

Guía rápida del Asegurado para la notificación y gestión de siniestros

SOL – Plataforma de Siniestros Online



¿Qué es?

SOL es la herramienta que ERV pone a disposición de sus asegurados para la gestión integral de sus siniestros.

¿Cómo funciona?

Para notificar un siniestro solo tienes que realizar 3 sencillos pasos y aportar los datos necesarios para agilizar la tramitación de tu expediente.

Gracias a nuestra herramienta la resolución de tu expediente se completará en un plazo más corto de tiempo.

Además, cuando hayas comunicado un expediente a través de esta herramienta, podrás consultar su estado en cualquier momento.

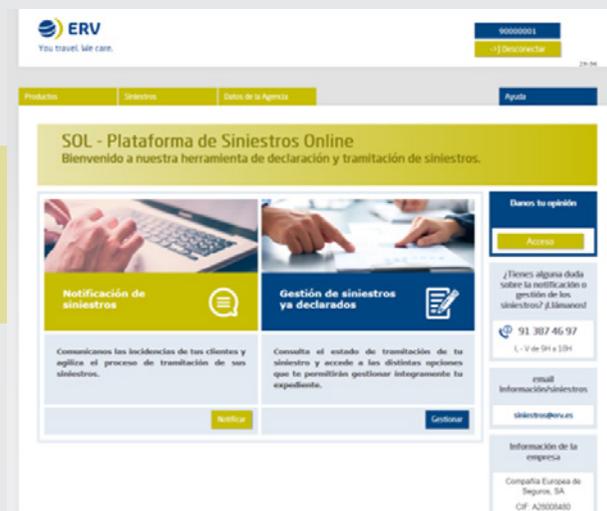
¿Por qué vía web?

Porque queremos adaptarnos a tus necesidades y realizar una mejora permanente de las herramientas que ofrecemos a nuestros clientes, ponemos a tu disposición nuestra Plataforma de Siniestros On Line, la herramienta para la gestión integral de siniestros de nuestros asegurados. Gracias a nuestra plataforma nuestros clientes dispondrán de la máxima claridad y agilidad en el proceso de gestión de sus expedientes y comunicaciones.

Nuestro objetivo: contar contigo en esta nueva era.

Acceso a la herramienta

Selecciona la opción que corresponda en función de si quieres notificarnos un nuevo siniestro o consultar y gestionar la tramitación de un siniestro ya declarado.



Guía rápida del Asegurado para la notificación y gestión de siniestros

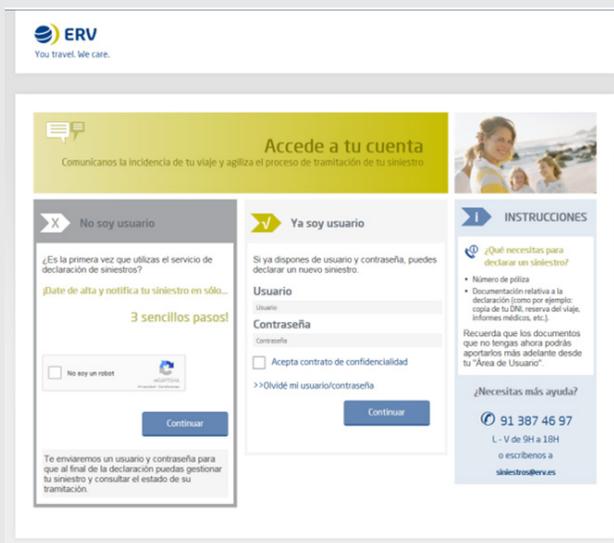
SOL – Plataforma de Siniestros Online

1 Notificar un nuevo siniestro

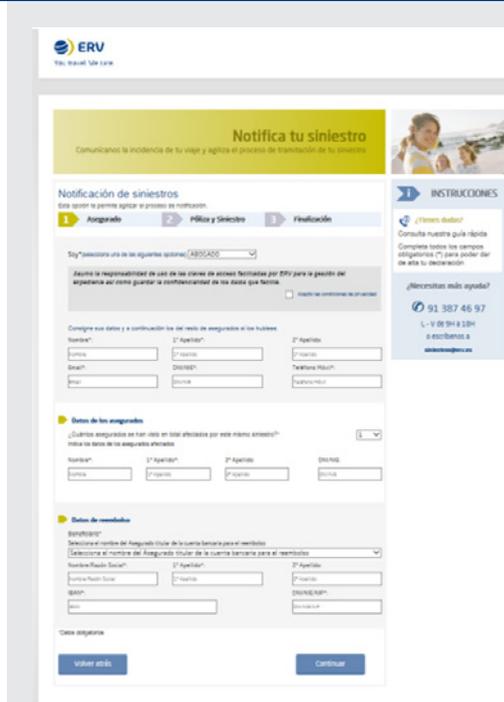
Antes de notificar un siniestro debes escoger una de las dos opciones disponibles en la página de acceso.

Si ya eres usuario registrado, introduce tu nombre de usuario (tu email) y tu contraseña.

En caso contrario, en sólo tres sencillos pasos podrás dar de alta tu siniestro y procederemos a darte de alta también como usuario.

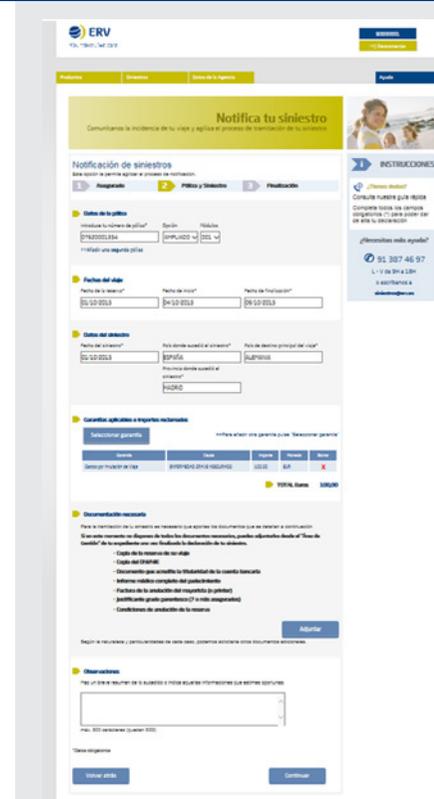


The screenshot shows the ERV login page with the header 'Accede a tu cuenta' and 'Comunicamos la incidencia de tu viaje y agiliza el proceso de tramitación de tu siniestro'. It offers two options: 'No soy usuario' and 'Ya soy usuario'. The 'Ya soy usuario' section includes fields for 'Usuario' and 'Contraseña', a 'Aceptar contrato de confidencialidad' checkbox, and a 'Continuar' button. A 'No soy un robot' checkbox is also present. A sidebar on the right contains 'INSTRUCCIONES' and contact information: '91 387 46 97' and 'siniestros@erv.es'.



The screenshot shows the 'Notifica tu siniestro' page with the header 'Notificación de siniestros' and 'Este es el primer paso del proceso de notificación'. It features a progress bar with steps: 'Asegurado', 'Póliza y Siniestro', and 'Finalización'. The 'Asegurado' step is active. It includes a dropdown for '¿Quién es el asegurado?' (options: 'Asegurado', 'Beneficiario') and a 'Continuar' button. A sidebar on the right contains 'INSTRUCCIONES' and contact information: '91 387 46 97' and 'siniestros@erv.es'.

Completa los datos de los asegurados afectados por el siniestro así como los datos para el pago.



The screenshot shows the 'Notifica tu siniestro' page with the header 'Notificación de siniestros' and 'Este es el primer paso del proceso de notificación'. It features a progress bar with steps: 'Asegurado', 'Póliza y Siniestro', and 'Finalización'. The 'Póliza y Siniestro' step is active. It includes fields for 'Número de póliza', 'Fecha de inicio', 'Fecha de finalización', 'Tipo de siniestro', and 'Fecha de ocurrencia'. A sidebar on the right contains 'INSTRUCCIONES' and contact information: '91 387 46 97' and 'siniestros@erv.es'.

A continuación te pediremos los datos de la póliza, fechas del viaje, y día y lugar de ocurrencia del siniestro.

En función de las garantías de la póliza y de las fechas de ocurrencia debes indicar qué garantía deseas reclamar y el importe de la misma.

Se mostrarán los documentos a enviar en función de la garantía y podrás hacernos llegar aquellas observaciones que estimes oportunas.

Por último, te pediremos en la siguiente pantalla que verifiques los datos y ..

Ya tendrás tu siniestro notificado

Guía rápida del Asegurado para la notificación y gestión de siniestros

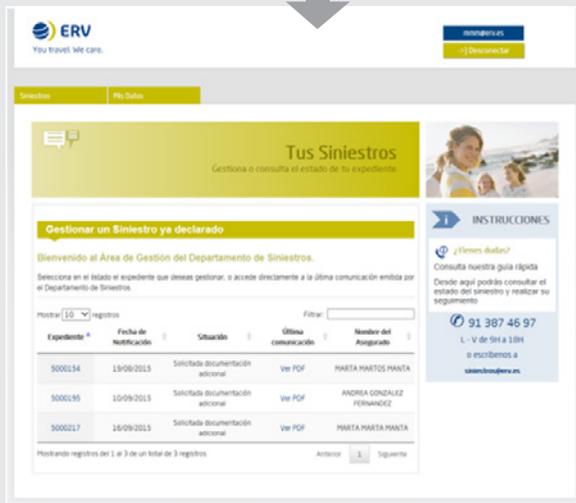
SOL – Plataforma de Siniestros Online



You travel. We care.

2 Gestionar un siniestro ya declarado

Desde esta pantalla podrás buscar todos los expedientes que hayan sido declarados con tu cuenta de usuario.



Usa el campo filtrar para buscar el expediente que deseas consultar o utiliza las flechas de ordenación de cada columna para ordenarlos de forma ascendente o descendente según la columna deseada.

Una vez localizado el expediente que deseas gestionar, pulsa sobre su número para acceder al Área de Gestión.

Desde el Área de Gestión, podrás...



Realizar observaciones, quejas o agradecimientos
Para todo aquello que nos quieras hacer llegar relativo a la tramitación de este expediente.



Consultar los datos del expediente
Aquí encontrarás los datos de la declaración de siniestro, tal y como nos los comunicaste.



Consultar el estado de la tramitación
Este es el histórico de los estados de la tramitación del expediente.



Aportar nueva documentación
Aporta la documentación que falte para completar el expediente.