

## MANUAL PROCEDIMIENTOS SINIESTROS VEHICULOS MOTORIZADOS

Nuestra oficina provee de servicios de liquidación en el ramo vehículos motorizados para daños parciales de la cobertura de daños materiales.

El siguiente procedimiento ha sido elaborado acorde a este servicio.

Ocurrido el evento o siniestro que afecte al móvil asegurado, y si la compañía determina la asignación del caso a nuestras oficinas, en nuestra condición de liquidadores externos oficiales, se activa el siguiente procedimiento de trabajo:

1. Ingreso del caso a planilla control de asignación de siniestros de VM
2. Revisión en forma y fondo de la vigencia de la póliza, observando la validez de la y/o coberturas afectadas y sus correspondientes ítems.
3. Toma de contacto con el asegurado donde en primera instancia se solicita:
  - Constancia policial, verificando que ésta fue realizada en forma inmediata en relación a los hechos ocurridos.
  - Coordinar visita al lugar de los hechos, si las circunstancias del caso lo amerita, para verificar de acuerdo al relato del evento, si éste ocurrió en la forma de su descripción como así mismo verificar que el vehículo asegurado presenta daños acordes a la dinámica del siniestro.
  - Denuncia a la compañía
  - Certificado de anotaciones vigentes de vehículos motorizados
  - Certificado de multas de tránsito no pagadas
  - Alcoholemia cuando sea requerida por las circunstancias del siniestro ó documento para garantizar su resultado.
  - Licencia de conducir de conductor al momento del siniestro
  - Cualquier antecedente adicional que el asegurado quiera aportar en relación al evento

4. Con los antecedentes recopilados en el punto anterior, se abre carpeta asignando correlativo según planilla control de asignación de siniestros.
5. El liquidador verifica:
  - a través de la inspección ocular de los daños, y por medio de set de fotografías, que éstos correspondan a la dinámica del siniestro de acuerdo al contenido de constancia policial y a la denuncia hecha a la compañía,
  - que el conductor sea el asegurado u otra persona autorizada por él y posea licencia competente y no suspendida conforme a la Ley de Tránsito
  - que los daños del siniestro reclamado sean a consecuencia del daño producido por el mismo, y no por desperfectos mecánicos, deterioro, desgaste y/o uso normal del vehículo siniestrado.
  - que resultado de la alcoholemia, si hubiese sido requerida, sea menor a 0,8 gramos de alcohol por mil gramos de sangre; sino, genera informe de liquidación rechazo
  - que el conductor del vehículo siniestrado, no haya huido del lugar en que ocurrió el accidente
  - que los daños no hayan sido causados maliciosamente al vehículo asegurado, entendiéndose por tales aquellos originados en forma consciente con la intención de causar dicho deterioro
6. En caso de rechazo, se despacha informe de liquidación de siniestro al domicilio registrado por el asegurado en su póliza de seguro, quien de acuerdo a normativa legal vigente dispone de 10 días para impugnarlo. Si este es el caso, se responde dicha impugnación en un plazo no superior a 5 días.
7. Si siniestro es acogido, se procede a la asignación de taller de acuerdo al protocolo vigente de la compañía en relación a marca/modelo/año del móvil siniestrado.
8. Si vehículo producto de la severidad del siniestro, se encuentra impedido de moverse por sí mismo, el liquidador asigna por cuenta de la compañía el servicio de grúa para transporte del vehículo al taller asignado para la reparación

9. Una vez realizada la inspección de los daños, se solicita al taller asignado, el correspondiente presupuesto de reparación
10. Revisado y ajustado el presupuesto, el liquidador procede a despachar al taller asignado, la correspondiente orden de reparación.
- 11.- Despachada la orden de trabajo al taller, genera la provisión de gastos, para información de la compañía.
- 12.- Si asegurado solicita auto-reemplazo, una vez emitida la correspondiente orden de reparación, el liquidador, tramita la correspondiente solicitud de auto de reemplazo.
- 13.- Realizados todos los pasos anteriores, se elabora y despacha el informe final de liquidación y se envía la compañía.
14. El asegurado debe reparar el vehículo dentro de un plazo máximo de 90 días; en caso contrario, se procede a generar el rechazo de la denuncia de siniestro.