

# COMUNICACIONES

## 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 por autofacturación. No se debe enviar valoraciones por este canal. Deja el expediente en espera de instrucciones y crea alerta en tramitación

**Información que no requiere respuesta:** Traslada información que aporta valor en el expediente, pero no queremos que nos den respuesta. No deja ninguna espera ni carga de trabajo a tramitación

**Información que requiere respuesta:** Solicitar instrucciones a tramitación, ya sea por consulta de coberturas o por otra razón. Hay que ser claros en la consulta e intentar no duplicarlas. Deja el expediente en espera de instrucciones y crea alerta en tramitación. En caso de que desde tramitación nos corten la espera generada, podemos enviar otra comunicación de este tipo para que se genere de nuevo la espera.

**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 esta habilitado el asistente virtual, se utiliza para consulta de coberturas.

**Cobro franquicia:** Aparece en los contratos con franquicia, se indica el importe cobrado.

**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

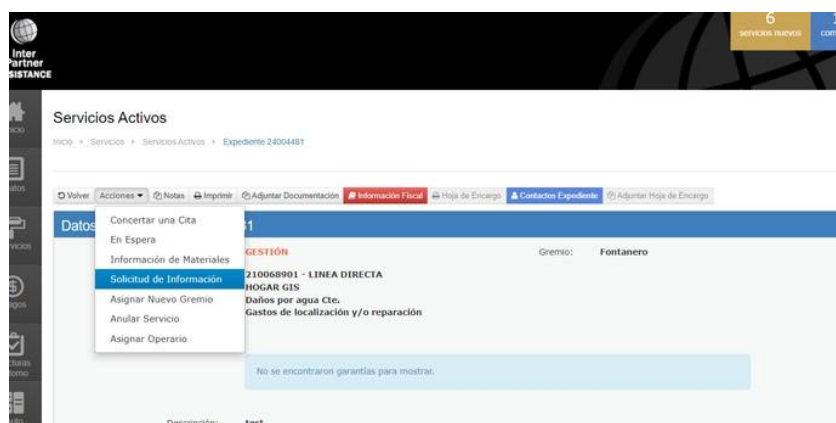
- Hay que reducir al máximo las informaciones que requieren respuesta, tenemos que ser resolutivos
- Utiliza asistente virtual o en su defecto, si es posible, consultar por teléfono la cobertura. Ser claro y conciso en la consulta.

# PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES

Antes de el envío de una comunicación que requiera respuesta tenemos que consultar los cuadros de coberturas (BIBLIOTECA del portal formativo), uso de asistente virtual y llamada desde vivienda si el técnico puede acometer reparación.

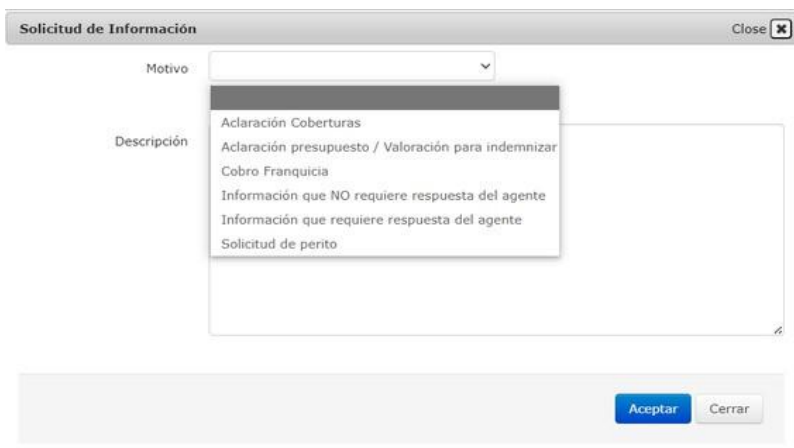
## PASO 1

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

