



**RECLAMACIÓN EN
AUTOS**
TODO LO QUE DEBES SABER

CONTENIDO DEL EBOOK

PÁGINAS

TEMAS

3

Datos necesarios para reportar un accidente y puntos importantes

4

¿A quién puedo llamar cuando tenga un siniestro? Y Escudería BTG

5

Tipos de Siniestros

6

Reclamación de daños materiales PARCIAL y documentación

7

Proceso reclamación de daños pérdida TOTAL y ROBO

8

Documentación daños pérdida TOTAL

9

Documentación ROBO

10

Documentos para reembolsos de PAGO DE DAÑOS Y GRÚA

11

Documentos para reembolsos de PAGO DE CRISTAL Y DEDUCIBLE

DATOS NECESARIOS PARA REPORTAR UN ACCIDENTE



1. Número de póliza e inciso en su caso.
2. Nombre del asegurado.
3. Nombre del conductor al momento del accidente.
4. Nombre de la persona quien reporta.
5. Proporcionar algún número telefónico para estar en contacto con el conductor.
6. Datos generales del vehículo (marca, tipo, color, placas, serie, para su mejor localización)
7. Lugar del accidente, indicar calle, colonia, y referencias de la zona.

DOCUMENTOS POR PRESENTAR AL AJUSTADOR



Póliza y último recibo del pago.



Licencia de manejo o permiso provisional

PUNTOS IMPORTANTES

VEHÍCULO



No olvide que no debe dejar abandonado el vehículo después del accidente, ya que el seguro no cubre pérdidas por robo parcial de partes.

CIRCULACIÓN



Si no obstruye la circulación le recomendamos no moverse del lugar del accidente, hasta que el ajustador haya tomado conocimiento del mismo.

GRÚA



Si requiere servicio de grúa, es indispensable que al entregar su vehículo firme el inventario del vehículo, ya que la compañía no se hará responsable de posibles faltantes no estipulados. Así como es indispensable que retire sus pertenencias y documentos que se encuentren dentro del vehículo.

RESPONSABILIDAD



No admita responsabilidad alguna y abstenerse de hacer arreglos u ofertas de pago, dejando la atención del accidente a nuestros ajustadores. La compañía aseguradora no quedará obligada por reconocimiento de adeudos, transacciones, otros actos de naturaleza semejante, hechos o concertados sin el reconocimiento de ella.

¿A quién puedo llamar cuando tenga un siniestro?



Llamar al número de atención a siniestros de la aseguradora correspondiente el cual viene en la póliza.



Labor ESCUDERÍA BTG

En el momento que el siniestro es registrado, al área de escudería BTG le llega el reporte y enseguida comienza el **SERVICIO ÚNICO Y EXCLUSIVO** que es:



Llamada de primer contacto

Llamada de primer contacto con la aseguradora y aviso al Agente.



Asesoría

Asesoría durante todo el proceso de reclamación.



Supervisión

Supervisión durante el proceso de reclamación y reparación



Gestoría

Personal capacitado para atender las gestiones o trámites administrativos.



Asistencia presencial

Asistencia presencial en algunas plazas en caso de que la resolución del siniestro tenga algún problema

TIPOS DE SINIESTROS



Reclamación de Daños Materiales **PARCIAL**



Reclamación de Daños Pérdida **TOTAL**



Reclamación de Indemnización por **ROBO**



Reembolso por pago de **DAÑOS**



Reembolso de **GRÚA**



Reembolso de **CRISTAL**



Reembolso de **DEDUCIBLE**

Reclamación de Daños Materiales Parcial



1

En el momento que tengas un siniestro, por favor comunícate y otorga toda la información que te pidan desde la cabina de la aseguradora correspondiente.



2

El personal de ESCUDERÍA BTG recibe la notificación de siniestros de la aseguradora correspondiente y se encarga de la:

- Asesoría
- Supervisión.

Durante todo el siniestro.



3

La aseguradora manda al ajustador para evaluar daños y dar el dictamen del siniestro.



Escudería BTG monitorea los tiempos de arribo del ajustador de la aseguradora y la calidad de atención



4

El vehículo entra al taller para ser reparado.



Escudería BTG da seguimiento a la reparación en tiempos y busca que la unidad se entregue como debe ser.



5

El vehículo reparado es devuelto al asegurado



Escudería BTG realiza encuesta de servicio y retroalimentación para aseguradoras después de la entrega de la unidad

Documentación

1. Número de póliza e inciso en su caso.
2. Nombre del asegurado.
3. Nombre del conductor al momento del accidente.
4. Nombre de la persona quien reporta.
5. Proporcionar algún número telefónico para estar en contacto con el conductor.
6. Datos generales del vehículo (marca, tipo, color, placas, serie, para su mejor localización)
7. Lugar del accidente, indicar calle, colonia, y referencias de la zona.

DOCUMENTOS POR PRESENTAR AL AJUSTADOR



Póliza y último recibo del pago.



Licencia de manejo o permiso provisional

Reclamación de Daños Pérdida Total y Robo



1. Localiza la oficina más cercana de tu aseguradora correspondiente



2. Acude a tu oficina por tu Carta de baja de placas y presenta los documentos enlistados a continuación (hoja 2)



3. Con tu carta de Baja Placas acude a la Oficina de tránsito vehicular, del Estado que te corresponda, y tramita la baja de placas de tu vehículo.



4. Con tu constancia de baja de placas original emitida por la autoridad y los documentos validados en tu primera visita, acude nuevamente a la oficina de tu aseguradora






5. Al entregar completa y correcta tu documentación se iniciará tu proceso de pago. (Revisa los documentos enlistados más adelante).






6. Recibe tu pago vía cheque o transferencia

Documentación Daños Pérdida Total

Documentos Emitidos por otra institución que deberás presentar		Física 	Moral 	Física emp. 
1. Factura original endosada a la compañía aseguradora correspondiente Es el documento con validez fiscal que contiene los datos y características (marca, tipo, serie, motor y año) con el cual adquieres tu vehículo, mismo que deberás endosar a favor de tu aseguradora correspondiente.	ORIGINAL	<input checked="" type="checkbox"/>		
2. Refacturación y archivo XML por la transmisión de la propiedad a favor de la compañía de seguros correspondiente Cumpliendo con las disposiciones fiscales, es obligación del cliente transmitir la propiedad a favor de tu aseguradora correspondiente	DIGITAL		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Factura de origen* y consecutivas**, con secuencias de endosos. *El documento emitido por la Agencia, Distribuidora y/o Armadora de tu vehículo. **La (s) facturas consecutiva(s) es el documento emitido por la Agencia, Empresa, lote, etc. Que factura la unidad en más de una ocasión.	COPIA		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Comprobantes de pago de tenencias, derechos o refrendos de los últimos cinco años o certificación. Es importante que tu vehículo no cuente con adeudos al momento de la indemnización.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Identificación Oficial Vigente. Credencial INE, Pasaporte, Cédula Profesional, Cartilla del Servicio Militar.	ORIGINAL Y COPIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. CURP. [Clave Única del Registro de Población].	COPIA	<input checked="" type="checkbox"/>		
7. Comprobante de Domicilio. [No mayor a tres meses].	COPIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8. Poder Notarial de Representante Legal.	COPIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
9. Acta Constitutiva y Cédula Fiscal (RFC).	COPIA		<input checked="" type="checkbox"/>	
10. Llaves y/o duplicado.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11. Encabezado del estado de cuenta bancario Donde se refleje la clave interbancaria de 18 dígitos	COPIA		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Documentos Emitidos por otra institución que deberás presentar				
12. Constancia de Situación Fiscal no mayor a 30 días. Documento emitido por el SAT, con vigencia no mayor a 1 mes, el cual nos permite conocer tu régimen fiscal para la correcta indemnización de tu vehículo. Te proporcionamos el número del SAT para solicitar asesoría desde cualquier parte del país: 55 6272 2728.	COPIA	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
13. Constancia de Baja de placas. Documento emitido por la autoridad de tránsito del estado correspondiente a tus placas.	ORIGINAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Documentación indemnización por robo

Documentos Emitidos por otra institución que deberás presentar		Física 	Moral 	Física emp. 
1. Factura original endosada a la compañía aseguradora correspondiente Es el documento con validez fiscal que contiene los datos y características (marca, tipo, serie, motor y año) con el cual adquieres tu vehículo, mismo que deberás endosar a favor de tu aseguradora correspondiente.	ORIGINAL	<input checked="" type="checkbox"/>		
2. Refacturación y archivo XML por la transmisión de la propiedad a favor de la compañía de seguros correspondiente Cumpliendo con las disposiciones fiscales, es obligación del cliente transmitir la propiedad a favor de tu aseguradora correspondiente	DIGITAL		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Factura de origen* y consecutivas**, con secuencias de endosos. *El documento emitido por la Agencia, Distribuidora y/o Armadora de tu vehículo. **La (s) facturas consecutiva(s) es el documento emitido por la Agencia, Empresa, lote, etc. Que factura la unidad en más de una ocasión.	COPIA		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Comprobantes de pago de tenencias, derechos o refrendos de los últimos cinco años o certificación. Es importante que tu vehículo no cuente con adeudos al momento de la indemnización.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Identificación Oficial Vigente. Credencial INE, Pasaporte, Cédula Profesional, Cartilla del Servicio Militar.	ORIGINAL Y COPIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. CURP. [Clave Única del Registro de Población].	COPIA	<input checked="" type="checkbox"/>		
7. Comprobante de Domicilio. [No mayor a tres meses].	COPIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8. Poder Notarial de Representante Legal.	COPIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
9. Acta Constitutiva y Cédula Fiscal (RFC).	COPIA		<input checked="" type="checkbox"/>	
10. Llaves y/o duplicado.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11. Encabezado del estado de cuenta bancario Donde se refleje la clave interbancaria de 18 dígitos	COPIA		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Documentos Emitidos por otra institución que deberás presentar				
12. Constancia de Situación Fiscal no mayor a 30 días. Documento emitido por el SAT, con vigencia no mayor a 1 mes, el cual nos permite conocer tu régimen fiscal para la correcta indemnización de tu vehículo. Te proporcionamos el número del SAT para solicitar asesoría desde cualquier parte del país: 55 6272 2728.	COPIA	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
13. Constancia de Baja de placas. Documento emitido por la autoridad de tránsito del estado correspondiente a tus placas.	ORIGINAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14. Averiguación o carpeta de investigación certificada y/o autenticada por el Ministerio Público*. Constancia emitida por la autoridad al momento de realizar la denuncia por el delito de Robo del vehículo asegurado.	ORIGINAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15. Acreditación de la propiedad*. Constancia emitida por la autoridad cuando el dueño y/o apoderado legal del vehículo presenta los documentos que avalan la propiedad, debe contar con sellos y firmas originales.	ORIGINAL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Documentos para Reembolsos



PAGO DE DAÑOS

Persona Física

- Número de siniestro
- Orden de admisión original
- Salida del CDR (Sólo en caso de ser ingresado)
- Carta solicitando el pago de los daños (solo en caso de que sea derivado de una PT)
- Identificación
- Comprobante de domicilio
- Documento que acredite la propiedad (tarjeta de circulación o copia de la factura) *
- En caso de requerir transferencia considerar el envío del formato de transferencia firmado en original y estado de cuenta.

*Este documento debe coincidir con la persona que solicita el pago.

Persona Moral

- Número de siniestro
- Orden de admisión original
- Salida del CDR (Sólo en caso de ser ingresado)
- Carta solicitando el pago de los daños (solo en caso de que sea derivado de una PT)
- Identificación del apoderado que firma
- Comprobante de domicilio
- Documento que acredite la propiedad (tarjeta de circulación o copia de la factura)
- Poder notarial del apoderado que firma
- Formato de transferencia firmado original
- Estado de cuenta actualizado

*Este documento debe coincidir con la persona que solicita el pago



REEMBOLSO DE GRÚA

Persona Física

- Número de siniestro
- Factura de grúa en PDF y XML
- Identificación
- Comprobante de domicilio
- Documento que acredite la propiedad (tarjeta de circulación o copia de la factura)*
- En caso de requerir transferencia considerar el envío de formato de transferencia firmado en original y estado de cuenta

*Este documento debe coincidir con la persona que solicita el pago.

Persona Moral

- Número de siniestro
- Factura de grúa en PDF y XML
- Identificación del apoderado que firma
- Comprobante de domicilio
- Documento que acredite la propiedad (tarjeta de circulación o copia de la factura)
- Poder notarial del apoderado que firma
- Formato de transferencia firmado original
- Estado de cuenta actualizado

*Este documento debe coincidir con la persona que solicita el pago



REEMBOLSO DE CRISTAL

Persona Física

- Número de siniestro
- Factura de cristal en PDF y XML
- Fotografías de rotura e instalación
- Identificación
- Comprobante de domicilio
- Documento que acredite la propiedad (tarjeta de circulación o copia de la factura)*
- En caso de requerir transferencia considerar el envío de formato de transferencia firmado en original y estado de cuenta

*Este documento debe coincidir con la persona que solicita el pago.

Persona Moral

- Número de siniestro
- Factura de cristal en PDF y XML
- Fotografías de la rotura e instalación
- Identificación del apoderado que firma
- Comprobante de domicilio
- Documento que acredite la propiedad (tarjeta de circulación o copia de la factura)
- Poder notarial del apoderado que firma
- Formato de transferencia firmado original
- Estado de cuenta actualizado

*Este documento debe coincidir con la persona que solicita el pago



REEMBOLSO DE DEDUCIBLE

Persona Física

- Número de siniestro
- Recibo de pago de deducible
- Identificación
- Comprobante de domicilio
- Documento que acredite la propiedad (tarjeta de circulación o copia de la factura)*
- En caso de requerir transferencia considerar el envío de formato de transferencia firmado en original y estado de cuenta

*Este documento debe coincidir con la persona que solicita el pago.

Persona Moral

- Número de siniestro
- Recibo de pago de deducible
- Identificación del apoderado que firma
- Comprobante de domicilio
- Documento que acredite la propiedad (tarjeta de circulación o copia de la factura)
- Poder notarial del apoderado que firma
- Formato de transferencia firmado original
- Estado de cuenta actualizado

*Este documento debe coincidir con la persona que solicita el pago



COMPROMETIDOS CONTIGO

SÍGUENOS

www.soybtg.com



 **55-6889-4300**