

Protocolo

Partes al seguro

Protocolo Partes al Seguro

Introducción

- Este protocolo tiene por objeto establecer los pasos a seguir en caso de tener que dar parte al seguro.
- Se deberán seguir siempre los pasos establecidos aquí para poder gestionar de la mejor manera los partes.

Protocolo Partes al Seguro

Procedimiento – Multirriesgo (averías, roturas, etc.)

- Se establecen aquí los pasos a seguir en caso de roturas, averías, robos y similares.
- Cada vez que sea necesario abrir un parte en el seguro o consultar alguna situación, se deberá enviar un correo a Otman (otman@bpxport.es), que será la persona responsable de tramitar los partes con el seguro correspondiente.
- El correo deberá obligatoriamente recoger estos aspectos:
 - **Asunto:** Centro. Solicitud parte seguro.
 - **Cuerpo del mensaje:**
 - Descripción de lo sucedido, con el mayor detalle posible.
 - Resumen de daños
 - Imágenes de los daños.
 - Otros: todo aquello que se entienda necesario añadir
- En caso de que sea posible, se solicitará al menos un presupuesto para su arreglo y se adjuntará al mensaje o a la cadena de mensajes.
- Otman tramitará los partes y contestará al correo con la respuesta que emita el seguro correspondiente.
- Será la persona que coordine los partes entre el centro y el seguro.
- No se podrá proceder al arreglo de los desperfectos hasta tener una respuesta por parte del seguro, que será quien determine si lo podemos arreglar nosotros o pasarán los gremios del seguro.
- El departamento contable realizará el seguimiento de los pagos por parte del seguro.
- En caso de que la póliza multirriesgo sea del Ayuntamiento, se deberán seguir los pasos marcados por éste para la tramitación de los partes.

Protocolo Partes al Seguro

Procedimiento – Responsabilidad Civil

- Se establecen aquí los pasos a seguir en caso de reclamaciones por parte de personas usuarias / clientes.
- Es necesario que el cliente realice una reclamación por escrito, concreta, detallando los hechos e indicando qué se solicita. Si es posible, deberá adjuntar copias de informes médicos, facturas o cualquier otro documento justificativo.
- Cada vez que sea necesario abrir un parte en el seguro o consultar alguna situación, se deberá enviar un correo a Otman (otman@bpxport.es), que será la persona responsable de tramitar los partes con el seguro correspondiente.
- El correo deberá obligatoriamente recoger estos aspectos:
 - **Asunto:** Centro. Solicitud parte seguro.
 - **Cuerpo del mensaje:**
 - Descripción de lo sucedido, con el mayor detalle posible. Se adjuntarán copias de las incidencias, partes de accidentes u otros abiertos en PG.
 - Copia de la reclamación del cliente.
 - Otros: todo aquello que se entienda necesario añadir
- Otman tramitará los partes y contestará al correo con la respuesta que emita el seguro correspondiente.
- Será la persona que coordine los partes entre el centro y el seguro.