



PREMIUM Claims

*Podsystem za likvidaciju šteta, regresna potraživanja i
sudske sporove u osiguranju
(white paper)*

Novi Sad, novembar 2010.

Sadržaj

Premium - integralni sistem za osiguranja.....	3
Premium modul za štete, regrese i sudske spise.....	4
Podsistem za štete.....	4
Podsistem za regresna potraživanja.....	7
Podsistem za sudske sporove.....	7
Infrastruktura.....	8

PREMIUM - INTEGRALNI SISTEM ZA OSIGURANJA

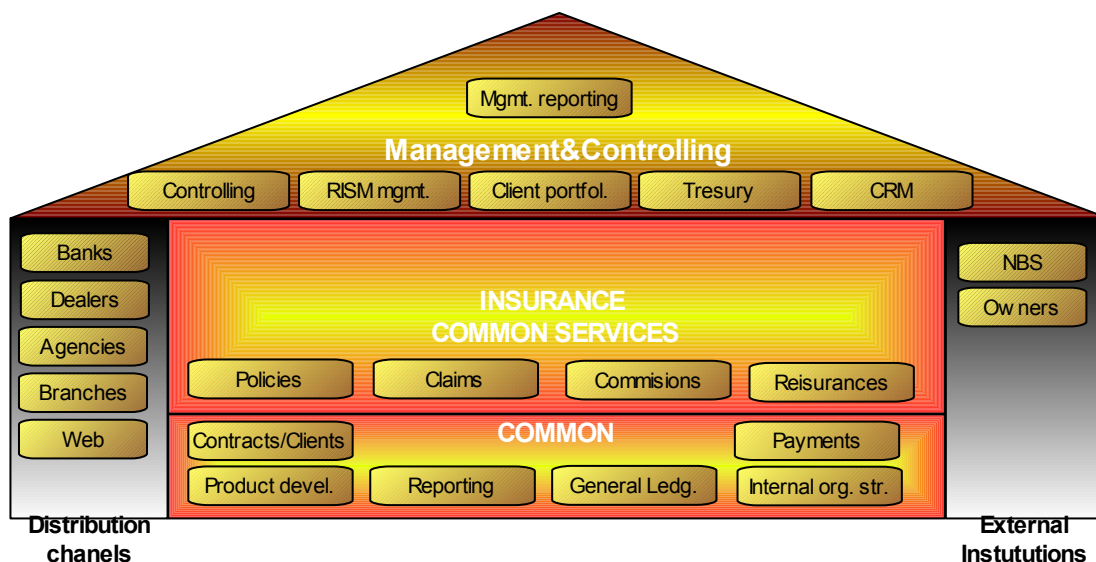
PREMIUM je integralni informacijski sistem za podršku poslovnih procesa i funkcija osiguravajućih društava. Sistem nije razvijen za potrebe ni jednog konkretnog poslovnog subjekta, već je identifikacijom i modeliranjem ključnih procesa osiguranja, kroz faze analize, dizajna i izgradnje kreiran informacijski sistem, koji se uz manja podešavanja prilagođava konkretnim potrebama.

PREMIUM obezbeđuje informatičku podršku za sve vrste osiguranja kroz evidentiranje podataka koji su neophodni za ispunjenje zakonskih obaveza osiguravača, obaveza prema klijentima, kao i podatke koji obezbeđuju precizne tehničko-statističke izveštaje za potrebe asocijacija osiguravajućih organizacija i menadžmenta kompanije. Omogućeno je praćenje aktivnosti po organizacionim delovima društva: nivo društva, filijale-predstavništva, sektora,...

PREMIUM se vrlo lako implementira. Posедуje korisničko uputstvo za rad sa maskama za unos podataka i katalogom izveštaja. Uputstvo je sastavni deo aplikativnog softvera.

PREMIUM se sastoji od sledećih podsistema:

- Stroga evidencija
- Prodaja (pribava) osiguranja
 - E-Click – osiguranja autokompleksa
 - Osiguranja imovine i lica
- Štete, regresi i sudski spisi
- Finansije - plasmani sredstava i HoV
- Glavna knjiga
- Risk management
- Izveštaji i Statistika
- Premium Survey – podsistem za nadzor u osiguranju
- Administracija i održavanje registara



PREMIUM MODUL ZA ŠTETE, REGRESE I SUDSKE SPISE

U ovom poglavlju opisan je PREMIUM modul za štete, regrese i sudske spise.

Podsistem za štete, regrese i sudske spise namenjen je:

- Poslovnoj mreži (štetni centri osiguravača)
 - Prijava svih šteta
 - Likvidacija šteta do određenog iznosa
- Centrali društva - direkcija za štete
 - Prijava i likvidacija svih vrsta šteta
 - Vođenje regresnih potraživanja
 - Nadzor i upravljanje nad procesiranjem šteta u poslovnoj mreži
 - Izveštavanje
 - Procesiranje uslužnih šteta za ino osiguravače
- Centrali društva - Pravnoj službi
 - Vođenje sudskih spisa
- Klijentima i autorizovanim eksternim saradnicima
 - Prijava zahteva za štete preko Internet-a
 - Automatsko procesiranje zahteva primljenih preko Interneta u back-office sa email notifikacijama

Klijentima i autorizovanim eksternim saradnicima omogućena je prijava šteta preko Internet-a. Prijavom štete preko Interneta klijent automatski dobija email notifikaciju sa pridruženim spiskom dokumentacije i obrazaca koje mora dostaviti osiguranju.

PODSISTEM ZA ŠTETE

Sistem sadrži preko 50 međusobno povezanih registara (šifarski sistemi) koji obezbeđuju visoku parametrizaciju rada i konzistentnost podataka. Omogućena je kastomizacija knjiga šteta i procesiranja istih.

Glavne funkcionalnosti:

- ✓ Kastomizacija i parametrizacija knjiga šteta
 - Po svim vrstama osiguranja
 - Po vrsti klijenta (pravna i fizička)
 - Štete na licima i stvarima
 - Definisane statusa i dozvoljenih kombinacija prelaska u novi status štete
 - Definisane spiska predlikvidacionih dokumenata i dokumenata koja su obavezna pre prelaska štete na novi status
 - Zajednički i specifični atributi štete u zavisnosti od vrste osiguranja
- ✓ Vođenje šteta u više valuta
- ✓ Prijava štetnog događaja
- ✓ Prijava štete na šalteru i preko Internet-a
- ✓ Obrada zapisnika o oštećenju sa automatskim prerezervisanjima
- ✓ Određivanje pravnog osnova ili/i prava na regres
- ✓ Rezervisanja po štetama
 - U trenutku prijave - na osnovu prosečnog iznosa štete
 - U trenutku obrade zapisnika o proceni
 - Za valutne rezervacije – obračunom kursnih razlika
 - Dnevno i periodično kod procene kompletnog portfolia

- Automatsko oslobađanje kod likvidacije štete
- Izveštaji po vrstama štete, štetama u sporu, vrstama osiguranja, na licima i stvarima, po org.delovima, referentima, na bilo koji presečni datum
- ✓ **Obracun štete (3 potpisa, u zavisnosti od ovlašćenja korisnika)**
 - Akontativni
 - Likvidacioni
 - Instrukcije za plaćanje (papirni i elektronski format)
- ✓ Automatsko evidentiranje plaćanja po šteti na osnovu informacija iz sistema za finansije
- ✓ Procesiranje prigovora po šteti
- ✓ Reaktivacija štete
- ✓ Vođenje evidencije povezanih lica za knjige šteta (advokati, agencije za naplatu štete, osiguranici, oštećenici...) u cilju otkrivanja zloupotreba
- ✓ Rentne štete
- ✓ Obrada uslužnih šteta za druge osiguravače
- ✓ Potpuna podrška za izveštavanje NBS u XML formatima
- ✓ Dokumentarno vođenje dosijea štete
 - Stroga evidencija dokumenata iz dosijea štete
 - Zahtevanje novih dokumenata u procesu obrade štete
 - Automatska štampa i notifikacija podnosiocima zahteva i slanje opomena za dostavljanje nedostajuće dokumentacije
 - Deljenje dokumentacije za štete iz istog štetnog događaja (npr. policijski zapisnik)
 - Elektronska arhiva svih elektronskih dokumenata u raznim formatima uz dosije štete (slike, word dokumenti, ...)
- ✓ **Ostalo**
 - Pretrage po knjigama šteta po svim atributima štete
 - Knjigovodstvene kartice na kontima rezervacija, obaveza i kontima bilansa uspeha
 - Obracun kursnih razlika za štete u valuti
 - ...

The screenshot shows the Oracle Application Server Forms Services - WebUtil interface. The main window is titled 'Dosije štetnog zahteva' (Claim File). The form contains the following information:

STETA AO-01850/09 | AO-Auto odgovornost

ODŠTETNI ZAHTEV 2009.0007301.001 | SPIS 2009.0007301 | LIVID U ŠTETNI SPIS

POLISA: [redacted] | Org Deo 11 | Centrala BEOGRAD

UGOVARAČ: [redacted] | JEVIĆ

OSIGURANIK: [redacted]

VRSTA OS: 10.01.01 | Iznoski automobili

FAZE ŠTETE: OBRADA

Procena rezervacije: 0.00

Obracunati iznos: 60.00

VALUTA: RSD

Referent štete: Produkcija

OBRACUNI ŠTETNOG ZAHTEVA

Transakcija Id	Tip obračuna	Datum	Iznos	Iznos (DOM)	Status	Napomena
1620479	LIKVIDACIONI	23.11.09	30.00	24.00	UNET	OBRACUN PO ŠTETI AO-01850/09
1572305	AKONTATIVNI	17.11.09	30.00	30.00	VERIFIKOVAN	OBRACUN PO ŠTETI AO-01850/09

DETALJI OBRACUNA

Unos obračuna: [redacted] | [redacted] | Predložio: [redacted] | [redacted]

Kontrola unosa: [redacted] | [redacted] | Kontrolisao: [redacted] | [redacted]

Verifikovanje obračuna: [redacted] | [redacted] | Isplatu odobrio: [redacted] | [redacted]

Buttons: 1. UNOS, 2. KONTROLA, 3. VERIFIKACIJA, AŽURIRANJE, STORNO, ŠTAMPA

Primer interfejsa korisnika – Dosije štetnog zahteva – Tab za obracun štete

Štete se u sistemu vode na tri nivoa:

1. Štetni događaj
Ova evidencija je hijerarhijski nadređena štetnom spisu i predstavlja skup informacija koje su zajedničke za jedan realni događaj iz prirode u kome se u opštem slučaju može pojaviti više oštećenika i osiguranika po raznim polisama i vrstama šteta. U okviru jednog štetnog događaja može biti nijedan ili jedan ili više štetnih spisa.
2. Štetni spis
Štetni spis se vezuje za jedan štetni događaj, a nadređen je štetnom zahtevu. U okviru jednog štetnog spisa može biti nijedan ili jedan ili više štetnih zahteva. Štetni spis se otvara za polisu po kojoj će biti isplaćena šteta. Za jedan štetni događaj ne može se otvoriti više spisa po jednoj polisi i vrsti osiguranja (zbog iscrpljivanja osigurane sume).
3. Štetni zahtev
Štetni zahtev se vezuje za jedan štetni spis. U okviru jednog štetnog spisa može biti jedan ili više štetnih zahteva. Štetni zahtev se otvara za jednog i samo jednog oštećenika kome će biti isplaćena šteta.

Prilikom prijave štete vrši se kontrola minimalnog seta podataka koje za pojedinu vrstu štete korisnik mora da unese. Obrazac prijave se štampa iz sistema.

Neophodan sadržaj dosijea štete se definiše parametrima sistema, tako da nije moguće likvidirati štetu ukoliko sadržaj dosijea nije kompletan. Svaka promena na dosijeu pojedine štete se beleži od strane sistema sa informacijama ko, kada i šta je menjao u dosijeu. Promene u dosijeu su hronološki ažurirane, tako da je moguće izvršiti presek, dobiti stanje i ažurnost knjige šteta na bilo koji datum iz prošlosti.

Prilikom evidentiranja obračuna akontacije ili konačne isplate, bira se način isplate i korisnik unosi instrukcije za isplatu. U slučaju plaćanja preko računa, postoji mogućnost automatskog formiranja elektronskog naloga za e-banking. Za svaku vrstu štete moguće je definisati jedan ili više template-a aviznog pisma koji se automatski štampa.

Uz ovaj modul se isporučuje i mini knjigovodstveni sistem sa neophodnim funkcionalnostima: kontni plan, registri klijenata, valuta, nalozi, analitika, glavna knjiga, itd.... Svaka finansijska transakcija je automatski evidentirana u subanalitici i glavnoj knjizi, tako da nema naknadnih unosa. Modeli knjiženja pojedinih vrsta transakcija su inicijalno postavljani, ali se mogu menjati parametrizacijom sistema. Podatke koje produkuje ovaj sistem moguće je preneti na knjigovodstveni sistem osiguravača, a i obrnuto podatke o isplatama šteta moguće je učitati u ovaj sistem prenosom podataka sa knjigovodstvenog sistema osiguranja.

Sa druge strane, sistem za štete je povezan sa pribavom osiguranja i automatski crpi podatke iz ugovora o osiguranju. Npr. kod prijave štete, nakon unosa polise, sistem obaveštava korisnika o broju šteta po datoj polisi, što je korisno kod osiguranja auto-kaska. Ova veza omogućava izradu tehničkog rezultata po svakom pojedinačnom klijentu, kao i vrsti u grupi osiguranja.

Izveštaji o obračunu i likvidaciji šteta

- Pregledi prijavljenih i likvidiranih šteta po vrstama osiguranja, organizacionim delovima, komitentima
- Pregledi prijavljenih i likvidiranih šteta po tarifama premije
- Pregledi o broju šteta, oštećenih objekata, rezervisanih šteta
- Iznosi odšteta

- Životni ciklus šteta
- XML izveštaji o štetama za potrebe nadzora od strane NBS
- Ostali pregled

Koncept rešenja ovog podsistema omogućava nesmetano slanje podataka o štetama iz oblasti autoodgovornosti u Informativni centar Udruženja osiguravajućih društava Srbije, prema zakonskoj regulativi koja stupa na snagu u 2011. godini.

PODSISTEM ZA REGRESNA POTRAŽIVANJA

Za svaku štetu moguće je otvoriti jedno ili više regresnih potraživanja uz vođenje zasebne subanalitike regresnih potraživanja.

Osnovne funkcionalnosti podsistema su:

- Evidentiranje prava na regres
- Osnovi za regresna potraživanja
- Otvaranje regresnog zahteva
 - Za jednu ili više šteta
 - Regresni dužnik
- Faza regresa (otvoren, storniran, vansudsko poravnanje, sudski postupak, arhiviranje)
- Način i dinamika plaćanja regresnog duga
- Praćenje uplata po regresima
- Rezervacije za procenu naplativosti regresnih potraživanja
- Obračuni zatezne kamate za dospela nenaplaćena potraživanja
- Evidentiranje duga u više valuta sa automatskim kursiranjem na dan dospeća
- Upravljanje krajnjim rokovima za pokretanje spora po nenaplaćenom regresnom potraživanju
- Prelazak u sporove
- Izveštaji i pregledi

Evidentiranje podataka u ovom sistemu je praćeno automatskim knjiženjima na kontima bilansa stanja i uspeha. Podsystem je povezan sa podsystemima za štete i sudske sporove.

PODSISTEM ZA SUDSKE SPOROVE

Za potrebe pravne službe omogućeno je vođenje evidencija o sudskim predmetima:

- Veza sa bazom šteta i regresnih potraživanja
- Vođenje registara sudskih predmeta
- Evidencije o broju predmeta, osnovu i tipu predmeta, nadležnom sudu, statusu osiguravača (tužilac, tuženi ili umešač), datumu podnošenja tužbe, iznosu tužbenog zahteva i naplaćenom iznosu, statusu sudskog predmeta, advokatski rokovnik i sl.
- Vođenje učesnika u sporu (npr. advokati suprotne strane, veštaci, ...) i povezanih lica iz dosijea šteta
- Rezervisanja po sudskim predmetima
- Obračun kamate po pojedinim verodostojnim ispravama (fakturama) za potrebe računovodstva
- Udruživanje predmeta štete i sudskih predmeta

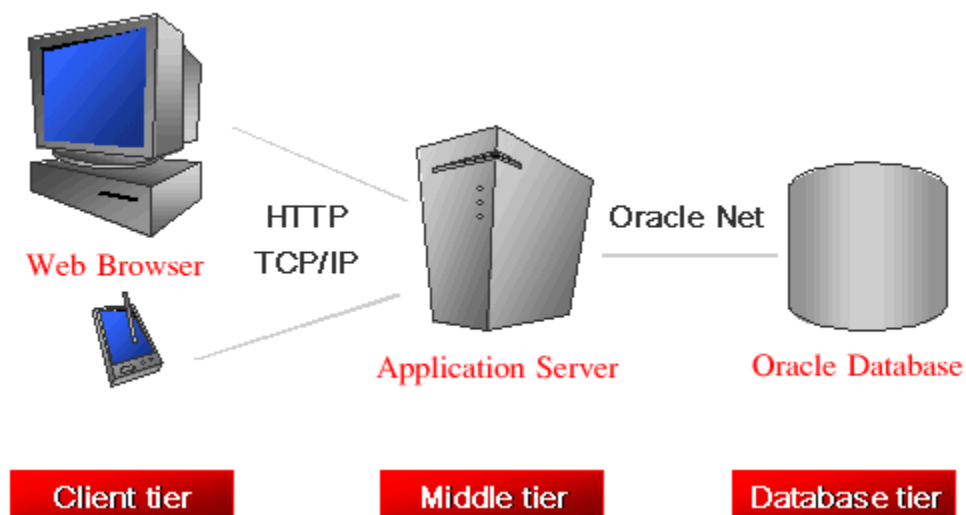
INFRASTRUKTURA SISTEMA

PREMIUM® 100% zasnovan na korišćenju *Oracle* infrastrukture.

Oracle je svetski lider iz oblasti realizacionih baza u segmentu velikih korisnika, a PREMIUM Software je *Oracle* partner – nezavisni software *provider*.

Podsistem se implementira u troslojnoj HW arhitekturi:

- Prvi sloj – *Database server* (podaci i *storage procedure*), primarni i *standby*:
 - Operativni sistem (*AIX, SuSE, RedHat, Solaris ili Windows Server*).
 - *Oracle Database Server 10/11g*
- Drugi sloj - *Application Server* (poslovna logika)
 - Operativni sistem (*Windows Server, SuSe ili RedHat*)
 - *Oracle Application Server (Forms/Reports Services)*
- Treći sloj, client prezentacioni sloj
 - Operativni sistem - *Windows xx*
 - Internet browser (*Microsoft IE ver 6, 7, FireFox, Mozila, ...*)



Web okruženje zasnovano na Java tehnologiji omogućava pristup sistemu sa bilo kog računara. Instalacija sistema se radi isključivo na aplikativnom i database serveru, tako da je održavanje sistema centralizovano.

Moguće je izabrati bilo koju od pobrojanih varijanti sa sistemski software. Ukoliko osiguravač već raspolaže postojećom infrastrukturom koja zadovoljava neku od pobrojanih varijanti, sistem je moguće implementirati na tu postojeću infrastrukturu vodeći računa o tome da se ne premaše postojeća prava za korišćenje licenci za sistemski software.

We know your bussiness!

Premium Software doo