

Instructie voor onze nieuwe manier van schade melden

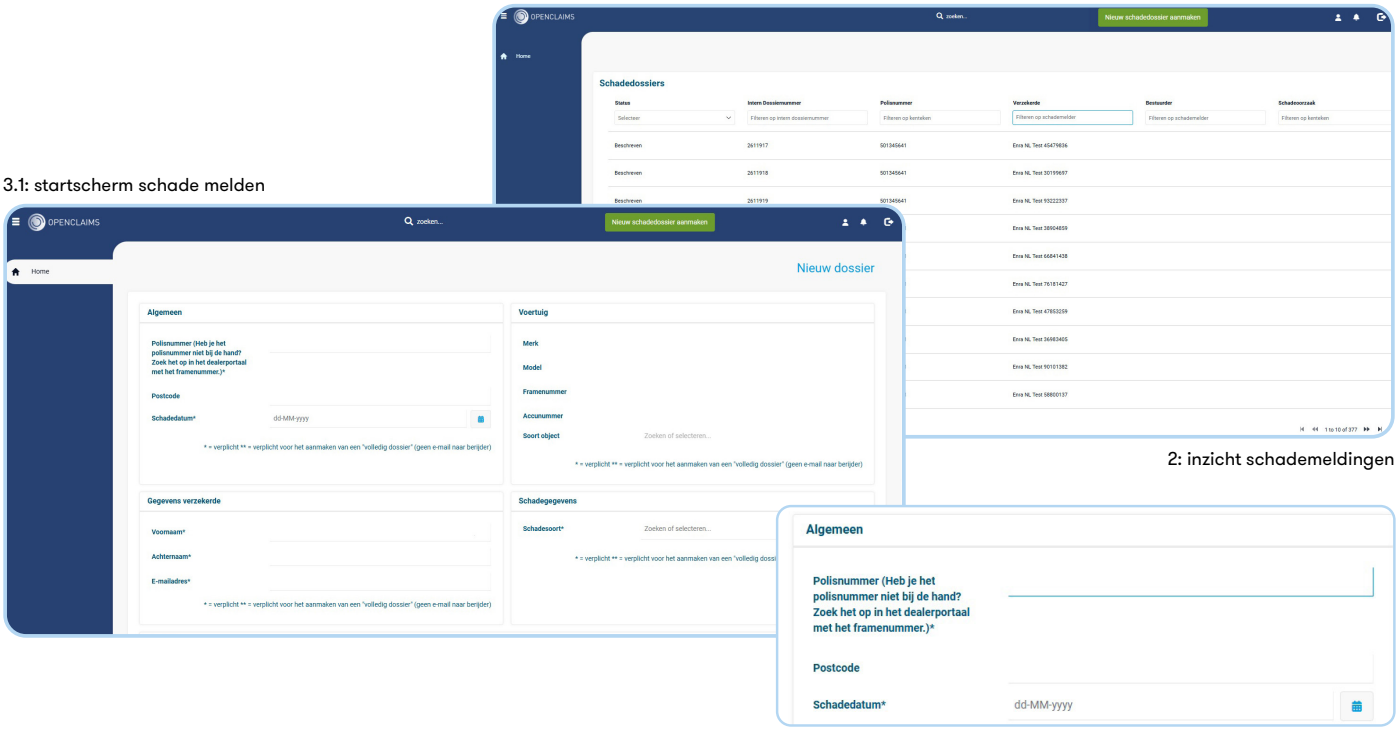
1. Startpunt: ENRA dealerportal

Je start met het schade melden in het ENRA dealerportal, je logt zoals je gewend bent in op www.enraonline.nl

- Klik in het menu op “Verzekeringen”
- Kies daarna voor “Schade Melden”

2. Inzicht schade meldingen

In Openclaims begin je altijd met het statussenoverzicht van alle schades die je in Openclaims hebt gemeld. Door op een schade te klikken kom je op de statuspagina van deze schade (zie pagina 2 voor een toelichting).



3.1: startscherm schade melden

2: inzicht schademeldingen

3.1: invullen polisnummer, postcode & schadedatum

3. Een nieuwe schade melden

1. Klik op de groene knop “nieuw schadedossier aanmaken”

3.1 Algemeen

2. Vul vervolgens **altijd** de volgende gegevens allemaal in onder het kopje “algemeen”.
   - Polisnummer
   - Postcode
   - Schadedatum



Instructie voor onze nieuwe manier van schade melden

3. Vervolgens worden de gegevens van de klant, de fiets en de polis opgehaald en wordt er een check gedaan op een eventuele dubbel gemelde schade.

3.2 Schadegegevens

4. Nadat de gegevens gecheckt zijn, kies je de schadesoort.

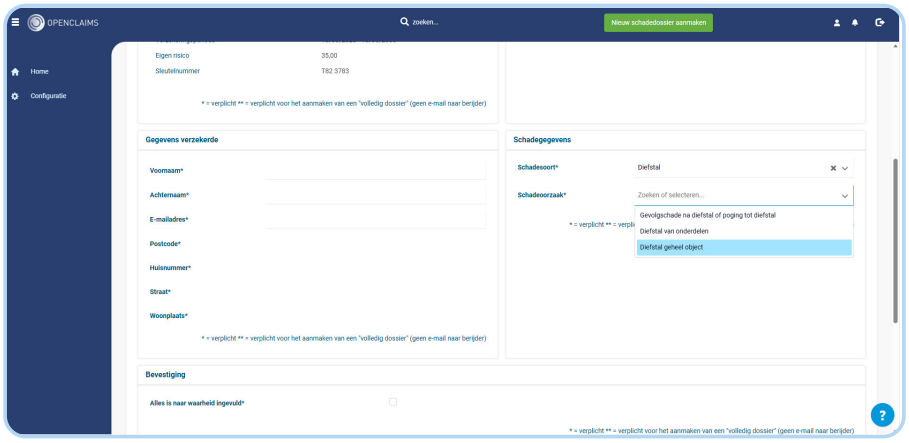
   Je kunt alleen kiezen uit schadesoorten die gemeld kunnen worden op de afgesloten dekking. Alle andere schadesoorten zijn grijs en kun je niet aanklikken.

   Vervolgens kun je de schadesoort met de volgende keuzes specificeren (indien gedekt):

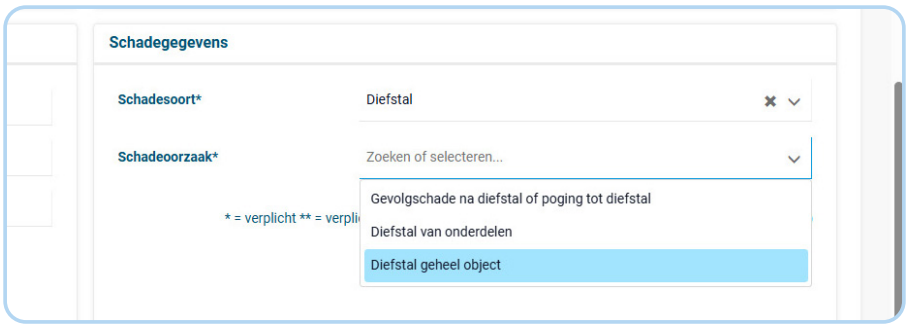
   Diefstal:
   - Gevolgschade na- of poging tot diefstal
   - Diefstal van onderdelen
   - Diefstal geheel object

   Reparatieschade:
   - Aanrijding met dier
   - Aanrijding met een ander voertuig (gemotoriseerd)
   - Aanrijding met een fietser
   - Aanrijding met een voetganger
   - Weersomstandigheden
   - Vandalisme
   - Brand
   - Aanrijding vast object of wegmeubilair
   - Valschade (voorheen eenzijdige aanrijding)

   Verlengde garantie
   - Verlengde fabrieksgarantie
   - DRG - Dealer garantie



3.2: kiezen schadesoort



3.2: kiezen schadesoort

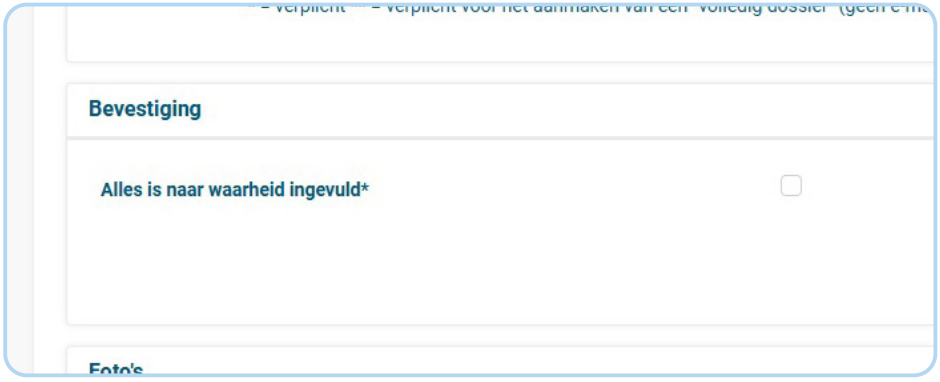
5. Per schadesoort hebben we aanvullende vragen, vul deze vragen naar waarheid en juist in.



Instructie voor onze nieuwe manier van schade melden

3.3 Bevestiging

6. Vervolgens check je de melding en geef je onder “Bevestiging” aan of alles naar waarheid is ingevuld.



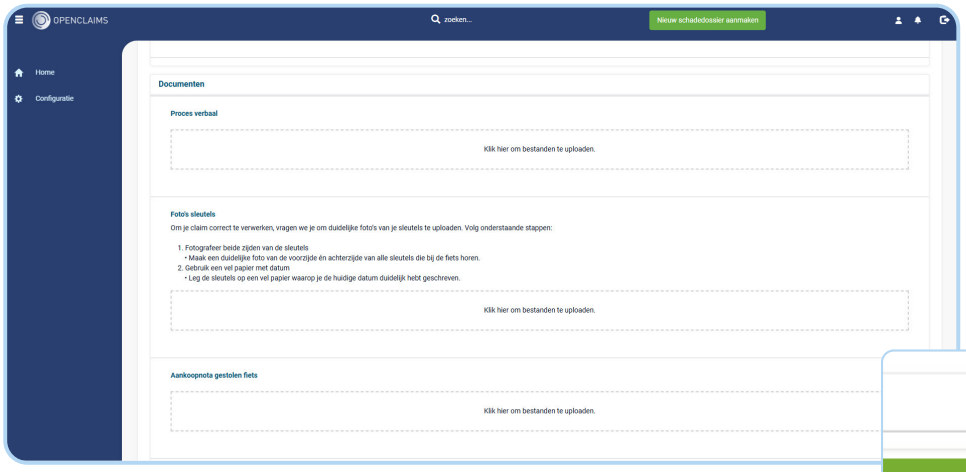
3.3: bevestiging

3.4 Foto’s

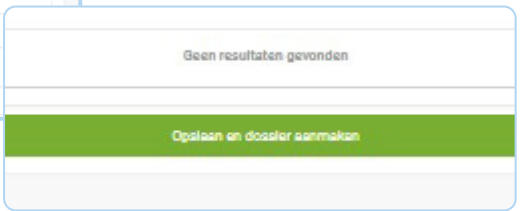
7. Bij elke schadesoort kun je foto’s aanleveren ter verduidelijking van de claim. Foto’s zijn niet verplicht.

3.5 Documenten

8. Per schadesoort zijn er een aantal documenten verplicht om aan te leveren. Deze kun je in de laatste stap uploaden. Je ziet alleen de benodigde documenten voor de gekozen schadesoort.



3.5: documentupload



3.6: insturen

3.6 Insturen

9. Als alle vragen zijn beantwoord en het dossier compleet en gecontroleerd is, kun je deze met de knop “Opslaan en dossier aanmaken” insturen.

   Vervolgens krijg je van ons per e-mail bericht met een bevestiging van de schadeclaim. Hierin lees je of de schade is goedgekeurd, deze in de wacht is geplaatst, er aanvullende documenten nodig zijn, of dat deze is geselecteerd als steekproef.



Instructie voor onze nieuwe manier van schade melden

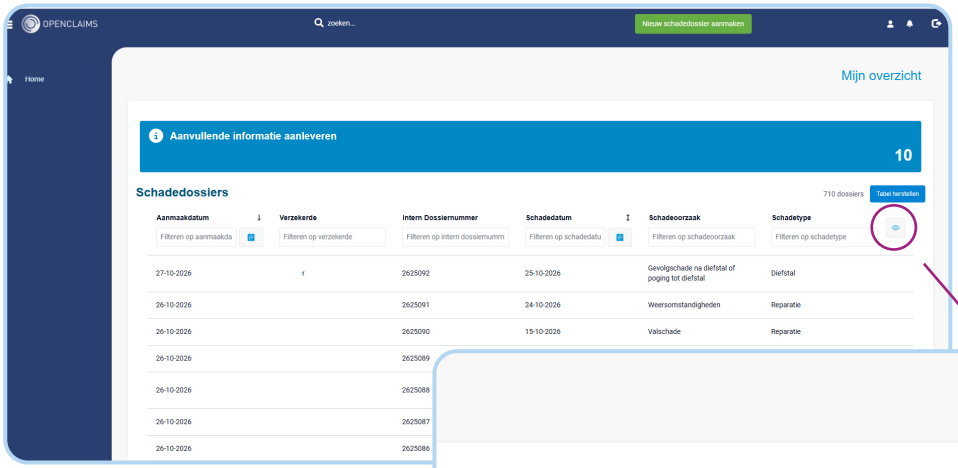
4. Status inzien en ontbrekende documenten

Via jouw dashboard zie je gemakkelijk de statussen van de door jou ingediende schades. Klik hiervoor in de lijst van schades op de juiste schade.

Op www.enra.nl/tech/openclaims vind je in onze FAQ de meest recente betekenissen van de zichtbare statussen.

Wanneer je op de schade klikt, kom je in het overzicht van de schade zelf. Daarin zie je onder andere de volgende gegevens:

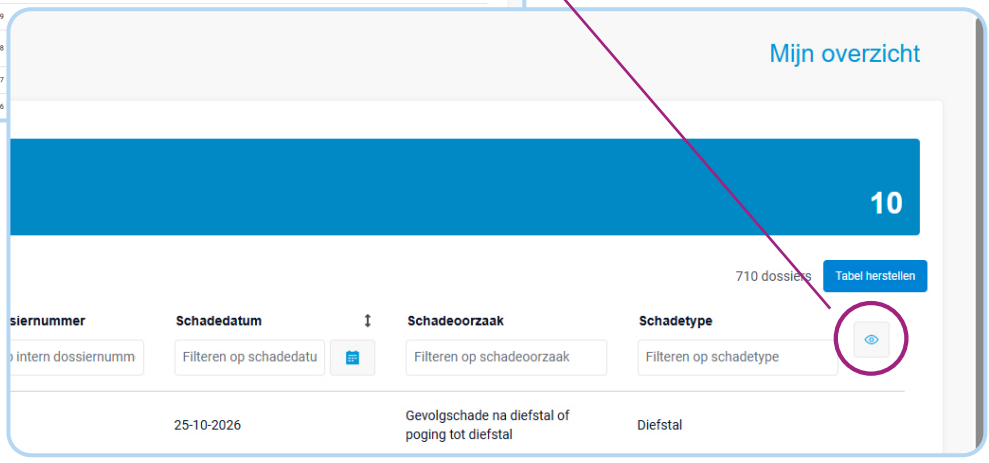
- overzicht van de ingediende schade
- op welke stukken er nog wordt gewacht
- welke stukken je al hebt aangeleverd
- in het geval van accuschade: een indicatie van de afschrijving



4: inzicht schademeldingen

Door middel van het oogje aan de rechterkant kun je selecteren welke gegevens jij wilt zien op deze overzichtspagina. De kolommen kun je ook in de gewenste volgorde slepen.

Met de grote blauwe balk bovenin filter je de dossiers waarin actie van jou benodigd is. Met de knop “tabel herstellen” krijg je alle dossiers weer in beeld. Klik op een dossier om de status en details van dat dossier te bekijken.



4. overzicht instellen naar eigen wens