

Ricerca Sinistri

Area: Sinistri | **Codice:** Sin_Ricerca | **Path:** Sin_Ricerca.aspx

Aggiornato: 25/03/2026 da admin

Modulo specifico per la trattazione dei sinistri di Responsabilità Civile Sanitaria

Sinistri_Integrazione_Sanità

Sinistri – Integrazione Sanità

Sinistri – Integrazione Sanità

Sinistri – Integrazione Sanità

Sommario

Descrizione generale

Scopo della "Integrazione Sanità" nella "Area Gestione Sinistri" è di poter classificare e catalogare in dettaglio gli eventi accaduti che hanno dato luogo ad una richiesta di risarcimento specificamente nel settore della sanità pubblica e privata.

Mediante questa più ampia base informativa è possibile analizzare più in profondità le circostanze in cui si è manifestato l'evento, con l'obiettivo di individuare i punti deboli delle organizzazioni e di delineare delle strategie di intervento al fine di moderare l'andamento dei rischi e definire le politiche di prevenzione e le azioni correttive possibili.

La classificazione dei dati avviene attraverso la registrazione di diversi codici ed elementi di dettaglio selezionabili da tabelle precodificate.

In particolare, oltre ai campi previsti normalmente, vengono offerta la possibilità di registrare i seguenti dati particolari:

Azienda o Ente coinvolto;

Struttura/Presidio Ospedaliero;

Unità e/o Reparto in cui l'evento si è manifestato;

Unità e/o Reparto in cui l'evento si è originato;

Danneggiato (Paziente, Operatore, etc.);

Regime (Ambulatoriale, Ricovero, etc.);

Conseguenza (Danni, Lesioni, etc.);

Causa (Inesattezza, Ritardo, Etc.);

Altri campi di dettaglio (Tipo Rischio, Documentazione, etc.);

Operatori sanitari coinvolti;

Per ciascun evento è possibile indicare le anagrafiche di tutti i Richiedenti con l'indicazione della relazione con il Danneggiato e i relativi importi a riserva assegnati.

Al fine di determinare il peso dell'evento nella statistica generale vengono catalogate anche le Riserve e le Franchigie nel loro sviluppo storico e la presenza di procedimenti Penali e Civili con l'indicazione dei relativi gradi di giudizio.

Dati Base

Per attivare per il sinistro la "Integrazione Sanità" selezionare il pulsante "DB SSN" posto nella prima riga in alto.

La selezione dell'opzione abilita la gestione dei campi dedicati a questa particolare gestione.

La selezione del pulsante in prossimità del campo "Area" attiva la maschera per la registrazione dei nominativi degli "Operatori Sanitari" associati all'evento.

Operatori Sanitari coinvolti

Alla maschera si accede mediante selezione del pulsante in prossimità del campo "Area" nella scheda "Dati Base".

Mediante la selezione del pulsante è possibil inserire un nuovo elemento.

La selezione del pulsante consente la modifica di una posizione esistente

Per confermare la modifica premere il pulsante , per non modificare il pulsante

La selezione del pulsante elimina la posizione.

Al termine premere il pulsante per confermare le registrazioni

Descrizione del Danno

Per i sinistri per cui è stata specificata l'"Integrazione Sanità" (DB SSN), la scheda "Danni" contiene una sezione specifica in cui indicare i riferimenti particolari relativi all'evento ed al soggetto coinvolto.

La selezione del pulsante in prossimità del campo "Cognome Danneggiato" attiva la registrazione dei dati relativi ai soggetti (famigliari e/o terzi) richiedenti il risarcimento.

Soggetti Richiedenti

Alla maschera si accede mediante selezione del pulsante in prossimità del campo "Cognome" nella scheda "Danni".

Mediante la selezione del pulsante è possibile inserire un nuovo elemento.

Oltre ai dati anagrafici, è possibile registrare i valori delle Riserve e Franchigie che, sommate a quelle degli altri richiedenti, daranno luogo all'aggiornamento della scheda riepilogativa "Riserve/Franchigie"

La selezione del pulsante consente la modifica di una posizione esistente

La selezione del pulsante elimina la posizione.

Al termine premere il pulsante per confermare le registrazioni

Procedimenti

Alla scheda si accede dalla barra del menu di "Gestione del Sinistro"

Nella scheda è possibile attivare le opzioni per l'inserimento dei dati relativi ai procedimenti civile e penale in corso o conclusi.

È disponibile la sezione in cui inserire annotazioni che vengono memorizzate e visualizzate in ordine cronologico inverso.

Mediante la selezione del pulsante è possibile inserire una nuova annotazione.

La selezione del pulsante consente la modifica di una posizione esistente

La selezione del pulsante elimina la posizione.

Riserve/Franchigie

Alla scheda si accede dalla barra del menu di "Gestione del Sinistro"

La scheda contiene il totale delle riserve assegnate al sinistro da parte dell'Azienda e della Compagnia calcolato come somma delle singole riserve specificate per ciascun "Richiedente".

È disponibile la sezione in cui inserire annotazioni che vengono memorizzate e visualizzate in ordine cronologico inverso.

Mediante la selezione del pulsante è possibile inserire una nuova annotazione.

La selezione del pulsante consente la modifica di una posizione esistente

La selezione del pulsante elimina la posizione.

Conclusioni

La trattazione dei Sinistri in AWBNET avviene tramite un'unica piattaforma in grado di registrare i dati, archiviare i documenti ed emettere le comunicazioni sotto forma di lettera Word, documento pdf inviabili anche direttamente via mail ai soggetti coinvolti (Assicurato, Controparte, Periti, Compagnie, etc.).

Per la gestione di sinistri "particolari", quali ad esempio i sinistri di Responsabilità Civile che coinvolgono Enti che erogano "Servizi Sanitari" (medical malpractice), sono richieste informazioni gestionali specifiche che normalmente non sono necessarie nella gestione delle altre tipologie di Sinistro.

La possibilità di gestire tutti i sinistri in un ambiente unico ed integrato, senza però dover rinunciare alle gestioni particolari, costituisce un indubbio vantaggio in termini di efficienza e organizzazione dell'Ufficio Sinistri e pertanto il modulo "Sinistri – Integrazione Sanità" risulta essere un complemento necessario per la Società di Brokeraggio Assicurativo che deve gestire molteplici pratiche di questa tipologia.

Gestione Sinistri

Gestione Sinistri

Gestione Sinistri

Gestione Sinistri

Sommario

Descrizione generale

In questo manuale viene descritta la modalità d'uso della applicazione "Gestione Sinistri" di AWBNET.

A ciascuna pratica gestita, all'atto dell'inserimento, il sistema assegna un numero univoco di protocollo composto dall'anno in cui il sinistro è stato inserito e da un numero progressivo cronologico.

La gestione è effettuata tramite la funzione di "Ricerca" che consente di recuperare i sinistri in base a molteplici parametri di estrazione e di selezionare quindi il sinistro interessato all'attività.

Tramite le diverse maschere, per ciascun sinistro possono essere catalogate le diverse informazioni, sia in modo descrittivo (descrizione evento, note, etc.) sia attraverso l'attribuzione di codici tabellari che ne definiscono la tipologia, la fase di trattazione e lo stato d'avanzamento.

In particolare il sistema richiede ad ogni intervento sulla pratica di specificare la data di prossima attività prevista.

In questo modo, se la pratica non subisce interventi entro quella data con conseguente nuova definizione di scadenza, il sistema evidenzia automaticamente tutte le pratiche per cui un determinato adempimento atteso non si è ancora realizzato.

I template di documenti pre-memorizzati consentono di produrre le diverse tipologie di comunicazioni ai vari soggetti coinvolti (Assicurato, Controparte, Compagnia, Perito, etc.) sia in formato "Microsoft Word" che come messaggio di posta elettronica inviato direttamente dall'applicazione.

Associato a ciascun sinistro è presente l'archivio documentale elettronico in cui archiviare i documenti e la corrispondenza intercorsa che può quindi essere consultata direttamente dall'applicazione.

Infine il sistema dispone degli elementi di analisi per determinare la scadenza dei termini per l'interruzione della prescrizione e produrre di conseguenza le comunicazioni di proroga.

Pulsanti

All'interno dell'applicazione i pulsanti hanno un funzionamento analogo nelle diverse maschere in funzione dell'icona che li rappresenta.

Di seguito il comportamento delle diverse tipologie di pulsanti:

consente di visualizzare e gestire i dati relativi alla riga che normalmente è costituita da un dettaglio di più voci.

consente di modificare i dati relativi alla riga

consente di cancellare la riga, viene sempre richiesta una conferma

consente di aggiungere una nuova riga

conferma la variazione della riga

consente di tornare ai valori originali della riga, senza dar luogo a nessun aggiornamento.

I tasti di comando hanno sempre il medesimo significato nei diversi pannelli:

consente di visualizzare i dati secondo i parametri inseriti

consente di aggiornare i dati una volta inseriti.

Consente di inserire un nuovo elemento

Chiude la funzione richiamata, se presente il bottone

Il pannello viene chiuso ed eventuali modifiche apportate NON vengono registrate.

Attiva l'estrazione dei dati in formato Excel con i parametri attualmente utilizzati per la visualizzazione

Nuovo Sinistro

Scopo della funzione è di consentire la protocollazione del nuovo sinistro che potrà essere alimentato delle diverse informazioni dal pannello "Gestione Sinistri".

Gli elementi minimi per l'apertura della pratica sono:

Data dell'evento

Codice o Nome del Contraente della polizza

Numero di polizza.

In alternativa al numero di polizza è possibile effettuare la ricerca per:

Ramo della polizza

Descrizione della polizza (Targa, nominativo assicurato, etc.)

Per accedere alla funzione occorre selezionare l'opzione "Apertura" dal menu "Sinistri"

Scelta della polizza

Alla maschera si accede selezionando l'opzione "Apertura" dal menu "Sinistri".

Occorre compilare i campi evidenziati:

Data Evento:La data in cui è occorso l'evento.

Data Denuncia:La data della denuncia. Viene proposta la data del giorno.

Codice:Si tratta del codice assegnato al contraente della polizza.

Se non si conosce il codice è possibile digitare una parte del nome. In questo modo viene attivata la ricerca alfabetica per selezionare il soggetto desiderato.

Polizza:Numero della polizza.

Se non noto, è possibile selezionare il ramo e/o la descrizione del rischio per visualizzare l'elenco delle polizze attive il giorno dell'accadimento del sinistro.

Ricerca Polizza:Dalla lista delle polizze disponibili, mediante il pulsante

si determina la polizza interessata

Per proseguire con la registrazione e attivare la maschera di gestione del sinistro, descritta successivamente, selezionare il pulsante Conferma.

Registrazione e apertura presso Compagnia

Scopo della funzione è di consentire la protocollazione della pratica e l'apertura del sinistro presso la Compagnia sin dal primo momento in cui l'Ufficio Sinistri riceve comunicazione da parte dell'Assicurato o del Danneggiato di un evento avverso.

Gli elementi minimi per l'apertura della pratica sono:

Data dell'evento

Codice o Nome del Contraente della polizza

Numero di polizza.

In alternativa al numero di polizza è possibile effettuare la ricerca per:

Ramo della polizza

Descrizione della polizza (Targa, nominativo assicurato, etc.)

Per accedere alla funzione occorre selezionare l'opzione "Apertura" dal menu "Sinistri"

Predisposizione della denuncia

Alla maschera si accede selezionando l'opzione "Apertura" dal menu "Sinistri".

Occorre compilare i campi evidenziati:

Data Evento:La data in cui è occorso l'evento.

Data Denuncia:La data della denuncia. Viene proposta la data del giorno.

Codice:Si tratta del codice assegnato al contraente della polizza.

Se non si conosce il codice è possibile digitare una parte del nome. In questo modo viene attivata la ricerca alfabetica per selezionare il soggetto desiderato.

Polizza:Numero della polizza.

Se non noto, è possibile selezionare il ramo e/o la descrizione del rischio per visualizzare l'elenco delle polizze attive il giorno dell'accadimento del sinistro.

Ricerca Polizza:Lista delle polizze disponibili.

mediante il pulsante si sceglie la polizza interessata

Per proseguire con la registrazione (e denuncia) selezionare il pulsante.

Invio della denuncia alla Compagnia

La selezione del pulsante "Conferma (+Mail)" determina l'assegnazione di un nuovo Numero di sinistro e la predisposizione del messaggio di posta elettronica da inviare alla Compagnia con la denuncia del sinistro. Per confermare, selezionare OK al messaggio:

Appare il pannello per il completamento del messaggio che riporta il numero di protocollo del sinistro e l'indirizzo di posta elettronica preassegnato alla Compagnia.

Per completare la denuncia ed inviarla è necessario allegare alla mail eventuali altri documenti pervenuti.

Se disponibile, è anche possibile selezionare l'opzione "Invio PEC" per trasmettere la denuncia nel formato "Posta Elettronica Certificata".

Allegare documenti pervenuti

Per allegare alla mail di denuncia del sinistro i documenti pervenuti occorre selezionare il pulsante e selezionare il documento archiviato nel proprio PC.

Dopo aver confermato la selezione, scegliere il pulsante per confermare l'associazione.

Il documento allegato apparirà nella lista dei documenti presenti nella mail.

Ripetere l'operazione, uno alla volta, per tutti i documenti che si intendono archiviare.

Se si desidera eliminare dalla mail un documento precedentemente allegato, selezionare il documento e premere il pulsante .

Ricerca Sinistro

La funzione viene richiamata dalla voce "Ricerca" dell'opzione "Sinistri" dalla barra del menu dell'applicazione.

La maschera presenta la sezione "Parametri" in cui vengono digitati i criteri di ricerca e la sezione "Dettaglio" che contiene l'elenco dei sinistri corrispondenti.

Parametri

Sono disponibili molteplici elementi, utilizzabili anche simultaneamente, per individuare i sinistri con determinate caratteristiche.

Ciascun elemento agisce come filtro sul data-base per estrarre i sinistri voluti. Di seguito vengono indicate le modalità di utilizzo di ciascun parametro

Operatore:Incaricato alla gestione del sinistro.

A/E: Responsabile commerciale

Backoffice:Operatore interno preposto alle attività di gestione

Anno:Anno di protocollazione

N. Sinistro: Numero progressivo assegnato alla pratica

Cliente:Codice del Cliente oppure Nome (anche parziale)

Compagnia:Compagnia delegataria

Evento dal al: Sinistri con data di accadimento nel periodo

Denuncia dal al:Sinistri denunciati nel periodo

Quietanza dal al: Sinistri con quietanza emessa nel periodo

Trattenuto dal al: Sinistri trattenuti alla Compagnia nel periodo. Applicabile in quei casi in cui il Broker liquida il sinistro con trattenendo l'importo liquidato nell'Estratto Conto alla Compagnia

Autorizzato dal al: Sinistri autorizzati al pagamento dalla Compagnia. Applicabile in quei casi in cui il Broker liquida il sinistro

Liquidato dal al:Sinistri con liquidazione nel periodo

Movimentati dal al:Sinistri con una qualsiasi movimentazione nel periodo

Stato:Macro Stato (Aperti/Liquidati/Senza Seguito)

Gr.Ramo:Gruppo Ramo (Macro Ramo)

Ramo: Ramo

Polizza:Numero di polizza

Targa: Targa del veicolo

Rif.Cliente: Riferimento sinistro assegnato dal Cliente

Stato:Stato assegnato al sinistro

Tipo: Tipo di danno

Rif.Compagnia:Riferimento sinistro assegnato dalla Compagnia

Controparte:Nome della controparte/Assicurato (anche parziale)

Testimone:Nome del testimone (anche parziale)

Propr. VeicoloNome del proprietario del veicolo se diverso dall'Assicurato/Controparte (anche parziale)

Liquidatore:Liquidatore assegnato al sinistro

Perito:Perito assegnato al sinistro

Produttore:

Azienda Sanitaria:Solo per sinistri RC Sanitaria. Nome dell'azienda Sanitaria

Area:Solo per sinistri RC Sanitaria. Area

Dopo aver compilato i parametri, utilizzare il pulsante per aggiornare il dettaglio dei sinistri estratti

Dettaglio

In base ai parametri digitati, con la selezione del pulsante appaiono tutti i sinistri rientranti nei parametri richiesti.

In corrispondenza di ciascuna riga è disponibile il pulsante per aprire la maschera di gestione del sinistro.

Per i sinistri protocollato ma per i quali non è stato ancora comunicato alcun dato, è disponibile il pulsante che consente, previa conferma, di cancellare la posizione.

La selezione del pulsante Excel attiva la maschera per l'estrazione della lista dei sinistri in formato Excel

Estrazione Sinistri in formato Excel

Il pannello viene mostrato dopo aver premuto il pulsante Excel nel pannello di Ricerca Sinistri e consente di definire il tipo di estrazione richiesta.

Opzione Colonne:

CompletoVengono estratte nel foglio Excel la gran parte delle colonne disponibili

RidottoSolo le colonne principali vengono rappresentate nel foglio Excel

Opzione Controparti:

RiepilogoIn presenza di più controparti per lo stesso sinistro, viene emessa una unica riga con il totale dei valori di tutte le controparti (Richiesto, Liquidato)

Dettaglionel foglio Excel vengono elencate tutte le controparti, una per riga, ciascuna con i valori specifici.

Gestione del sinistro

L'accesso alla gestione del sinistro avviene selezionando il pulsante in corrispondenza della riga della lista presente nella sezione "Dettaglio" della "Ricerca".

La barra del menu contiene i pulsanti per attivare le diverse maschera in cui vengono specificati i dati del sinistro.

Anagrafica

Alla maschera si accede selezionando il pulsante **Anagrafica** dalla barra del menu di gestione del sinistro.

Sezione Evento:

Denuncia del:Data della denuncia

Evento del:Data dell'evento

Inserito il Data dell'inserimento

DB SSNSe selezionato, abilita la gestione particolare per i sinistri RC Sanitaria. Per i dettagli di questa gestione si rimanda allo specifico manuale operativo.

Luogo eventoLuogo descrittivo dell'evento

IndirizzoIndirizzo e numero civico del luogo "puntuale" in cui l'evento è accaduto.

Cap/Comune/Prov:Cap, Comune e Provincia del luogo "puntuale" in cui l'evento è accaduto.

Descrizione;Descrizione sintetica dell'evento

Assegnato aOperatore incaricato alla gestione

Backoffice Operatore di backoffice a cui è assegnata la gestione operativa

StatoStato del sinistro

Tipo Tipo del sinistro

Rif. CompagniaRiferimento assegnato al sinistro dalla Compagnia

Rif. Cliente Riferimento assegnato al sinistro dal Cliente

Altro Rif. Riferimento disponibile

Num. LinkAltro sinistro collegato

NoteNote descrittive

Sezione Contratto:

ClienteCodice del Cliente

NomeNome del Cliente

AziendaSolo per sinistri RC Sanitaria

IndirizzoIndirizzo del Cliente

Cap/Città/ProvCap, Comune e provincia del Cliente

RiservaImporto a riserva

PolizzaNumero di polizza

DelegatariaCompagnia Delegataria. Mediante il pulsante è possibile specificare il recapito della Compagnia limitatamente a questo sinistro

DurataPeriodo di validità contrattuale della polizza

EffettoPeriodo di copertura su cui il sinistro è denunciato.

Pagamento:Regolarità amministrativa

Ramo/Gruppo:Ramo Assicurativo del contratto

Anni Prescr.Numero anni per la prescrizione della richiesta.

VeicoloDescrizione del veicolo dell'Assicurato

TargaTarga del veicolo dell'Assicurato

Vincolo Indicazione della presenza di un vincolo (tabellare)

Sezione Corrispondenza:

Consente di memorizzare la corrispondenza e gli interventi effettuati. Per la descrizione della sezione si rimanda alla parte dedicata più avanti in questo manuale.

Sezione Storico Fasi/Stato:

Nella sezione vengono automaticamente riportata la cronologia delle variazioni di stato e di fase del sinistro.

Indirizzo Compagnia

Alla maschera si accede selezionando il tasto in prossimità della Compagnia nella scheda Anagrafica del sinistro

Compilare i dati per definire l'indirizzo della Compagnia per il sinistro in esame.

La corrispondenza prodotta riporterà l'indirizzo specifico al posto dell'indirizzo anagrafico predefinito.

Per confermare la variazione premere il tasto Aggiorna.

Per annullare la modifica premere il tasto Annulla.

Per eliminare l'indirizzo e ripristinare l'indirizzo anagrafico predefinito per il sinistro selezionare il tasto Elimina.

Danni

Alla maschera si accede selezionando il pulsante **Danni** dalla barra del menu di gestione del sinistro.

Viene visualizzata la lista delle Controparti registrate nel sinistro

In corrispondenza di ciascuna Controparte sono disponibili i pulsanti:

Seleziona la controparte per la imputazione dei dati nelle schede successive

Apri la scheda per la modifica dei dati della Controparte

Elimina, dopo conferma, i dati della Controparte. Il pulsante non è disponibile se sono presenti dati di "Istruzione" o "Liquidazione" relativi alla Controparte

Per aggiungere una controparte selezionare il pulsante Nuovo

Dati della Controparte

La maschera è attivata selezionando il comando Nuovo o il pulsante dalla maschera "Danni".

Sezione Contratto:

Titolo Titolo onorifico (da tabella)

Azienda/Cognome Nome Azienda Assicurato/Controparte o Cognome (se persona fisica)

Nome Nome (se persona fisica)

Indirizzo Indirizzo della Assicurato/Controparte

Località Cap, Comune Provincia della Assicurato/Controparte

Assic/Controparte Specifica se il soggetto è un Assicurato o una Controparte

Telefono Numero Telefono Assicurato/Controparte

Fax Fax Assicurato/Controparte

Cel Cellulare Assicurato/Controparte

Mail Indirizzo di posta elettronica Assicurato/Controparte

PrivacyIndica se è stato raccolto il consenso al trattamento dei dati personali.

N.Conv.Numero Convenzione/Certificato (Polizze Collettive)

Cod.Fisc.Codice Fiscale dell'Assicurato/Controparte

Nascita Data di Nascita

LocalitàLocalità Nascita

Sezione Legale/Compagnia/Richiedente:

TitoloTitolo onorifico (da tabella)

Cognome Cognome del richiedente (Legale/Altro Broker/etc.)

Nome Nome del richiedente

Indirizzo Indirizzo del richiedente

Località Cap, Comune, Provincia del richiedente

Leg/Ass/CompTipo di richiedente

Tel Numero telefono del richiedente

Fax Numero Fax del richiedente

Cel Numero Cellulare del richiedente

Mail Indirizzo di posta elettronica del richiedente

C.F. Codice fiscale del richiedente

Polizza/PraticaNumero di riferimento assegnato dal richiedente

Sezione Descrizione del Danno

Tipo Tipo danno (Persone/cose/Veicolo)

Danno Descrizione

Targa Targa della Controparte

Propr./Conducente Nome del proprietario o del conducente se diverso dalla controparte

Bene Descrizione del bene oggetto del danno

Richiesto Importo della richiesta

Note: Note descrittive

Ubic.: Ubicazione del danno

Indir: Indirizzo (puntuale) del danno

LocalitàCap, Comune, Provincia (puntuale) del danno

Istruzione

Alla maschera si accede selezionando il pulsante **Istruzione** dalla barra del menu di gestione del sinistro.

Sezione Perito Incaricato:

NomeNome del perito incaricato. È attiva la ricerca testuale nell'anagrafica dei periti

UfficioSede del perito incaricato

TelNumero Telefono del perito incaricato

Fax Numero Fax del perito incaricato

Cel Numero Cellulare del perito incaricato

MailIndirizzo di posta elettronica del perito incaricato

Rich. IIData dell'incarico

Resa il Data della conclusione della perizia

Tipo:Accertamento conservativo / Atto amichevole liquidazione

Imp. PerizialImporto Periziato

Espressa riservaIndica se è stata espressa riserva

NoteNote libere

Sezione Liquidatore:

NomeNome del liquidatore

UfficioSede del liquidatore

TelNumero Telefono del liquidatore

FaxNumero Fax del liquidatore

Cel Numero Cellulare del liquidatore

MailIndirizzo di posta elettronica del liquidatore

Offerta delData della proposta

ImportoImporto della Proposta

Nome LegaleNome del Legale Incaricato

incarico delData dell'Incarico

Sezione Corrispondenza:

Consente di memorizzare la corrispondenza e gli interventi effettuati. Per la descrizione della sezione si rimanda alla parte dedicata più avanti in questo manuale.

Liquidazione

Alla maschera si accede selezionando il pulsante **Liquidazioni** dalla barra del menu della funzione di Gestione del Sinistro

La sezione "Liquidazioni" contiene l'elenco delle Liquidazioni registrate per questa pratica.

Utilizzare il pulsante per inserire una nuova liquidazione.

Mediante il pulsante è possibile modificare i dati di una liquidazione già registrata.

Il pulsante consente di eliminare una liquidazione.

La sezione "Riparto" mostra l'elenco delle Compagnie di riparto presenti nella polizza associata al sinistro, specificando per ciascuna di esse l'ammontare delle riserve e delle liquidazioni.

Dettaglio liquidazione

Al pannello si accede mediante il pulsante o il pulsante dalla maschera di Liquidazioni

Sezione Quietanza e Liquidazione

Quiet. del: Data della quietanza

Importo: Importo della quietanza

Franchigia: Importo della Franchigia applicata

Liq. del Data della liquidazione

Importo Importo della liquidazione

Compagnia Indicare la Compagnia di riparto se il pagamento si riferisce unicamente ad una Compagnia

Valuta Valuta estera della liquidazione

Sezione Pagamento e Recupero E/C Compagnia

La sezione è utilizzata per e liquidazioni effettuate direttamente dal Broker con creazione automatica del recupero degli importi in E/C Compagnia e relative imputazioni contabili

TipoTipo Pagamento (Bonifico, Assegno Circolare, etc.)

Importo Importo del Pagamento al danneggiato

Banca Banca di Emissione

Ass: Numero Assegno

Benef: Nominativo del beneficiario

C.F.: Codice Fiscale

Indennizzo Ammontare dell'indennizzo0

Liquidazione Ammontare delle spese di liquidazione

Spese Perizia Ammontare delle spese di perizia

Data e Num PN Data e Numero di primanota contabile generata

Archivio

Alla maschera si accede selezionando il pulsante **Archivio** dalla barra del menu della funzione di Gestione del Sinistro.

Viene visualizzato l'elenco dei documenti archiviati per il sinistro in esame

Per visualizzare il contenuto del singolo documento archiviato, selezionare il pulsante a destra di ciascun elemento. Il simbolo del pulsante rappresenta la tipologia del documento archiviato (Pdf, Email, Word, etc.).

Premendo il tasto Nuovo è possibile archiviare ulteriori documenti nella pratica.

Se è specificato nell'anagrafica del Cliente il nominativo del Responsabile Sinistri ed il documento archiviato è classificato come "Visibile" dal Cliente, il sistema provvede ad informare automaticamente a mezzo mail il Responsabile del Cliente della presenza dei nuovi documenti, in modo che possa essere costantemente aggiornato sull'avanzamento della pratica.

Note

Alla maschera si accede selezionando il pulsante **Note** dalla barra del menu della funzione di Gestione del Sinistro.

Il pannello visualizza l'elenco delle note registrate sul sinistro, alla guisa di un "Blocco Appunti"

Utilizzare il pulsante Nuovo per inserire una nuova nota.

Mediante il pulsante è possibile modificare i dati di una nota già registrata.

Il pulsante consente di eliminare una nota.

Per la nota da modificare o da inserire appare il campo di immissione

Per confermare la modifica premere il pulsante , mentre con il pulsante si annulla la modifica e si ripristina la situazione precedente.

Se è specificato nell'anagrafica del Cliente il nominativo del Responsabile Sinistri il sistema provvede ad informare automaticamente a mezzo mail il Responsabile del Cliente della presenza della nuova nota, in modo che quest'ultimo possa essere costantemente aggiornato sull'avanzamento della pratica.

Testimoni

Alla maschera si accede selezionando il pulsante **Testimoni** dalla barra del menu della funzione di Gestione del Sinistro.

Nel pannello vengono visualizzati i nominativi dei testimoni all'evento.

Utilizzare il pulsante Nuovo per inserire un nuovo nominativo.

Mediante il pulsante è possibile modificare i dati di un nominativo già registrato mentre il pulsante consente di eliminare un nominativo.

Per confermare la modifica premere il pulsante , per non modificare il pulsante

Gestione Corrispondenza

La sezione, presente nelle maschere di "Anagrafica", "Istruzione" e Liquidazioni", visualizza le azioni effettuate sul sinistro e consente di produrre un nuovo intervento attraverso la produzione di un

documento Word o l'invio di un messaggio di posta elettronica.

Utilizzare il pulsante per inserire un nuovo intervento.

Mediante il pulsante è possibile modificare i dati di un intervento già registrato mentre il pulsante consente di eliminare un intervento.

Selezionando il pulsante di aggiunta o di modifica la riga interessata viene presentata in modalità "modifica" con la possibilità di digitare le informazioni riguardanti l'intervento.

Oggetto: Tramite il menu a discesa selezionare il tipo di intervento effettuato

Data: Indicare la data dell'intervento

Note: Descrizione (libera) dell'intervento.

Per confermare la modifica premere il pulsante , per non modificare il pulsante e chiudere la modifica senza aggiornamenti utilizzare il pulsante .

La selezione del pulsante determina l'apertura della maschera di generazione della corrispondenza in formato Word o messaggio di posta elettronica.

Generazione Corrispondenza

La maschera viene attivata dalla selezione del pulsante presente nella sezione "Corrispondenza" delle maschere di "Anagrafica", "Istruzione" e "Liquidazioni".

Selezionare il modello di corrispondenza da produrre e specificare eventuali note.

Il documento generato viene automaticamente archiviato nel documentale del sinistro.

Per rendere il documento archiviato visibile anche al Cliente che accede alla piattaforma selezionare l'opzione "visibile"

Qualora il modello selezionato corrisponda ad un testo Word, la pressione del pulsante Genera determina il download del documento compilato in base al modello ed ai dati presenti nel sinistro.

Se viceversa il modello corrisponde ad un messaggio di posta elettronica, viene richiesto di specificare il destinatario del messaggio e presentata la maschera per l'invio del messaggio email.

Invio messaggio di posta

Al pannello si accede selezionando il pulsante Genera dalla maschera "Gestione Corrispondenza" avendo selezionato un modello di documento in formato posta elettronica.

Destinatario: Specificare l'indirizzo di posta elettronica del destinatario. È possibile specificare più destinatari, separandoli dal carattere ";" (punto e virgola)

CC: Specificare l'indirizzo di posta elettronica del destinatario per copia. È possibile specificare più destinatari, separandoli dal carattere ";" (punto e virgola)

Oggetto: Indicare l'oggetto del messaggio di posta elettronica.

Visibile: Selezionare se il messaggio archiviato automaticamente nel documentale può essere visto dal Cliente che accede alla piattaforma.

File da Allegare: è possibile allegare uno o più documenti al messaggio di posta elettronica. Per allegare un nuovo documento premere il pulsante "Scegli File" ed il pulsante "Allega" dopo aver indicato il file presente sul proprio PC. Per eliminare un file allegato premere il pulsante "Elimina" dopo averlo selezionato.

Opzioni: Selezionare le opzioni da applicare al messaggio:

Invio Pec: il messaggio sarà inviato come posta certificata

Notifica Ricezione: Viene richiesto al sistema ricevente l'invio della notifica di ricezione

Notifica Lettura: Viene richiesto al sistema ricevente l'invio della notifica di lettura

Alta priorità: Il messaggio viene inviato con l'attributo "Alta priorità"

Conferma Chiusura

Dopo aver effettuato le modifiche al sinistro, la pressione del pulsante Chiudi attiva la visualizzazione della maschera di chiusura dell'aggiornamento in cui è necessario specificare la fase di lavorazione e lo stato del sinistro.

È richiesto anche obbligatoriamente di specificare la data prevista di prossima attività sul sinistro, in modo da poter attivare il corrispondente scadenziario.

Specificazione della data di prossima attività

Specificazione dello stato del sinistro

Specificazione della fase di lavorazione

Integrazione RC Sanitaria

Scopo della "Integrazione Sanità" nella "Area Gestione Sinistri" è di poter classificare e catalogare in dettaglio gli eventi accaduti che hanno dato luogo ad una richiesta di risarcimento specificamente nel settore della sanità pubblica e privata.

Mediante questa più ampia base informativa è possibile analizzare più in profondità le circostanze in cui si è manifestato l'evento, con l'obiettivo di individuare i punti deboli delle organizzazioni e di delineare delle strategie di intervento al fine di moderare l'andamento dei rischi e definire le politiche di prevenzione e le azioni correttive possibili.

La classificazione dei dati avviene attraverso la registrazione di diversi codici ed elementi di dettaglio selezionabili da tabelle precodificate.

In particolare, oltre ai campi previsti normalmente, vengono offerta la possibilità di registrare i seguenti dati particolari:

Azienda o Ente coinvolto;

Struttura/Presidio Ospedaliero;

Unità e/o Reparto in cui l'evento si è manifestato;

Unità e/o Reparto in cui l'evento si è originato;

Danneggiato (Paziente, Operatore, etc.);

Regime (Ambulatoriale, Ricovero, etc.);

Conseguenza (Danni, Lesioni, etc.);

Causa (Inesattezza, Ritardo, Etc.);

Altri campi di dettaglio (Tipo Rischio, Documentazione, etc.);

Operatori sanitari coinvolti;

Per ciascun evento è possibile indicare le anagrafiche di tutti i Richiedenti con l'indicazione della relazione con il Danneggiato e i relativi importi a riserva assegnati.

Al fine di determinare il peso dell'evento nella statistica generale vengono catalogate anche le Riserve e le Franchigie nel loro sviluppo storico e la presenza di procedimenti Penali e Civili con l'indicazione dei relativi gradi di giudizio.

Dati Base

Per attivare per il sinistro la "Integrazione Sanità" selezionare il pulsante "DB SSN" posto nella prima riga in alto.

La selezione dell'opzione abilita la gestione dei campi dedicati a questa particolare gestione.

La selezione del pulsante in prossimità del campo "Area" attiva la maschera per la registrazione dei nominativi degli "Operatori Sanitari" associati all'evento.

Operatori Sanitari coinvolti

Alla maschera si accede mediante selezione del pulsante in prossimità del campo "Area" nella scheda "Dati Base".

Mediante la selezione del pulsante è possibil inserire un nuovo elemento.

La selezione del pulsante consente la modifica di una posizione esistente

Per confermare la modifica premere il pulsante , per non modificare il pulsante

La selezione del pulsante elimina la posizione.

Al termine premere il pulsante per confermare le registrazioni

Descrizione del Danno

Per i sinistri per cui è stata specificata l'"Integrazione Sanità" (DB SSN), la scheda "Danni" contiene una sezione specifica in cui indicare i riferimenti particolari relativi all'evento ed al soggetto coinvolto.

La selezione del pulsante in prossimità del campo "Cognome Danneggiato" attiva la registrazione dei dati relativi ai soggetti (famigliari e/o terzi) richiedenti il risarcimento.

Soggetti Richiedenti

Alla maschera si accede mediante selezione del pulsante in prossimità del campo "Cognome" nella scheda "Danni".

Mediante la selezione del pulsante è possibile inserire un nuovo elemento.

Oltre ai dati anagrafici, è possibile registrare i valori delle Riserve e Franchigie che, sommate a quelle degli altri richiedenti, daranno luogo all'aggiornamento della scheda riepilogativa "Riserve/Franchigie"

La selezione del pulsante consente la modifica di una posizione esistente

La selezione del pulsante elimina la posizione.

Al termine premere il pulsante per confermare le registrazioni

Procedimenti

Alla scheda si accede dalla barra del menu di "Gestione del Sinistro"

Nella scheda è possibile attivare le opzioni per l'inserimento dei dati relativi ai procedimenti civile e penale in corso o conclusi.

È disponibile la sezione in cui inserire annotazioni che vengono memorizzate e visualizzate in ordine cronologico inverso.

Mediante la selezione del pulsante è possibile inserire una nuova annotazione.

La selezione del pulsante consente la modifica di una posizione esistente

La selezione del pulsante elimina la posizione.

Riserve/Franchigie

Alla scheda si accede dalla barra del menu di "Gestione del Sinistro"

La scheda contiene il totale delle riserve assegnate al sinistro da parte dell'Azienda e della Compagnia calcolato come somma delle singole riserve specificate per ciascun "Richiedente.

È disponibile la sezione in cui inserire annotazioni che vengono memorizzate e visualizzate in ordine cronologico inverso.

Mediante la selezione del pulsante è possibile inserire una nuova annotazione.

La selezione del pulsante consente la modifica di una posizione esistente

La selezione del pulsante elimina la posizione.

Scadenze

Alla maschera si accede selezionando l'opzione "Scadenze" dalla voce Sinistri della barra del menu dell'applicazione.

In base ai parametri impostati, vengono visualizzate le scadenze assegnata a ciascun sinistro.

Parametri

I parametri di estrazione disponibili sono:

Backoffice:Sinistri assegnati ad un determinato operatore di Backoffice

Situazione:Stato Avanzamento del sinistro (Aperti/Liquidati/Senza Seguito/Tutti)

Operatore:Sinistri assegnati ad un determinato operatore

Evase:Stato avanzamento della scadenza (No/Si/Tutte)

Scadenze dal alPeriodo in cui è assegnata la scadenza

Stato:Stato del sinistro.

Per visualizzare le scadenze, dopo aver specificato i parametri di estrazione, premere il pulsante Cerca

Elenco scadenze

La selezione del pulsante richiama direttamente la funzione di "Gestione Sinistro" dove l'operatore può effettuare gli interventi pianificati ed alla chiusura aggiornare la data della prossima scadenza.

La selezione del pulsante consente l'invio del sollecito della scadenza all'operatore incaricato.

Mediante il pulsante Conversazioni viene attivata la relativa maschera per la messagistica con il Cliente.

Utilizzando il pulsante Excel viene prodotto il foglio Excel contenente la lista delle scadenze estratte in base ai parametri digitati.

Esempio di elenco scadenze in formato Excel

Invio Scadenza

La maschera viene attivata con la selezione del pulsante nel pannello "Gestione Scadenze" in prossimità della scadenza voluta.

Mediante la selezione del pulsante Crea Evento il sistema invia una mail all'operatore incaricato con in allegato le informazioni sull'appuntamento in formato appropriato (Outlook Calendar) in modo che alla ricezione del messaggio possa essere aggiornato il calendario di Outlook.

Questa funzione può essere attivata quando il Responsabile del Servizio, analizzando le scadenze in essere, intenda effettuare un sollecito all'operatore incaricato allo svolgimento dell'attività, oppure dall'operatore stesso che vuole trasferire le scadenze al proprio calendario di Outlook

Conversazioni

Nella pagina sono elencate le conversazioni che l'utente ha intrattenuto con i Referenti presso il Broker in merito alle pratiche gestite.

Mediante i parametri di selezione è possibile parzializzare la visualizzazione delle conversazioni per Referente oppure per "Situazione" (Aperte/Non Lette/Tutte)

Per iniziare una nuova "Conversazione" selezionare il pulsante

Per inserire un seguito ad una conversazione già esistente selezionare il pulsante

Per visualizzare il dettaglio dei messaggi di una conversazione utilizzare il pulsante

Nuova Conversazione

Alla pagina si accede selezionando il pulsante dalla pagina HOME.

È necessario specificare il Destinatario, l'oggetto della conversazione ed il testo del messaggio. È anche possibile allegare eventuali documenti al messaggio in modo da informare più compiutamente il destinatario riguardo al contenuto del messaggio. Per allegare un documento selezionare il pulsante e indicare il file da allegare presente sul proprio PC. Mediante il pulsante è possibile indicare al sistema di eliminare un documento precedentemente allegato.

La pressione del pulsante conclude il processo registrando il messaggio che è immediatamente disponibile nella omologa pagina "HOME" del Referente a cui era diretto e che potrà rispondere nel medesimo modo.

Analogamente pressione del pulsante nel pannello "Conversazioni" consente di rispondere al relativo messaggio.

Documentale Polizza

Alla funzione si accede dalla voce "Documentale Polizze" dell'opzioni "Sinistri" della barra del menu dell'applicazione.

Viene visualizzato l'elenco delle polizze che corrispondono ai parametri indicati, con la possibilità di visualizzare il documentale archiviato.

Parametri

I parametri disponibili sono:

Cliente:Codice del cliente. È attiva la ricerca testuale. Per attivare la pagina di ricerca utilizzare il pulsante

Polizza:Numero di polizza, anche parziale

Gruppo RamoIndica il gruppo ramo delle polizze da estrarre

RamoIndica il ramo delle polizze da estrarre

Scadenza dal al Vengono estratte le polizze che hanno scadenza nel periodo indicato

A/E:Se selezionato un codice cliente, viene visualizzato il nome dell'Account Executive.

Stato:Vengono visualizzate solo le polizze in un determinato stato (Attive, Annullate, Sostituite)

CompagniaVengono visualizzate solo le polizze con una determinata Compagnia delegataria.

Targa/Telaio:Vengono visualizzate solo le polizze che riguardano un veicolo con una determinata targa o telaio.

CIG/Rif.Cl.:Vengono visualizzate solo le polizze assegnate ad un determinato CIG o Riferimento.

Dopo aver inserito i parametri di ricerca, utilizzare il pulsante Cerca per visualizzare i contratti corrispondenti.

Elenco polizze

Vengono visualizzate e polizze che corrispondono ai parametri immessi.

Utilizzare il pulsante in corrispondenza della polizza per visualizzarne i dati amministrativi e il sommario delle garanzie (se registrato).

Il pulsante consente di accedere al documentale del contratto per la visualizzazione dei documenti di polizza.

Dettaglio polizza

Alla maschera si accede dalla funzione "Documentale Polizze" utilizzando il pulsante in corrispondenza della polizza.

Viene elencata la movimentazione dei premi intercorsa dall'inizio della polizza (Quietanze, appendici, etc.) con i riferimenti al periodo assicurativo, il premio richiesto e la regolarità amministrativa.

Mediante i tasti di comando, è possibile visualizzare ulteriori dettagli memorizzati con il contratto:

Garanzie Se previsto, viene visualizzato il Sommario del contratto con le indicazioni dei capitali assicurati e delle garanzie prestate.

Elenco documenti

Alla maschera si accede dalla funzione "Documentale Polizze" utilizzando il pulsante in corrispondenza della polizza.

L'estrazione include solo i documenti classificati come "Contrattuali" (Polizze, Appendici, Condizioni) non considerando la altra corrispondenza.

Per visualizzare il contenuto del singolo documento archiviato, selezionare il pulsante a destra di ciascun elemento. Il simbolo del pulsante rappresenta la tipologia del documento archiviato (Pdf, Email, Word, etc.).

Selezionando il pulsante Chiudi viene visualizzato l'elenco polizze nel pannello "Ricerca Polizza".

Importazione da Excel

La funzione consente di effettuare l'inserimento massivo del portafoglio Sinistri utilizzando un foglio Excel contenete i dati dei sinistri da inserire.

Pe l'attivazione di questa procedura occorre che il foglio Excel sia opportunamente preparato per consentire il corretto abbinamento tra i dati delle colonne Excel ed i campi previsti nella Gestione Sinistri.

I passaggi da effettuare sono i seguenti:

Per prima cosa, occorre modificare l'intestazione delle colonne con in nomi richiesti.

Quindi si interviene sul foglio Excel per modificare il contenuto delle colonne con valori "normalizzati" secondo le codifiche adottate da AWBNET.

Infine si elabora il foglio Excel, importandolo nell'applicazione ed effettuando l'inserimento.

Preparazione del foglio Excel

I campi previsti nel foglio Excel da sottoporre alla procedura di inserimento dei sinistri sono i seguenti:

Nome Colonna

Descrizione

Obbligatorio

Contenuto

Codice

Codice del Cliente

Si

Nome

Nome del Cliente

Si

DataEvento

Data del sinistro

Si

Tipo

Tipo del Sinistro

(tabella)

Controparte

Descrizione della Controparte

RifCliente

Riferimento del Cliente

AltroRif

Altro Riferimento (del Broker)

Si

RifCompagnia

Riferimento della Compagnia

Si

Stato

Stato del sinistro

(tabella)

Polizza

Numero di polizza

Ramo

Ramo della polizza

(tabella)

Gruppo

Gruppo del ramo

(tabella)

Specialist

Nome dell'operatore incaricato

(tabella)

Riserva

Importo della riserva

ProvEvento

Provincia Evento

Note

Note Descrittive

Nel caso non sia presente nel foglio Excel una colonna "Obbligatoria", questa deve essere inserita e popolata con i valori opportuni.

Per le colonne il cui contenuto è di tipo "(tabella)", i valori presenti nelle diverse righe devono essere presenti nelle corrispondenti tabelle di AWBNET, ovvero il dato deve corrispondere esattamente ad uno dei valori presenti nella tabella di AWBNET. Solo così il programma potrà interpretare e validare il campo ed assegnarvi il corretto codice correlato.

Ad esempio, specificare lo stato del sinistro, il valore da indicare deve essere esattamente uno di quelli previsti nella relativa tabella presente nella funzione di immissione.

Salvare e chiudere il foglio Excel prima di proseguire con l'importazione; l'eventuale lavoro che utilizza il foglio Excel da elaborare potrebbe inibire la corretta importazione.

A causa della tipologia di elaborazione, il numero massimo di righe che può contenere il foglio Excel è di 300. Nel caso fosse necessario aggiornare un numero di sinistri maggiore, occorre separare gli aggiornamenti su cartelle Excel distinte.

Nota tecnica: nelle tabelle di impostazioni è definito il parametro "Numero massimo di righe ammesse per Import Excel" (chiave "SIN_MAX_IMPORT_ROW").

Importazione del foglio Excel

Aprire la funzione "Importazione da Excel" dal menu "Sinistri".

Premere il pulsante "Nuovo".

Premere il pulsante "scegli file" per selezionare il foglio Excel precedentemente salvato e quindi il pulsante "Carica".

Controllo e Aggiornamento

Al termine del caricamento, apre la griglia con i dati contenuti nel foglio Excel.

La prima colonna (XID) contiene il numero di riga originaria nel foglio di lavoro.

La corrispondenza tra le colonne ed i dati presenti nel sinistro è gestita attraverso il nome della colonna. Notare che le colonne utilizzate per l'inserimento sono quelle la cui intestazione è indicata in verde. Le colonne con l'intestazione indicata in rosso saranno invece controllate per ricercare nelle tabelle di AWBNET il corrispondente codice assegnato al dato.

È possibile abilitare ulteriori le colonne utilizzando il bottone "Colonne Excel" che visualizza l'elenco dei campi aggiornabili e consente di specificare l'abbinamento alla relativa colonna Excel (vedi oltre).

Premere il pulsante "Controllo" per consentire la validazione dei dati presenti nel foglio Excel ed abilitare l'aggiornamento; se tutte le righe risultano valide viene reso disponibile il pulsante "Aggiornamento."

Premendo il pulsante "Inserimento" si conferma l'operazione definitivamente; premendo il pulsante "Annulla" invece viene cancellata completamente l'operazione relativa a questo foglio Excel.

Al termine, viene confermato il completamento dell'aggiornamento con l'indicazione dei numeri di sinistro generati.

Errori nel foglio Excel

Qualora vengano rilevati errori nei dati presenti nel foglio Excel, l'inserimento non è possibile. Occorre correggere il dato errato direttamente da Excel e procedere ad una nuova importazione. Ovviamente è anche possibile cancellare, sempre in Excel, la riga errata e ripetere l'importazione.

Utilizzando l'opzione relativa al "Controllo" è possibile alternare la visualizzazione tra tutte le righe, oppure solo quelle "valide" o solo quelle "errate".

Per individuare il tipo di errore è sufficiente trascinare il mouse sopra l'icona dell'errore .

Apparirà il testo esplicativo della causa dell'anomalia.

Abbinamento Campi con Colonne Excel

Occorre tenere presente che la funzione utilizza la prima riga del foglio Excel (Intestazione) per identificare qual è il campo interessato all'aggiornamento. È quindi determinante compilare il foglio Excel con l'intestazione corretta.

Qualora il foglio Excel pervenga da altre applicazioni, ad esempio da una Compagnia, e quindi il nome delle colonne non necessariamente corrisponde a quello previsto, è possibile assegnare l'abbinamento selezionando il pulsante "Colonne Excel"

Appare la lista dei campi abilitati con il relativo abbinamento alla colonna Excel.

Se l'abbinamento è già attivo, allora l'intestazione appare in verde, altrimenti è possibile selezionare l'abbinamento da modificare con il pulsante , scegliere l'intestazione da sostituire e confermare con il pulsante . In alternativa utilizzare il pulsante per annullare la modifica.

Al termine confermare con il tasto "Aggiorna"

Aggiornamento da Excel

La funzione consente di effettuare l'aggiornamento massivo del portafoglio Sinistri utilizzando un foglio Excel contenete i dati dei sinistri da aggiornare.

Nell'esempio seguente, si procederà a modificare tutti i sinistri "aperti" di uno specifico Cliente impostando lo stato a "Chiuso - Amministrativamente"

Questa procedura potrà essere utilizzata per modificare anche qualsiasi altra informazione archiviata nel sinistro tra quelle abilitate come descritto successivamente.

I passaggi da effettuare sono i seguenti:

Per prima cosa, viene prodotto un foglio Excel con l'elenco dei sinistri da modificare.

Quindi si interviene sul foglio Excel per modificarne il contenuto in base alle modifiche richieste.

Infine si elabora il foglio Excel, importandolo nell'applicazione ed effettuando l'aggiornamento.

Preparazione del foglio Excel

Per la creazione del foglio Excel utilizzare la funzione di "Ricerca Sinistri" dal menu "Sinistri".

Parzializzare in base all'opzione "Sinistri Aperti", "Cliente" e premere il pulsante "Cerca".

Appare la lista dei sinistri. Premere il pulsante Excel.

Aprire il foglio Excel ed apportare le modifiche volute alle celle.

In questo caso, si tratta di specificare lo Stato Sinistro a "CHIUSO – Amministrativamente".

Attenzione: la descrizione del dato deve corrispondere esattamente a quella presente nelle tabelle di AWBNET. Solo così il programma potrà interpretare e validare il campo ed assegnarvi il corretto codice correlato.

Salvare il foglio e chiudere l'applicazione Excel prima di proseguire con i passi successivi.

A causa della tipologia di elaborazione, il numero massimo di righe che può contenere il foglio Excel è di 300. Nel caso fosse necessario aggiornare un numero di sinistri maggiore, occorre separare gli aggiornamenti su cartelle Excel distinte.

Nota tecnica: nelle tabelle di impostazioni è definito il parametro "Numero massimo di righe ammesse per Import Excel" (chiave "SIN_MAX_IMPORT_ROW").

Importazione del foglio Excel

Aprire la funzione "Aggiornamento da Excel" dal menu "Sinistri".

Premere il pulsante "Nuovo".

Premere il pulsante "scegli file" per selezionare il foglio Excel precedentemente salvato e quindi il pulsante "Carica".

Controllo e Aggiornamento

Al termine del caricamento, apre la griglia con i dati contenuti nel foglio Excel.

La prima colonna (XID) contiene il numero di riga originaria nel foglio di lavoro.

La corrispondenza tra le colonne ed i dati presenti nel sinistro è gestita attraverso il nome della colonna. Notare che le colonne abilitate all'aggiornamento sono quelle la cui intestazione è indicata in verde.

È possibile abilitare ulteriori le colonne utilizzando il bottone "Colonne Excel" che visualizza l'elenco dei campi aggiornabili e consente di specificare l'abbinamento alla relativa colonna Excel (vedi oltre).

Premere il pulsante "Controllo" per consentire la validazione dei dati presenti nel foglio Excel ed abilitare l'aggiornamento; se tutte le righe risultano valide viene reso disponibile il pulsante "Aggiornamento."

Premendo il pulsante "Aggiornamento" si conferma l'operazione definitivamente; premendo il pulsante "Annulla" invece viene cancellata completamente l'operazione relativa a questo foglio Excel.

Al termine, viene confermato il completamento dell'aggiornamento.

Errori nel foglio Excel

Qualora vengano rilevati errori nei dati presenti nel foglio Excel, l'aggiornamento non è possibile. Occorre correggere il dato errato direttamente da Excel e procedere ad una nuova importazione. Ovviamente è anche possibile cancellare, sempre in Excel, la riga errata e ripetere l'importazione.

Utilizzando l'opzione relativa al "Controllo" è possibile alternare la visualizzazione tra tutte le righe, oppure solo quelle "valide" o solo quelle "errate".

Per individuare il tipo di errore è sufficiente trascinare il mouse sopra l'icona dell'errore .

Apparirà il testo esplicativo della causa dell'anomalia.

Abbinamento Campi con Colonne Excel

Occorre tenere presente che la funzione utilizza la prima riga del foglio Excel (Intestazione) per identificare qual è il campo interessato all'aggiornamento. È quindi determinante compilare il foglio Excel con l'intestazione corretta.

Per individuare il numero di sinistro da aggiornare devono essere sempre presenti nel foglio Excel le colonne con le seguenti intestazioni:

Intestazione

Descrizione

Anno

Anno del sinistro

Numero:

Numero del Sinistro

NumCtp

Numero controparte, indicare 1 se l'aggiornamento si riferisce all'intero sinistro

Codice

Codice del cliente

L'elenco completo dei campi disponibili è il seguente.

Intestazione

Anno

Numero

NumCtp

Codice

RifCliente

RifCompagnia

Stato

Specialist

Riserva

Definito

Liquidato

Franchigia

Definizione

Liquidazione

LuogoEvento

IndirizzoEvento

CAPEvento

LocalitaEvento

ProvEvento

Note1

Note2

Note3

Scadenza

Azione

Qualora il foglio Excel pervenga da altre applicazioni, ad esempio da una Compagnia, e quindi il nome delle colonne non necessariamente corrisponde a quello previsto, è possibile assegnare l'abbinamento selezionando il pulsante "Colonne Excel"

Appare la lista dei campi abilitati con il relativo abbinamento alla colonna Excel.

Se l'abbinamento è già attivo, allora l'intestazione appare in verde, altrimenti è possibile selezionare l'abbinamento da modificare e scegliere l'intestazione da sostituire.

Al termine confermare con il tasto "Aggiorna"

Download documentale

Per accedere alla funzione occorre selezionare l'opzione "Download Documentale" dal menu "Sinistri".

Il mandato sottoscritto alla trattazione dei sinistri per conto di un Cliente potrebbe contenere la clausola per cui, al termine del mandato, il Cliente deve ricevere la documentazione completa relativa ai sinistri gestiti

La funzione consente la creazione sul proprio PC di una cartella in formato Zip contenente i documenti archiviati per tutti i sinistri di un determinato Cliente.

Parametri

I parametri di parzializzazione sono:

Cliente:Codice del cliente. È attiva la ricerca testuale. Per attivare la pagina di ricerca utilizzare il pulsante

Denuncia dal al:Sono inclusi tutti i sinistri denunciati nel periodo indicato.

Polizza:Selezionare la polizza per la quale si intende l'estrazione. Se non specificato verranno estratti i sinistri per tutte le polizze,

Stato:Specifica lo stato dei sinistri da estrarre (Aperti/Liquidati/Senza Seguito/Tutti)

Documenti:Solo i documenti "Visibili" al cliente o tutti.

Singole Cartelle: Specifica se all'interno del file Excel vengono archiviati i documenti n singole cartelle, una per sinistro, oppure tutti i documenti vengono collocati nella cartella radice.

La selezione del pulsante Conferma avvia l'elaborazione ed al termine viene salvata nella cartella specificata nel parametro di sistema "SIN-EXPORT-ARCHIVIO" la cartella compressa contenente l'elenco i documenti.

Il nome assegnato alla cartella compressa sarà uguale al codice del cliente.

Upload documentale

Per accedere alla funzione occorre selezionare l'opzione "Upload documentale" dal menu "Sinistri"

La procedura consente di effettuare un caricamento massivo di documenti ricevuti da un altro gestore direttamente nella "Gestione Sinistri" di AWBNET.

I documenti da archiviare devono essere contenuti in un file in formato compresso (zip) contenente le cartelle di ciascun sinistro, all'interno delle quali vi saranno posizionati gli specifici documenti da archiviare per quel sinistro.

Per individuare il corretto numero di sinistro di AWBNET in cui archiviare i documenti occorre che il nome della cartella corrisponda esattamente al contenuto del campo "Altro Riferimento" presente nel sinistro. Si sottolinea che questo campo viene anche alimentato dalla funzione "Importazione Sinistri da Excel" e pertanto risulta facile ottenere la corrispondenza quando si è ricevuto sia il foglio Excel con la lista dei sinistri sia il file ZIP con i documenti da archiviare.

Per effettuare l'importazione occorre innanzitutto portare nello specifico spazio server il file compresso, quindi richiamando la specifica funzione, viene validato il contenuto del file e, in assenza di errori, si può procedere al caricamento.

Collegamento tra il Sinistri in AWBNET ed i documenti da archiviare

Caricamento nello spazio server

Dal menu "Utility", richiamare la funzione "File Manager"

Appare il form per la selezione della cartella in cui caricare il file compresso (ZIP) contenente i documenti da archiviare. Mediante i pulsanti selezionare la cartella ed il file da caricare

La cartella in cui effettuare l'upload è indicata nel parametro SIN-IMPORT-ARCHIVIO.

Per l'upload sul server di file di dimensione elevata, potrebbe essere necessario richiedere al reparto IT specifiche autorizzazioni.

Importazione dei documenti

Dopo aver caricato nello spazio server il file compresso contenete i documenti da archiviare, è possibile richiamare la funzione che effettivamente esegue l'importazione.

Dal menu "Sinistri" selezionare la funzione "Upload Documentale".

Appare il form per la specifica dei parametri:

Occorre specificare:

Codice del cliente per il quale si importano i documenti

Tipo di documento da associare all'importazione.

Indicazione se i documenti importati saranno "visibili" anche agli utenti esterni

Scelta del file tra quelli presenti nello spazio server.

Password, eventuale, con la quale è stato criptato il file compresso.

Selezionando il pulsante "carica" viene acquisita la lista dei documenti presenti nell'archivio compresso e verificata la corrispondenza dei riferimenti con quelli presenti nell'elenco dei sinistri per quel cliente.

Appare l'elenco dei documenti presenti nel file compresso con l'identificazione del numero di sinistro in cui i documenti verranno archiviati.

Con la selezione del pulsante "Upload" si attiva l'effettiva archiviazione.

Qualora fossero presenti nel file ZIP documenti i cui riferimenti non consentono l'abbinamento ad un sinistro, il pulsante "Upload" non sarebbe disponibile e di conseguenza non potrà essere eseguita l'archiviazione fino alla correzione degli errori.

Al termine della elaborazione appare il messaggio di completamento indicante il numero dei documenti archiviati.

Prescrizioni

Alla funzione si accede selezionando la voce "Prescrizioni" dall'opzione "Sinistri" della barra del menu dell'applicazione.

Parametri

I parametri di estrazione sono:

Backoffice:Vengono estratti tutti i sinistri assegnati ad un determinato operatore di backoffice

Tipo:Vengono estratti tutti i sinistri di un determinato tipo

Operatore:Vengono estratti tutti i sinistri assegnati ad un determinato operatore.

Ramo:Vengono estratti tutti i sinistri di un determinato ramo.

Scadenze dal al:Vengono estratti tutti i sinistri assegnati la cui prescrizione si verifica in un determinato periodo

Stato:Vengono estratti tutti i sinistri in un determinato stato.

Per attivare la ricerca selezionare il pulsante Cerca

Gli anni di prescrizione del sinistro sono specificati nella pagina "Anagrafica" della "Gestione Sinistri".

Se previsto in fase di codifica delle tabelle, la tabella "Gruppo Ramo" consente di assegnare il numero di anni di default previsti per quel determinato ramo.

La scadenza della prescrizione viene determinata conteggiando gli anni di prescrizione assegnati al sinistro dalla data della denuncia e dalla data dell'ultima comunicazione inviata alla Compagnia con l'attribuzione di essere "valida" ai fini dell'interruzione dei termini di prescrizione.

L'attribuzione della validità ai fini dell'interruzione viene specificata nella tabella "XCT – Test standard per sinistro"

Dettaglio

La sezione "Dettaglio" contiene la lista dei sinistri estratti in base ai parametri digitati.

Mediante il pulsante è possibile attivare la “Gestione Sinistro” per operare le azioni necessarie all’aggiornamento della pratica (chiusura, cambio di stato, definizione scadenza, etc.)

Selezionando il pulsante viene richiamata il pannello per la gestione della corrispondenza e la generazione della lettera o della mail di interruzione dei termini di prescrizione in base ai modelli pre-memorizzati disponibili.

La pressione del tasto di comando Cerca determina la produzione del foglio Excel contenente la lista dei sinistri estratti in base ai parametri digitati.

Conclusioni

La trattazione dei Sinistri in AWBNET avviene tramite un’unica piattaforma in grado di registrare i dati, archiviare i documenti ed emettere le comunicazioni sotto forma di lettera Word, documento pdf inviabili anche direttamente via mail ai soggetti coinvolti (Assicurato, Controparte, Periti, Compagnie, etc.).

La disponibilità dei dati memorizzati congiuntamente alla possibilità di consultare in linea i documenti archiviati consente di eliminare completamente la documentazione cartacea e di operare compiutamente anche al di fuori del proprio posto di lavoro.

Ad ogni intervento attuato sulla pratica e conseguente aggiornamento dei dati, il sistema richiede l’attribuzione al sinistro di una data di prossimo intervento (Scadenza) in modo da tenere sempre in evidenza i sinistri per i quali si attende un determinato sviluppo e quindi consentire una gestione “proattiva” ovvero a rilevare anticipatamente i ritardi e le difficoltà e pianificare anzitempo le azioni opportune.

SinistriParticolari

Sinistri particolari

Sinistri particolari

Gestione Sinistri Particolari

Sommario

Descrizione generale

Il Garante per la Protezione dei Dati Personali, con Provvedimento n. 146/2019 ha individuato gli obblighi – che devono essere rispettati da soggetti pubblici e privati – relativi al trattamento di categorie particolari di dati come quelli legati alla salute, alle opinioni politiche, all’etnia, all’orientamento sessuale.

Nel caso della Gestione Sinistri spesso per l'espletamento della pratica è necessario raccogliere e anche trasmettere ad altri soggetti documenti che contengono informazioni rientranti in questa accezione di "Dati Particolari".

Al fine di minimizzare l'effetto di divulgazione di queste informazioni, viene previsto di classificare i sinistri di questo tipo con l'attributo di "Sinistro Particolare", in modo che possa essere limitato l'accesso a questa tipologia di pratiche soltanto agli utenti che effettivamente hanno bisogno di fruire di queste informazioni.

Assegnazione della categoria "Sinistro particolare".

All'interno della maschera di gestione del sinistro è prevista una nuova casella di controllo per specificare che il sinistro in questione è del tipo "Particolare"

Una volta selezionata la scelta, la casella appare in rosso per evidenziare la situazione.

Al sinistro così identificato possono accedere solo gli utenti con privilegi elevati.

Assegnazione dello stato "Particolare" in funzione del tipo sinistro.

Per semplificare ed automatizzare l'attribuzione dello stato "Particolare" ad un sinistro vi è la possibilità di specificare i "Tipo Sinistro" che per un determinato Cliente ricadono direttamente in questa categoria.

Allo scopo, nella maschera di gestione dell'anagrafica dei Clienti, è prevista nella sezione "Dati Gestionali" una nuova tabella in cui specificare l'elenco di "Tipo Sinistro".

I sinistri di questi "Tipi" sono automaticamente impostati come "Particolari" se utilizzati per questo Cliente

Mediante la selezione del pulsante è possibile aggiungere una nuova riga e tramite il menu a discesa è possibile scegliere il "tipo sinistro".

Premere il pulsante per confermare la modifica, il pulsante per annullare la modifica.

In corrispondenza di ciascun elemento sono presenti i pulsanti di comando:

Modifica del tipo o della descrizione associata al documento

Eliminazione del documento dall'archivio.

È possibile anche confermare la scelta senza specificare un tipo, in questo modo tutti i sinistri per il cliente sono considerati "particolari"

Attribuzione accesso ai sinistri particolari.

Nella maschera di gestione Utenti è previsto il menu a discesa per indicare se l'utente ha accesso ai sinistri "Particolari".

Le opzioni disponibili sono:

Tutti SX: L'utente può accedere a tutti i sinistri;

Solo SX Particolari: L'utente può accedere solo ai sinistri "Particolari";

Esclusi SX Particolari: L'utente non può accedere ai sinistri "Particolari";

No Doc SX Particolari: L'utente può accedere a tutti i sinistri ma per i sinistri "Particolari" è inibito l'accesso alla documentazione archiviata.

Nel caso di accesso ad un sinistro non autorizzato appare il messaggio bloccante:

Nel caso di accesso alla documentazione da parte di un utente limitato il pulsante per la visualizzazione del documento archiviato appare inibito con il simbolo .