

## 1 INTRODUCCIÓN

Solicita instrucciones a IPAS (Interpartner), o traslada una información que aporte valor al expediente, acuérdate de utilizar el asistente virtual o en su defecto consultar desde vivienda, antes de retirarnos y pedir instrucciones

## 2 TIPOS DE COMUNICACIONES

- **Aclaración presupuesto/ valoración indemnizar:** Se utiliza para alegar discrepancias en el presupuesto o aclarar partidas enviadas *¿Se utiliza para indemnizar?*
- **Información que no requiere respuesta:** Traslada información que aporta valor en el expediente, pero no queremos que nos den respuesta.
- **Información que requiere respuesta:** Solicitar instrucciones a tramitación, su envío genera una espera automática de 2 meses pendiente de contestación IPAS, hay que ser claros en la consulta e intentar no duplicarlas.
- **Importe cobrado sin impuestos:** En los expedientes de contado donde se realizan trabajos hay que indicar los trabajos realizados y el importe cobrado sin impuestos.
- **Aclaración cobertura:** En los contratos donde no está habilitado el asistente virtual, se utiliza para consulta de coberturas.
- **Cobro franquicia:** Aparece en los contratos con franquicia, se indica el importe cobrado *¿con impuestos o sin impuestos?*
- **Solicitud perito:** En los casos que proceda, mal estado, posible fraude, problemas futuros en el siniestro importantes, se puede solicitar en envío de perito en algunos contratos

## 3 ITEMS IMPORTANTES

- Hay que reducir al máximo las informaciones que requieren respuesta, tenemos que ser resolutivos
- Utiliza asistente virtual o en su defecto si es posible realizar reparación y no da respuesta, consultar por teléfono cobertura
- Ser claro y conciso en la consulta, guiar el expediente

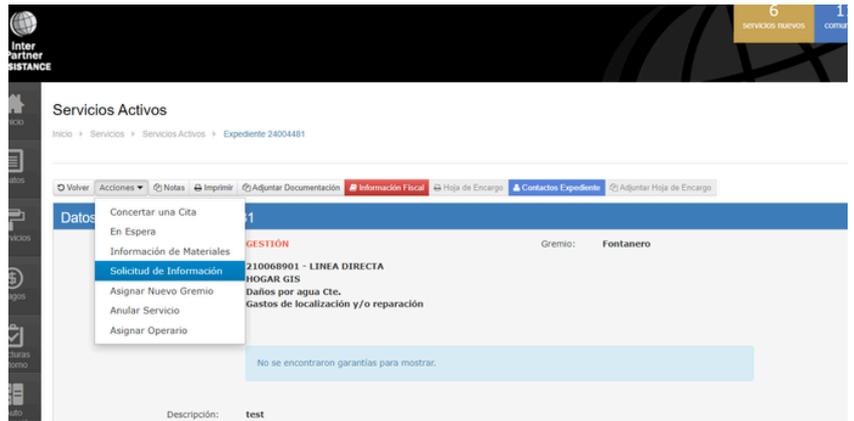


# PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES

Antes de el envío de una comunicación que requiera respuesta tenemos que consultar los cuadros de coberturas, uso de asistente virtual y llamada desde vivienda si el técnico puede acometer reparación

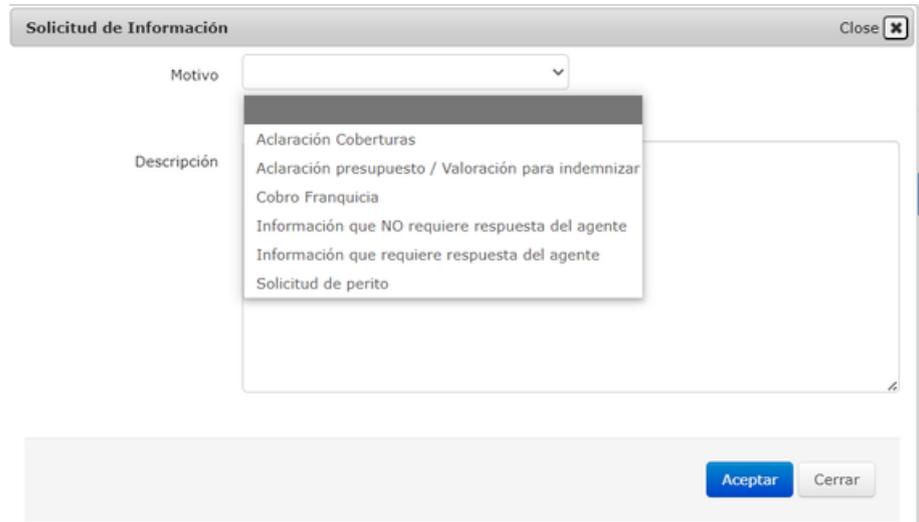
## PASO 1

Entra en el menú de acciones, clicamos la opción "solicitud de información"



## PASO 2

Elegimos el tipo de mensaje que queremos enviar y rellenamos la descripción del mismo



## PASO 3

En la tipología "cobro de franquicia" e "importe cobrado sin impuestos" hay que indicar el importe en la casilla correspondiente

