

1 INTRODUCCIÓN

Plazos y procedimiento de cierre de los expedientes, ITEMS muy importantes que nos miden las compañías, tenemos que intentar ser resolutivos y realizar los cierres con el motivo correcto

2 PLAZOS DE CIERRE

Supuestos de cierre	Plazo	Acción a realizar
ASEGURADO TIENE QUE REPARAR ORIGEN	7 DÍAS	A LOS 7 DÍAS → SI NO HEMOS VISITADO: ANULAR SINIESTRO A LOS 7 DÍAS → SI HEMOS VISITADO: FINALIZAR SINIESTRO CON MOTIVO: CIERRE PENDIENTE DE ASEGURADO/PERJUDICADO
LOCALIZAR ASEGURADO/ PERJUDICADO	10 DÍAS	A LOS 10 DÍAS SIN LOCALIZAR AL CLIENTE → SI NO HEMOS VISITADO: ANULAR SINIESTRO (DEBEN DE FIGURAR EN EL EXPTE AL MENOS 3 INTENTOS DE CONTACTO EN FRANJAS DIFERENTES) A LOS 10 DÍAS SIN LOCALIZAR AL CLIENTE → SI HEMOS VISITADO: FINALIZAR SINIESTRO CON MOTIVO: CIERRE PENDIENTE DE ASEGURADO/PERJUDICADO (DEBEN DE FIGURAR EN EL EXPTE AL MENOS 3 INTENTOS DE CONTACTO EN FRANJAS DIFERENTES)
ASEGURADO DE VACACIONES / SEGUNDAS RESIDENCIAS	10 DÍAS	SI EL ASEGURADO ESTARÁ DE VACACIONES O NO ESTARÁ EN LA 2ª RESIDENCIA + 10 DÍAS → SI NO HEMOS VISITADO: ANULAR SINIESTRO SI EL ASEGURADO ESTARÁ DE VACACIONES O NO ESTARÁ EN LA 2ª RESIDENCIA + 10 DÍAS → SI HEMOS VISITADO: FINALIZAR SINIESTRO CON MOTIVO: CIERRE PENDIENTE DE ASEGURADO/PERJUDICADO)
PENDIENTE DE DECISIÓN DE ASEG/PERJ.: INDEMNIZACIÓN, ESTÉTICA...	7 DÍAS	SI TRANSCURRE UN PLAZO + 7 DÍAS DESDE QUE EL ASEG/PERJ INDICA LLAMARÁ, REPARA ORIGEN, QUE SE LO PIENSA · SI NO HEMOS VISITADO: ANULAR SINIESTRO · SI HEMOS VISITADO: FINALIZADO, NO ESTA TODO FINALIZADO, PENDIENTE DE ASEGURADO/PERJUDICADO
PENDIENTE DE COMPAÑÍA / IPAS PENDIENTE DE PERITO	NO SE PUEDE CERRAR	EN LOS CASOS DONDE HEMOS PEDIDO INSTRUCCIONES A IPAS O ESTÁIS A LA ESPERA DE INSTRUCCIONES PERICIALES, NO SE PUEDE CERRAR EL EXPEDIENTE, NOS MANTENEMOS A LA ESPERA Y EVITAMOS DUPLICAR LAS SOLICITUDES DE INSTRUCCIONES
PENDIENTE DE SECADO	45 DÍAS	CUANDO NO SE PUEDE HACER NADA HASTA DENTRO DE MES Y MEDIO → FINALIZAR SINIESTRO CON MOTIVO: CIERRE PENDIENTE DE ASEGURADO/PERJUDICADO
PENDIENTE DE MEJORA DE TIEMPO (TEJADOS TRAS REPARACIÓN PUNTUAL)	45 DÍAS	CUANDO NO SE PUEDE HACER NADA HASTA DENTRO DE MES Y MEDIO → FINALIZAR SINIESTRO CON MOTIVO: CIERRE PENDIENTE DE ASEGURADO/PERJUDICADO



PROCEDIMIENTO DE CIERRE

Previamente tenemos que ver si debe actuar algún otro operario ya que antes de dar por finalizado el servicio, tendremos que asignar al gremio siguiente. Un cierre correcto es importante para que no genere envío de encuestas de satisfacción a asegurados que no procedan

PASO 1

Entra en el menú de acciones, clicamos la opción "finalizar servicio"



PASO 2

Importante no terminar el cierre indicando SI/SI en los casos que queden trabajos por realizar (indemnizaciones, Pte. asegurado...) tenemos que haber realizado reparación y que todos los trabajos estén terminados para cerrar con la opción **SI** tiene cobertura y **SI** todos los trabajos están realizados

SI TIENE COBERTURA/ SI TODOS LOS TRABAJOS DEL SINIESTRO ESTÁN REALIZADOS

NO TIENE COBERTURA

SI TIENE COBERTURA/ NO ESTAN FINALIZADOS TODOS LOS TRABAJOS/ LAS MÁS UTILIZADAS SON CUANDO SE INDEMNIZA Y CUANDO QUEDAN TRABAJOS DE UN GREMIO QUE NOSOTROS NO HACEMOS.

PARCIALMENTE, NO CUBIERTO ORIGEN, PERO SI DAÑOS. TENEMOS DOS OPCIONES:

SI TODO FINALIZADO (Hemos atendido daños y no queda nada pendiente)

NO QUEDAN TRABAJOS PENDIENTES