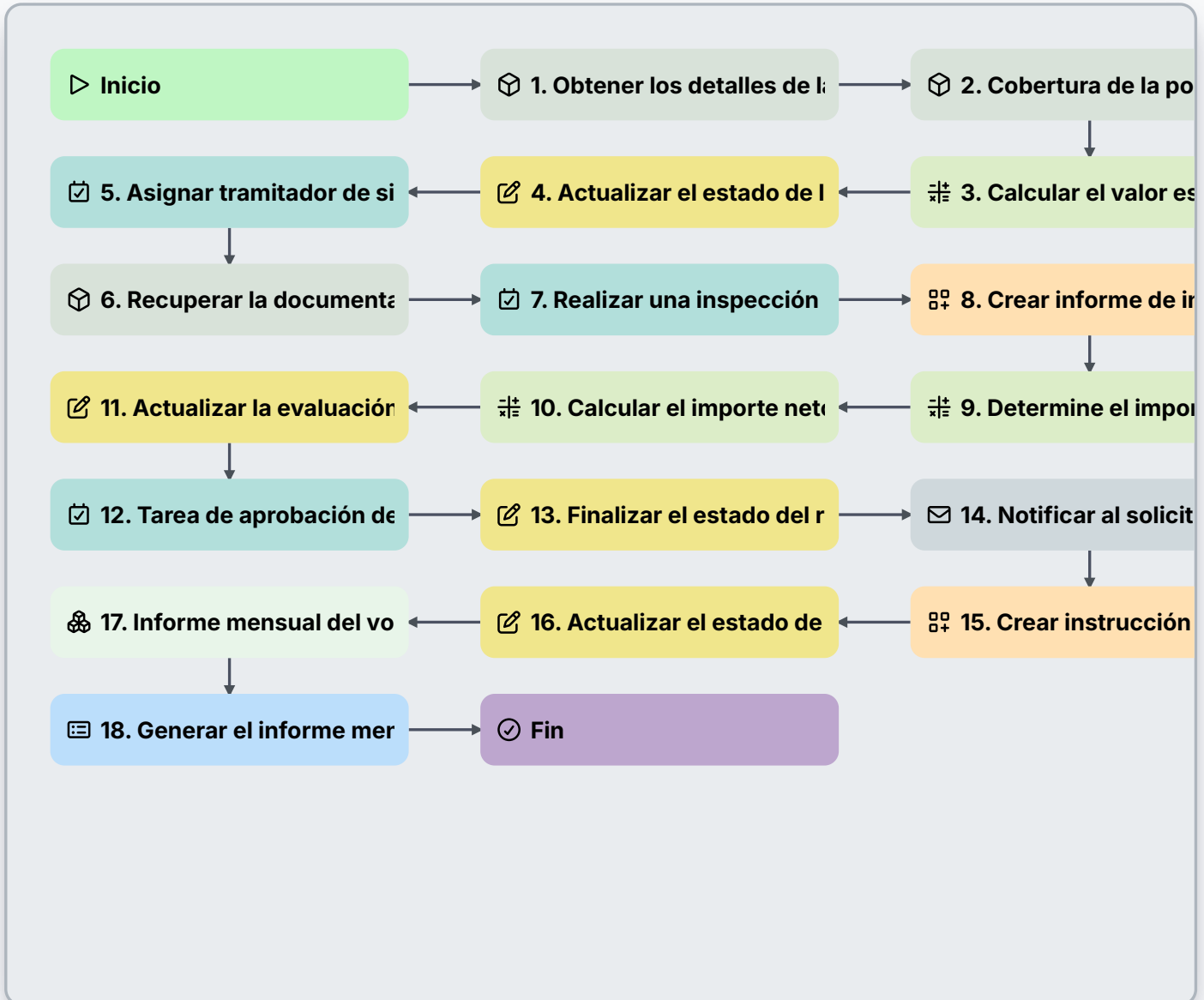


Proceso De Gestión De Reclamaciones Por Seguros De Mercancías.



▷ Inicio

Inicio del flujo de trabajo/proceso.

1. Obtener los detalles de la solicitud.

Obtenga los datos iniciales de la solicitud de indemnización y la información relacionada con el envío del Modelo de datos de reclamaciones.

2. Cobertura de la política de obtención de datos

Obtenga los detalles específicos de la póliza de seguro para verificar los límites y las condiciones de la cobertura.

3. Calcular el valor estimado de la pérdida.

Calcule la pérdida total sumando los daños detallados y añadiendo los costes estimados de envío y manipulación.

4. Actualizar el estado de la solicitud a «En revisión»

Actualice el campo de estado de la entrada de la solicitud para indicar que ha comenzado la fase de evaluación.

5. Asignar tramitador de siniestros.

Cree una tarea para el Departamento de Reclamaciones con el fin de que asigne un perito cualificado al caso.

6. Recuperar la documentación de las pruebas.

Obtenga todas las fotos, los informes de inspección y los manifiestos de envío que se hayan subido y que estén vinculados a la reclamación.

7. Realizar una inspección física.

Cree una tarea para que el agente de campo realice una inspección física de la mercancía dañada.

8. Crear informe de inspección

Cree una nueva entrada en el modelo de datos de Informes de inspección que contenga los resultados obtenidos por el agente en el terreno.

9. Determine el importe deducible.

Calcule la parte de la reclamación que el titular de la póliza debe pagar, según las condiciones de la póliza.

10. Calcular el importe neto a pagar.

Reste el importe del deducible del valor total estimado de la pérdida para obtener el importe final del pago.

11. Actualizar la evaluación de la solicitud.

Actualice la entrada de la reclamación con la pérdida final calculada y la recomendación del perito.

12. Tarea de aprobación del gerente

Cree una tarea para que el responsable de gestión de siniestros revise y apruebe o deniegue el importe del acuerdo.

13. Finalizar el estado del reclamo

Actualice el estado de la solicitud a «Aprobada» o «Rechazada» según la decisión del responsable.

14. Notificar al solicitante la decisión.

Envíe un correo electrónico al titular de la póliza para informarle sobre el resultado de la reclamación y los detalles del pago.

15. Crear instrucción de pago

Cree una entrada en el modelo de datos financieros para iniciar la distribución real de los fondos.

16. Actualizar el estado de la solicitud a «Cerrada».

Actualice el estado de la solicitud a «Cerrada» una vez que se haya generado correctamente la instrucción de pago.

17. Informe mensual del volumen de solicitudes.

Reúna todas las reclamaciones resueltas del mes actual para calcular el volumen total de pagos y la frecuencia de estos.

18. Generar el informe mensual de la tasa de siniestralidad.

Elabore un informe resumen que compare el total de primas recaudadas con el total de indemnizaciones pagadas, para que la gerencia lo revise.

Fin

Fin del flujo de trabajo/proceso.