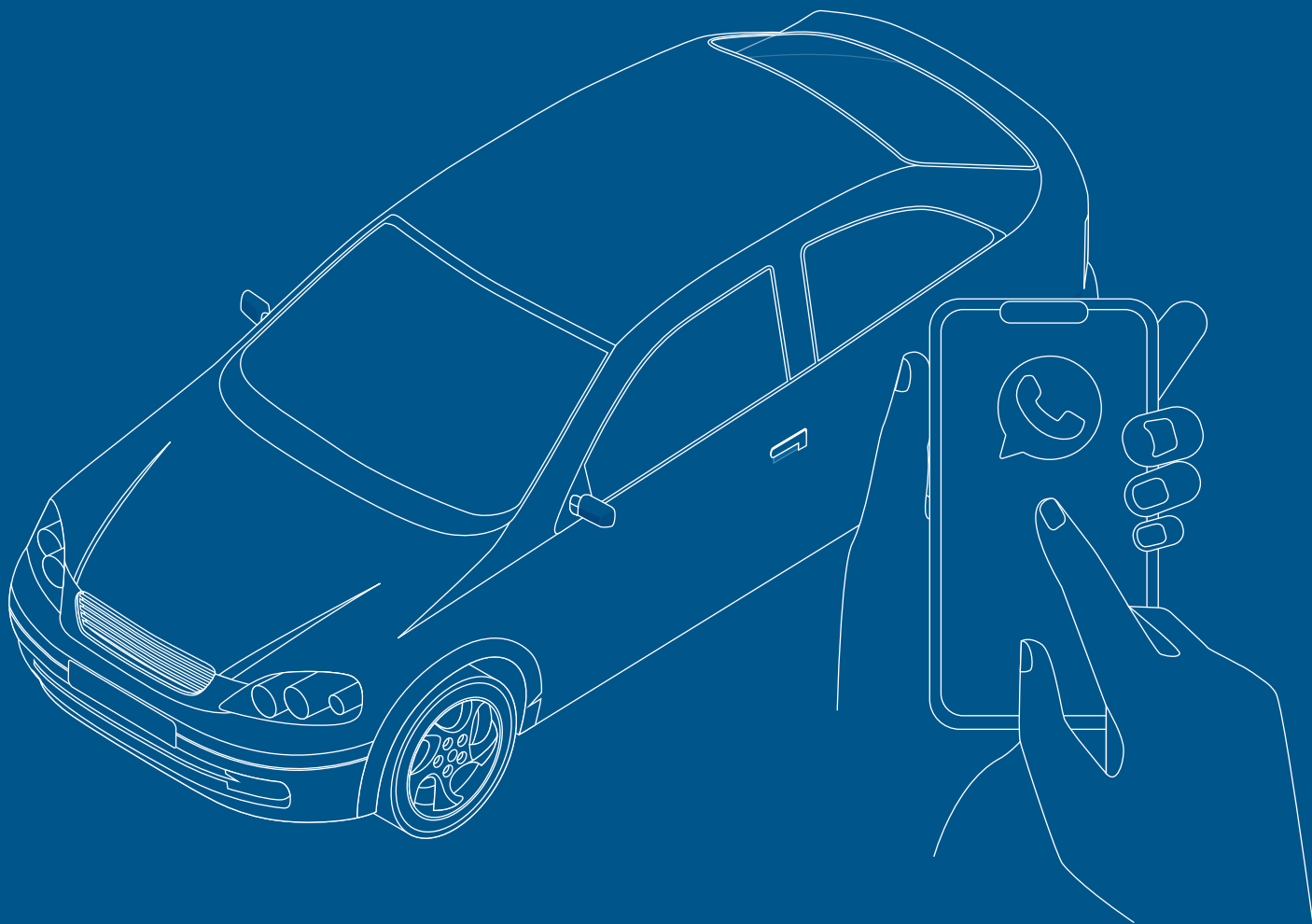




# Instructivo para abrir reclamos

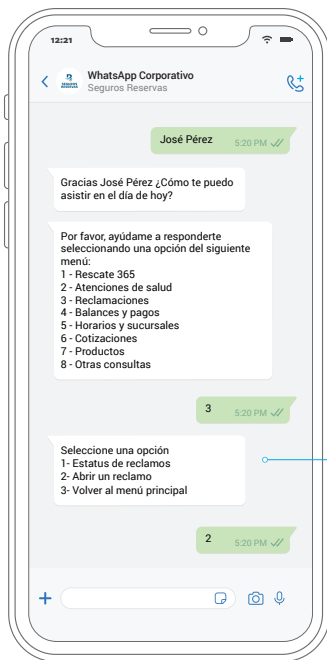
Asistente Virtual (WhatsApp)



# Para abrir un reclamo...

Contacta a nuestro Asistente Virtual a través del **WhatsApp 809-960-7336**, y sigue los siguientes pasos:

## 1. Selecciona la **opción 3 Reclamaciones**



2 - Abrir un reclamo

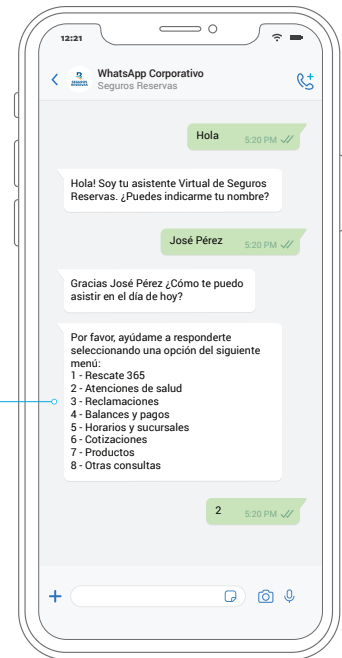
## 2. Selecciona la **opción 2 Abrir un reclamo**

(ID documento)

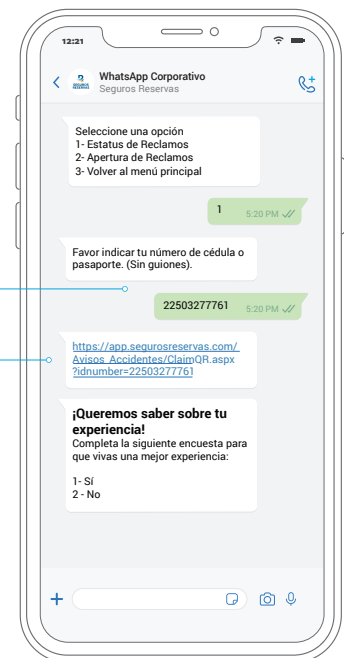
2250327761 5:20 PM ✓✓

## 3. Digita tu número de **cédula o RNC** (sin guiones).

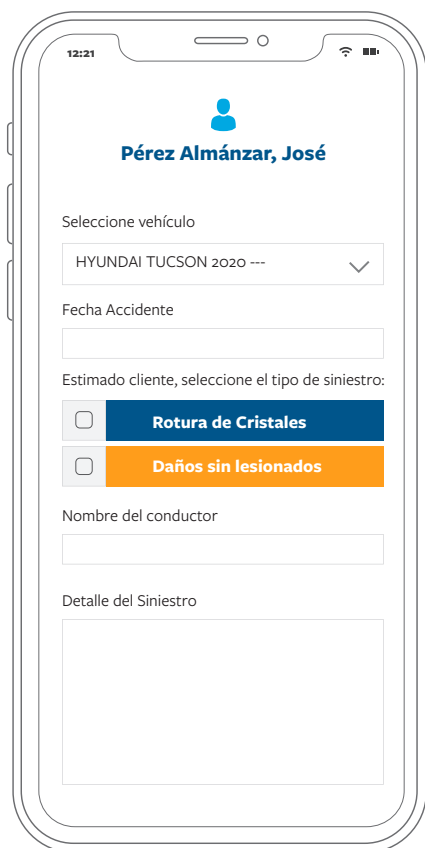
Accede al enlace correspondiente para el formulario, donde podrás completar los datos necesarios para abrir un reclamo.



3 - Reclamaciones



# Una vez que accedas al enlace...



12:21

  
**Pérez Almánzar, José**

Seleccione vehículo  
HYUNDAI TUCSON 2020 --- ▾

Fecha Accidente  
\_\_\_\_\_

Estimado cliente, seleccione el tipo de siniestro:

☐ **Rotura de Cristales**

☐ **Daños sin lesionados**

Nombre del conductor  
\_\_\_\_\_

Detalle del Siniestro  
\_\_\_\_\_

## 1. Completa el formulario con los datos del siniestro:

a. Seleccione el vehículo  
HYUNDAI TUCSON 2020 --- ▾

b. Fecha Accidente  
\_\_\_\_\_

c. Seleccione el tipo de siniestro:

☐ **Rotura de Cristales**

☐ **Daños sin lesionados**

d. Nombre del conductor  
\_\_\_\_\_

e. Detalle del Siniestro  
\_\_\_\_\_

f. ¿Lesionados? ¿Vehículo inmóvil?

g. Documentos requeridos

En la opción "Documentos Requeridos" pulsa el recuadro y selecciona de donde quieres cargar los anexos correspondientes al siniestro, los cuales pueden ser desde la cámara, video o files (explorador de archivo) de tú celular.



**Cámara**

Abre la app de la cámara del equipo para la captura de fotos que serán cargadas directamente al formulario.



**Archivos**

Abre el explorador de archivo donde podrás seleccionar los documentos que deseas cargar, desde la memoria de tu dispositivo.

**2.** Una vez completado el formulario, favor hacer click en el botón de “**Enviar**”, de esta forma se cerrará el proceso y se enviará la solicitud.

Al finalizar, se desplegará un aviso, indicando que el reclamo fue creado satisfactoriamente, con el número del reclamo.

Diagrama de una interfaz de usuario móvil que muestra un formulario de solicitud y una pantalla de confirmación.

**Formulario (Pantalla Izquierda):**

- Estado: 12:21
- Título: Documentos Requeridos
- Texto: Pulse aquí para adjuntar los archivos. Puede adjuntar más de un archivo.
- Nota: \*Para cargar más de un documento, favor hacer clic en el espacio en blanco de la barra de documentos requeridos.
- Campo: Celular
- Campo: Correo electrónico
- Nota: Para la continuidad del proceso favor cargar los documentos requeridos, de lo contrario puede enviarlos al correo [servicioalcliente@segurosreservas.com](mailto:servicioalcliente@segurosreservas.com)
- Botón: Enviar

**Pantalla de Confirmación (Pantalla Derecha):**

- Icono: Verificación (checkmark verde)
- Texto: Estimado cliente, El reclamo fue creado satisfactoriamente, en breve será contactado.
- Texto: **No. Reclamo 406896**
- Botón: OK

Una línea azul indica la transición desde el botón "Enviar" del formulario hacia la pantalla de confirmación.

\*Los campos correo electronico y celular, **no son obligatorios.**

## Ya realicé el reclamo **¿ahora qué sigue?...**

- 1 Inspección del vehículo.
- 2 Asignación y proceso de ajuste (en caso de tener presupuesto).
- 3 Aprobación de órdenes.
- 4 Ingreso del vehículo al taller (si aplica).
- 5 Entrega de vehículo reparado (si aplica).

Puede solicitar la Auto Inspección Remota al correo:

**[basistenciaremota@segurosreservas.com](mailto:basistenciaremota@segurosreservas.com)**

Si el vehículo se encuentra inmóvil, no aplica para inspección remota, por lo que debe indicarnos la ubicación donde se encuentra la unidad para coordinar la inspección.

**Favor conservar los documentos originales.** La Empresa se reserva el derecho de solicitar cualquier documentación adicional.

Para más detalles o seguimiento a esta reclamación, puede contactarnos escribiendo al correo **[servicioalcliente@segurosreservas.com](mailto:servicioalcliente@segurosreservas.com)** y/o a los números telefónicos: **809-960-7333 opción 4**, o a nuestro **WhatsApp Corporativo 809-960-7336**.



**SEGUROS  
RESERVAS**

**[segurosreservas.com](https://segurosreservas.com)**

**f i @ t v SegurosreservasRD**