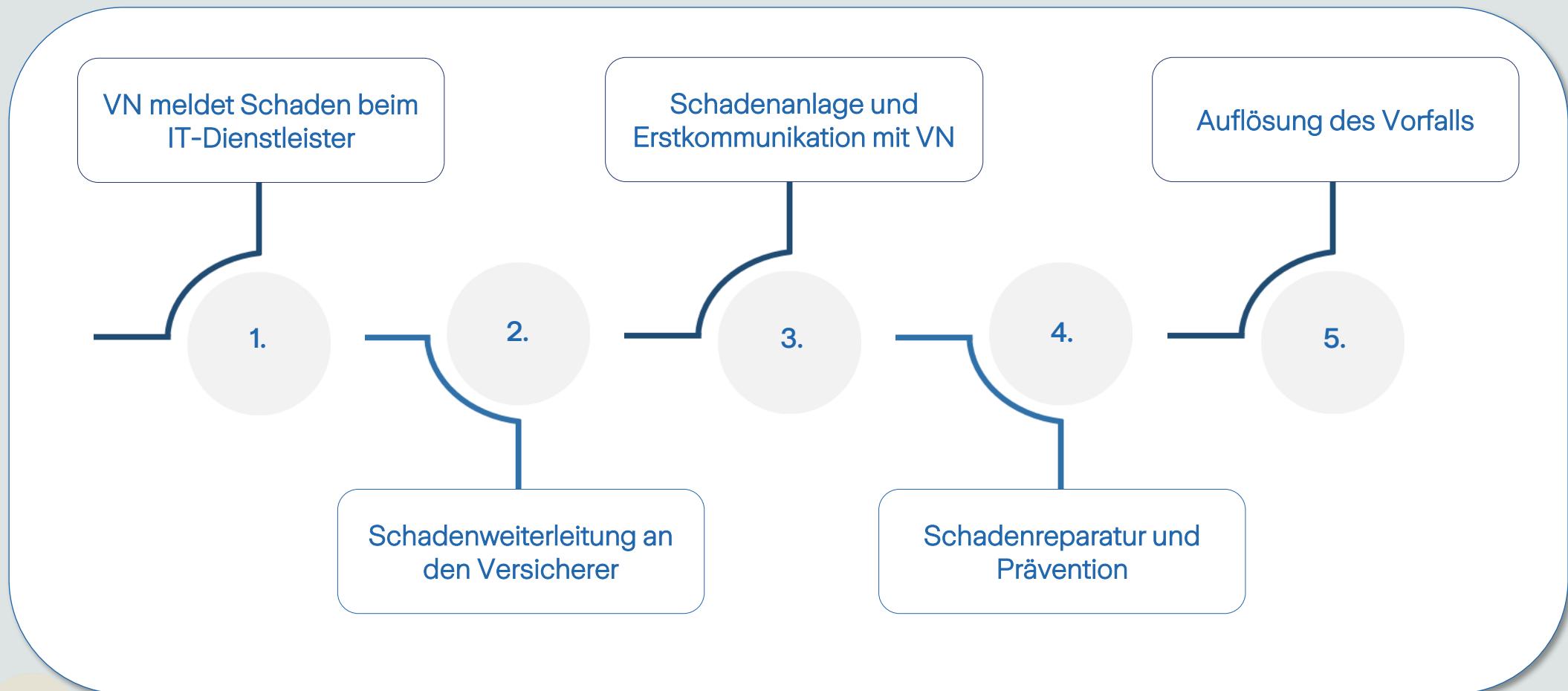


# Beispielhafter Schadenfall – Optimaler Prozessablauf



# Beispielhafter Schadenfall – Cyber-Vorfall

## Optimaler Prozessablauf



# Beispielhafter Schadenfall – Cyber-Vorfall



## Prozessbeschreibung

### Schadenfall

Der Versicherungsnehmer meldet einen Cyber-Schaden über die Notfallnummer des IT-Dienstleisters der Versicherung. Ein Mitarbeiter konnte nicht mehr mit der virtuellen Firmenkreditkarte zahlen. Als Ursache kamen Phishing-Mails oder eine manipulierte Website in Frage. Auf Empfehlung des IT-Dienstleisters sperre der Versicherungsnehmer sämtliche Firmenkreditkarten. Nach genauer Untersuchung konnte der Kartendienstanbieter den Schaden finden und unrechtmäßige Transaktionen rückbuchen, sodass kein finanzieller Schaden entstanden ist.

#### VN meldet Schaden beim IT-Dienstleister

- Der Versicherungsnehmer meldet einen Cyber-Schaden über die Notfallnummer des offiziellen IT-Dienstleisters der Versicherung

#### Schadenweiterleitung an den Versicherer

- Der IT-Dienstleister erstellt eine Neuschadenmeldung und übermittelt diese an den Versicherer
- Enthalten sind Kontaktdaten des Versicherungsnehmers, Schadendatum, und eine Kurzbeschreibung des Vorfalls
- Anforderung einer Schadennummer, um die weitere Kommunikation zu strukturieren

#### Schadenanlage und Erstkommunikation mit VN

- Das Claims-Team legt den Neuschaden an und kontaktiert den Versicherungsnehmer
- Dabei wird die Anlage des vermuteten Schadensfalls, die Schadennummer und der Hinweis auf die sofortige Klärung aller deckungsrechtlichen Fragen mitgeteilt
- Der Versicherungsnehmer wird gebeten, über neue Entwicklungen zu informieren

#### Schadenreparatur und Prävention

- Der IT-Dienstleister beginnt mit der Untersuchung des vermuteten Cyber-Schadens
- Der Versicherer verweist den Versicherungsnehmer an den IT-Dienstleister, als dieser Präventionsmaßnahmen anfragen möchte
- Der IT-Dienstleisters empfiehlt, sämtliche Firmenkreditkarten vorsorglich zu deaktivieren und neue Karten ausstellen zu lassen

#### Auflösung des Vorfalls

- Der Versicherungsnehmer hat dem Versicherer mitgeteilt, dass die unrechtmäßigen Transaktionen durch den Kartendienstanbieter rückgebucht werden konnten und kein finanzieller Schaden entstanden ist
- Das Claims-Team bedankt sich für die Rückmeldung und bestätigt die Schließung des Falls ohne Schadeneintritt