

ACTUACIÓN EN PRIMERA VISITA

1

PROCESO DE ACTUACIÓN

Debemos establecer el primer contacto dentro de los plazos acordados por IPAS (Revisar dossier de "plazos"). Es conveniente leer la descripción que da el asegurado cuando realiza la apertura del siniestro para saber a qué nos vamos a enfrentar en la vivienda además de verificar que no haya ningún error en la asignación.

Una vez dada la cita, el operario acudirá a la vivienda del asegurado, confirmará la cita y firmará la "hoja de encargo" si es necesaria. En vivienda veremos cuál es la incidencia que debemos atender y lo primero que debemos hacer es verificar si tiene cobertura para ser reparada

Para verificar la cobertura primero consultaremos los cuadros de coberturas que podemos encontrar en la biblioteca del portal formativo. Posteriormente, si no podemos verificar las coberturas, consultaremos el asistente virtual en el caso de que sea posible. Si éste no puede verificarnos la cobertura llamaremos a IPAS a los teléfonos de tramitación (revisar dossier de contactos) para indicar la situación al tramitador y nos diga cómo actuar.

Si ninguna de estas opciones es viable, nos retiraremos del siniestro (siempre que no dejemos al asegurado en una situación crítica, ya sea sin luz, sin agua o con la vivienda desprotegida, donde haremos una reparación puntual) y mandaremos una "aclaración de coberturas" o "información que requiere respuesta" solicitando instrucciones.

Una vez que sepamos cómo actuar en el siniestro, informaremos de lo realizado en la vivienda del asegurado por completo en la información de la visita.

2

ORIGEN, DAÑOS Y TERCEROS AFECTADOS

En la información de la visita debemos indicar 3 elementos de forma detallada. Puedes revisar el documento "CONFIRMACIÓN DE ORIGEN Y DAÑOS" para más detalles

Origen: ¿Qué es lo que ha provocado el siniestro? el origen es la clave para decidir la cobertura del siniestro

Daños: ¿Qué elementos han sido dañados a causa de este origen? Es necesario precisar todos los daños para que sepamos qué gremios deben actuar.

Terceros afectados: Necesitamos conocer los datos de éstos, en el caso de que existan. En caso de perjudicados: nombre, tlf y piso. En el caso de causantes: cia aseguradora y póliza o expediente.