

SOL - Plataforma de Siniestros Online

Guía Rápida. Usuarios particulares

ERGO

Seguros de Viaje

¿Qué es?

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

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 Online, la herramienta para la gestión integral de siniestros

¿Cómo funciona?

Para notificar un siniestro solo tienes que realizar 2 sencillos pasos y aportar los datos necesarios para abrir tu expediente.

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

¿Qué opciones tengo?

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 Online, 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 plataforma de Siniestros Online

Podrás acceder a la plataforma de Siniestros Online a través de la pestaña Siniestros e Instrucciones de la web de ERGO Seguros de Viaje, o siguiendo el siguiente enlace:

www.ergo-segurosdeviaje.es/siniestros-e-instrucciones/

A continuación, 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 a través de la plataforma de Siniestros Online.



SOL - Plataforma de Siniestros Online

Guía Rápida. Usuarios particulares

ERGO

Seguros de Viaje

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 dos sencillos pasos podrás dar de alta tu siniestro y procederemos a darte de alta también como usuario para que puedas hacer el seguimiento y gestión del expediente.

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

No olvides aceptar las condiciones de protección de datos para poder usar la plataforma de Siniestros Online.

ERGO
Seguros de Viaje

NOTIFICA TU SINIESTRO COMUNICANOS LA INCIDENCIA DE TU VIAJE Y AGILIZA EL PROCESO DE TRAMITACIÓN DE TU SINIESTRO

Notificación de siniestros

Esta opción te permite agilizar el proceso de notificación.

1 Asegurado 2 Póliza y Siniestro 3 Finalización

Protección de datos personales

Declaro conocer y aceptar las condiciones de protección de datos de carácter personal

Soy* (selecciona una de las siguientes opciones)

Consigne sus datos y a continuación los del resto de asegurados si los hubiere.

Nombre: 1º Apellido:
2º Apellido: DNI/NIE:
Email: Confirmar Email:
Teléfono Móvil:

Datos de los asegurados

¿Cuántos asegurados se han visto en total afectados por este mismo siniestro? Indica los datos de los asegurados afectados

Nombre: 1º Apellido: 2º Apellido: DNI/NIE:

Datos de reembolso

Beneficiario* Selecciona el nombre del Asegurado titular de la cuenta bancaria para el reembolso

Selecciona el nombre del Asegurado titular de la cuenta bancaria para el reembolso

Nombre/Razón Social: DNI/NIE/NIF:
IBAN:

*Datos obligatorios

VOLVER ATRAS **CONTINUAR**

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 esta.

ERGO
Seguros de Viaje

Datos de la póliza

Póliza: Viaje:

Fechas del viaje

Fecha de salida: Fecha de llegada:

Datos del siniestro

Lugar de ocurrencia: Tipo de siniestro:

Garantías aplicables a los partes reclamados

Garantía: Importe reclamado:

Observaciones

VOLVER ATRAS **CONTINUAR**

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.

SINIESTROS E INSTRUCCIONES

En esta sección agiliza el proceso de notificación y gestiona y consulta el estado de tramitación estés donde estés, las 24 horas del día.

Instrucciones en caso de siniestro

Consultar



Notificación de Siniestros Online

Comunicamos la incidencia de tu viaje
Agiliza el proceso de tramitación de tu siniestro.

Notificar



Gestión de siniestros ya declarados

Consulta el estado de tramitación de tu siniestro.
Gestiona íntegramente tu expediente.

Notificar

SOL - Plataforma de Siniestros Online

Guía Rápida. Usuarios particulares

ERGO

Seguros de Viaje

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 desees 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 desees gestionar, pulsa sobre su número para acceder al Área de Gestión.

Desde el área de gestión de expedientes podrás...



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.

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