Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde

Nationale Suisse stellt Ihnen ein modernes und effizientes Mittel für Ihre Schadenmeldung zur Verfügung. Bitte nutzen Sie diese Möglichkeit. Dafür sind wir Ihnen sehr dankbar.

Zögern Sie nicht, mit uns Kontakt aufzunehmen, falls Sie auf allfällige Fragen in der nachfolgenden Zusammenstellung keine Antwort finden.

Kundenservice Center:	Tel.:	E-Mail:
▪ deutsche Schweiz:	061 425 88 00	schadenzentrum-deutsche-schweiz@nationalesuisse.ch
▪ welsche Schweiz:	021 612 62 62	sinistres-romandie@nationalesuisse.ch
▪ Tessin:	091 961 63 00	ticino-sinistri@nationalesuisse.ch

Freundliche Grüsse

Nationale Suisse

Fragen

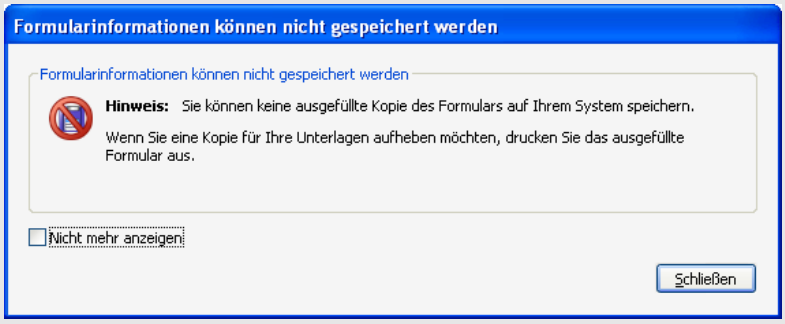
1 Welche Versionen von Adobe Reader werden unterstützt?
2 Beim Download erscheint der Systemhinweis "Formularinformationen können nicht gespeichert werden". Wie unterdrücke ich ihn?
3 Was bedeuten die Farben in den Erfassungsmasken?
4 Weshalb kann ich das Formular nicht absenden?
5 Beim Senden erscheint eine Sicherheitswarnung. Was muss ich tun?
6 Wie speichere oder drucke ich den mit der Sendebestätigung gelieferten Beleg (PDF-Datei)?
7 Weshalb erhalte ich nach "Formular senden" keine Sendebestätigung?
8 Weshalb erhalte ich nicht das richtige Bestätigungsbild?
9 Wie kann ich die Funktion "Autom. ausfüllen" aktivieren?
10 Wie übermittle ich die Schadenmeldung an Nationale Suisse, falls die Online-Verbindung nicht zustande kommt?
11 Wie speichere ich ein Formular?
12 Welche weiteren Dienstleistungen bietet Nationale Suisse nach Verarbeitung der Schadenmeldung?

Antworten

1 Welche Versionen von Adobe Reader werden unterstützt?

Die reibungslose Übermittlung der Schadenmeldung ist **ab Version 7.0.1 von** Adobe Reader gewährleistet.

2 Beim Download erscheint der Systemhinweis "Formularinformationen können nicht gespeichert werden". Wie unterdrücke ich ihn?



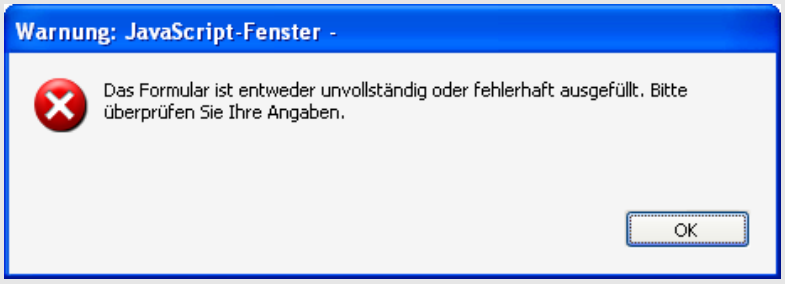
Bitte markieren Sie "Nicht mehr anzeigen".

Anmerkung: Die übermittelten Daten können selbstverständlich gespeichert werden. Beachten Sie dazu die Fragen 6 und 11.

3 Was bedeuten die Farben in den Erfassungsmasken?

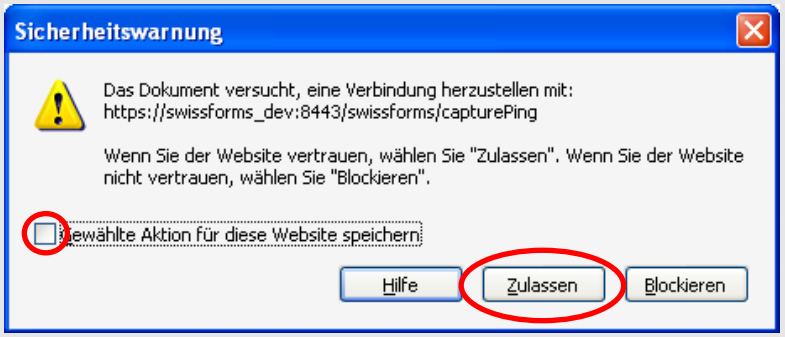
	gelb:	aktuelle Cursor-Position
	blau:	fakultatives Eingabefeld
	hellrosa:	erforderliches Eingabefeld
	grün:	Eingabe OK
	dunkelrosa:	Eingabe ungültig

4 Weshalb kann ich das Formular nicht absenden?



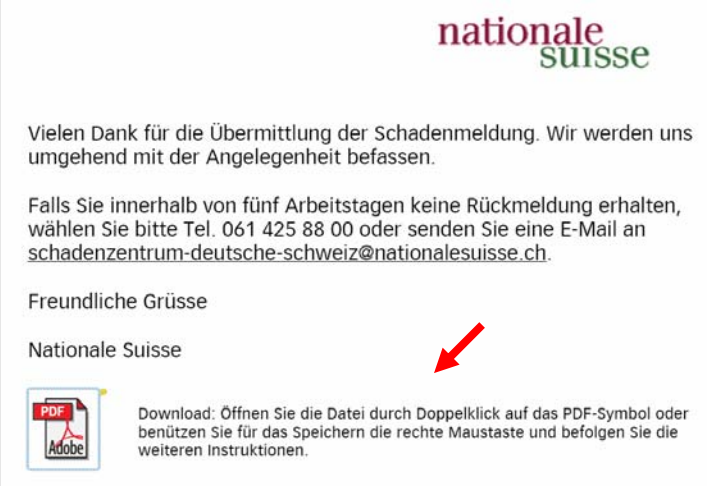
Diese Warnung weist darauf hin, dass mindestens eine Eingabe fehlt, unvollständig oder fehlerhaft ist. Achten Sie auf die dunkelrosa unterlegten Eingabefelder (vgl. Ziff. 3) und ändern/ergänzen Sie den Eintrag. Üblicherweise steht der Cursor auf dem ersten beanstandeten Eingabefeld.

5 Beim Senden erscheint diese Sicherheitswarnung. Was muss ich tun?



- Bitte markieren Sie "Gewählte Aktion für diese Website speichern", falls Sie diese Warnung nicht mehr erhalten wollen.
- Klicken Sie auf **Zulassen**; die Daten werden automatisch, online/verschlüsselt an Nationale Suisse übermittelt (https bedeutet **HyperText Transfer Protocol Secure** und dient zur Verschlüsselung und Authentifizierung der Kommunikation zwischen Webserver und Browser im World Wide Web).
- **Blockieren** löscht die Sicherheitswarnung; es werden keine Daten übermittelt.

6 Wie speichere oder drucke ich den mit der Sendebestätigung gelieferten Beleg (PDF-Datei)?



Befolgen Sie bitte die Download-Instruktionen in dieser Sendebestätigung.

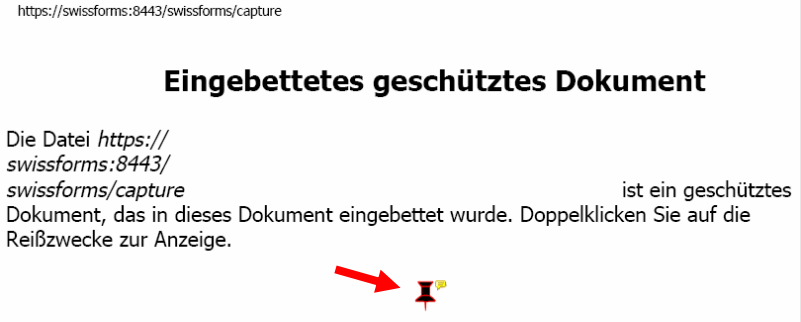
Speichern eines Formulars: Beachten Sie Ziff. 11.

7 Weshalb erhalte ich nach "Formular senden" keine Sendebestätigung?

- Bitte prüfen Sie, ob Sie tatsächlich **online** arbeiten.
- Wenden Sie sich an den Netzwerk-Administrator oder Provider, falls Sie an ein Netzwerk angeschlossen sind, oder überprüfen Sie die Einstellungen und Log-Dateien Ihrer Firewall (Informationen finden Sie in Ihrem Benutzerhandbuch zur Firewall oder erhalten Sie via Hotline des Firewall-Herstellers).

8 Weshalb erhalte ich nicht das richtige Bestätigungsbild?

Anstelle der Sendebestätigung (vgl. 6) erhalte ich dieses Bild:



Falls Sie anstelle der Gratisversion von **Adobe Reader** mit der Vollversion **Adobe Acrobat Professional** arbeiten, wird dieses Bild vor der Sendebestätigung von Nationale Suisse eingeschoben. Durch Doppelklick auf die Reiszwecke erhalten Sie die richtige Sendebestätigung.

9 Wie kann ich die Funktion "Autom. ausfüllen" aktivieren?

Ausgangslage: Sie wollen die Vorteile der automatischen Ausfüllfunktion nutzen, bei der Eingabe in die Formularfelder werden jedoch keine Vorschläge angezeigt.

Was tun? Adobe Reader öffnen und unter **Bearbeiten** > **Grundeinstellungen** > **Kategorie: Formulare** > **Autom. ausfüllen:** von **"Deaktiviert"** auf **"Einfach"** oder **"Erweitert"** setzen.

Bitte beachten Sie die weiteren Systemhinweise sowie die Option "Liste mit Einträgen bearbeiten...".

10 Wie übermittle ich die Schadenmeldung an Nationale Suisse, falls die Online-Verbindung nicht zustande kommt?

Drucken Sie das ausgefüllte Formular samt Barcode (seine Berechnung kann je nach Leistungsfähigkeit Ihres Systems eine gewisse Zeit dauern) aus und übermitteln Sie dieses per Post an:

Nationale Suisse
Kundenservice Center deutsche Schweiz
Wuhrmattstr. 23
4103 Bottmingen

oder:

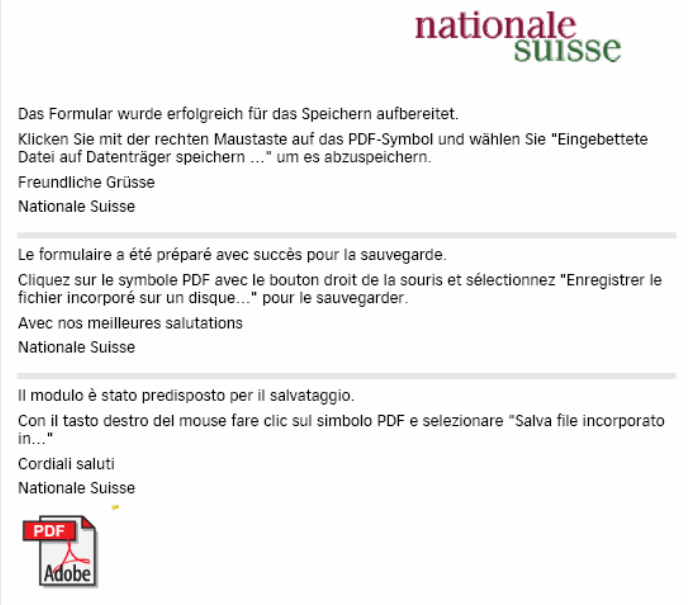
Nationale Suisse
Centre de services clientèle Romandie
Avenue des Figuiers 43
1000 Lausanne 3

Nationale Suisse
Centro Servizio Clienti per il Ticino
Via La santa 7
6962 Viganello

11 Wie speichere ich ein Formular?

Was tun, um ein teilweise ausgefülltes und noch zu ergänzendes Formular zwischenzuspeichern oder eine vollständige und an Nationale Suisse übermittelte Meldung für allfällige weitere Unfälle zu speichern?

- Formular speichern anklicken.
- in der Bestätigung (vgl. Bild rechts) mit der rechten Maustaste das PDF-Symbol anklicken und "Eingebettete Datei auf Datenträger speichern..." wählen
- Datei nach Ihren Bedürfnissen speichern



Speichern des mit der Sendebestätigung erhaltenen Belegs: Beachten Sie Ziff. 6.

12 Welche weiteren Dienstleistungen bietet Nationale Suisse nach Verarbeitung der Schadenmeldung?

- Sie als Kundin/Kunde erhalten per Mail Referenz-/Kontaktangaben sowie
  - *in der Krankentaggeldversicherung:* das **Bestätigungsschreiben inkl. Krankenkarte**,
  - *in der UVG-Versicherung:* das **Doppel für den Arbeitgeber** (wegen ihrer Sensibilität nicht Gegenstand dieses Dokuments sind die Gehaltsangaben).
- Der **behandelnde Arzt** resp. das **Spital** wird mit dem **Arztzeugnis** (in UVG zusätzlich mit dem **Arztschein**) direkt bedient.
- Die **versicherte Person** erhält direkt von Nationale Suisse
  - *in der Krankentaggeldversicherung:* das **Bestätigungsschreiben inkl. Krankenkarte**,
  - *in der UVG-Versicherung:* den **Apotheker-** und den **Unfallschein** (Unfall **mit** Arbeitsunfähigkeit) bzw. den **Apothekerschein** (Unfall **ohne** Arbeitsunfähigkeit).