

PROTOCOLO DE ATENCION AUTOMÓVIL

SINIESTRO Y/O ASISTENCIA VIAL (Coordinación de: Ajustador, grúa por asistencia o por colisión, abasto de combustible, cerrajería, cambio de llanta)

a) Front (Ingreso de llamada):

- 1) Buenos días / tardes / noches, le atiende “[nombre del agente]”, como puedo servirle?
- 2) Nos puede confirmar su nombre? (hacer la primer búsqueda en base de datos) y solicitar número (s) de teléfono (s)
- 3) En caso de colisión:
 - Usted se encuentra bien, hay lesionados en el lugar? (anotar para solicitar asistencia médica en caso de ser necesario).
 - Solicitar / verificar nombre del asegurado o titular de la póliza y número de póliza.
 - Confirmar nombre de quien conduce además de indicarle que permanezca en el lugar y pasar a pregunta 5.
- 4) En caso de avería:
 - Cuál es la falla que presenta su vehículo? (completar según la asistencia)
 - Grúa: su auto puede colocarse en neutro y giran las cuatro ruedas? Gira el timón? Si fuera camión preguntar cuánto pesa la carga y que tipo de carga es.
 - Cerrajería: Las llaves están dentro del vehículo? Posee cerradura central?
 - Paso de corriente: El vehículo es mecánico o automático? Utilizar diésel o gasolina=
 - Cambio de llanta: Su llanta de repuesto está en buen estado? Tiene herramienta y/o llaves especiales? . **NOTA: Si no las tiene se coordina grúa.**
 - Abasto de combustible: Necesita gasolina o diésel? Pagará en efectivo o tarjeta? Datos para la factura por combustible.
- 5) Solicitar y anotar una breve descripción de lo ocurrido y recomendarle que no asuma responsabilidad hasta que le asistan.
- 6) Favor brindarnos el número de placa de su vehículo o número de póliza? (anotar).

Nota: Se ubique o no el nombre del asegurado y/o la placa del auto en la base de datos, continuar con las siguientes preguntas (sin mencionar al cliente, que no aparece en la base, (si fuera ese el caso). En cas el cliente aparezca en resguardo, informarle para que posteriormente hable con su asesor.

Nota 2: En caso de no ubicar al cliente, trasladar la emergencia a la aseguradora que el cliente indica y notificar vía telefónica a Nancy Sierra (Coordinadora de Reclamos autos) 23863720 o 3016 1656, en caso no respondan continuar según contactos abajo citados. (anexo 1)

- 7) En qué lugar se encuentra? (dirección exacta y pasar a pregunta 9, excepto su la asistencia es Grúa).

- 8) En caso de ser grúa por avería mecánica
 - A qué lugar se dirige el vehículo?
 - El vehículo viajara solo o acompañado? (si viaja acompañado, continuar a pregunta 9, caso contrario solicitar nombre y número de teléfono del encargado que recibirá el vehículo)
- 9) Notificar al cliente que se estará contactando a la aseguradora y coordinando la asistencia inmediata al lugar

b) Despacho y cierre

- 10) Dar aviso a la aseguradora correspondiente de acuerdo a la matriz vigente, brindando los datos arriba recabados. (anexo 2)
- 11) Solicitar el nombre de ajustador / Proveedor asignado (en caso lo otorgue la Aseguradora y registrarlo en bitácora). **Solicitar el número del expediente registrado en la cabina de la aseguradora, anotarlo en bitácora y brindarlo al cliente.**
- 12) Realizar llamada de confirmación al asegurado, para informar: quien asiste y en cuanto tiempo llegaran.
- 13) Realizar llamada de confirmación al asegurado para informar quién asiste y en cuanto tiempo llegarán a atenderle
- 14) **Realizar llamadas de seguimiento periódicas al cliente para verificar arribo de ajustar/proveedor asignado.**
- 15) **Realizar llamada al cliente al cierre de la emergencia y anotar la conclusión del caso en la bitácora.**
- 16) **Grabar línea en reporte y cierre de expediente.**

Anexo 1.

Asesora de Reclamos Auto	Lily Ibañez	lily.ibanez@unitypromotores.com	23863764	
	Gaudi Lemús	gaudi.lemus@unitypromotores.com	23863792	
	Yasmín Espada	yasmin.espada@unitypromotores.com	23863794	
Gerente de Reclamos	José Sagastume	jose.sagastume@unitypromotores.com	23863773	46239534
Gerente de Servicio al Cliente	Fernando Durán	fernando.duran@unitypromotores.com	23863768	59185115
SubGerente Corporativo SAC	Rodrigo Vila	rodrigo.vila@unitypromotores.com	23863733	53168403

Anexo 2:

ASEGURADORA	NUMERO DE CONTACTO
SEGUROS EL ROBLE	1797 / 2424-3333
UNIVERSALES	1789 Ext.1
SEGUROS G&T	1778 Ext.1
ASEGURADORA GENERAL	1757 Ext.1
SEGUROS MAPFRE GUATEMALA	2328-5061 / 5000
ASEGURADORA LA CEIBA	2379-1818
SEGUROS ALIANZA	2328-9100
SEGUROS CHN	2494-4949
SEGUROS AGROMERCANTIL	2338-6690
CHARTIS	2285-5900
SEGUROS DE OCCIDENTE	2285-5050

PROTOCOLO DE ATENCION DAÑOS DIVERSOS

SINIESTRO (Coordinación de: Ajustador)

a) Front (Ingreso de llamada):

- 1) Buenos días / tardes / noches, le atiende “[nombre del agente]”, como puedo servirle?
- 2) Nos puede confirmar su nombre? y solicitar número (s) de teléfono (s)
- 3) Verificar el nombre del asegurado o titular y numero de la póliza
- 4) Solicitar/ verificar y anotar los datos de la persona que será el contacto en el lugar del siniestro
- 5) Cuáles son los bienes afectados?
- 6) Solicitar y anotar una breve descripción de lo ocurrido, **adicionalmente recomendar no entregar documentación al ajustador, ni firmar documentos pues estos serán manejados directamente por Unity Promotores.**

Nota: Se ubique o no el nombre del asegurado / póliza, continuar con las siguientes preguntas (sin mencionar al cliente, que no aparece en la base, (si fuera ese el caso).

Nota 2: En caso de no ubicar al cliente, trasladar la emergencia a la aseguradora que el cliente indica y notificar vía telefónica a Claudia Mejía (Coordinadora de Reclamos Diversos) 23863743 o 3167 6178, en caso no respondan continuar según contactos abajo citados. (anexo 1)

- 7) En qué lugar ocurrió el siniestro? (dirección exacta)
- 8) Consultar si dieron aviso a las autoridades y/o bomberos (si fuera necesario)
- 9) **Consultar si el área del siniestro fue alterada (fue modificado el escenario original) e indicar que hagan todo lo posible para minimizar el evento.**
- 10) Notificar al cliente que se estará contactando a la aseguradora y coordinando la asistencia inmediata al lugar.

b) Despacho y cierre

- 11) Da aviso a la aseguradora correspondiente de acuerdo a la matriz vigente, brindando los datos arriba recabados (anexo 2)
- 12) Solicitar el nombre de ajustador / Proveedor asignado (en caso lo otorgue la Aseguradora y registrarlo en bitácora)
- 13) **Solicitar el número del expediente registrado en la cabina de la aseguradora, anotarlo en bitácora y brindarlo al cliente.**
- 14) Realizar llamada de confirmación al asegurado para informar quién asiste y en cuanto tiempo llegarán a atenderle
- 15) **Realizar llamadas de seguimiento periódicas al cliente para verificar arribo de ajustar/proveedor asignado.**

16) Realizar llamada al cliente al cierre de la emergencia y anotar la conclusión del caso en la bitácora.

17) Grabar línea en reporte y cierre de expediente.

Anexo 1.

Asesora de ReclamosDiversos	Aura Obregon	aura.obregon@unitypromotores.com	23863750	
Gerente de Reclamos	José Sagastume	jose.sagastume@unitypromotores.com	23863773	46239534
Gerente de Servicio al Cliente	Fernando Durán	fernando.duran@unitypromotores.com	23863768	59185115
SubGerente Corporatico SAC	Rodrigo Vila	rodrigo.vila@unitypromotores.com	23863733	53168403

Anexo 2:

ASEGURADORA	NUMERO DE CONTACTO
SEGUROS EL ROBLE	1797 / 2424-3333
UNIVERSALES	1789 Ext.1
SEGUROS G&T	1778 Ext.1
ASEGURADORA GENERAL	1757 Ext.1
SEGUROS MAPFRE GUATEMALA	2328-5061 / 5000
ASEGURADORA LA CEIBA	2379-1818
SEGUROS ALIANZA	2328-9100
SEGUROS CHN	2494-4949
SEGUROS AGROMERCANTIL	2338-6690
CHARTIS	2285-5900
SEGUROS DE OCCIDENTE	2285-5050