

Protocolo de seguridad y nuevas medidas operacionales de ASC

Estimado cliente y visitante:

Usted es parte integral de la familia de ASC. Su bienestar y seguridad y la de nuestros empleados es nuestra prioridad. En ASC, mantenemos bien presente nuestro rol como asegurador y nuestra responsabilidad social con Puerto Rico. Por esta razón, desde que inició el periodo de cuarentena en la Isla, hemos ofrecido servicio ininterrumpido y completo a todos nuestros asegurados y reclamantes, incluyendo la culminación del trámite de reclamaciones y el pago de estas. Durante este tiempo, hemos **tramitado miles de reclamaciones y pagado millones de dólares** a nuestros reclamantes. Todo esto ha sido posible gracias al compromiso de nuestros empleados, nuestros innovadores procesos y plataformas de servicio digital disponibles 24/7 a través de WhatsApp, nuestro portal de reclamaciones [ASCtucompulsorio.com](https://www.ASCtucompulsorio.com) y la aplicación móvil ASC Tu Compulsorio. Tomando en cuenta la gran acogida y aceptación del público utilizando estas plataformas y para garantizar la salud y protección de todos, continuaremos ofreciendo estos servicios 24/7. Ante la complicada situación mundial, le exhortamos a que utilice estas plataformas de servicio que solo le ofrecemos en ASC. Estas alternativas son muy ágiles, eficientes y seguras. Además, le permiten llevar a cabo todos los trámites de su reclamación sin tener que visitar nuestros Centros de Servicio ni poner en riesgo su salud y seguridad.

- ✚ Para iniciar su reclamación o coordinar una cita, puede comunicarse con nuestro Centro de Llamadas al 787-622-4242. Ofrecemos servicio los 7 días de la semana.
- ✚ ASC es la única aseguradora que le provee servicio 24/7 al enviarnos un mensaje a través de WhatsApp al 787-999-4242. Recomendamos esta alternativa para enviar fotos, documentos, solicitar orientación del proceso o hacer cualquier pregunta. Representantes en vivo están disponibles 24/7 para responder su mensaje.
- ✚ También puede acceder www.ASCtucompulsorio.com o descargar la aplicación móvil ASC Tu Compulsorio para tramitar su reclamación de forma electrónica en cualquier momento. Estas plataformas también ofrecen servicio 24/7.
- ✚ En ASC queremos facilitarle la vida. Por ello, le ofrecemos el servicio de envío de la licencia de su vehículo por correo electrónico. **¡ES GRATIS!** Acceda: EscogeASC.com/Licencia

Le informamos que, en estricto cumplimiento con los más altos estándares de seguridad y las recomendaciones de las autoridades médicas y gubernamentales, nuestro personal tiene para uso obligatorio el equipo de protección necesario para promover un ambiente de trabajo seguro. Todos utilizan a diario "face shields", mascarillas, guantes, "hand sanitizer" y las áreas de trabajo son desinfectadas todos los días utilizando material y equipo de limpieza especializado con el objetivo de prevenir contagios. Además, se sigue un estricto protocolo de higiene y está prohibido compartir materiales de oficina.

Estamos listos para atenderle de manera presencial y **con cita previa** en nuestras facilidades de Cupey, Caguas, Isabela, Bayamón y Ponce en horario de 8:00AM a 1:00PM. Para su seguridad y protección le informamos que, para ser atendido en nuestras facilidades, deberá cumplir con las siguientes normas:

- **Exhortamos a que realice todas sus gestiones de manera remota para que no tenga que salir de su hogar. Las opciones de visitas a los Centros de Servicio son exclusivamente para hacer trámites que no puedan ser completados de manera remota.**
- **Es requerido tener cita previa y llegar puntualmente a la hora acordada. Con el fin de cumplir con las normas de distanciamiento y protección, no se atenderá a personas sin cita ni aquellos**

que lleguen fuera de la hora previamente acordada. Puede coordinar su cita llamando al 787-622-4242.

- Por su protección y seguridad, el día de su cita y antes de acceder a nuestras facilidades, deberá responder una encuesta electrónica con preguntas relacionadas al COVID-19.
- De acuerdo con las normas establecidas en la Orden Ejecutiva vigente, solo se atenderá a una (1) persona a la vez y solo se permitirá el acceso a una (1) persona por reclamación. No se permitirá que el reclamante entre acompañado con alguna otra persona.
- Es requisito que usted utilice mascarilla en TODO momento y cumpla con cualquier otra medida de saneamiento solicitada en nuestras facilidades.
- Se le tomará la temperatura a todos los visitantes y empleados antes de entrar a las facilidades del Centro de Servicio.
- Debe mantener seis (6) pies de distancia de nuestros empleados.
- Si necesita entregar algún documento, podrá dejarlo en el área designada para ello sin que tenga que entrar al Centro de Servicio.
- En los casos en los que sea necesario hacer una inspección del vehículo de manera presencial, manténgase en su vehículo. Al llegar al estacionamiento del Centro de Servicio debe llamar al número de teléfono que se le haya provisto. NO salga de su vehículo ni entre al Centro de Servicio. Un Representante de ASC acudirá al área del estacionamiento, una vez sea notificado de que usted ha llegado al lugar.
- Nuestro Representante inspeccionará su vehículo y tomará las fotos de los daños sin que usted tenga que salir de su vehículo.
- Si es citado para inspección y necesita entregar algún documento, usted podrá mostrarlo a través del cristal de su vehículo para que nuestro Representante tome fotos de este.
- En caso de que sea necesario, posteriormente uno de nuestros representantes se comunicará con usted por teléfono.
- Para otorgarle su cita, es necesario que nos confirme que está de acuerdo en cumplir con este protocolo de protección.

A pesar de la complicada situación actual causada por el Coronavirus, en ASC tenemos el compromiso de continuar ofreciendo servicio ininterrumpido garantizando su seguridad y la de nuestros empleados. Agradecemos su comprensión y disposición para cumplir con las medidas establecidas para salvaguardar la salud de todos.

Cúidese mucho,

