



Guida operativa alla gestione sinistri

Versione: 1.5
Stato: definitivo
Data d'elaborazione: 07.07.2014

Oxygen

Oxygen è una piattaforma informatica per la gestione di quattro distinte aree

1. Polizze
2. Sinistri
3. Ricambi
4. Noleggi

In questa guida vengono spiegate passo dopo passo tutte le procedure per la **Gestione Sinistri**.

Login

Ecco come appare la finestra per l'accesso al sistema con la richiesta di autenticazione



oxygen GESTIONE SINISTRI ACCEDI

Accedi

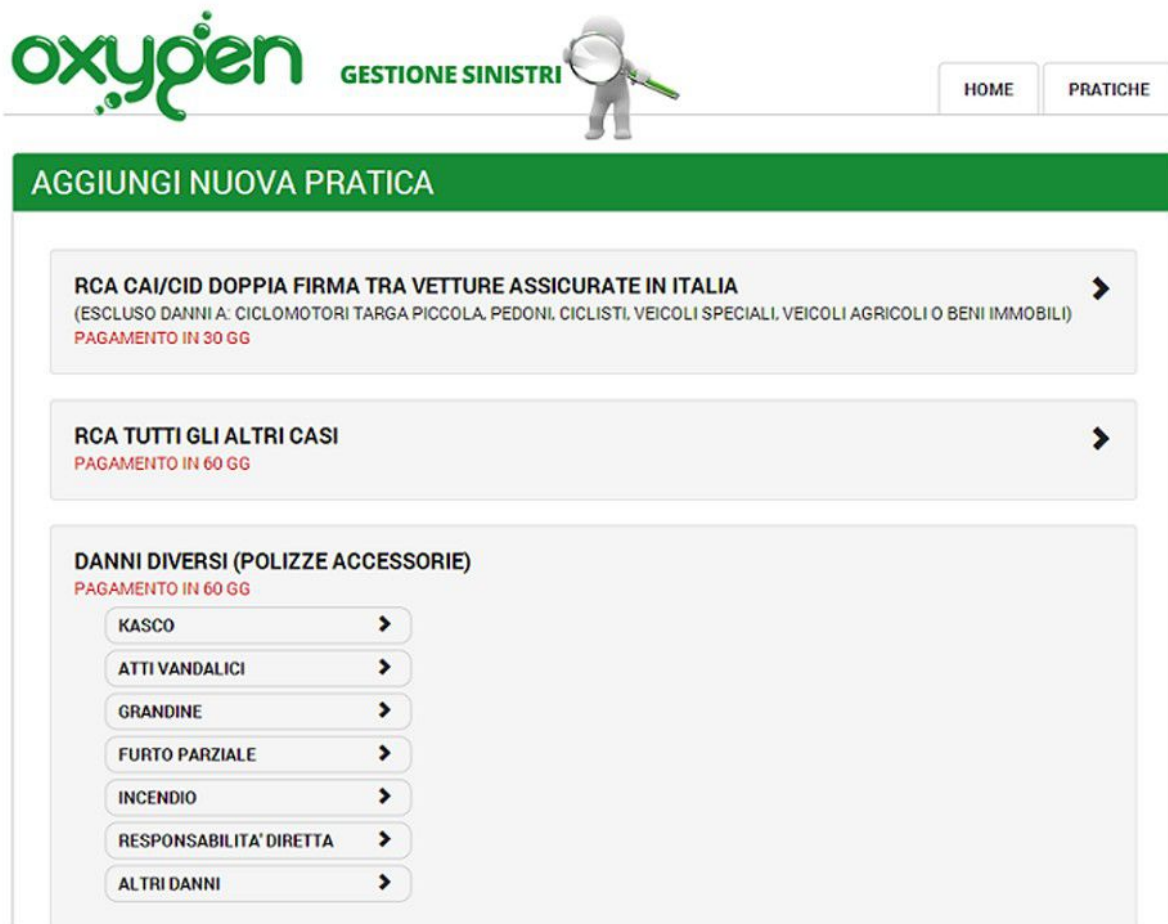
Nome utente:

Password:

ACCEDI

Il **Nome utente** e la **Password** sono gli stessi del sito **MioCarroziere.it**.

Tipologia di sinistro



The screenshot shows the Oxygen website interface for adding a new claim. At the top left is the Oxygen logo and the text 'GESTIONE SINISTRI' next to a 3D character holding a magnifying glass. On the top right are 'HOME' and 'PRATICHE' buttons. A green header bar contains the text 'AGGIUNGI NUOVA PRATICA'. Below this, there are three main categories of claims, each with a right-pointing arrow:

- RCA CAI/CID DOPPIA FIRMA TRA VETTURE ASSICURATE IN ITALIA**
(ESCLUSO DANNI A: CICLOMOTORI TARGA PICCOLA, PEDONI, CICLISTI, VEICOLI SPECIALI, VEICOLI AGRICOLI O BENI IMMOBILI)
PAGAMENTO IN 30 GG
- RCA TUTTI GLI ALTRI CASI**
PAGAMENTO IN 60 GG
- DANNI DIVERSI (POLIZZE ACCESSORIE)**
PAGAMENTO IN 60 GG
 - KASCO
 - ATTI VANDALICI
 - GRANDINE
 - FURTO PARZIALE
 - INCENDIO
 - RESPONSABILITA' DIRETTA
 - ALTRI DANNI

Nell'inserimento di una nuova pratica si presentano tre casi:

1. CAI/CID presente
2. CAI/CID assente
3. Danni diversi (polizze accessorie)

Si compilano i dati del veicolo danneggiato.

DATI CLIENTE DANNEGGIATO

TARGA VEICOLO *	MARCA VEICOLO *	MODELLO VEICOLO *	DATA IMMATRICOLAZIONE *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value=""/>
ASSICURAZIONE *	SCADENZA POLIZZA		
<input type="text"/>	<input type="text" value=""/>		
NOME *	COGNOME *	RAGIONE SOCIALE	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
EMAIL	TELEFONO		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		

In assenza di CAI/CID occorre compilare anche la scheda dei dati della controparte.

DATI CONTROPARTE RESPONSABILE

TARGA VEICOLO	MARCA VEICOLO	MODELLO VEICOLO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ASSICURAZIONE	SCADENZA POLIZZA	
<input type="text"/>	<input type="text" value=""/>	
NOME	COGNOME	RAGIONE SOCIALE
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TELEFONO		
<input type="text"/>		

DOCUMENTI

CARICA DOCUMENTI

Nei primi due casi occorre allegare anche tutti i documenti per l'istruzione della pratica secondo la tabella seguente:

	CAI/CID presente	CAI/CID assente
Carta d'identità	x	x
Cessione del credito	x	x
Modello CAI	x	
Contratto di assicurazione	x	x
Dichiarazione IVA	x	x
Libretto (fronte/retro)	x	x

Una volta inseriti i riferimenti del sinistro un primo possibile stato potrebbe essere quello della **CARTELLA INCOMPLETA** (figura seguente).

← TORNA ALLA LISTA
MODIFICA LA PRATICA
ELIMINA LA PRATICA

CAIO TIZIO | Targa: AA222BB | Data sinistro: 30/05/2014

OUTLOOK
CLIENTE
CONTROPARTE
TESTIMONI / ALTRI VEICOLI (0)
DOCUMENTI (0)
FOTOGRAFIE (0)
STORICO

STATO DELLA PRATICA INCOMPLETA

RCA INDENNIZZO DIRETTO - CARD
 PAGAMENTO IN 30 GIORNI

GARANTE
 scegli...

COLORE ASSEGNATO DAL GARANTE
 NON ASSEGNATO

CLIENTE DANNEGGIATO
 TIZIO CAIO
 Tel.: 02***** - E-mail: TIZIO@CAIO.IT

Controparte
 PIPPO PLUTO
 Tel.: - E-mail:

SINISTRO DEL 30/05/2014
 VIA OXYGEN N.12 MILANO (MILANO)
 TAMPONAMENTO

In questa ipotesi occorre modificare la pratica finché lo stato sia **CARTELLA COMPLETA**.

Informativa per il cliente

Per trasparenza nei suoi riguardi, il cliente deve essere informato sulle modalità di gestione del sinistro, sulla cessione di credito e su alcune informazioni concernenti l'auto sostitutiva.

È possibile quindi trasmettere al cliente i documenti **via email** oppure in forma **cartacea** insieme alle credenziali (nome utente e password) per l'accesso alla cartella. Il cliente può visionare tutta la documentazione, le foto e il documento fiscale.

I documenti (pratica e allegati) possono essere resi riservati. I file possono essere rinominati per una migliore riconoscibilità.

[←TORNA ALLA PRATICA](#)

DOCUMENTI: MODIFICA DETTAGLI DOCUMENTO

DETTAGLI

TITOLO *

CID - CAI

ESTENSIONE

.JPG

RISERVATO



✓ SALVA MODIFICHE

■ A A | Targa: A | Data sinistro: 04/07/2014

Termine per liquidazione:
06/08/2014

OUTLOOK

CLIENTE

CONTROPARTE

TESTIMONI / ALTRI VEICOLI (0)

DOCUMENTI (1)

FOTOGRAFIE (0)

STORICO

AGGIUNGI NUOVO DOCUMENTO



4251-MODULO-CID.JPG
07/07/2014

DOWNLOAD

MODIFICA

ELIMINA

Intervento del garante


Il garante viene scelto tra quelli elencati in un menu a tendina. Al garante viene inviata automaticamente tutta la documentazione della pratica.


Dopo la presa in carico da parte del garante lo stato della pratica passa in **GESTIONE DAL GARANTE**.


[←TORNA ALLA LISTA](#) [MODIFICA LA PRATICA](#)


■ CAIO TIZIO | Targa: AA222BB | Data sinistro: 30/05/2014


OUTLOOK	CLIENTE	CONTROPARTE	TESTIMONI / ALTRI VEICOLI (0)	DOCUMENTI (0)	FOTOGRAFIE (0)	STORICO
----------------	---------	-------------	-------------------------------	---------------	----------------	---------


 **STATO DELLA PRATICA IN GESTIONE DAL GARANTE**

 **RCA INDENNIZZO DIRETTO - CARD**
PAGAMENTO IN 30 GIORNI

 **COLORE ASSEGNATO DAL GARANTE**
NON ASSEGNATO

 **GARANTE**
FRANCESCO ROSSI
Tel.: - E-mail:garante@sitesolutions.it




 **CLIENTE DANNEGGIATO**
TIZIO CAIO
Tel.: 02***** - E-mail:TIZIO@CAIO.IT

 **Controparte**
PIPPO PLUTO
Tel.: - E-mail:

SINISTRO DEL 30/05/2014
VIA OXYGEN N.12 MILANO (MILANO)
TAMPONAMENTO

Assegnazione colore della pratica

Il garante assegna un colore (verde, giallo o rosso) alla pratica.

<i>Colore</i>	<i>Significato</i>
	Sono presenti tutti gli elementi per procedere perché la dinamica del sinistro è favorevole al nostro cliente
	Mancano alcune informazioni oppure la pratica è incompleta oppure la dinamica dell'incidente non è chiara
	Esiste una colpa parziale (concorso di colpa) o totale del cliente.

Quando il garante avrà inviata la PEC di apertura del sinistro integrando le credenziali di accesso alla cartella per periti e liquidatori lo stato della pratica passa **in attesa di liquidazione**.

Lavorazione

Durante la lavorazione il **perito** può visionare il veicolo. Il carrozziere trasmette le credenziali di accesso alla pratica (specifiche per quella pratica) via email o mediante un documento cartaceo.

In base allo status della pratica si decide se il veicolo viene riparato o no. In caso di riparazione occorre integrare le informazioni della pratica con:

1. Fotografie delle lavorazioni
2. Documento fiscale
3. Contratto di noleggio (solo se tale servizio è richiesto)


Liquidazione


Viene aggiunta una barra azzurra che, riducendosi in lunghezza con il passare dei giorni, indica dinamicamente l'avvicinarsi della data di scadenza della liquidazione.


[← TORNA ALLA LISTA](#) [MODIFICA LA PRATICA](#)


CAIO TIZIO | Targa: **AA222BB** | Data sinistro: **30/05/2014** Termine per liquidazione:
26/07/2014


OUTLOOK CLIENTE CONTROPARTE TESTIMONI / ALTRI VEICOLI (0) DOCUMENTI (0) FOTOGRAFIE (0) STORICO


 **STATO DELLA PRATICA IN ATTESA LIQUIDAZIONE**

 **RCA INDENNIZZO DIRETTO - CARD**
PAGAMENTO IN 30 GIORNI

 **COLORE ASSEGNATO DAL GARANTE**
VERDE

 **GARANTE**
STEFANO MANNACIO
Tel.: - E-mail: smannacio@tiscali.it

 **CLIENTE DANNEGGIATO**
TIZIO CAIO
Tel.: 02***** - E-mail: TIZIO@CAIO.IT

 **Controparte**
PIPPO PLUTO
Tel.: - E-mail:

SINISTRO DEL 30/05/2014
VIA OXYGEN N.12 MILANO (MILANO)
TAMPONAMENTO

Si possono avere sette opzioni diverse di stato di liquidazione.

1. liquidazione completa
2. liquidazione parziale
3. liquidazione parziale senza nolo
4. liquidazione parziale con concorso di colpa
5. liquidazione con assegno al cliente invece che alla carrozzeria
6. liquidazione assente per evento incompatibile
7. liquidazione assente con esito stragiudiziale

Le tabelle successive esemplificano possibili stati di liquidazione



Data sinistro	Stato	Tipo	Cliente danneggiato	Garante	Invio PEC	Scadenza	Offerta	Pagamento
02/06/2014 VIA OXYGEN N.12 MILANO	 LIQUIDAZIONE COMPLETA	RCA CARD Pagamento in 30gg	TIZIO CAIO AA222BB - FIAT PUNTO MATRIX ASSICURAZIONI	STEFANO MANNACIO	26/06/2014	26/07/2014		26/06/2014
29/05/2014 VIA OXYGEN N.12 MILANO	 LIQUIDAZIONE PARZIALE	RCA CARD Pagamento in 30gg	TIZIO CAIO AA222BB - FIAT PUNTO MATRIX ASSICURAZIONI	STEFANO MANNACIO	26/06/2014	26/07/2014	26/06/2014	
27/05/2014 VIA OXYGEN N.12 MILANO	 LIQUIDAZIONE PARZIALE MANCA NOLO	RCA CARD Pagamento in 30gg	TIZIO CAIO AA222BB - FIAT PUNTO MATRIX ASSICURAZIONI	STEFANO MANNACIO	26/06/2014	26/07/2014	26/06/2014	
30/05/2014 VIA OXYGEN N.12 MILANO	 LIQUIDAZIONE PARZIALE RESPONSABILITA' CONCORSUALE	RCA CARD Pagamento in 30gg	TIZIO CAIO AA222BB - FIAT PUNTO MATRIX ASSICURAZIONI	STEFANO MANNACIO	26/06/2014	26/07/2014	26/06/2014	

Tabella 1



04/06/2014 FV'DV DFG	 LIQUIDAZIONE PARZIALE MANCA NOLO	RCA CARD Pagamento in 30gg	DFG DFGDFG FDGSDFGD - DSFGFG DSFGDSFG DSFGSDFG	STEFANO MANNACIO	24/06/2014	24/07/2014	24/06/2014	
04/06/2014 VIA CANALI MILANO	 ASSEGNO AL CLIENTE	RCA CARD Pagamento in 30gg	PIPPO TIZIO AA222BB - FIAT PANDA ABC SPA	STEFANO MANNACIO	23/06/2014	23/07/2014	26/06/2014	

Tabella 2



21/06/2014 VIA DARWIN 2 CAGLIARI	 LIQUIDAZIONE PARZIALE	RCA CARD Pagamento in 30gg	MGM MASI MASI DX983WS - RENAULT MODUS ALLIANZ	STEFANO MANNACIO	21/06/2014	21/07/2014	21/06/2014	
19/06/2014 FFFF GG GGGGGGGFFFFF	 ASSEGNO AL CLIENTE	RCA CARD Pagamento in 30gg	DDDD HHHHH DDDDDD - FFFFF JJJJJ DIFF.	GIAMPAOLO BIZZARRI	20/06/2014	20/07/2014	20/06/2014	
04/06/2014 GYUK RYUKMY	 IN ATTESA LIQUIDAZIONE	RCA CARD Pagamento in 30gg	56VY 56VY RET - TYH 56VY 5V6Y	MASSIMO ZANETTI	19/06/2014	19/07/2014		
27/05/2014 VIA ZANOTTI BOLOGNA	 LIQUIDAZIONE PARZIALE RESPONSABILITA' CONCORSUALE	RCA CARD Pagamento in 30gg	SILVIO BERLUSCONI UJUIJ - VW GOLF ARCA	MASSIMO ZANETTI	19/06/2014	19/07/2014	19/06/2014	

Tabella 3


29/06/2014 VIA SOLFERINO BOLOGNA	 IN ATTESA LIQUIDAZIONE	RCA CARD Pagamento in 30gg	FLAVIO BRIATORE AS34512 - FERRARI FEFEF MILANO	MASSIMO ZANETTI	19/06/2014	19/07/2014		
08/05/2014 VIA CARLETTO 15 BOLOGNA	 LIQUIDAZIONE PARZIALE MANCA NOLO	RCA CARD Pagamento in 30gg	UGO FANTOZZI 45156 - FIAT 500 VITTORIA	MASSIMO ZANETTI	19/06/2014	19/07/2014	19/06/2014	
30/04/2014 VBNVBN VBNCVN	 LIQUIDAZIONE COMPLETA	RCA CARD Pagamento in 30gg	BVNVBNVBN VBNVBNCVN VBNVBNCVN - CVBNCVBN CLBNVBNCBN VBNVBNCV	STEFANO MANNACIO	19/06/2014	19/07/2014		19/06/2014
01/01/0001 34534 545345	 IN CAUSA	RCA CARD Pagamento in 30gg	34534 YRTYRTYRT 345345 - 345543 245345 324534	STEFANO MANNACIO	19/06/2014	19/07/2014	19/06/2014	
01/01/0001 34534 545345	 IN ATTESA LIQUIDAZIONE	RCA CARD Pagamento in 30gg	34534 YRTYRTYRT 345345 - 345543 245345 324534	STEFANO MANNACIO	19/06/2014	19/07/2014		

Tabella 4






27/05/2014 AAA AAA	 LIQUIDAZIONE PARZIALE	RCA CARD Pagamento in 30gg	WER WQERE EREWQRWQER - ERQWERWER WERWQER WERWER	STEFANO MANNACIO	13/06/2014	13/07/2014	13/06/2014	
27/05/2014 AAA AAA	 LIQUIDAZIONE PARZIALE RESPONSABILITA' CONCORSUALE	RCA CARD Pagamento in 30gg	WER WQERE EREWQRWQER - ERQWERWER WERWQER WERWER	STEFANO MANNACIO	12/06/2014	12/07/2014	12/06/2014	
11/06/2014 VIA DELLA BARCA BOLOGNA	 LIQUIDAZIONE COMPLETA	RCA CARD Pagamento in 30gg	MASIMO SDFS SDGGGHASG - FGDFSGGEG GDGDSFGDSFG SASA	STEFANO MANNACIO	12/06/2014	12/07/2014		12/06/2014
11/06/2014 SSDDDD FSDFSDF	 LIQUIDAZIONE PARZIALE MANCA NOLO	RCA CARD Pagamento in 30gg	XCZXCZ CZXZXC SADFS - DFSDFSDFSDF DFGDFGDF SASA	STEFANO MANNACIO	12/06/2014	12/07/2014	12/06/2014	
06/06/2014 VIA SIMEWTO 3 CAGLIARI	 ASSEGNO AL CLIENTE	RCA CARD Pagamento in 30gg	RICCARDO Melis BX783TJ - PEUGEOT 206 DIRECT LINE	STEFANO MANNACIO	12/06/2014	12/07/2014	12/06/2014	

Tabella 5





04/06/2014 dsw sdbsd	 LIQUIDAZIONE COMPLETA	RCA NO CARD Pagamento in 60gg	sdf sdf SDF - sd sd df	STEFANO MANNACIO	09/06/2014	08/08/2014		12/06/2014
09/06/2014 via della barca BOLOGNA	 LIQUIDAZIONE COMPLETA	RCA CARD Pagamento in 30gg	davide galli DD123MM - FIAT croma milano	STEFANO MANNACIO	09/06/2014	09/07/2014		09/06/2014
05/06/2014 Via la marmorea Biella	 LIQUIDAZIONE COMPLETA	RCA CARD Pagamento in 30gg	Sonia Monteleone ASSASSINO - Fiat Punto Ugo	STEFANO MANNACIO	12/06/2014	12/07/2014		12/06/2014
01/01/0001 VIA LIGURIA ORISTANO	 LIQUIDAZIONE PARZIALE	RCA CARD Pagamento in 30gg	FABRIZIO CONTU AV111AV - ALFA ROMEO GIULIETTA VITTORIA	STEFANO MANNACIO	12/06/2014	12/07/2014	12/06/2014	12/06/2014

Tabella 6