

Instruktion till skadereglerare

Innehåll

Beskrivning av ärendets gång	3
Mail till bolaget.....	4
Startsida i portalen	6
Beskrivning av ärendets gång.....	7
Loginsida för portalen.....	8
Ärendelista i portalen	9
Ärendevy	10
Komplettera ärende	11

Beskrivning av ärendets gång



1. När den sökande fyllt i en ansökan registreras ärendet hos nämndens kansli. En bekräftelse skickas till den som ansökt. Ärendet kan följas online vid inloggning med BankID. Har den sökande inget BankID finns möjligheten att istället välja en manuell hantering av ärendet och all kontakt sker då per post.

2. Nämndens kansli ser till att bolaget får del av ansökan och ges möjlighet att komma in med svar på denna. Så snart bolagets svar har kommit in till nämndens kansli får den som har ansökt om prövning möjlighet att komma in med komplettering. Både den sökande och bolagets handläggare kan logga in i ärendet och ta del av alla handlingarna. När man är inloggad kan man dessutom komplettera med handlingar i ärendet eller skicka meddelande till nämndens kansli. Varje gång det kommer in kompletteringar i ärendet informerar nämndens kansli den andra parten så man kan komma in med ytterligare komplettering, om så önskas.

3. När den som ansökt om prövning eller försäkringsbolaget inte har något mer att tillägga sätts ärendet ut på ett sammanträde.

4. Efter nämndens sammanträde får både den som ansökt om prövning och bolagets handläggare del av nämndens yttrande. Yttrandet är rådgivande för bolaget. Yttrandet och informationen i ärendet är tillgängligt online - efter inloggning - i sex månader efter sammanträdet.

Mail till bolaget

Om ansökan godkänns informerar kansliet via ett mejl att ansökan från den sökande kommit in till nämnden, dels till den handläggare som undertecknat bolagets beslut, dels till bolagets gruppmejladress. Av detta mejl framgår bl.a. följande;

1. Om någon annan ska hantera ärendet för bolagets räkning bör detta snarast meddelas kansliet, vilket kan göras via svar på detta mejl.
2. Fram till dess att kansliet erhåller annan information, utgår vi ifrån att denna handläggare är den som kommer att hantera ärendet på bolaget.
3. Om det av bolagets beslut inte framgår vem som är handläggaren i ärendet sänds istället ett mejl till bolagets gruppmejladress med begäran om handläggare.
4. Bifogad länk för inloggning till portalen med BankID för den aktuella handläggaren. OBS! Enbart den handläggare som är registrerad med personnummer hos nämnden kan logga in på ärendet.
5. Tid för ingivande av bolagets svar i form av inställning och åberopade bilagor samt att formulären avseende de olika inställningarna finns att hämta på nämndens extranät.
6. För det fall bolaget vill ha ansökan i pappersformat och en fortsatt kommunikering via posten måste detta meddelas kansliet.

Mail till bolaget

Info - TSN
Inkommen begäran om prövning gällande ert ärende "bolagets skadenr"

Till [redacted]

Vårt diarienummer 677-2016 TSN gällande ert ärende "bolagets skadenr"

Denna bekräftelse skickas till den handläggare på bolaget som undertecknat bolagets beslut samt till bolagets gruppmejladress. Om någon annan ska handlägga ärendet för bolagets räkning bör detta snarast meddelas nämndens kansli, vilket kan göras via svar på detta mejl. Fram till dess utgår vi ifrån att handläggaren som fick denna bekräftelse är korrekt kontaktperson på bolaget.

Du som handläggare kan ta del av ansökan och bifogade handlingar genom att logga in i ärendet med BankID.
[Länk till ärendet.](#)

Vänligen lämna er inställning i ärendet **senast den 2016-05-18** genom att fylla i aktuellt formulär, som ni hittar på vårt extranät www.trafikskadenamnden.se. Ni kan skicka in er inställning och bilagor till nämnden genom att logga in på ärendet. Den skadade kommer därefter att få del av er inställning med återopade bilagor.

För det fall ni istället vill ha ansökningshandlingarna i pappersformat och fortsättningsvis kommunicera postledes i ärendet får ni kontakta nämndens kansli (info@trafikskadenamnden.se).

Om du har några frågor eller funderingar kan du gå in på nämndens hemsida (www.trafikskadenamnden.se). Där finns mer information om den kommande hanteringen och prövningen i nämnden.

Med vänlig hälsning
Trafikskadenämnden

inom 4 veckor från dagens datum

Figur 1 Mail till bolagets gruppmail samt till handläggare som undertecknat bolagets beslut

Startsida i portalen

På startsidan har du möjlighet att komma vidare till information om ärendets gång, ansökningsformulär, manualer och inloggning till portalen.

Trafikskadenämnden



Välkommen

Här kan du ta del av information i ditt ärende. Du kan också skicka in handlingar och meddelanden i ärendet till nämndens kansli.

För att logga in krävs att du har ett giltigt BankID.

Om du har ansökt om prövning men inte kan se ditt ärende efter att du loggat in kan det bero på att kansliet ännu inte har registrerat ärendet.

Har du frågor kontakta kansliet!

Figur 2 Startsida i portalen

Beskrivning av ärendets gång

Beskrivningen av ärendets gång finns tillgänglig på portalen.

Trafikskadenämnden



Ärendets gång



1. När den sökande fyllt i en ansökan registreras ärendet hos nämndens kansli. En bekräftelse skickas till den som ansökt. Ärendet kan följas online om man loggar in via BankID. Har du inget BankID kan du istället välja en manuell hantering av ärendet och all kontakt sker då per post.

2. Nämndens kansli ser till att bolaget får del av ansökan och ges möjlighet att komma in med svar på denna. Så snart bolagets svar har kommit in till nämndens kansli får den som har ansökt om prövning möjlighet att komma in med komplettering. Både den sökande och bolagets handläggare kan logga in i ärendet och ta del av alla handlingarna. När man är inloggad kan man dessutom komplettera med handlingar i ärendet eller skicka meddelande till nämndens kansli. Varje gång det kommer in kompletteringar i ärendet informerar nämndens kansli den andra parten så man kan komma in med ytterligare komplettering, om så önskas.

3. När den som ansökt om prövning eller försäkringsbolaget inte har något mer att tillägga sätts ärendet ut på ett sammanträde.

4. Efter nämndens sammanträde får både den som ansökt om prövning och bolagets handläggare del av nämndens yttrande. Yttrandet är rådgivande för bolaget. Yttrandet och informationen i ärendet är tillgängligt online - efter inloggning - i sex månader efter sammanträdet.

[Ansökningsblankett](#) - Trafikskadenämnden

Figur 3 Beskrivning av ärendets gång

Loginsida för portalen

Ansvarig handläggare på bolaget kan idag enbart logga in via nämndens portal med sitt BankID. Det har också tagits beslut om att portalen ska stödja Telia e-legitimation. Detta är planerat att införas under kvartal 2 2016.

Trafikskadenämnden

[Ärendets gång](#)[Ansökan](#)[Manual](#)[Logga in](#)

Välkommen

Här kan du ta del av information i ditt ärende. Du kan också skicka in handlingar och meddelanden i ärendet till nämndens kansli.

För att logga in krävs att du har ett giltigt BankID.

Om du har ansökt om prövning men inte kan se ditt ärende efter att du loggat in kan det bero på att kansliet ännu inte har registrerat ärendet.

Har du frågor kontakta kansliet!

Inloggning med BankID

[BankID på fil](#)[Mobilt BankID](#)[BankID på kort](#)

Hjälp med att logga in?

För att komma igång med BankID hänvisar vi till BankID beställer du från din bank. Mer information hittar du hos [BankID](#).

[Kom igång med mobilt BankID](#)

[Kom igång med BankID på fil](#)

Om du har problem med att logga in kanske du måste ladda ned senaste versionen av BankID säkerhetsprogram.

[Här kan du hämta uppgraderingen.](#)

Saknar du BankID?

Om du inte har BankID och vill att ditt ärende ska hanteras via post - kontakta nämndens kansli.

Figur 4 Loginsida för portalen

Ärendelista i portalen

Förstasidan efter inloggning i portalen visar handläggarens samtliga ärenden hos nämnden. Handläggaren väljer det ärende som ska administreras.

Trafikskadenämnden

🏠 Ärendets gång Ansökan Trafikskadenämnden Logga ut Inloggad som: Jens Test

Diarienummer	Namn	Registreringsdatum	Försäkringsbolag	Försäkringsbolagets skadenummer	Försäkringsbolaget handläggare	Möjligt att komplettera med handlingar?
7-2016 TSN	Jens Test	2016-01-12	Aksam	43323	Handläggare Svensson	✓

Figur 5 Ärendelista för inloggad handläggare

Ärendevy

I ärendevyn har handläggaren möjlighet att skicka in handlingar och meddelanden till nämnden. All information som laddas upp i portalen hamnar hos nämndkansliet för kontroll innan den publiceras för andra parter i ärendet.

De länkar som skickas via mail från kansliet gör att du som användare, efter inloggning, hamnar direkt på ärendevyn för det aktuella ärendet.

Ärende 677-2016 TSN	Namn [Redacted]	Bolag Trygg-Hansa
Ärendestatus Pågående handläggning	Födelsedatum [Redacted]	Handläggare [Redacted]
Sammanträdesdatum Inte utsatt		Skadenummer BolagetsSkadenr

Handlingar i ärendet	↕	Datum	▼	Avsändare	↕
Bekräftelse på ansökan	📄	2016-04-14		[Redacted]	
Inställning - bolagets svar på ansökan	📄	2016-04-08		[Redacted]	
Komplettering av ansökan	📄	2016-04-05		[Redacted]	
Ansökan	📄	2016-03-21		[Redacted]	

Här kan du skicka handlingar och meddelande till nämndens kansli

Det är först efter nämndens handläggning som informationen du skickar syns här. Du kommer alltså inte att se dina uppladdade handlingar och meddelande direkt i ärendet.

Observera! Du kan endast skicka in handlingar och meddelanden när ärendestatusen är *Pågående handläggning* samt *Vilandeförklarat*.

Ladda upp fil

[Redacted] Bläddra...

Klicka på bläddra och välj den fil/de filer som du vill skicka till nämndens kansli. Vill du samtidigt lämna ett meddelande skriver du in det i meddelanderutan. Filerna och/eller meddelandet sänds när du klickar på "Skicka".

Meddelande

Här skickar du meddelande till nämndens kansli. Meddelandet skickas när du klickar på "Skicka".

Skicka

Figur 6 Ärendevy med möjlighet att komplettera ärendet med information

Komplettera ärende

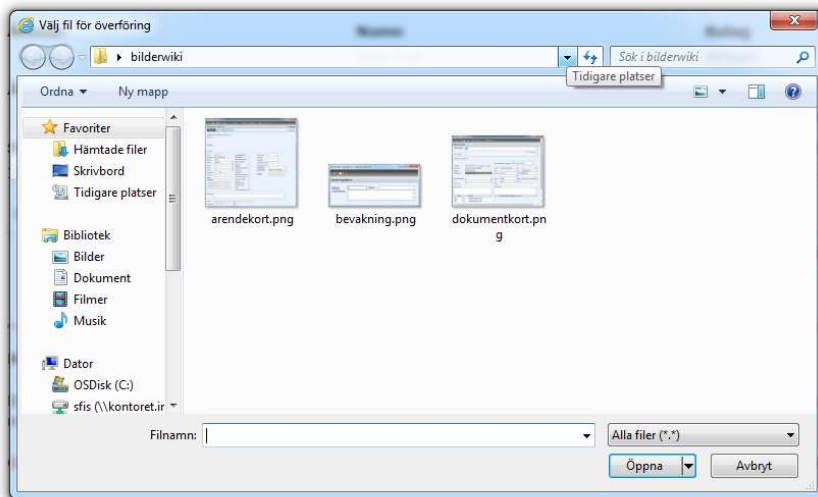
Inställningen och andra handlingar laddas upp genom att klicka på Bläddra – välja fil och sedan klicka på Skicka. Meddelande kan skickas till nämnden genom att skriva ett meddelande och sedan klicka på Skicka.

Vill du läsa handlingarna i ärendet?

Klicka på respektive handling under rubriken "Handlingar i ärendet". Den senaste handlingen ligger överst.

Vill du se hur ärenden hanteras?

Se Ärendets gång.



Ladda upp fil

[Bläddra...](#)

Klicka på bläddra och välj den fil/de filer som du vill skicka till nämndens kansli. Vill du samtidigt lämna ett meddelande skriver du in det i meddelanderutan. Filerna och/eller meddelandet sänds när du klickar på "Skicka".

Meddelande

Här skickar du meddelande till nämndens kansli. Meddelandet skickas när du klickar på "Skicka".

[Skicka](#)

Figur 7 Ladda upp filer till portalen

Kommentarer

Kansliet ser gärna att inställningen med bilageförteckning tillsammans med åberopade bilagor "läggs ihop" i en fil och laddas upp som en bilaga. Denna bör döpas till "Bolagets inställning med åberopade bilagor"

Om inställningen och bilagorna istället laddas upp var och en för sig är det mycket viktigt att alla bilagor döps utifrån vad det faktiskt innehåller och laddas upp i den ordning som framgår av bilageförteckningen

OBS! Då kansliet upprättar den slutgiltiga promemorian är det viktigt att bolaget inte paginerar inställningen och bilagorna!

Om Bolaget har behov av att ge in sin inställning och åberopade bilagor i pappersformat ska följebrev finnas med, av detta ska framgå ärendets diarienummer, sökandes namn och personnummer. Bilageförteckning och de bilagor som åberopas ska ges in i den ordningsföljd som framgår av bilageförteckningen. Ingivet material ska inte pagineras.