



Guida operativa alla gestione sinistri

versione 1.7

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

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

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

Per le tipologie di sinistro 1 o 2, occorre compilare la descrizione dell'evento.

Mediante un menu a tendina è possibile conoscere la responsabilità presunta ossia **Torto**, **Ragione** o **Concorso di colpa**.

AGGIUNGI NUOVA PRATICA - RCA CARD

DATI SINISTRO

| | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| DATA * | ORA | |
| 09/07/2014 | 14:30 | |
| CIRCOSTANZE VEICOLO A (CLIENTE) | CIRCOSTANZE VEICOLO B (CONTROPARTE) | PRESUNTA RESPONSABILITÀ |
| 01 VEICOLO IN SOSTA O II | 08 TAMPONAVA PROCEDENDO NELLC | RAGIONE |
| INDIRIZZO * | COMUNE * | PROVINCIA * |
| AUTOSTRADA A14 | CESENA | CESENA |
| DESCRIZIONE EVENTO | | |
| TAMPONAMENTO | | |


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"/>  |
| ASSICURAZIONE * | SCADENZA POLIZZA | | |
| <input type="text"/> | <input type="text"/>  | | |
| 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"/>  | |
| 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:

| | <i>CAI/CID presente</i> | <i>CAI/CID assente</i> |
|----------------------------|-------------------------|------------------------|
| 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 |
| Privacy | x | x |
| Dichiarazione Testimoniale | x | x |

I documenti 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


INVIO CREDENZIALI AL CLIENTE – È ora possibile inviare via mail oppure stampandolo, l’informativa sulla gestione del sinistro al cliente, che contiene inoltre le credenziali per accedere alla cartella. Con le credenziali il cliente avrà accesso alla cartella per visionare lo stato della pratica, ma non le foto e i documenti che saranno in chiaro solo dopo lo stato *liquidazione completata*.


OUTLOOK | CLIENTE | CONTROPARTE | TESTIMONI / ALTRI VEICOLI (0) | DOCUMENTI (1) | FOTOGRAFIE (0) | STORICO



 **STATO DELLA PRATICA IN ATTESA LIQUIDAZIONE**


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

 **COLORE ASSEGNATO DAL GARANTE**
VERDE

 **GARANTE**
.....

 **CLIENTE DANNEGGIATO**
TIZIO CAIO
Tel.: 05122255 - E-
mail: D.@TIN.IT


 **Controparte**
CAIO TIZIO
Tel.: 0783357046 - E-mail:


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


←TORNA ALLA LISTAMODIFICA LA PRATICA✕ELIMINA LA PRATICA


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


OUTLOOKCLIENTECONTROPARTETESTIMONI / 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**.

Intervento del garante


Il garante viene scelto tra quelli elencati in un menu a tendina.


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

Informativa per il cliente

Per trasparenza nei confronti del cliente consigliamo di stampare il documento che spiega come verrà gestito il sinistro e che contiene le credenziali del cliente per visionare lo stato.

Alcuni elementi della cartella saranno visibili solo a liquidazione completata.

È possibile trasmettere le credenziali al cliente anche **via email**.

INVIO CREDENZIALI PERITO - E' ora possibile inviare via mail al perito le credenziali per accedere alla cartella. Con questo metodo si evita la stampa cartacea dei documenti. Con le

credenziali il perito avrà accesso alla cartella per visionare lo stato della pratica e potrà scaricare i documenti, le foto saranno visibili in chiaro solo dopo lo stato *liquidazione completata*.

oxygen GESTIONE SINISTRI

Benvenuto Da [li \[Esci \]](#)

HOME PRATICHE HELP

← TORNA ALLA LISTA

MODIFICA LA PRATICA

IN VIA CREDENZIALI ACCESSO AL PERITO

M D | Targa: E C | Data sinistro: 11/07/2014 Termine per liquidazione: 15/08/2014

OUTLOOK CLIENTE CONTROPARTE TESTIMONI / ALTRI VEICOLI (0) DOCUMENTI (14) FOTOGRAFIE (3) STORICO

STATO DELLA PRATICA IN ATTESA LIQUIDAZIONE

Assegnazione colore della pratica

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

| Colore | Significato |
|--------|---|
| | 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. |
| | Pratica con scoperti e/o franchigie |

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. Il perito ha accesso a tutta la documentazione escluse le foto che saranno visibili a liquidazione completata. In base allo stato 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 LISTAMODIFICA LA PRATICA

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

OUTLOOKCLIENTECONTROPARTETESTIMONI / ALTRI VEICOLI (0)DOCUMENTI (0)FOTOGRAFIE (0)STORICO

L

STATO DELLA PRATICA IN ATTESA LIQUIDAZIONE

R

RCA INDENNIZZO DIRETTO - CARD
PAGAMENTO IN 30 GIORNI

■

COLORE ASSEGNATO DAL GARANTE
VERDE

P

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

P

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

P

Controparte
PIPPO PLUTO
Tel.: - E-mail:

S

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' CONCURSALE | 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 FVDV 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 | PIPPA 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 GYJK 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' CONCURSALE | RCA CARD Pagamento in 30gg | SILVIO BERLUSCONI UIUIUI - 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 FSDFSD |  LIQUIDAZIONE PARZIALE MANCA NOLO | RCA CARD Pagamento in 30gg | XCZXCZ CZXZXC SADFS - DFSDFSDSDF 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 sdspd |  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

In qualsiasi momento è possibile accedere alla guida cliccando sul tasto **HELP**.

Benvenuto

HOME PRATICHE **HELP**

+ AGGIUNGI NUOVA PRATICA

Cliente: Targa: Stato: Tutti Colore: Tutti

Garante: Tutti **CERCA** **AZZERA FILTRI**

| Data sinistro | Stato | Tipo | Cliente danneggiato | Garante | Invio PEC | Scadenza | Offerta | Pagamento |
|---|-----------------------------------|-------------------------------|---|---------|------------|------------|---------|-----------|
| 04/07/2014 VIA OXYGEN N.12 BOLOGNA | IN ATTESA LIQUIDAZIONE | RCA CARD Pagamento in 30gg | TIZIO CAIO AA222BB - FIAT PUNTO ASSIMOCO | | 07/07/2014 | 06/08/2014 | | |