

Gestione Sinistri

- Manuale utente -

1.	Note introduttive.....	2
2.	Tipologie di utenza	2
3.	Operatività utenti	4
3.1.	Sinistri – Operatore	4
3.2.	Sinistri – Provinciale.....	4
3.3.	Sinistri – Direttore provinciale.....	4
3.4.	Sinistri – Regionale	5
3.5.	Sinistri – Titolare pratica.....	5
3.6.	Sinistri – Commissione.....	5
3.7.	Sinistri – Sub Agenzia.....	6
4.	Informazioni pratica	7
5.	Eliminazione pratica	8
6.	Caricamento documenti	9
7.	Diagnostico	12
8.	Utilità.....	14
9.	Report	14

1. Note introduttive

L'applicativo Gestione Sinistri è stato realizzato per controllare in ogni sua singola fase la gestione di una pratica. La gestione della pratiche dipende dalla visibilità dell'operatore e dal suo livello.

La visibilità nell'applicativo è legata ai codici permanenza ed ai settori assegnati all'utente. Entrambe le informazioni possono essere gestite dal catalogo utente. I codici permanenza sono le zone che già influenzano la visibilità nei dichiarativi fiscali e nel gestionale CIA. I settori indica invece la zona di competenza della pratica. Due tipi di settori sono ad esempio il CAF ed il CAA.

2. Tipologie di utenza

Di seguito vengono elencate le diverse tipologie di utenza che possono effettuare operazioni sulle pratiche. Ad ogni ruolo presente nel catalogo corrisponde una diversa tipologia utente. Ad ogni utente può essere assegnato un solo ruolo di quelli sopra indicati.

Ruolo	Note
Sinistri - Operatore	<p>Aprire una pratica ed allegare la documentazione.</p> <p>Le pratiche a lui visibili sono solo quelle legate alle permanenze ed ai settori di propria gestione. Delle pratiche visibili può gestire solo quelle negli stati:</p> <ul style="list-style-type: none">- IN COMPILAZIONE (solo se da lui creata)- RICHIESTA INTEGRAZIONE TITOLARE (solo se da lui creata)- RICHIESTA INTEGRAZIONE SUB-AGENZIA (solo se da lui creata)- RICHIESTA INTEGRAZIONE UNIPOL (solo se da lui creata)- LIQUIDATA (solo se da lui creata)
Sinistri - Provinciale	<p>Verifica le pratiche protocollate dall'operatore, approvandole o respingendole.</p> <p>Le pratiche a lui visibili sono solo quelle legate alle permanenze ed ai settori di propria gestione. Delle pratiche visibili può gestire solo quelle negli stati:</p> <ul style="list-style-type: none">- ATTESA VALUTAZIONE PROVINCIALE <p>Può anche inserire pratiche in autonomia.</p>
Sinistri - Direttore provinciale	<p>Deve verificare le pratiche approvate dal Provinciale, approvandole o respingendole.</p> <p>Le pratiche a lui visibili sono solo quelle legate alle permanenze ed ai settori di propria gestione. Delle pratiche visibili può gestire solo quelle negli stati:</p> <ul style="list-style-type: none">- APPROVAZIONE PROVINCIALE <p>Può anche inserire pratiche in autonomia.</p>
Sinistri - Regionale	<p>Le pratiche a lui visibili sono solo quelle legate alle permanenze ed ai settori di propria gestione. Non può gestire pratiche, solo visualizzarle.</p>
Sinistri - Titolare	<p>Deve verificare le pratiche approvate dal Direttore Provinciale, approvandole o respingendole.</p> <p>Può anche chiedere integrazioni all'utente che ha aperto la pratica.</p> <p>Le pratiche a lui visibili sono solo quelle legate al settore di propria gestione.</p> <p>Delle pratiche visibili può gestire tutte quelle che non sono pervenute alla sub-agenzia.</p> <p>Può anche inserire pratiche in autonomia.</p>
Sinistri – Commissione	<p>Le pratiche gestibili sono quelle valutate positivamente dal Titolare, che hanno un importo superiore ad un certo limite.</p>

Sinistri – Sub agenzia	<p>Verifica le pratiche approvate dal Titolare e dalla Commissione. Le invia può completare per poi inviale all’Agenzia Unipol.</p> <p>Successivamente può:</p> <ul style="list-style-type: none">- Richiede integrazioni all’utente che l’ha aperta- Liquidarle- Bloccarle- Archiviarle (in caso di richiesta archiviazione)

3. Operatività utenti

3.1. Sinistri – Operatore

L'utente operatore ha il compito di inserire una nuova pratica e gestire quelle già presenti.

Con l'accesso all'applicativo, all'operatore verranno mostrate tutte le pratiche di sua visibilità:

- Aperte con un codice permanenza a lui assegnato
- Aperte con un tipo settore a lui assegnato

Tra queste solamente quelle in stato APERTO, RICHIESTA INTEGRAZIONE, RICHIESTA INTEGRAZIONE UNIPOL e LIQUIDATE possono essere da lui aggiornate.

Per indicazioni relativi alle informazioni da inserire verificare quali al paragrafo 4 – *Informazioni Pratica*.

Le possibili operazioni sono:

-  **PROTOCOLLA:** una volta inseriti tutti i dati ed allegati i documenti richiesti l'operatore deve usare la funzione PROTOCOLLAZIONE, che renderà disponibile la pratica all'operatore di livello PROVINCIALE.
-  **RICHIESTA ARCHIVIAZIONE:** visibile solo per le pratiche in stato LIQUIDATA. Per poter aggiornare in *RICHIESTA ARCHIVIAZIONE* l'utente deve allegare un documento di tipo ISTRUTTORIA.

3.2. Sinistri – Provinciale

L'utente provinciale deve gestire tutte le pratiche protocollate dall'operatore. Tutte le pratiche di sua visibilità che sono nello stato *ATTESA VALUTAZIONE PROVINCIALE* dovranno essere lavorate. Le operazioni possibili sono:

-  **INVIA DIRETTORE PROVINCIALE:** può essere premuto solo dopo aver spuntato il check *Verificato dal provinciale*. L'operazione porta allo step successivo la pratica, che verrà presa in consegna dal Direttore provinciale
-  **RESPINTO:** il provinciale non accoglie la pratica. Questo stato è finale e la pratica non proseguirà nel suo iter. Per poter aggiornare in *respinto* il provinciale deve allegare un documento di tipo RELAZIONE.
-  **RIAPRI SINISTRO:** il sinistro respinto dal provinciale può essere riaperto dallo stesso.
-  **RICHIESTA ARCHIVIAZIONE:** visibile solo per le pratiche in stato LIQUIDATA. Per poter aggiornare in *RICHIESTA ARCHIVIAZIONE* l'utente deve allegare un documento di tipo ISTRUTTORIA.

3.3. Sinistri – Direttore provinciale

Il direttore provinciale deve gestire tutte le pratiche validate dal provinciale. Tutte le pratiche di sua visibilità che sono nello stato *DA VALUTARE* dovranno essere da lui valutate per poter proseguire nell'iter. Le operazioni possibili sono:

-  **AMMESSO:** l'operazione porta allo step successivo la pratica, che verrà presa in consegna dal Titolare.
-  **NON AMMESSO:** il direttore provinciale non accoglie la pratica. Questo stato è finale e la pratica non proseguirà nel suo iter. Per poter aggiornare in *non ammesso* il direttore provinciale deve allegare un documento di tipo RELAZIONE.

-  **RIAPRI SINISTRO:** il sinistro non ammesso dal direttore provinciale può essere riaperto dallo stesso.
-  **RICHIESTA ARCHIVIAZIONE:** visibile solo per le pratiche in stato LIQUIDATA. Per poter aggiornare in *RICHIESTA ARCHIVIAZIONE* l'utente deve allegare un documento di tipo ISTRUTTORIA.

3.4. Sinistri – Regionale

L'utente regionale può solo visualizzare le pratiche legate ad una permanenza della propria regione. Non può modificare dati né cambiare stato alla pratica.

3.5. Sinistri – Titolare pratica

Il titolare della pratica dovrà gestire tutte le pratiche di sua visibilità ammesse dai vari direttori provinciali. Siccome il titolare ha una visione nazionale delle pratiche, questo utente potrà gestire tutte le pratiche legate al suo settore.

Il titolare potrà inoltre gestire alcuni dei dati di una pratica (verificare quali al paragrafo 4 – *Informazioni Pratica*).

Le operazioni possibili per il titolare sono tre:

-  **VALUTAZIONE POSITIVA:** l'operazione porta allo step successivo la pratica, che verrà presa in consegna dalla commissione, in caso di importo che supera il limite, o dalla sub agenzia.
-  **VALUTAZIONE NEGATIVA:** il titolare non accoglie la pratica. Questo stato è finale e la pratica non proseguirà nel suo iter. Per poter aggiornare in *non ammesso* il titolare deve allegare un documento di tipo RELAZIONE.
-  **RIAPRI SINISTRO:** il sinistro valutato negativamente dal titolare può essere riaperto dallo stesso.
-  **RICHIESTA INTEGRAZIONE:** il titolare verifica l'assenza di informazioni utili a valutare la pratica e la rimanda all'operatore che dovrà aggiornarla inserendo più informazioni. La pratica quindi ricomincia il suo iter dall'inizio
-  **RICHIESTA ARCHIVIAZIONE:** visibile solo per le pratiche in stato LIQUIDATA. Per poter aggiornare in *RICHIESTA ARCHIVIAZIONE* l'utente deve allegare un documento di tipo ISTRUTTORIA.

3.6. Sinistri – Commissione

La Commissione è chiamata a valutare tutte quelle pratiche ammesse dal titolare il cui importo supera un determinato limite. La Commissione non potrà aggiornare nessun dato ma dovrà verificare la pratica, gli allegati presenti ed effettuare una delle due successive operazioni

-  **INVIA A SUBAGENZIA UNIPOL:** l'operazione porta allo step successivo la pratica, che verrà presa in consegna dalla sub agenzia.
-  **RESPINTO:** la Commissione non accoglie la pratica. Questo stato è finale e la pratica non proseguirà nel suo iter. Per poter aggiornare in *respinto* la Commissione deve allegare un documento di tipo RELAZIONE.
-  **RIAPRI SINISTRO:** il sinistro respinto dalla Commissione può essere riaperto dalla stessa.

-  **RICHIESTA ARCHIVIAZIONE:** visibile solo per le pratiche in stato LIQUIDATA. Per poter aggiornare in *RICHIESTA ARCHIVIAZIONE* l'utente deve allegare un documento di tipo ISTRUTTORIA.

3.7. Sinistri – Sub Agenzia

La Sub Agenzia dovrà gestire tutte le pratiche ammesse dalla Commissione o dal Titolare.

L'utente Sub Agenzia dovrà innanzi tutto aggiornare la pratica con i dati che solo lui può inserire (verificare quali al paragrafo 4 – *Informazioni Pratica*).

Le operazioni possibili per la Sub Agenzia sono:

-  **RICHIESTA INTEGRAZIONE SUB-AGENZIA:** la sub agenzia verifica l'assenza di informazioni utili a valutare la pratica e la rimanda all'operatore che dovrà aggiornarla inserendo più informazioni. La pratica quindi ricomincia il suo iter dall'inizio.
-  **RICHIESTA INTEGRAZIONE DA UNIPOL:** l'agenzia verifica l'assenza di informazioni utili a valutare la pratica e la sub-agenzia la rimanda all'operatore che dovrà aggiornarla inserendo più informazioni. La pratica quindi ricomincia il suo iter dall'inizio.
-  **RESPINTO SUB AGENZIA:** la Sub Agenzia non accoglie la pratica. Questo stato è finale e la pratica non proseguirà nel suo iter.
-  **RIAPRI SINISTRO:** il sinistro valutato negativamente dalla sub agenzia può essere riaperto dallo stesso.
-  **RESPINTO UNIPOL:** la sub Agenzia non accoglie la pratica. Questo stato è finale e la pratica non proseguirà nel suo iter. Per poter aggiornare in *respinto UNIPOL* l'utente deve però allegare prima un documento di tipo RELAZIONE.
-  **RIAPRI SINISTRO:** il sinistro respinto dalla Sub Agenzia può essere riaperto dalla stessa.
-  **LIQUIDATO:** si certifica la liquidazione della pratica.
-  **ARCHIVIA:** la pratica viene archiviata

4. Informazioni pratica

Popolamento campi:

Campo	Note	Chi gestisce il dato
Tipologia sinistro	Esistono due tipologie di sinistro: - Cautelativo - Definitivo E' un dato obbligatorio.	Utente che apre la pratica
Codice permanenza	Da popolare con una delle permanenze visibili all'operatore. E' un dato obbligatorio.	Utente che apre la pratica
Natura del sinistro	Indica la natura del sinistro. Impostandola il sistema assegna al sinistro anche il settore di appartenenza (non visibile in pagina). Visto che le polizze sono legate ad un determinato settore, la scelta della natura impatta anche nella selezione delle polizze attribuibili alla pratica.	Utente che apre la pratica
Mittente	E' l'operatore che apre la pratica. I dati vengono caricati in automatico dal sistema.	<i>Assegnato dal sistema</i>
Riferimento liquidazione	L'operatore deve scegliere una polizza tra quelle presenti in archivio. Le polizze presenti e quindi assegnabili sono filtrate per provincia e settore di appartenenza. E' un dato obbligatorio.	Utente che apre la pratica e utente sub-agenzia
Riferimenti danneggiato	L'anagrafica da selezionare deve già essere presente in archivio. Occorre ricercare indicando almeno i primi 5 caratteri del codice fiscale. E' un dato obbligatorio.	Utente che apre la pratica
Data apertura	Data di inserimento. Non gestibile, il sistema attribuisce quella del giorno.	
Data richiesta risarcimento	Data obbligatoria al momento dell'inserimento di un sinistro. Va inserita la data riportata sulla lettera di richiesta di risarcimento danni del danneggiato o eventualmente del legale e NON quella di apertura del sinistro	Utente che apre la pratica
Anni con danno	Indicano gli anni in cui dovrà essere risarcito il danneggiato.	Utente che apre la pratica
Numero sinistro	E' il numero attribuito dall'Agenzia Unipol. Può essere gestito solo dall'utente sub-agenzia.	Sub-Agenzia
Data trasmissione	Data nella quale la pratica viene inviata all'Agenzia.	Sub-Agenzia
Importo richiesto	Indennizzo richiesto dal danneggiato. E' un dato obbligatorio.	Utente che apre la pratica
Importo ammesso	Importo ammesso, inseribile dal solo titolare.	Titolare
Importo liquidato	E' l'importo liquidato da Unipol, inseribile dalla sola sub-agenzia	Sub-Agenzia
Franchigia	Importo legato alla polizza scelta in fase di inserimento. E' un dato in sola lettura.	<i>Assegnato dal sistema</i>
Minimo indennizzabile	Importo legato alla polizza scelta in fase di inserimento. E' un dato in sola lettura.	<i>Assegnato dal sistema</i>
Bonus Malus	Presenza calcolo bonus-malus	Sub-Agenzia
Presente citazione	Indica se per la richiesta di indennizzo si è anche stati citati in giudizio.	Operatore
Liberatoria	Indica la presenza di una liberatoria	Utente che apre la pratica

Visto dal direttore provinciale	Attesta la verifica della pratica da parte dell'utente provinciale	Direttore provinciale
Presente transazione legale	Indica la presenza di una transazione legale	Utente che apre la pratica
Richiesta firma quietanza liberatoria	Utilizzabile dal solo utente SUB-AGENZIA. Se il check è spuntato la pratica in stato INVIATA AD UNIPOL diventa gestibile anche dal Titolare, in caso di settore CAA (tranne PSR), CAF ed INAC, o dal direttore provinciale in caso di PAGHE o CAA per PSR. L'utente dovrà effettuare l'upload del documento firmato Una volta effettuato il caricamento del documento la Sub Agenzia potrà procedere alla Liquidazione.	Sub-Agenzia
Descrizione	Descrizione della pratica	Utente che apre la pratica
Elenco Note	Ogni utente può inserire delle note. Le note sono visibili da tutti gli utenti , ma eliminabili dal solo utente che le ha inserita.	Tutti
Allegati	Gli allegati richiesti dal sistema dipendono dalla tipologia del sinistro e dal settore.	Tutti

5. Eliminazione pratica

Una pratica è eliminabile solo se è in stato IN COMPILAZIONE. Negli altri casi essendo lavorata una pratica non è più eliminabile e rimane in archivio. L'unico modo per non farla procedere di stato è quello di non ammetterla, quindi, ad esempio, il provinciale preme l'icona RESPINTA.

6. Caricamento documenti

L'upload dei documenti è abilitato per il solo utente che sta gestendo la pratica.

La sezione per inserire allegati si trova nella parte finale della maschera di gestione di una pratica.



The screenshot shows a web interface for document management. At the top left, there are two icons: a paperclip and a downward arrow. Below them is a table with columns for 'Tipologia documento', 'Caricamento', and 'Utente'. To the right of the table is a yellow box titled 'LEGENDA:' containing a list of mandatory document types:

- Richiesta risarcimento danni
- Dichiarazione con errore
- Pagamento del servizio
- Pagamento F24 o simili della sanzione
- Avviso accertamento completo ADE
- Documento di identità 'danneggiato'
- Contratto servizio/ lettera di incarico

Premendo l'icona di attachment  il sistema si predispose per far inserire un nuovo documento



This screenshot shows a dropdown menu for selecting a document type. It features a back arrow icon on the left and a paperclip icon on the right. The text 'Tipologia documento' is displayed above the dropdown list.

L'utente dovrà selezionare il documento da inserire (nella legenda in giallo sono presenti tutti i documenti obbligatori, selezionati dal sistema in base alla natura del sinistro selezionata).

Una volta scelto il documento compare una icona di attachment come da immagine sottostante



This screenshot shows the same dropdown menu as above, but with the option 'CTRSE - CONTRATTO/INCARICO' selected. A paperclip icon is now visible on the right side of the dropdown, indicating that a document can be attached to this selection.

Premendo l'icona di attachment il sistema apre la seguente popUp

☑ × □

Gestione allegati

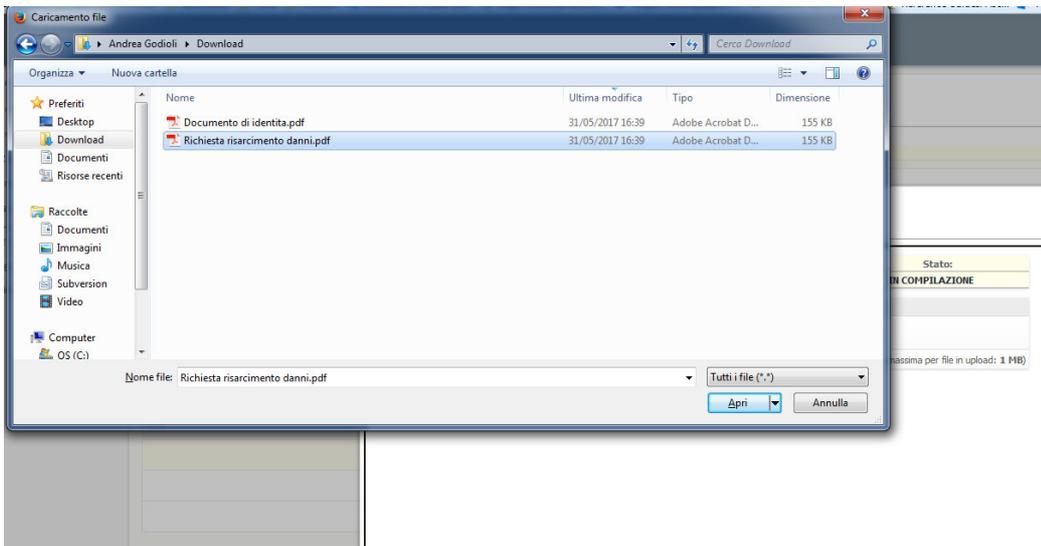
Operatore:	Codice fiscale:	Tipo:	Stato:
clasi	PLLGPL46R01F844U	DEF	IN COMPILAZIONE

Scegli i files da caricare oppure trascina qui sotto

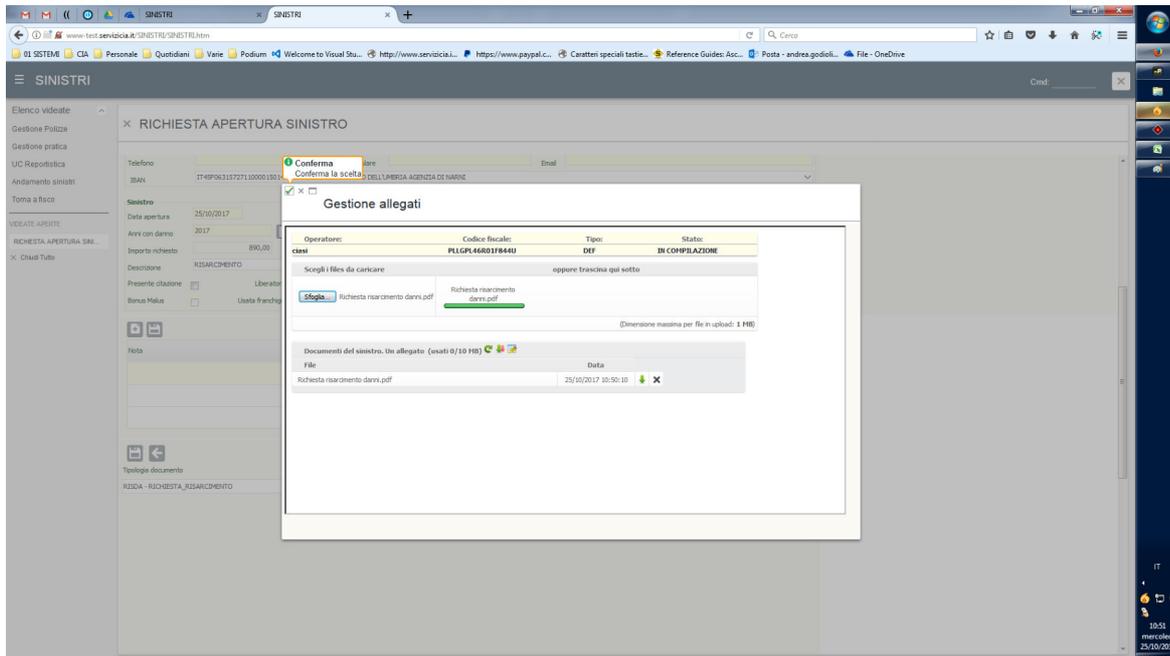
Nessun file selezionato. ...

(Dimensione massima per file in upload: **1 MB**)

Premendo il bottone *sfoglia* l'utente potrà ricercare nel proprio PC il documento da allegare.

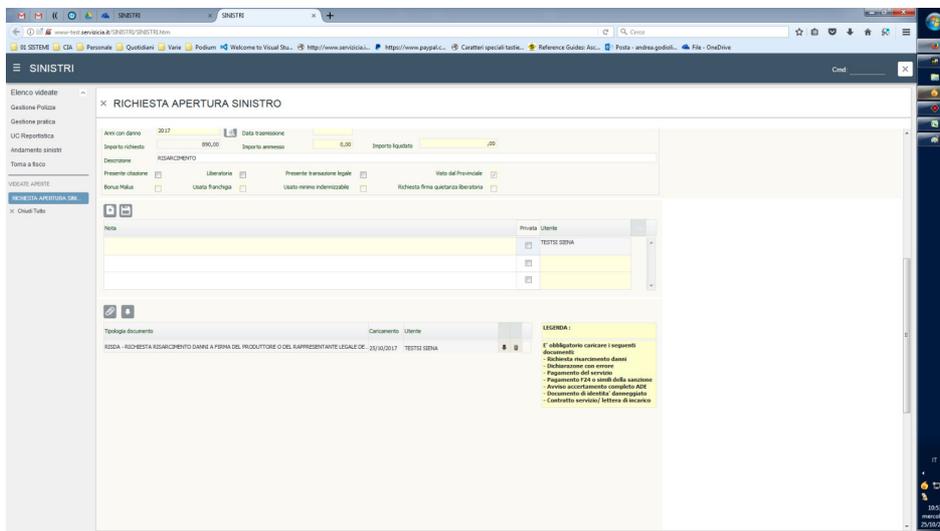


Una volta selezionato l'utente dovrà premere l'icona CONFERMA come da immagine sottostante



Il sistema avrà salvato l'allegato che entrerà nella pratica SOLO al salvataggio della stessa o al cambio dello stato.

Solo a questo punto il sistema avrà caricato il documento.



Una volta ripetuti i punti precedenti per tutti i documenti obbligatori l'utente dovrà salvare la pratica.

7. Diagnostico

Prima di ogni singola operazione viene verificato che:

- L'utente che sta aggiornando la pratica abbia indicato un indirizzo mail
- Nell'anagrafica dell'assistito sia presente una residenza italiana, in caso di individuo, o la sede legale in caso di ditta

In fase di inserimento di un sinistro, il sistema controlla che non sia già presente in archivio un sinistro per lo stesso soggetto, settore e natura. In questo caso blocca l'inserimento.

Se il sinistro è di tipo DEFINITIVO e l'operatore sta effettuando l'operazione di Protocollo il sistema effettua ulteriori controlli in base al settore a cui è collegata la pratica.

In caso di SETTORE CAF occorre che siano presenti i seguenti allegati:

- RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI
- COPIA DICHIARAZIONE CON ERRORE
- PAGAMENTO DEL SERVIZIO
- PAGAMENTO F24 O SIMILI DELLA SANZIONE
- AVISO ACCERTAMENTO COMPLETO ADE
- CONTRATTO DI SERVIZIO
- DOCUMENTO DI IDENTITA' DEL DANNEGGIATO

In caso di SETTORE INAC occorre che siano presenti i seguenti allegati:

- COPIA DI RICEVUTA PRESENTAZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
- COPIA RICHIESTA PRESTAZIONE
- MANDATO PATROCINIO
- SCHEDA SINISTRI
- RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI
- DOCUMENTO DI IDENTITA' DEL DANNEGGIATO
- CONTRATTO SERVIZIO / LETTERA DI INCARICO

In caso di SETTORE CAA occorre che siano presenti i seguenti allegati:

- RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI
- PERIZIA REDATTA DA AGRONOMO ESTERNO
- BROGLIACCIO

Se il sinistro è di tipo CAUTELATIVO il sistema richiede obbligatoriamente l'inserimento di un allegato di tipo CITAZIONE.

In caso di valutazione negativa di qualsiasi livello (provinciale, titolare, commissione o sub-agenzia) il sistema obbliga ad inserire un documento di tipo RELAZIONE.

In caso di VALUTAZIONE POSITIVA da parte del titolare il sistema obbliga ad inserire un documento di tipo ISTRUTTORIA.

In caso di RICHIESTA ARCHIVIAZIONE il sistema obbliga ad inserire un documento di tipo QUIETANZA.

Se anche solo uno dei controlli sopra riportati risulta non corretto il salvataggio viene bloccato dal sistema, che riporta il corretto avviso per l'utente.

8. Utilità

Nel momento in cui un utente richiama l'integrazione dei dati di una pratica, il sistema invia una mail a tutti gli utenti direttamente interessati, così da avvisarli delle prossime azioni da effettuare.

Esiste poi controllo effettuato ogni notte dal sistema, che va verificare lo stato di ogni singola pratica non arrivata ad uno stato conclusivo. Siccome esiste un termine entro il quale una pratica va consegnata all'Agenzia Unipol il sistema verifica l'approssimarsi di questa data, inviando agli utenti interessati l'indicazione di procedere alla lavorazione della pratica.

9. Report

Ogni utente ha la possibilità di effettuare statistiche relativamente alle pratiche di sua visibilità. Le statistiche possono essere richieste in formato PDF e CSV ed è possibile ottenere un elenco, contenente tutti i dati anagrafici, o un raggruppamento di pratiche per:

- Regione
- Provincia
- Permanenza
- Tipo sinistro (definitivo/cautelativo)
- Tipo settore
- Società polizza
- Anno riferimento
- Stato pratica

I filtri a disposizione per ottenere le statistiche sono:

Filtro	Dove interviene il filtro	Chi può utilizzarlo
Anno	Se presente vengono filtrate le pratiche con anno riferimento uguale al valore indicato.	Tutti
Da data a data	Se presenti, vengono filtrate le pratiche con data creazione compresa tra le date indicate.	Tutti
Settore	Se presente, vengono estratte le pratiche con settore uguale a quello indicato. Il settore al momento della creazione viene desunto dal sistema in base alla polizza scelta.	Tutti
Numero polizza	Se presente, vengono estratte le pratiche che hanno il numero polizza o parte di esso contenente la stringa indicata.	Tutti
Regione	Se presente vengono estratte le sole pratiche che hanno la permanenza legata alla regione scelta	Solo utenti nazionali (titolare polizza, sub-agenzia)
Provincia	Filtro abilitato solo se valorizzata la regione. Se presente vengono estratte le sole pratiche che hanno la permanenza legata alla provincia scelta.	Solo utenti nazionali (titolare polizza, sub-agenzia)
Codice permanenza	Popolato con le permanenze assegnate all'utente. Se presente vengono estratte le sole pratiche che hanno la permanenza uguale a quella scelta.	Tutti
Società	Popolato con le aziende contabili visibili all'utente. Se presente vengono estratte le sole pratiche legate a polizze dell'azienda contabile scelta.	Tutti