



Portal Digital para la indemnización por pérdidas totales de Siniestros Autos

Apreciable socia(o) comercial:

Durante esta contingencia, estamos comprometidos en garantizar la salud de nuestros asegurados, socios comerciales y colaboradores, por ese motivo, en Siniestros Autos, hemos creado un canal de comunicación digital para garantizar la atención y seguimiento de los siniestros por pérdida total.

¿Cuál es el proceso?

**1**

Para dar seguimiento al trámite de indemnización por pérdida total de un siniestro de auto, el asegurado debe comunicarse a los teléfonos: **800 890 8693 y 800 890 8694**, en el siguiente horario de atención: **lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas**.

**2**

El equipo de siniestros asesorará al asegurado y le proporcionará la lista de documentos requeridos para realizar la primera validación. Es importante que el asegurado tenga a la mano el número de siniestro, número de serie del vehículo y datos de contacto.

**3**

El asegurado enviará su documentación digitalizada a la siguiente liga: **www.gesprodigital.com**; es importante que los archivos sean lo más legibles posible y en formato PDF o JPG.

**4**

Dentro de las primeras 24 horas hábiles, el equipo de siniestros revisará la documentación digital:

- a)** Si la **documentación está incompleta**, le enviaremos una notificación al asegurado a través de los datos de contacto que registró, para que nos proporcione los documentos faltantes.
- b)** Si la **documentación está completa**, provisionalmente le proporcionaremos al asegurado una **aprobación digital de documentación** y, posteriormente, gestionaremos la recolección de los documentos físicos.
- c)** La recolección del expediente no tiene costo y es optativa de acuerdo con lo siguiente:
 - Le ofrecemos al asegurado la opción de que nuestro proveedor de mensajería (DHL) acuda a su domicilio por la documentación.
 - Generamos una guía de correspondencia para que nuestro asegurado acuda a cualquiera de instalaciones de DHL a entregar el paquete con los documentos originales.

**5**

Al recibir la documentación de forma física, nuestro analista de siniestros realizará la segunda validación y garantizará que los documentos sean correctos para dar inicio al trámite de indemnización.

**6**

Una vez validada, nuestro analista enviará el expediente original al área de Egresos para gestionar en el pago, el cual será realizado en un lapso de 72 horas hábiles.

**7**

Nuestros asesores telefónicos contactarán al asegurado para proporcionarle la confirmación del pago y, a partir de ese momento, el finiquito estará disponible en nuestra plataforma.

**8**

Si el asegurado lo requiere, también le ofrecemos el servicio de gestión vehicular: baja de placas, cambio de propietario, acta de extravío, certificación de tenencias, etc.

Atentamente:

¡Con esta plataforma, reiteramos nuestro compromiso en cuidar y proteger a nuestros asegurados!

Jesús Hernández Angulo
Director del Canal Agentes y Promotores