

Prozessinformation		
Prozesseigner	Verwaltung	
Prozessziel	<p>Diese Prozessbeschreibung behandelt die Vorgehensweise bei Einbrüchen, Diebstählen, Beschädigungen, Wassereinbrüchen etc. in den Räumen der NOVOTERGUM Managementgesellschaften bzw. der Zentren.</p> <p>Sie soll ein zweckmäßiges Verhalten aller Mitarbeiter in den o.g. Fällen gewährleisten. Ziel ist es, den entstandenen Schaden durch eine schnelle und sachgerechte Bearbeitung gründlich zu ermitteln und mögliche Ansprüche an Dritte (Versicherung) geltend zu machen.</p> <p>Versicherungsmeldungen, die der Betriebshaftpflicht unterliegen, sind nicht Gegenstand dieser Arbeitsanweisung. In diesen Fällen ist die Vorgehensweise grundsätzlich mit der Verwaltung zu klären.</p>	
Geltungsbereich	Diese Anweisung gilt für alle Mitarbeiter der NOVOTERGUM Gruppe	
Normbezug	ISO 9001:2015, Kapitel 10	
Prozessstruktur		
Ressourcen (Was wird benötigt)	Prozessbeteiligte (Wer, Kompetenz, Fähigkeit)	Vorgaben (Was ist zu beachten)
<ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsmittel - Soft- und Hardware - Versicherungs-Verträge 	<ul style="list-style-type: none"> - alle MA - ext. Dienstleister Versicherung 	<ul style="list-style-type: none"> - ISO Norm - Dokumente u. Formulare
Input (Was löst den Prozess aus)	PROZESS	
<ul style="list-style-type: none"> - Einbruch oder Diebstahl ist vorgenommen 	siehe Seite 2	
Messgrößen (Wie werden die Ziele gemessen)	Prozessrisiken / Chancen	Output (Was ist das Ergebnis)
<ul style="list-style-type: none"> - Ausgleich Versicherung 		<ul style="list-style-type: none"> - gemeldeter Versicherungsfall
Vorgehen bei Störungen		
<ul style="list-style-type: none"> - Information an Verwaltung 		
Mitgelieferte Unterlagen		
Schadenemeldung Versicherung		

Versicherungsschutz bei Diebstahl besteht ausschließlich für Gegenstände, die vorschriftsmäßig verschlossen - bzw. für nicht berechtigte Personen unzugänglich - aufbewahrt werden.

Gegenstände wie z.B. Handys oder Laptops, die unbeaufsichtigt und offen für jedermann zugänglich sind, unterliegen damit also nicht dem Versicherungsschutz.

Die nachfolgende Vorgehensweise gilt für alle Schadenereignisse, also z.B. Einbruch, Diebstahl, Beschädigungen, Wasserschäden etc.

Vorgehensweise:

1. Unmittelbar nach Entdeckung des Schadens Information an den direkten Vorgesetzten. Durch diesen erfolgt bei Einbruch / Diebstahl die sofortige Meldung an die zuständige Polizeidienststelle.
2. Am gleichen Tag füllt der Vorgesetzte zusätzlich die Versicherungs-Schadenmeldung aus und sendet sie (ggfs. gemeinsam mit der polizeilichen Meldung sowie einer Liste aller entwendeten Gegenstände) **ausgefüllt per Mail an die Verwaltung (nicht direkt an die Versicherung !)** Schadenmeldung s. Anhang zu dieser Arbeitsanweisung.
3. Bei Gebäudeschäden wie z.B. Fassade, Außentüren, Fenster, Wasserschäden etc. erfolgt über den Vorgesetzten ggfs. eine Information an die Hausverwaltung.
4. Die weitere Vorgehensweise wird je nach Schadensfall zeitnah zwischen dem Standortverantwortlichen, der Verwaltung, dem Immobilienmanagement und der Versicherung geklärt.
5. **Vor entsprechender Rückmeldung der Versicherung/der Verwaltung dürfen keinerlei Reparaturen in Auftrag gegeben bzw. für den Ersatz entwendeter Gegenstände gesorgt werden.**

SCHADENANZEIGE

SACHVERSICHERUNGEN

Brand
 Einbruchdiebstahl
 Leitungswasser
 Sturm
 Glas
 Sonstige

Versicherungsnehmer: Versicherer: _____
 VS-Nr.: _____
 Schaden-Nr.: _____
 Unser Aktenzeichen: _____ Vermutliche Schadenhöhe in €: _____

1.a) Wann trat der Schaden ein? Datum _____ Uhrzeit _____	1.b) Wann wurde der Schaden festgestellt? Datum _____ Uhrzeit _____
--	--

2.a) Wo ereignete sich der Schaden? (Ort, Straße, Haus-Nr., Raum, Etage) _____	2.c) Handelt es sich um ein Einfamilienhaus? <input type="checkbox"/> Mehrfamilienhaus? <input type="checkbox"/>
_____	2.d) Sind Sie Mieter <input type="checkbox"/> Eigentümer <input type="checkbox"/>
2.b) Was wurde vom Schaden betroffen? Hausrat <input type="checkbox"/> Einrichtung u.Waren <input type="checkbox"/> Gebäude <input type="checkbox"/>	2.e) Wer hat den Schaden entdeckt? _____

3. Schadensmeldung am: _____ an: _____	4. Es wurde Anzeige erstattet am _____ bei der Polizeibehörde _____ AZ oder Tagebuch-Nr. _____
--	--

5. Wer hat den Schaden verursacht, bzw. haben Sie irgendwelche Mutmaßungen über den Täter?

6. Wessen Eigentum sind die vom Schaden betroffenen Sachen (Adresse und Telefonnummer)?

7.a) Der Eigentümer dieser Sachen lebt mit dem VN in häuslicher Gemeinschaft? Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
7.b) Der Eigentümer hat dem VN diese Sachen zum persönlichen Gebrauch überlassen? Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>

8.a) Sind Bargeld, Wertpapiere, Sparbücher, Gold-, Silber-, Schmucksachen oder Sammlungen vernichtet oder gestohlen worden? Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
8.b) In welchem(n) Behältnis(en) haben sich diese Sachen befunden? Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
8.c) War(en) das/die Behältnis(se) verschlossen? Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
8.d) War(en) das/die Behältnis(se) gegen Wegnahme gesichert? Wenn ja, wie? Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
8.e) Wo waren die Schlüssel? Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
8.f) Waren die Schmuck-, Gold-, Silbersachen außer Gebrauch? Wann wurden sie zuletzt getragen? Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>

9.a) Sind die vom Schaden betroffenen Sachen noch anderweitig versichert? Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
9.b) Wenn ja, bitte Namen des Versicherers, Art und Höhe der Versicherung sowie Versicherungs- schein-Nr. angeben: _____
9.c) Wurden für diesen Schaden dort bereits Ersatzansprüche gestellt? Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>

10. Wie hat sich das Schadenereignis zugetragen? (Bitte eine ausführliche Schilderung, ggf. auf einem Beiblatt mit Skizze)

11.a) Haben Sie wegen der vom Schaden betroffenen Gegenstände auch Ansprüche gegen Dritte? Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
11.b) Wenn ja, weshalb, gegen wen und in welcher Höhe? _____
11.c) Ggf. Name, Anschrift des Versicherers, Versicherungsschein-Nr. _____

Bei Einbruchdiebstählen bitte beantworten

12. Sind Einbruchmerkmale erkennbar?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>
Wenn ja, wo (z. B. Beschädigungen an Wänden, Fenstern, Schlössern)	
13.a) Die Diebe benutzten zum Öffnen Nachschlüssel <input type="checkbox"/> die Originalschlüssel <input type="checkbox"/> andere Mittel <input type="checkbox"/>	
13.b) Um was für ein Schloss handelt es sich?	
13.c) Wo befanden sich die richtigen Schlüssel?	

Bei Einbruch in Kfz bitte beantworten

14.a) Art des Fahrzeuges (z.B. Pkw, Lkw)	14.b) War das Fzg. zur Tatzeit verschlossen?	14.c) War der Gebrauch des Fzg. beendet?
	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>

15.a) Wie lange stand das Fahrzeug am Tatort?	15.b) Warum stand es dort?
---	----------------------------

Bei Fahrraddiebstahl bitte beantworten

16.a) Wie lange stand das Fahrrad am Tatort?	16.b) Warum stand es dort?	16.c) War der Gebrauch beendet?
		Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>

17. Wie war das Fahrrad zur Tatzeit gesichert? <input type="checkbox"/> durch Fahrradschloss <input type="checkbox"/> durch

Bei Leitungswasserschaden bitte beantworten

18. Es ist eine Kaltwasseranlage <input type="checkbox"/> Warmwasseranlage <input type="checkbox"/> Zentralheizungsanlage <input type="checkbox"/> betroffen.

19.a) Was ist die Ursache?

19.b) In welchem Stockwerk und Raum ist Wasser ausgetreten?

19.c) Name des Mieters:

20. Bei wem hat das ausgetretene Leitungswasser Schäden angerichtet (Name, Stockwerk, Raum)

Bei Sturmschäden bitte beantworten

21. Wann sind die Dächer der beschädigten Gebäude letztmalig gründlich überholt worden?

22.a) Bestehen andere Sturmschäden in der näheren Umgebung?	22.b) Wenn ja, wo und welcher Art?
Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>	

23. Durch welche Umstände ist ein Sturm als Schadenursache erwiesen (z.B. Wetteramt)?

Bei Glasschäden bitte beantworten

24. Wie groß ist die vom Schaden betroffene Scheibe?	cm x cm
--	---------

25.a) Glasart der Scheibe?	25.b) Wer repariert?	25.c) Voraussichtlicher Preis der Reparatur?
		€

26. Material des Rahmens:	27. Verwendungszweck der Scheibe:
---------------------------	-----------------------------------

27. Schadenaufstellung (ggf. auf Beiblatt)	Schadenumfang	Wiederbeschaffungspreis in €
Genaue Bezeichnung der vom Schaden betroffenen Gegenstände mit Angaben über Art, Qualität und Lfd. Nr. Anschaffungsjahr	Genaue Beschreibung der Schäden, Art und Umfang der Beschädigung	
1		
2		
3		
4		
5		

Sind Sie vorsteuerabzugsberechtigt? Ja % Nein

Bei Entschädigung bitte ich um einen Verrechnungsscheck Überweisung auf das Konto Nr.:

bei: Bankleitzahl: Kontoinhaber:

Wann wurde der Versicherungsschein eingelöst bzw. der Beitrag für das laufende Versicherungsjahr an wen bezahlt?

Am: An:

Es wird hiermit erklärt, daß die vorstehenden Fragen und die Schadenaufstellung wahrheitsgemäß beantwortet bzw. erstellt wurden. Bewußt falsche Angaben können den Verlust des Ersatzanspruches bewirken. Eventuell vorhandene Reste der beschädigten Sache(n) müssen bis zur Freigabe durch die Gesellschaft aufbewahrt werden.

..... (Ort) (Datum) (Makler) (Versicherungsnehmer)