

# Prozess der Schadenbearbeitung



## ► Schadenmeldung

Vergabe und Mitteilung eines Aktenzeichens innerhalb von zwei Arbeitstagen

## ► Leistungsprüfung

Sachverhaltsermittlung und Leistungsprüfung auf Grundlage der zur Verfügung stehenden Informationen



Informationsgrundlage ist ausreichend

Informationsgrundlage ist nicht ausreichend

## ► Deckungsentscheidung

### Leistungsfall

Ausübung des Wahlrechts durch den Versicherer

### kein Leistungsfall

Anspruchsabwehr

Freistellung durch Zahlung

## ► Informationsanforderung

Anforderung von Informationen, die erforderlich sind, eine Deckungsentscheidung treffen zu können:

- hinsichtlich der Eigenschaft als Versicherte;
- zugrunde liegender Sachverhalt;
- Stellungnahmen der Versicherten;
- Pflichtenumfang der versicherten Person;
- weitere Informationen, deren Anforderung im Einzelfall erforderlich sein kann.



## ► Abwehrsteuerung

Koordinierung des Verfahrens bis zu dessen Beilegung in Zusammenarbeit mit den für die Versicherten beauftragten Rechtsbeiständen.



## ► Abschluss der Schadenbearbeitung

Abschluss der Schadenbearbeitung

