****

**GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE ASEGURADOS**

**UNIDAD DE SINIESTROS AUTOMÓVIL**

Esta guía permite dar a conocer el proceso primario de atención de siniestros, el cual a través de una serie de pasos ordenados, logra optimizar y disminuir los tiempos de respuesta de las aseguradoras.

**PASO Nª 01: DENUNCIO DEL SINIESTRO**

* **Denuncio Web:** Luego de ingresar al portal web de su corredor de seguros, es direccionado al formulario de denuncio de siniestros. A través de esta opción podrá anexar los documentos necesarios para emitir la orden de reparación: DJS, copia del padrón del vehículo, copia del rut y copia de la licencia de conducir.

Esta opción también se encuentra disponible para dispositivos móviles.

**PASO Nº 02: NOTIFICACIÓN DE LOS DATOS DEL SINIESTRO**



* Después de realizar el denuncio, le enviaremos un e-mail informando los antecedentes del caso: Nª Siniestro, Dirección y Nª telefónico del taller asignado, Liquidador y Ejecutivo de Siniestros que lo atenderá durante el proceso.

**PASO Nª 03: LLAMADA TELEFÓNICA**



* Le contactaremos vía telefónica, para informarle que su siniestro fue presentado a la aseguradora. Así como indicarle que le hemos enviado un e-mail con toda la información del caso.

**PASO 04: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS**



* Usted debe enviar al correo electrónico documentos.siniestros@agese.cl los documentos necesarios para la emisión de la orden de reparación: DJS, copia padrón del vehículo, copia del rut y copia de la licencia de conducir.

**Solo en caso de no haberlo hecho, durante el Denuncio Web del paso Nª 01.**

**PASO Nª 05: INGRESO DEL VEHÍCULO A TALLER**

* El proceso de análisis y seguimiento del siniestro, **se inicia con el ingreso del vehículo al taller**. Para ello deberá conectarse al portal web de su corredor de seguros e informar del ingreso, o comunicarlo vía telefónica a su Ejecutivo de Siniestros.

Esta opción también se encuentra disponible también para dispositivos móviles.

**PASO Nª 06: SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DEL SINIESTRO:**



* El Ejecutivo de Siniestros asignado al caso mantendrá comunicación telefónica, y a través de correo electrónico con usted, para mantenerlo informado de todas las incidencias.

Velara porque la reparación del vehículo, la indemnización o la atención del tercero afectado en los casos de responsabilidad civil, sea de su entera satisfacción.