

PROTOCOLO DE SINIESTROS SIMPLIFICADO

Fecha de vigencia 14-04-2023	Redacción DEPTO. LEGAL FIRST RENT A CAR	Visado CORREDORA DE SEGUROS RHL
---------------------------------	--	------------------------------------

PROTOCOLO DE USUARIO/CLIENTE

Los siniestros se deben Informar a First Rent a Car en forma **INMEDIATA** (salvo fuerza mayor) o a máximo dentro de 24 horas corridas desde la ocurrencia del siniestro (“denuncio First”).

Elementos requeridos:**(A) Choque o Colisión sin Lesionados: SIN DENUNCIA POLICIAL**

1. Declaración Jurada Simple BCI (a mano) debe identificar al usuario, los terceros y los vehículos involucrados y relatar los detalladamente los hechos y circunstancias del siniestro (qué/cómo/donde/cuando/por qué ocurrió y los daños causados).
2. Copia de C.I. por ambos lados.
3. Copia de Licencia de Conducir por ambos lados.
4. **Fotos que permitan identificar el vehículo (patente) de First y sus daños**
5. **Fotos que permitan identificar los daños en vehículos y/o bienes de terceros.**
6. **Fotos del lugar del impacto, en caso de choque.**
5. Fotos de los documentos del vehículo.
6. “Acta de primera Grúa” y llaves de la unidad en caso que haya quedado inhabilitada.

(B) Choque o Colisión con Lesionados o Muertos (se agrega a letra A): DENUNCIA POLICIAL INMEDIATA Y OBLIGATORIA.

1. Copia de denuncia a Carabineros y transcripción del parte policial.
2. Comprobante de la alcoholemia e informe preliminar del médico.
3. Citación a la Fiscalía O Juzgado Policía Local según corresponda.

(C) Robo o Hurto de Especies o Accesorios (se agrega a letra A): DENUNCIA POLICIAL INMEDIATA Y OBLIGATORIA

1. Detalle valorizado de los elementos, objetos, piezas o accesorios sustraídos (en la DJS BCI).
2. Copia denuncia a Carabineros y transcripción del parte policial.
3. Citación a la Fiscalía O Juzgado Policía Local según corresponda.

(D) Robo o Hurto del Vehículo (se agrega a letra A): DENUNCIA POLICIAL INMEDIATA Y OBLIGATORIA

1. En caso de Hurto, detallar hora y lugar en que estacionó la unidad.
2. Entregar los documentos de la unidad y las llaves de la unidad, salvo robo con fuerza.
3. Copia de la denuncia a Carabineros y transcripción del parte policial.
4. Citación a Fiscalía O Juzgado Policía Local según corresponda.

PROHIBIDO:

1. abandonar el lugar hasta que llegue carabineros, si hay **lesionados o muertos**
2. llegar a “acuerdos”, debiendo informar al tercero que la unidad tiene seguro BCI.
3. estacionar o abandonar el vehículo con las llaves puestas.

IMPORTANTE:

1. El no poder obtener la copia del parte al momento de la denuncia policial, no impide el denuncio First, quedando obligado el usuario a conseguirlo y hacerlo llegar en cuanto esté disponible el documento.
2. En caso de HURTO/ROBO, la entrega de los documentos y llaves será siempre presencial.
3. Cualquier incumplimiento al protocolo, omisiones y falta de lógica, verdad o consistencia en el denuncio; la identificación incorrecta de terceros (salvo fuga) puede ser causal de rechazo, dando derecho a First al cobro de gastos y daños causados.
4. Todo denuncio deberá efectuarse en la sucursal del contrato, salvo fuerza mayor.



PROTOCOLO DECLARACION JURADA SIMPLE

SR. CONDUCTOR:

ANTE LA OCURRENCIA DE SINIESTRO, DEBERA COMPLETAR DECLARACION JURADA SIMPLE E INCLUIR LO SIGUIENTE A FIN DE LOGRAR UNA CORRECTA PRESENTACION DE DICHO DOCUMENTO:

- PRESENTAR LICENCIA DE CONDUCIR POR AMBOS LADOS (LEGIBLE)
- PRESENTAR CEDULA DE IDENTIDAD POR AMBOS LADOS (LEGIBLE)
- DATOS DEL DENUNCIANTE (NOMBRE COMPLETO, DIRECCION PARTICULAR, RUT, FONONO, CORREO ELECTRONICO) CON LETRA LEGIBLE
- RELATO DE LO OCURRIDO (FECHA, HORA, LUGAR DE OCURRENCIA Y BREVE RELATO) CON LETRA LEGIBLE.
- DAÑOS VISIBLES (DETALLE) DEL VEHICULO ASEGURADO. CON LETRA LEGIBLE.
- DATOS DEL TERCERO INVOLUCRADO (NOMBRES, RUT, FONONO, CORREO ELECTRONICO) CON LETRA LEGIBLE.
- IDENTIFICAR EN LA DECLARRACION JURADA SIMPLE SI EL TERCERO ES INOCENTE O CULPABLE. CON LETRA LEGIBLE.

PROTOCOLO FOTOGRAFICO PARA CONDUCTORES EN CASO DE SINIESTRO

ANTE LA OCURRENCIA DE SINIESTRO (ACCIDENTE), DEBERA FOTOGRAFIAR LA UNIDAD, TOMANDO A LO MENOS 15 FOTOGRAFIAS EN LAS QUE DEBE INCLUIR LO SIGUIENTE:

- FOTOGRAFIAS MACRO* AL VEHICULO DESDE TODOS SUS ANGULOS (VER IMAGEN EJEMPLO)
- FOTOGRAFIAS A LOS DAÑOS ESPECIFICOS SUFRIDOS POR EL VEHICULO
- FOTOGRAFIA A LA PATENTE
- FOTOGRAFIA AL NUMERO DE CHASIS GRABADO EN EL VEHICULO
- FOTOGRAFIA AL LUGAR DEL SINIESTRO, A VEHICULOS DE TERCEROS INVOLUCRADOS, A BIENES DE USO PUBLICO O PRIVADO AFECTADOS POR EL SINIESTRO.

A modo de ejemplo.



*ENTIENDASE POR FOTOGRAFÍA MACRO, UNA FOTO AMPLIA DONDE APAREZCA EL VOLUMEN COMPLETO DE LA UNIDAD AFECTADA, TAL COMO MUESTRAN LAS GRAFICAS DE EJEMPLO.

ESTA ACCIÓN ES DE VITAL IMPORTANCIA Y EL PROTOCOLO FOTOGRAFICO SE DEBE CUMPLIR A CABALIDAD A FIN DE PODER PRESENTAR EL SINIESTRO ANTE LA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

