Autoperitación Cristales

Uso de Aplicativo

Considerando la extensión creada para el aplicativo de autoperitación Cristales, se solicita que, cuando un asegurado contacte a nuestro call center para declarar un siniestro asociado a daños en cristales o vidrios, se le entregue el manual de autoperitación correspondiente.

Este manual incorpora un nuevo apartado dirigido a asegurados, el cual les permitirá utilizar el aplicativo y cargar directamente las fotografías de los daños sufridos, facilitando y agilizando el proceso de liquidación.

Operativa de Atención Call Center

Al momento de la llamada de un asegurad@ que solicite declarar un siniestro relacionado con daños en parabrisas o cristales, se deberá informar la existencia de un aplicativo de autoperitación para la tramitación del evento.

- No se debe intervenir en la elección del taller ni del perito.
- Solo se deberá informar que la liquidación puede realizarse de forma remota, siempre que el asegurado acepte descargar y utilizar el aplicativo.

Registro en el Aplicativo

El asegurado deberá descargar el aplicativo desde App Store o Play Store. Una vez descargado, deberá registrarse como asegurado, completando la siguiente información solicitada por el sistema:

- Número de siniestro
- Patente del vehículo
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico de contacto

Posteriormente, el aplicativo validará la información ingresada. Solo podrán continuar al siguiente paso aquellos asegurados que posean un siniestro asociado a daños en cristales (DPV).

Carga Fotográfica Requerida

En el módulo correspondiente, el aplicativo solicitará la carga de las siguientes fotografías:

- Cuatro esquinas del vehículo
- Chasis
- Padrón del vehículo
- Daños en parabrisas o cristales
- Marca del parabrisas o vidrios
- Sensores presentes en el parabrisas

Casos de rotura de vidrios laterales

Si existen daños por rotura de vidrios laterales, es imprescindible que el asegurado cargue:

- Fotografías panorámicas que evidencien claramente la rotura del cristal.
- Fotografía de la marca del vidrio, la cual podrá corresponder a otro cristal similar del vehículo en caso de que el cristal dañado no permita su identificación.

Ejemplo:
Si se rompe el vidrio de la puerta trasera lado conductor, el asegurado deberá:

1. Tomar fotografías panorámicas del vehículo donde se evidencie el daño.
2. Fotografiar el vidrio de la puerta trasera del lado opuesto para identificar la marca del cristal.
3. En caso de no ser posible, podrá utilizar cualquier otro cristal del vehículo (otra puerta, parabrisas o luneta trasera).

Confirmación y Gestión Pericial

Una vez completada la carga fotográfica requerida, el aplicativo informará que el proceso se ha realizado con éxito. De manera paralela, se enviará un correo electrónico al asegurado confirmando la correcta carga de antecedentes e indicando el plazo de contacto del perito, el cual corresponde a 5 días hábiles (SLA).

Al completarse este proceso, el sistema generará una marca visible para la red pericial, quienes deberán gestionar el caso de acuerdo con la designación correspondiente.

El perito será responsable de:

- Determinar cobertura.
- Cotizar los repuestos en caso de que aplique.
- Gestionar la compra de los repuestos.
- Contactar posteriormente al asegurado para coordinar el cambio del parabrisas o cristal, una vez que los repuestos se encuentren disponibles en el taller.

Control y Seguimiento

Toda la información del proceso estará disponible en un panel de control, el cual será revisado diariamente por la jefatura de la red pericial, con el fin de evitar desviaciones o incumplimientos del SLA inicial (plazo de contacto del perito de 5 días hábiles).

El perito será el encargado de informar al asegurado sobre:

- Stock de repuestos
- Disponibilidad
- Viabilidad de la reparación