

2018

GUÍA PARA COLABORADORES.
Gestión de siniestros.

INTERNACIONAL INSURANCE
BROKER

Correduría de Seguros, S.A.

INTERNACIONAL INSURANCE
BROKER

Especialistas en seguros. Para empresas y
profesionales.

ÍNDICE

1. Apertura de siniestros.

1.1. Teléfono.

1.2. Online.

1.3. A través del departamento de siniestros.

2. Consulta de siniestros.

2.1. E-Col

2.2. Web de las compañías

2.3. A través del departamento de siniestros.

3. Datos de contacto departamento de siniestros.

1. Apertura de siniestros.

Con esta guía práctica de actuación se pretende familiarizar a nuestros colaboradores y asociados en la gestión integral de siniestros.

El colaborador asociado está facultado para comunicar la apertura de siniestros o consultarlos directamente en la aseguradora a través del teléfono o por la web (solo aquellos que tengan la opción habilitada) o a través del departamento de siniestros de la correduría.

1.1. Teléfono de asegurador.

<u>Compañía</u>	<u>Siniestros</u>	<u>Asistencia autos</u>	<u>Asistencia hogar</u>
Allianz	902 300 186	914 522 912	913 255 258
Helvetia	915 934 460	913 939 057	918 073 459
Zurich	932 609 737	934 165 040	934 165 046
Pelayo	902 352 235	902 352 235	902 352 235
Liberty	934 890 503	900 101 369	900 243 657
Axa	902 158 036	911 119 543	918 070 055
Generalli	902 302 928	911 123 443	911 123 443
Reale	902 400 900	902 365 240	902 365 240
Ocaso	902 332 313	915 948 810	917 039 010
Caser	902 011 111	902 200 236	902 366 505
Catalana Occidente	902 344 000	900 101 399	902 454 450

1.2. Online (a través de las claves facilitadas por II Broker).

<u>Compañía</u>	<u>Abrir</u>
Allianz	✓
Helvetia	✓
Zurich	X
Pelayo	✓
Liberty	✓
Axa	X
Generalli	X
Reale	X
Ocaso	X
Caser	X
Catalana Occidente	X

1.3. A través del departamento de siniestros de II Broker.

Para cualquier apertura de siniestros deben trasladar toda la información por email a:

Madrid	siniestros@ii-broker.com	Manuela G^a-Mendoza
Alicante		
Palma	mcalabria@ii-broker.com	Marcela Calabria
Toledo	lauragarcia@ii-broker.com	Laura García
Tenerife	ecartaya@ii-broker.com	Esther Cartaya

2. Consulta de siniestros.

2.1. A través de E-col

Si usted es un colaborador asociado de II BROKER debe tener y utilizar su clave de acceso a E-Col.

E-Col es una aplicación informática, pensada y desarrollada para facilitar a nuestros colaboradores la gestión administrativa de sus clientes, pólizas y propuestas, la

tramitación y seguimiento de los siniestros y el control de la cartera y los recibos de las diferentes compañías mediadas.

Permite al colaborador tener un conocimiento preciso y rápido de la cartera, producción y siniestralidad, desglosada por compañías, ramos, productos, auxiliares y clientes.

Para la consulta de un siniestro que se encuentre aperturado en la aplicación, se puede hacer desde varios caminos:



→ **Por Búsqueda de clientes**

Si realizamos la búsqueda por cliente, al entrar en la ficha de cliente, nos mostrará en primer lugar las pólizas que tiene ese cliente con nosotros, y en la parte izquierda nos muestra un menú donde podemos ver la situación de recibos, siniestros, suplementos, etc. del mismo.

La imagen muestra una interfaz de usuario con un encabezado azul que dice "Datos del cliente" y un botón "Imprimir". El formulario principal contiene los siguientes campos:

- NIF/CIF: [oculto]
- Fecha Nacimiento: [oculto]
- Nombre: [oculto]
- Sexo: Hombre
- Datos de contacto:
- Correo electrónico: [oculto]
- Teléfonos: [oculto]
- Tel. Móvil: [oculto]
- Dirección: [oculto]
- Fax: [oculto]
- Localidad (CP): No encontrado - MADRID ([oculto])
- Oficinas: IIB OF. PRINCIPAL

Debajo del formulario hay cuatro botones: "Modificar datos", "Nuevo proyecto", "Añadir" y "Ver dirección en mapa".

A la izquierda hay un menú con los siguientes ítems:

- Pólizas: 2
- Recibos: 0
- Siniestros: 4
- Suplementos: 0
- Oportunidades: 0
- Historial / Incidentes: 0
- Tareas: 0
- Visitas: 0
- Peticiones
- Contactos: 2
- Direcciones
- Domiciliaciones
- Documentos

El área principal de contenido muestra una búsqueda de "Póliza, Ram, Cía" y una lista de resultados:

Póliza	Ramo	Cía
[oculto]	[oculto]	ALLIANZ (03) CIA DE S...
F.Efecto: [oculto]	Forma de pago: Anual	Estado: Vigor
Descripción riesgo: [oculto]		
Póliza: [oculto]	Ramo: MULTIRRIESGO HOGAR	Cía: HELVETIA (17) MAD CI...
F.Efecto: [oculto]	Forma de pago: Anual	Estado: Vigor
Descripción riesgo: VIVIENDA		

En la parte inferior derecha de la lista hay un botón "Ordenar por" y un indicador de paginación: "<< 1 de 1 (2) >> 5 ▼".

Haciendo clic en Siniestros, nos listará la totalidad de siniestros con ese cliente, y mostrándonos a primera vista el estado del siniestro.

Cía: **HELVETIA (17) MAD CI...**
 Estado: **Abierto (En trámite)**

Cía: **REALE (99 MAD) SEGU...**
 Estado: **Cerrado (Liquidado)**

Cía: **ALLIANZ (03) CIA DE S...**
 Estado: **Abierto (En trámite)**

Para ver en detalle el siniestro basta con hacer clic sobre él, y nos mostrará Datos de la póliza, Datos del siniestro y tendremos a acceso a ver documentos relevantes que se hayan adjuntado al siniestro desde Visual Seg. Asimismo existe un menú desde el cual podemos *Ir a la póliza* o *Ver incidencias del siniestro*.

Datos del siniestro			
Datos de la póliza			
Póliza:	[REDACTED]	Compañía:	HELVETIA (17) MAD CIA SUIZ...
Ramo:	MULTIRRIESGO HOGAR		
Tomador:	[REDACTED]		
Nombre:	[REDACTED]		
F.Efecto:	[REDACTED]	F. Vto.:	[REDACTED]
Datos del siniestro			
Ref. siniestro:	[REDACTED]	Ref. Cía:	[REDACTED]
F.Ocurrencia:	[REDACTED]		
Estado:	Abierto	Subestado:	En trámite
Iipo:	Indeterminado		
Importe:	0,00 €		
Descripción riesgo:	Inmb - 1 - VIVIENDA		
Lugar:			
Descripción:	DESCRIPCIÓN:		
Incidencias			
Fecha	Referencia	Descripción	Estado
No hay datos que mostrar			

Datos del siniestro
Ir a la póliza
Ver incidencias del siniestro
Solicitar adjuntar archivo a siniestro




→ Por búsqueda de pólizas

Al realizar la búsqueda por *Búsqueda de pólizas* (usando criterios como Tomador, nombre, Póliza, Ramo, Cía y Riesgo), nos mostrará la póliza y al hacer clic nos mostrará el detalle de la póliza que seleccionemos.

Datos de la póliza	
Datos básicos de la póliza	
Póliza:	Estado: Vigor
Compañía: HELVETIA (17) MAD CIA SUIZ...	Ramo: MULTIRRIESGO HOGAR
Producto: MULTIRRIESGO HOGAR	
NIF/CIF:	
Cliente:	
1er Efecto:	
F.Efecto:	F. Vto.:
Ejecutivo:	
F.Anul:	Mot.Anul:
Datos de facturación	
Gestor de Cobro: COR (Correduría)	
Forma de pago: Anual	
Cuenta corriente:	
Total Recibo Anual:	Prima Neta Anualizada:
Dirección de envío de la póliza	
Dirección:	
Localidad (CP):	
Oficina: IIB OF. PRINCIPAL	

Datos de la póliza
Ver recibos de la póliza
Ver siniestros de la póliza
Ver suplementos de la póliza
Ver incidencias de la póliza

Peticiones de la póliza
Solicitar modificación de dirección de envío
Solicitar modificación de datos de cobro
Solicitar suplemento de póliza
Solicitar anulación de póliza
Enviar declaración de siniestro
Solicitar adjuntar archivo a póliza

Documentos de la póliza
 Fecha: Ref: Documento IS
POLIZA_ .pdf POLIZA_

Desde la ficha de póliza se pueden *Ver recibos de la póliza*, *Ver siniestros de la póliza*, *Ver suplementos de la póliza* y *Ver incidencias de la póliza*. Igualmente se pueden ver documentos que están adjuntos en Visual Seg de la póliza.



Búsqueda de
Siniestros

→ **Por** Búsqueda de Siniestros

De forma similar a la Búsqueda de Pólizas, se puede buscar el siniestro con varios criterios (Tomador, Nombre, Póliza, Ramo, Cía, Siniestro, Riesgo asegurado), nos mostrará una lista, y al seleccionar uno de los siniestros de esta lista nos mostrará los datos del Siniestro, tal y como se muestra más abajo.

Datos del siniestro	
Datos de la póliza	
Póliza:	COMPANIA
Ramo:	MULTIRRIESGO HOGAR
NIF/CIF:	COMPANIA
Cliente:	DESCRIPCIÓN: DESCRIPCIÓN
F.Efecto:	DESCRIPCIÓN
Compañía:	HELVETIA (17) MAD CIA SUIZ...
F. Vto.:	DESCRIPCIÓN
Datos del siniestro	
Ref. siniestro:	DESCRIPCIÓN
F.Ocurrencia:	DESCRIPCIÓN
Estado:	Abierto
Tipo:	Indeterminado
Importe:	0,00 €
Descripción riesgo:	Inmb - 1 - VIVIENDA
Lugar:	
Descripción:	DESCRIPCIÓN:
Subestado:	En trámite
Oficina:	IIB OF. PRINCIPAL

Datos del siniestro
Ir a la póliza
Ver incidencias del siniestro
Solicitar adjuntar archivo a siniestro
Documentos del siniestro
No hay documentos

Desde la ficha de siniestro se puede Ir a la póliza, así como Ver incidencias del siniestro y ver los documentos que se adjuntaron al siniestro desde Visual Seg.

2.2. A través de las webs de las compañías (facilitadas por II Broker)

<u>Compañía</u>	<u>Consultar</u>
Allianz	✓
Helvetia	✓
Zurich	✓
Pelayo	✓
Liberty	✓
Axa	✓
Generalli	✓
Reale	✓
Ocaso	✓
Caser	✓
Catalana Occidente	✓

3. Datos de contacto del departamento de siniestros

Para cualquier consulta relacionada con los siniestros abiertos pueden ponerse en contacto con nosotros en:

Madrid	siniestros@ii-broker.com	916496306	Manuela G^a-Mendoza
Alicante		671798152	
Palma	mcalabria@ii-broker.com	971716780	Marcela Calabria
		662 371 230	
Toledo	lauragarcia@ii-broker.com	925682793	Laura García
		610158350	
Tenerife	ecartaya@ii-broker.com	922288711	Esther Cartaya
		663823088	