



# Guida operativa alla gestione sinistri

**Versione:** 1.4  
**Stato:** bozza  
**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

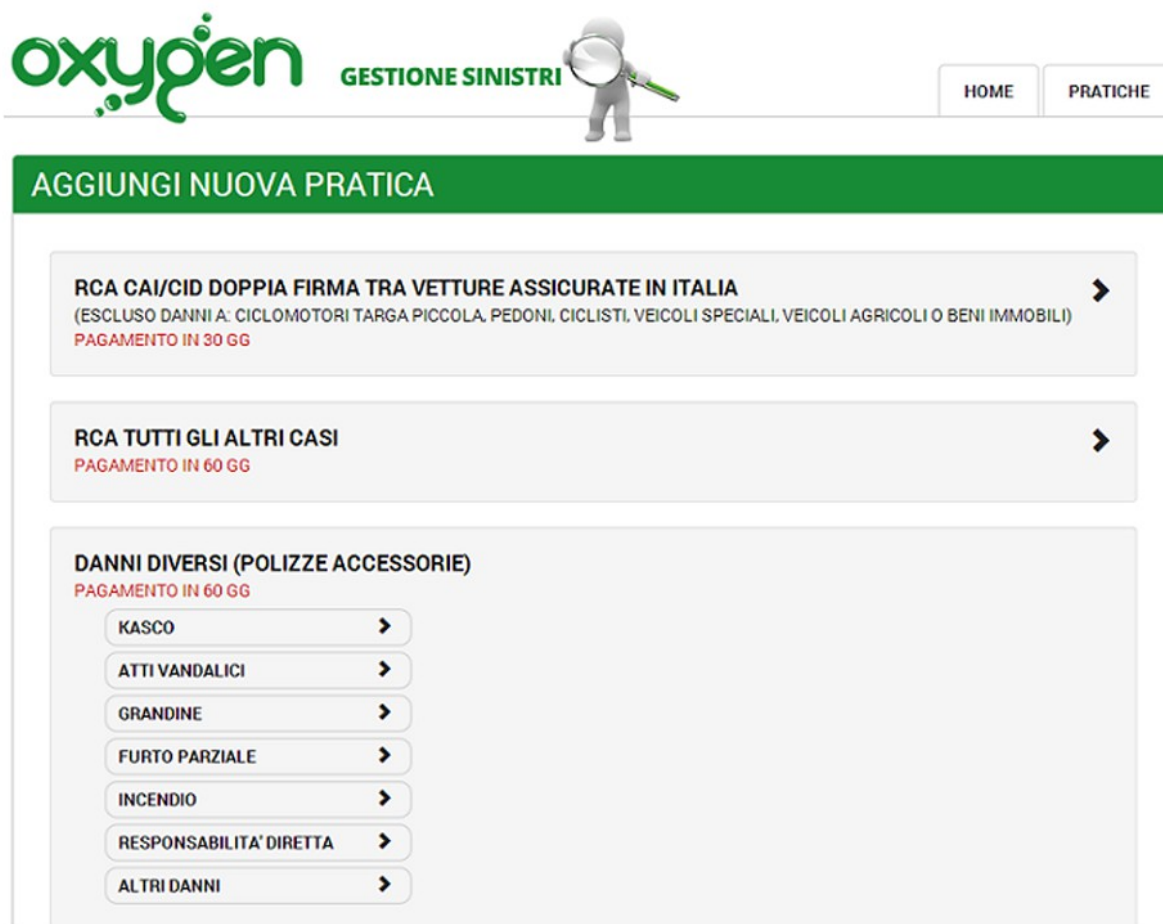
Nome utente:


Password:

ACCEDI

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










# Tipologia di sinistro



**oxygen** GESTIONE SINISTRI 

HOME PRATICHE

## AGGIUNGI NUOVA PRATICA

- 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...  
ASSEGNA GARANTE

👤 **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**


|                |         |             |                               |               |                |         |
|----------------|---------|-------------|-------------------------------|---------------|----------------|---------|
| <b>OUTLOOK</b> | 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<br>VIA OXYGEN N.12<br>MILANO | <br>LIQUIDAZIONE<br>COMPLETA                                    | RCA<br>CARD<br>Pagamento<br>in 30gg | TIZIO CAIO<br>AA222BB - FIAT PUNTO<br>MATRIX ASSICURAZIONI | STEFANO<br>MANNACIO | 26/06/2014 | 26/07/2014 |            | 26/06/2014 |
| 29/05/2014<br>VIA OXYGEN N.12<br>MILANO | <br>LIQUIDAZIONE<br>PARZIALE                                   | RCA<br>CARD<br>Pagamento<br>in 30gg | TIZIO CAIO<br>AA222BB - FIAT PUNTO<br>MATRIX ASSICURAZIONI | STEFANO<br>MANNACIO | 26/06/2014 | 26/07/2014 | 26/06/2014 |            |
| 27/05/2014<br>VIA OXYGEN N.12<br>MILANO | <br>LIQUIDAZIONE<br>PARZIALE MANCA<br>NOLO                     | RCA<br>CARD<br>Pagamento<br>in 30gg | TIZIO CAIO<br>AA222BB - FIAT PUNTO<br>MATRIX ASSICURAZIONI | STEFANO<br>MANNACIO | 26/06/2014 | 26/07/2014 | 26/06/2014 |            |
| 30/05/2014<br>VIA OXYGEN N.12<br>MILANO | <br>LIQUIDAZIONE<br>PARZIALE<br>RESPONSABILITA'<br>CONCORSUALE | RCA<br>CARD<br>Pagamento<br>in 30gg | TIZIO CAIO<br>AA222BB - FIAT PUNTO<br>MATRIX ASSICURAZIONI | STEFANO<br>MANNACIO | 26/06/2014 | 26/07/2014 | 26/06/2014 |            |

Tabella 1



|                                    |   |                                     |   |                     |            |            |            |  |
|------------------------------------|---|-------------------------------------|---|---------------------|------------|------------|------------|--|
| 04/06/2014<br>FVDV<br>DFG          | <br>LIQUIDAZIONE<br>PARZIALE MANCA<br>NOLO | RCA<br>CARD<br>Pagamento<br>in 30gg | DFG DFGDFG<br>FDGSDFGD - DSFGFG<br>DSFGDSFG<br>DSFGSDFG | STEFANO<br>MANNACIO | 24/06/2014 | 24/07/2014 | 24/06/2014 |  |
| 04/06/2014<br>VIA CANALI<br>MILANO | <br>ASSEGNO AL<br>CLIENTE                  | RCA<br>CARD<br>Pagamento<br>in 30gg | PIPPA TIZIO<br>AA222BB - FIAT PANDA<br>ABC SPA          | STEFANO<br>MANNACIO | 23/06/2014 | 23/07/2014 | 26/06/2014 |  |

Tabella 2

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

Tabella 3

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

Tabella 4


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

Tabella 5





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

Tabella 6