadens-Kategorie:
 Parkschaden

Welches versicherte Objekt ist betroffen?

Kraftwagen
 JO-12345, 1000cm³, 100km/h, 100km/h, 100km/h, 100km/h, 100km/h
 [Auswahl-Symbol]

weiter elektronisch übermitteln in Geschäftsfall speichern

Durch klicken auf „weiter“ stehen je nach Schadenskategorie unterschiedliche Eingaben zur Verfügung.

Im KFZ-Bereich kann eine Skizze der Beschädigung angefertigt werden. Hierzu bitte unbedingt den „speichern“-Button oben rechts benutzen, da sonst die Skizze nicht übermittelt wird.

„mit neuem Bild anfangen“ kann die Skizze erneut angefertigt werden, falls die Beschädigung falsch gekennzeichnet wurde. Anschließend wieder auf den Button „speichern“ klicken.

Es muss nicht zwingend eine Kennzeichnung erfolgen. Wenn Schaden nicht bekannt ist, dann das „blanco“-Bild „speichern“.

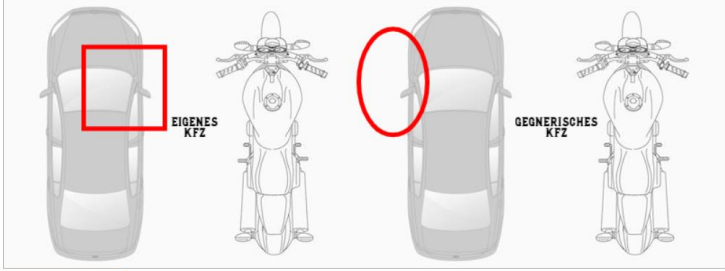
Schadensmeldung 1701.4993/010-0

Vertragsinhaber

Alfred 1220	510/ KFZ	Geburtsdatum:
----------------	-------------	---------------

Basisdaten Skizze


speichern



mit neuem Bild anfangen

zurück
elektronisch übermitteln
in Geschäftsfall speichern

Schadensmeldung 1701.4993/010-0

Vertragsinhaber

Alfred 1220	510/ KFZ	Geburtsdatum:
----------------	-------------	---------------

Basisdaten Skizze Fragestrecke

Ereignis, Zeit und Ort

erfasstes Ereignisdatum 01.02.2022 Bitte einen gültigen Wert angeben.	Uhrzeit Bitte max. 5 Zeichen eingeben
Ereignisland * Österreich Bitte max. 50 Zeichen eingeben	Postleitzahl des Ereignisorts Bitte max. 15 Zeichen eingeben
Ereignisort * max. 60 Zeichen	Straße in der sich der Vorfall ereignet hat (max. 60 Zeichen)

vorherige Frage
nächste Frage

zurück
elektronisch übermitteln
in Geschäftsfall speichern

Wenn die definierte Fragestrecke vollendet ist, erhält man folgende Information:

Schadensmeldung 1701.4993/010-0

Vertragsinhaber		
Alfred 1220	510/ KFZ-	Geburtsdatum:

[Basisdaten](#)
[Skizze](#)
[Fragestrecke](#)

Sonstige Informationen oder Anmerkungen zum Leistungsfall

ⓘ INFO Die Erfassung der Daten für die Schadensmeldung ist abgeschlossen. Diese kann jetzt elektronisch übermittelt werden.

[vorherige Frage](#)
[nächste Frage](#)

[zurück](#)
[elektronisch übermitteln](#)
[in Geschäftsfall speichern](#)

Nun kann die Schadenmeldung mit Klick auf „elektronisch übermitteln“ übermittelt werden. Man gelangt zur „Standardübersicht“.

2.3 BEARBEITUNGSMODUS UND DOKUMENTENUPLOAD

Ist man bereits am Ende der Fragestrecke angekommen, man möchte aber noch eine wichtige Information hinzufügen oder Schreibfehler korrigieren, dann kommt man über den Button „Bearbeitungsmodus aktivieren“ wieder zur Fragestrecke.

☐ Papierantrag wird nachgereicht

Dokument-Upload

+

[elektronischen Antrag freigeben](#)
[Bearbeitungsmodus aktivieren](#)
[in Geschäftsfall speichern](#)

Mit der bekannten Funktion „Dokument-Upload“ können bereits vorliegende Schadenfotos, Unfallmeldung, Behördenprotokoll, ... mitgeschickt werden.

Damit man die Unterlagen uploaden kann, muss man auf das „+“ im rechten Eck klicken, dann öffnet sich das Fenster und man kann das gewünschte Dokument hochladen und mitschicken.

Dokument unterschreiben

Unterschrift-Informationen

Die Unterschrift des Kunden wird NICHT benötigt.

Anzahl Unterschriften: 0 von 2 ⓘ
 Anzahl Handy-Signaturen: 0

[Dokument anzeigen](#)
[Unterschreiben mit UPad/Touch Display](#)
[Unterschreiben mit Handy/Tablet](#)

☐ Papierantrag wird nachgereicht

Dokument-Upload

+

[elektronischen Antrag freigeben](#)
[Bearbeitungsmodus aktivieren](#)
[in Geschäftsfall speichern](#)

Dokument-Upload

Kunde: [REDACTED]

Datei: [REDACTED] Erlaubte Dateitypen: .pdf, .jpg, .jpeg, .tif, .tiff

Typ: Beilage zum Antragsformular ▼

Bezeichnung: Unfallmeldung

Upload über ADAM-APP ⓘ

+ Dateien auswählen
↻ hochladen
⌂ abbrechen

Bitte 'Dateien auswählen' oder Drag-and-Drop oder ADAM-APP Upload

2.4 ELEKTRONISCH ÜBERMITTELN

Eine Unterfertigung des Dokuments durch den Berater als auch den Kunden ist möglich, jedoch nicht zwingend erforderlich.

Die Schadennummer wird bereits in der Vorschau angeführt und kann somit den Kunden schon-mitgeteilt werden.

Dokument unterschreiben

Unterschrift-Informationen

Die Unterschrift des Kunden wird NICHT benötigt.
 Anzahl Unterschriften: **0 von 2** ⓘ
 Anzahl Handy-Signaturen: **0**

Dokument anzeigen
Unterschreiben mit UPad/Touch Display
Unterschreiben mit Handy/Tablet

☐ Papierantrag wird nachgereicht

Dokument-Upload

elektronischen Antrag freigeben
Bearbeitungsmodus aktivieren
in Geschäftsfall speichern

Untitled
1 / 1
95%
+
⌂
↻
⌵
🖨
⋮

Schadensmeldung

Schadensart: KFZ/Elementar/stehendes Fahrzeug/Parkschaden

Versicherungsvertrags-Nr. 510/

Schadens-Nr. 1701.4993/010-0

VERSICHERUNGSNEHMER

Titel		Vorname Alfred		Familiennamen	
Straße		Hausnr./Stiege/Stock/Tür		PLZ	Ort Wien
Geburtsdatum		Beruf		Erwerbsart:	
Landeswahl	Vorwahl	(Mobil-)Telefonnr.		E-Mail-Adresse	

erfasstes Ereignisdatum	1.2.2022
Ereignisland	A
Ereignisort	Salzburg
Was wurde beschädigt?	Glas
Wie hoch ist der Schaden am eigenen Fahrzeug zu schätzen?	400
Wie ist der Schaden entstanden?	Beim zurückfahren angefahren.
Aufnahme des Tatbestandes durch die Polizei?	Nein
Wurde ein Strafverfahren eingeleitet?	Nein

Vorstehende Fragen wurden wahrheitsgetreu und nach bestem Wissen beantwortet. Ich ermächtige die Wüstenrot Versicherungs-AG, Erhebungen durchzuführen, Auskünfte aller Art bei Personen und bei Polizei, Gerichten und Verwaltungsbehörden einzuholen, Einsicht in die Akte zu nehmen sowie Abschriften oder Auszüge daraus anzufertigen.

2.3.2022
Datum

Unterschrift Versicherungsnehmer

2.3.2022
Datum

Wüstenrot Versicherungs-AG
Berater

100005-8
Provisionsnummer

Unterschrift Berater

Damit die Schadenmeldung an das Kundenbackoffice weitergeleitet wird, ist der Button „elektronischen Antrag freigeben“ anzuklicken.

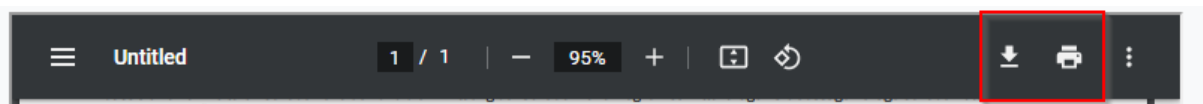


Bei erfolgreicher Übermittlung erhält man die entsprechende Bestätigung.



2.5 WICHTIGES

- 1.) Wird die Schadenmeldung vor der elektronischen Übermittlung über den „Download –Button“ heruntergeladen oder ausgedruckt und per E-Mail geschickt, dann wird das Ereignis NICHT automatisch angelegt, die bereits zugeordnete Schadennummer ist NICHT korrekt, da es diese dann im System nicht gibt.



- 2.) Während dem Ausfüllen und elektronisch Übermitteln bitte NICHT den „Zurück-Button“ vom Browser verwenden



Hier sind immer die „Zurück-Button“ von der Fragestrecke zu Verwenden.

zurück

elektronisch übermitteln

in Geschäftsfall speichern

Klickt man während der Bearbeitung der Schadenmeldung auf den „Zurück-Button“ von der Webseite, kann es passieren, dass man aus dem Prozess aussteigt. Die Schadenmeldung und die ausgefüllten Daten gehen somit verloren oder die elektronische Schadenmeldung wird dem Kundenbackoffice mehrfach übermittelt.

- 3.) Beim Ausfüllen von beteiligten Personen (Geschädigte, Hausverwaltung Lenker...) keine Telefonnummern oder sonstige Informationen bei „Namen“ „PLZ“ oder „Ort“ vermerken

Daten der Hausverwaltung

Name *

Bitte max. 50 Zeichen eingeben

PLZ

bei ausländischen Adressen bitte die PLZ nicht hier, sondern bei "Ort" mit anführen

2.6 KORREKTE AUSWAHL DER LEISTUNGSART

Sparte	Schadenfall	Leistungsart
KFZ	Bruch der Windschutzscheibe / Heckscheibe / Seitenscheibe / Glasdach	Glasbruch
KFZ	Steinschlag in der Windschutzscheibe / Reparatur ist möglich	Windschutzscheiben - Reparatur
NKS	Glasbruch von Fenster / Türen / Scheiben / Duschkabine / Backofentür / Vitrine / Spiegel / Mikrowellentür/ Kühlschrankablage	Glasbruch
NKS	Glasbruch Ceranfeld	Ceranfeld
NKS	Glasbruch Kabinenverglasung von landwirtschaftlichen Maschinen	Kabinenverglasung
NKS	Tiefkühlschaden aufgrund Ausfall vom Gerät	Technischer Defekt
NKS	Tiefkühlschaden aufgrund Unwetter	Stromausfall
NKS	Tiefkühlschaden unbekannter Ursache	Unbekannt / Sonstiges