

Guía rápida en caso de accidente o robo

Apreciable Asegurado:

En Zurich queremos que durante este imprevisto usted se sienta tranquilo y sepa que estamos aquí para ayudarlo en todo momento. Para nosotros, su estado de salud y el de sus acompañantes es lo más importante. Es por esto que compartimos con usted una breve guía para que se le facilite este proceso:

✓ **En caso de siniestro**

Deberá reportarlo de forma inmediata a nuestro Centro de Atención de Siniestros en el número 800 2886 911 teniendo a la mano lo siguiente:

- Número de póliza, número de serie y/o placas.

Al arribo del ajustador deberá indicarle el estado físico en el que se encuentre para que sea valorado y se solicite pase médico y/o ambulancia en caso de ser necesario.

✓ **¿Qué debe hacer si hay heridos?**

Deberá dar aviso (o en caso de que este inconsciente un familiar) al número antes mencionado para pedir el apoyo de una ambulancia y/o pase médico.

✓ **¿Qué deberá hacer durante el siniestro?**

- No abandonar la unidad, salvo casos de fuerza mayor.
- No aceptar ninguna responsabilidad hasta que llegue el ajustador.
- Esperar a que el ajustador determine la responsabilidad de los hechos.
- En caso de asignación legal, el ajustador no se deberá retirar hasta que llegue un abogado.

✓ **¿Qué deberá hacer en caso de robo?**

- Reportar de forma inmediata y posteriormente levantar un acta ante el Ministerio Público, mencionando los siguientes datos:
 - Propietario de la unidad, Marca, Tipo, Modelo, número de serie, placas y lugar del robo.

✓ **¿En qué caso podrá solicitar auxilio de una patrulla?**

- En caso de no haber un acuerdo entre las partes afectadas para que traslade los vehículos a la autoridad correspondiente.
- En caso de daños federales, municipales y/o locales así como lesiones graves y homicidios, las autoridades tomarán conocimiento y los vehículos serán remitidos para determinar la responsabilidad de los hechos.

✓ **¿Cuándo podría ser presentado ante la autoridad (Ministerio público, Juez cívico, etc.)?**

- No exista un acuerdo con el tercero.
- Tercero insolvente “sin seguro y sin dinero”.
- Daños a propiedad ajena.
- Daños a vía pública.

El proceso para la liberación física de la unidad puede tardar hasta 45 días hábiles a partir de la acreditación de la propiedad.

Nota: En cualquiera de los casos anteriores usted podría quedar a disposición de la autoridad hasta por 48 horas.

✓ **¿Qué hacer para reparar las unidades?**

La unidad debe ingresar con el proveedor asignado con el volante de admisión que el ajustador le otorgará.

Nota: La valuación de las unidades será dentro de las primeras 72 hrs hábiles y las fechas de entrega estarán sujetas a la magnitud de los daños y disponibilidad de refacciones.

Zurich Connect



A través de esta aplicación podrás reportar incidentes viales de una forma más rápida y eficiente. Así como solicitar y monitorear a tu ajustador desde el momento en que es asignado y calificarlo al final de cada servicio. Además podrás tener toda la información sobre tus pólizas y coberturas.



FUNCIONALIDAD

Menú principal
Muestra los servicios que se ofrecen.



CHOQUE



ROBO



ASISTENCIA VIAL



PROVEEDOR DE CRISTALES



CONTACTO DIRECTO A CALL CENTER



Localización y rastreo del ajustador asignado

- Puedes ver la localización y el camino del ajustador tal como funciona la app de Uber
- Podrás conocer el teléfono y nombre del ajustador así como su número de siniestro asignado por Zurich



Evaluación del servicio

- Una vez que el servicio de ajuste terminó, tendrás que evaluar a tu ajustador y contestar algunas preguntas sobre:
 - El servicio del Call Center (Si aplica)
 - El trato del ajustador al usuario
 - El nivel de recomendación de los servicios de Zurich



Proveedor de cristales

- Deberás indicar qué cristales tiene dañados para que la app pueda desplegar una lista de los proveedores más cercanos.
- Podrás llamar para generar una cita o manejar directamente hasta el lugar a través de Google Maps.



Información de la póliza

- Podrás tener toda la información de tu póliza de autos con el detalle de tus coberturas, condiciones generales así como la información de tu automóvil.

