

PROTOCOLO ATENCIÓN ARREGLO DIRECTO PARA VEHÍCULOS DE SERVICIO LIVIANO PARTICULAR

1. Reporte de siniestro por parte del cliente
2. Ingreso del vehículo a las instalaciones del taller designado por la compañía de seguros **(obligatorio)**
3. Valoración y cuantificación de daños por parte del equipo de peritos (valor mano de obra y repuestos)
4. **Solicitud de trámite por arreglo directo por parte del cliente**
5. Se autoriza de traslado del vehículo a taller de confianza dentro de la ciudad
6. Se solicita obligatoriamente cotización de los daños al asegurado para análisis de la cuantía requerida.
7. Definición de cifras por parte del equipo de peritos en análisis del valor cotizado de la compañía versus el del cliente, no se garantiza que los valores cotizados por el cliente sean los reconocidos por la compañía de seguros
8. Asegurado acepta propuesta de arreglo directo, dejarlo por escrito.
9. Se gestiona pago de indemnización por arreglo directo, ya sea por anticipo 60% inicial descontado deducible y pago final una vez reparación finalice, o en su defecto pago por reembolso al 100% **(previo acuerdo del valor a reconocer por parte de la compañía)**
10. Se presentan cifras de arreglo directo al analista de indemnizaciones perdidas parciales según cotización aprobada por el equipo de peritos (sea la del cliente o la de la compañía de seguros según análisis interno).
11. Cliente se encarga de adelantar la reparación en su totalidad y notificar a la compañía de la finalización del arreglo.
12. Solicitud de facturas por parte del equipo de analistas al asegurado (obligatorio)
13. Solicitud inspección finalizada la reparación por parte del cliente, se gestiona con el perito que se dio trámite inicialmente al arreglo directo.
14. Análisis resultado inspección por parte del perito encargado para entrega del visto bueno por concepto de la reparación.
15. Pago del saldo final de la indemnización por arreglo directo según soportes allegados y visto bueno de parte del perito.