



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SUSCRIPCIÓN DE AUTOMÓVILES DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD COLOMBIA

Colombia

Vicepresidencia de Producto (Líneas Comerciales y Personales)

“Este documento está disponible en Isolucion cuya versión siempre será la última revisada y aprobada. Las copias físicas son consideradas no controladas”



Version: 19	Manual De Políticas y Procedimientos	Páginas 13
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SUSCRIPCIÓN DE AUTOMÓVILES DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD COLOMBIA		Colombia
Producto líneas comerciales	Cotización, inspeccion, emision	3/10/2022
Nombre del responsable del documento Federico Castaño / Coordinador Loss Control		
Nombre del encargado de aprobar el documento Oscar Casallas / Gerente de Auto y SOAT		

Tabla de contenido

Objetivo:	2
Alcance:.....	3
Políticas y Normas:.....	3
Normativa Interna asociada a la Política:	3
Proceso específico:	3
Generalidades:.....	3
1. POLÍTICA.....	4
1.1. Comodato	4
1.2. Condiciones para instalación en Comodato	4
1.3. Desmote de Dispositivos	5
1.4. Disposiciones Comerciales	5
2. DISPOSICIONES COMERCIALES.....	6
2.1. Centros de instalación	6
2.2. Servicio a domicilio.....	6
2.3. Otros	7
2.4. Documentación	7
2.5. Campañas de Instalación	7
2.6. Solicitud de Instalación	8
2.7. Campañas de desmote.....	9
2.8. Campaña de Mantenimiento de Dispositivos	9
Anexos.....	10
Anexo N° 1. LISTA DE VEHÍCULOS EN POLÍTICAS DE INSTALACIÓN DE DISPOSITIVO	10
Anexo N° 2. CLAUSULAS COMPROMISORIAS.....	13

Objetivo:

El objetivo de este manual es dar a conocer las políticas y procedimientos de instalación de los dispositivos de Rastreo y localización “Detektor el Cazador” de propiedad de LIBERTY, entregados en comodato a los clientes asegurados, así como el proceso de recuperación de vehículos.

Alcance:

El presente manual aplica en los procesos de suscripción y reporte de siniestros de Hurto.

Políticas y Normas:

Aplican Políticas de Suscripción Autos.

Normativa Interna asociada a la Política:

Suscripción Autos y Loss Control

Proceso específico:

Suscripción Autos y Loss Control.

Generalidades:**Dispositivos de Rastreo y localización “Detektor el Cazador:**

Es un sistema electrónico diseñado para el Rastreo de bienes hurtados, este sistema se apalanca en un dispositivo de tamaño reducido que puede ser oculto fácilmente en cualquier tipo de vehículo y que se activará en caso de hurto del mismo.

El beneficio consiste en la instalación gratuita del dispositivo Detektor El Cazador, que gracias a su tecnología permitirá rastrear y localizar su vehículo en caso de hurto; el mismo, es de tamaño reducido y totalmente autónomo, es decir, no tiene ningún tipo de cableado ni compromete el sistema eléctrico del vehículo, adicional, se instala en modalidad de Préstamo mientras la vigencia de su póliza o venta del vehículo.

Beneficios:

- Su instalación es completamente GRATIS.
- Permite brindar mayor protección a asegurados ya que permiten ubicar el vehículo en caso de robo o pérdida.
- El proveedor cuenta con puntos de instalación en gran parte del territorio colombiano. Consúltelos en <https://www.detektor.com.co/puntos-de-servicio>
- Se presta servicio a domicilio de instalación si el cliente lo requiere con un costo adicional
- El servicio de rastreo en caso de robo o pérdida se encuentra habilitado las 24 horas del día
- La instalación toma máximo 3 horas
- Los dispositivos no se pueden bloquear o desactivar
- Operativos de recuperación por tierra o aire
- Fuerza de reacción 24/7
- Instalación confidencial
- Localización incluso en sótanos

Tracker de Colombia: Proveedor encargado de la Administración, Instalación, reposición, mantenimiento y desmonte de los Dispositivos de Rastreo y Localización “Detektor el Cazador”.

1. POLÍTICA

1.1. Comodato

- 1.1.1. La compañía entrega en comodato (según disponibilidad) el dispositivo de rastreo El Cazador a los vehículos que aparecen relacionados en la lista de vehículos en políticas de Instalación de CAZADOR en Comodato, en las ciudades y para los modelos descritos (Anexo 1. Lista de vehículos en políticas de instalación de dispositivo).
- 1.1.2. La instalación del dispositivo de seguridad Cazador en comodato no genera en ningún caso para el tomador y/o asegurado de la póliza algún descuento adicional en la prima del amparo de Pérdida Total por Hurto (PTH).
- 1.1.3. El vehículo se debe asegurar con un deducible en hurto correspondiente a las políticas de suscripción vigentes por grupo tipo y ciudad. Cuando sea instalado el dispositivo Cazador en calidad de comodato el deducible en hurto no disminuirá.
- 1.1.4. Si se trata de un dispositivo de sistema de rastreo satelital, llevar el vehículo cada doce (12) meses a revisión obligatoria y cambio de solicitud de expedición, el asegurado entiende y acepta que si incumple esta obligación, el deducible para el amparo de pérdida total por hurto, se incrementará al 35%.
- 1.1.5. En caso de presentarse el hurto total del vehículo, el asegurado se compromete a reportar el hecho dentro de las siguientes ocho (8) horas al momento del hurto a la central del proveedor del dispositivo. Con la aceptación de la cotización de la póliza y solicitud de expedición, el asegurado entiende y acepta que si incumple esta obligación, el deducible para el amparo de pérdida total por hurto, se incrementará al 35%.
- 1.1.6. Con la aceptación de la cotización de la póliza y solicitud de expedición, el Asegurado se obliga a instalar el dispositivo de seguridad del sistema de rastreo satelital antes de la fecha mencionada y que el mismo estará funcionando durante toda la vigencia del seguro.

1.2. Condiciones para instalación en Comodato

- 1.2.1. El asegurado debe llevar el vehículo a instalar el dispositivo en el punto autorizado del proveedor Tracker de Colombia S.A.S dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de inicio de la vigencia técnica del seguro. Para lo cual el cliente deberá comunicarse con el proveedor a las líneas de atención en Bogotá 7666577, 2088900 ext 830. Línea Nacional 018000919567 Opción 1 o al WhatsApp: 3214362081
- 1.2.2. El asegurado debe cumplir con la revisión obligatoria del dispositivo (Según indicaciones del proveedor) para garantizar el funcionamiento del mismo.
- 1.2.3. Para instalación del Cazador tecnología en comodato, sólo se aceptan vehículos dentro de políticas. Otros vehículos que no estén en las políticas solamente podrán ser autorizados por el equipo de Loss Control

Nota: Lo anterior está consignado en las cláusulas que debe firmar el cliente. Es necesario que el cliente las conozca y esté de acuerdo con ellas para proceder con la instalación de los dispositivos.

1.3. Desmante de Dispositivos

- 1.3.1.** Toda vez que la póliza sea terminada, cuando no se realice renovación de la misma o cuando haya cambio de propietario y el nuevo propietario no asegure el vehículo en alguna de las pólizas de Liberty Auto, es necesario realizar el desmante del dispositivo. Para coordinar la cita se debe enviar un correo a liberty@detektor.com.co solicitando el desmante.
- 1.3.2.** En caso de cambio de políticas de instalación de comodatos: El desmante se realizará por instrucción de la Gerencia de Autos y se analizará la conveniencia del desmante de cada caso.
- 1.3.3.** En caso de terminación del contrato de Seguro de un vehículo con dispositivo instalado en comodato, inmediatamente el proveedor debe solicitar y verificar el desmante del dispositivo. Para ello contará con la colaboración de Tracker de Colombia S.A., Tracker procederá a contactar al cliente vía telefónica a través del Contact Center.
- 1.3.4.** En caso de terminación por venta de vehículo si el nuevo propietario del vehículo con dispositivo en comodato no toma la póliza con Liberty Seguros, se debe realizar el desmante del dispositivo en comodato.
- 1.3.5.** En caso de terminación por venta de vehículo si el nuevo propietario, va a tomar póliza con Liberty, la Sucursal o intermediario debe enviar un correo solicitando el cambio de propietario del vehículo con dispositivo, con el fin de entregar la nueva información de contacto al Contact Center de Tracker, quien actualizará la información. Tracker de Colombia S.A.S es responsable de hacer firmar la Cláusula de comodato y guardar copia de la misma.

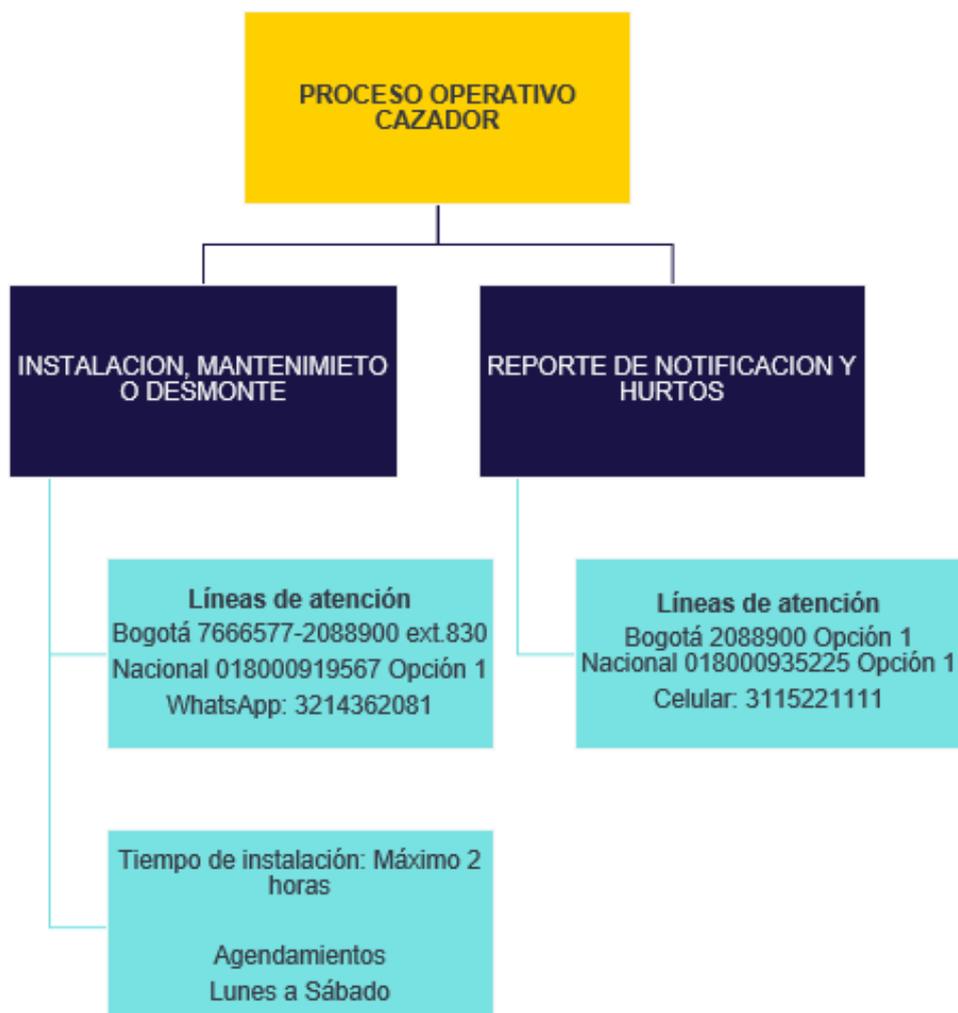
1.4. Disposiciones Comerciales

En ningún caso la instalación de dispositivos en comodato debe ser presentada como beneficio comercial para conseguir nuevos negocios, pues este es un mecanismo implementado por Liberty para disminuir la siniestralidad en el amparo de hurto.

Nota: La instalación del dispositivo cazador es obligatoria para los vehículos definidos en el Anexo 1. "Lista De Vehículos En Políticas De Instalación De Dispositivo" en la ciudad de Cali y a nivel nacional los vehículos pesados y deberán firmar en el momento de la suscripción el documento "Anexo 2. Clausulas compromisorias". El resto de ciudades se ofrecerá de manera opcional.

Liberty Seguros S.A. no será responsable de indemnizar al asegurado por el hurto del vehículo, si el asegurado no cumplió con su obligación de instalar el DISPOSITIVO DE RASTREO Y LOCALIZACIÓN DETEKTOR EL CAZADOR de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.5 de las Condiciones Generales de la póliza, dentro del plazo concedido de 15 días hábiles.

2. DISPOSICIONES COMERCIALES



En el momento de la comunicación entre el asegurado y el proveedor, será indicado el lugar, hora y fecha, duración, así como requisitos y documentos necesarios en el momento del servicio.

2.1. Centros de instalación

En el siguiente enlace puedes consultar los puntos autorizados en los que se puede instalar el dispositivo: <https://www.detektor.com.co/puntos-de-servicio>

2.2. Servicio a domicilio

Ciudades principales

- No se realizan servicios a domicilio, si el asegurado lo requiere deberá asumir el costo correspondiente.

Ciudades intermedias

- No tiene costo siempre que sea en un perímetro urbano.
- En zonas rurales generan costo por desplazamiento desde el primer kilómetro.
- En caso de clientes corporativos en zonas rurales, se realiza domicilio sin costo y con previa autorización.

Clientes corporativos

- Para los clientes que cuenten con un mínimo de 3 vehículo para el servicio, se puede solicitar domicilio sin ningún costo.
- Se debe validar las condiciones mínimas de seguridad del sitio (sin cámaras, un lugar privado y no transitado).

2.3. Otros

- El servicio de instalación se prestará solo con cita previa
- La duración del servicio es de 2 a 3 horas
- El servicio no tiene ningún costo siempre que sea realizado en nuestros puntos de servicio o terceros autorizados

2.4. Documentación

Debe tener a la mano la siguiente documentación:

- Fotocopia de la cédula (si es persona natural).
- Cámara de Comercio no más de 3 meses de vigencia, RUT y Fotocopia de la cédula del representante legal. (Si es persona Jurídica).
- Fotocopia de la póliza vigente.
- Fotocopia de la tarjeta de propiedad del vehículo.
- En caso de no presentarse el suscriptor, debe presentar Carta de Autorización para la firma de los documentos requeridos.

2.5. Campañas de Instalación

Título del Proceso: Campañas de Instalación			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1.	Enviar formato solicitud de instalación de Cazador con los vehículos vigentes, nuevos y renovados el mes anterior a la campaña que no cuenten con el dispositivo y cumplan las políticas descritas en el "Anexo 1. Lista de vehículos en políticas de instalación de dispositivo", al correo liberty@detektor.com.co	Área de Loss Control	Formato de Solicitud Instalación.

2.	Realizar llamada a cada cliente y agendar cita para realizar la instalación del dispositivo, en el formato de solicitud se deben colocar las observaciones de contacto.	Tracker	Formato de Solicitud de Instalación.
3.	Enviar reporte semanal y mensual de la gestión al área de Loss Control	Tracker	Reporte semanal y mensual
4.	En caso de información errada, solicitar a las sucursales actualización de los datos y volver a enviar a Tracker para gestión de Instalación.	Área de Loss Control	Formato de Solicitud de Instalación.

2.6. Solicitud de Instalación

Título del Proceso: Solicitud de Instalación			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1.	Verificar que los vehículos a los que se les quieren instalar el dispositivo cumpla con las políticas descritas en el “ Anexo 1 . Lista de vehículos en políticas de instalación de dispositivo”,	Sucursal/Intermediario	Anexo 1 Lista de vehículos en políticas de instalación de dispositivo.
2.	Verificar la caratula de la póliza, y en caso de tener la marca en el espacio de obligaciones que indica que requiere cazador, se comunicara con el proveedor par agendar la instalación	Sucursal/Intermediario/cliente	Caratula Póliza
2.	Enviar solicitud de instalación al correo liberty@detektor.com.co.	Sucursal/Intermediario	Correo electrónico con datos de contacto y póliza.
3.	Realizar llamada a cada cliente y agendar cita para realizar la instalación del dispositivo, en el formato de solicitud se deben colocar las observaciones de contacto.	Tracker	Datos de contacto
4.	Informar al solicitante la fecha de la agenda	Tracker	Llamada telefónica

Nota: El solicitante debe hacer seguimiento al cumplimiento de las citas para instalación.

2.7. Campañas de desmonte

Título del Proceso: Campañas de desmonte			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1.	Enviar informe de vehículos vigentes con dispositivo Cazador a Detektor al correo: liberty@detektor.com.co.	Área de Loss Control	Archivo Vigentes
2.	Identificar los Vehículos con dispositivo cuya póliza no se encuentra vigente.	Detektor	Archivo Vigentes
3	Realizar llamada a cada cliente y agendar cita para realizar el desmonte del dispositivo.	Tracker.	Archivo Vigentes
4.	Enviar reporte semanal de la gestión al área de Inspecciones.	Detektor	Archivo Vigentes

2.8. Campaña de Mantenimiento de Dispositivos

Título del Proceso: Solicitud de mantenimiento			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1.	Mensualmente Tracker identificará los dispositivos de Vehículos vigentes que cumplieron el tiempo límite de mantenimiento y requieren asistir a revisión física.	Tracker	Informe de mantenimiento
2.	Realizar llamada a cada cliente y agendar cita para realizar el mantenimiento del dispositivo, en el formato de solicitud se deben colocar las observaciones de contacto.	Tracker.	Informe de mantenimiento

Nota: Cuando haya siniestro por daños o se haya hecho reparación del vehículo, es necesario realizar revisión del dispositivo para verificar que éste no se ha visto afectado por el accidente y/o la reparación y garantizar su buen funcionamiento.

Nota: Si el cliente no realiza la revisión del dispositivo, la Dirección de Control de Pérdidas o la Gerencia de Autos podrán autorizar la revocación o continuación de la póliza.

Anexos

Anexo N° 1. LISTA DE VEHÍCULOS EN POLÍTICAS DE INSTALACIÓN DE DISPOSITIVO

LIVIANOS:

MARCA	CIUDAD	MODELO
AUDI Q5	BOGOTA	≥ 2018
CHEVROLET DMAX	BOGOTA	≥ 2019
CHEVROLET SPARK	BOGOTA	≥ 2020
FORD EDGE	BOGOTA	≥ 2016
FORD F150	BOGOTA	≥ 2017
FORD F150	BOGOTA	≥ 2017
FORD RANGER	BOGOTA	≥ 2013
FOTON TUNLAND	BOGOTA	≥ 2017
HYUNDAI i10	BOGOTA	≥ 2015
HYUNDAI SANTA FE	BOGOTA	≥ 2015
KIA CARENS	BOGOTA	≥ 2015
KIA RIO	BOGOTA	≥ 2019
KIA SPORTAGE	BOGOTA	≥ 2012
MAZDA BT50 PICKUP	BOGOTA	≥ 2011
MAZDA CX5	BOGOTA	≥ 2020
MERCEDES BENZ E 200	BOGOTA	≥ 2017
MERCEDES BENZ E 250	BOGOTA	≥ 2015
MERCEDES BENZ GLA 200	BOGOTA	≥ 2022
MINI COOPER	BOGOTA	≥ 2021
MITSUBISHI L200	BOGOTA	≥ 2017
MITSUBISHI MONTERO	BOGOTA	≥ 2014
SSANGYONG KORANDO	BOGOTA	≥ 2015
TOYOTA HILUX	BOGOTA	≥ 2021
TOYOTA LAND CRUISER	BOGOTA	≥ 2021
TOYOTA PRADO	BOGOTA	≥ 2005
VOLKSWAGEN AMAROK	BOGOTA	≥ 2013
VOLVO XC60	BOGOTA	≥ 2004

MARCA	CIUDAD	MODELO
BMW X5	CALI	≥ 2012
CHEVROLET DMAX	CALI	≥ 2016
CHEVROLET SAIL	CALI	≥ 2018
CHEVROLET TRAILBLAZER	CALI	≥ 2017
FORD EXPLORER	CALI	≥ 2020
FORD RANGER	CALI	≥ 2020
KIA CARENS	CALI	≥ 2017
KIA PICANTO	CALI	≥ 2021
KIA RIO	CALI	≥ 2019
KIA SORENTO TRUST	CALI	≥ 2019
KIA SPORTAGE	CALI	≥ 2011
LAND ROVER RANGE EVOQUE	CALI	≥ 2017
MAZDA 2	CALI	≥ 2016
MAZDA 3	CALI	≥ 2012
MAZDA BT50	CALI	≥ 2018
MAZDA CX3	CALI	≥ 2019
MAZDA CX5	CALI	≥ 2015
MAZDA CX9	CALI	≥ 2018
MERCEDES BENZ GLA 200	CALI	≥ 2016
MERCEDES BENZ GLA 200	CALI	≥ 2017
NISSAN NAVARA	CALI	≥ 2014
NISSAN QASHQAI	CALI	≥ 2017
NISSAN X TRAIL	CALI	≥ 2017
RENAULT DUSTER	CALI	≥ 2019
RENAULT LOGAN	CALI	≥ 2020
TOYOTA FORTUNER	CALI	≥ 2017
TOYOTA HILUX	CALI	≥ 2008
TOYOTA PRADO	CALI	≥ 2013
VOLVO XC90	CALI	≥ 2019

MARCA	CIUDAD	MODELO
CHEVROLET BEAT	BARRANQUILLA	≥ 2019
CHEVROLET CRUZE	BARRANQUILLA	≥ 2019
CHEVROLET SPARK	BARRANQUILLA	≥ 2020
CHEVROLET TRACKER	BARRANQUILLA	≥ 2015
FORD ECOSPORT	BARRANQUILLA	≥ 2021
FORD ESCAPE	BARRANQUILLA	≥ 2014
FORD EXPLORER	BARRANQUILLA	≥ 2016
FORD FIESTA	BARRANQUILLA	≥ 2016
FORD RANGER	BARRANQUILLA	≥ 2014
FOTON TUNLAND	BARRANQUILLA	≥ 2017
KIA PICANTO	BARRANQUILLA	≥ 2022
KIA SPORTAGE	BARRANQUILLA	≥ 2016
MAZDA 3	BARRANQUILLA	≥ 2019
MAZDA CX3	BARRANQUILLA	≥ 2020
NISSAN NP 300 FRONTIER	BARRANQUILLA	≥ 2012
NISSAN QASHQAI	BARRANQUILLA	≥ 2021
SUZUKI VITARA	BARRANQUILLA	≥ 2016
TOYOTA FORTUNER	BARRANQUILLA	≥ 2013
TOYOTA HILUX	BARRANQUILLA	≥ 2012
TOYOTA LAND CRUISER	BARRANQUILLA	≥ 2013
TOYOTA PRADO	BARRANQUILLA	≥ 2018
FORD EDGE	BARRANQUILLA	≥ 2016

MARCA	CIUDAD	MODELO
BMW 320i	MEDELLIN	≥ 2010
BMW X3	MEDELLIN	≥ 2010
CHEVROLET LUV	MEDELLIN	≥ 2008
CHEVROLET TRACKER	MEDELLIN	≥ 2020
KIA PICANTO	MEDELLIN	≥ 2015
KIA SPORTAGE	MEDELLIN	≥ 2009
MAZDA BT50	MEDELLIN	≥ 2012
NISSAN SENTRA	MEDELLIN	≥ 2012
RENAULT ALASKAN	MEDELLIN	≥ 2017
RENAULT KOLEOS	MEDELLIN	≥ 2017
TOYOTA HILUX P	MEDELLIN	≥ 2018
TOYOTA PRADO	MEDELLIN	≥ 2011
TOYOTA RAV4	MEDELLIN	≥ 2008

NOTA 1 Para livianos la instalación del dispositivo cazador es obligatoria para los vehículos definidos en este Anexo 1

PESADOS:

MARCA	MODELO	TIPO	MODELO	REGION
CHEVROLET	CAMION	FRR	≥ 2012	NACIONAL
CHEVROLET	FURGON	FRR	≥ 2015	NACIONAL
CHEVROLET	CAMION	FTR	≥ 2014	NACIONAL
CHEVROLET	CAMION	NPR	≥ 2012	NACIONAL
CHEVROLET	CAMION	NKR	≥ 2022	NACIONAL
CHEVROLET	FURGON	NQR	≥ 2019	NACIONAL
CHEVROLET	CAMION	NHR	≥ 2013	NACIONAL
CHEVROLET	FURGON	NPR	≥ 2015	NACIONAL
CHEVROLET	CAMION	NQR	≥ 2014	NACIONAL
FREIGHTLINER	VOLQUETA	M2	≥ 2020	NACIONAL
FREIGHTLINER	FURGON	M2	≥ 2010	NACIONAL
HINO	CHASIS	GH	≥ 2022	NACIONAL
HINO	FURGON	DUTRO	≥ 2019	NACIONAL
HINO	CAMION	DUTRO	≥ 2015	NACIONAL
HINO	CAMION	FC	≥ 2012	NACIONAL
INTERNATIONAL	VOLQUETA	7600	≥ 2011	NACIONAL
INTERNATIONAL	REMOLCADOR	PROSTAR	≥ 2012	NACIONAL
INTERNATIONAL	REMOLCADOR	9400I	≥ 2010	NACIONAL
JAC	FURGON	HFC1042KND	≥ 2021	NACIONAL
JAC	CAMION	HFC1040KN	≥ 2019	NACIONAL
KENWORTH	REMOLCADOR	T800	≥ 2009	NACIONAL
KENWORTH	CAMION	T800	≥ 2009	NACIONAL
KENWORTH	VOLQUETA	T800	≥ 2009	NACIONAL

NOTA 1 Para pesados a nivel nacional TODOS los vehículos relacionados deberán firmar en el momento de la suscripción el documento “Anexo 2. Clausulas compromisorias”.

Anexo N° 2. CLAUSULAS COMPROMISORIAS.

A continuación, se relacionan los formatos de cláusulas compromisorias que existen en materia de administración de dispositivos

NOMBRE DE LA CLAUSULA (FORMATO)	DESCRIPCIÓN	DÓNDE SE DILIGENCIA	DÓNDE SE ARCHIVA
Garantía de Instalación vehículo Obligatorios	El cliente que deba realizar la instalación obligatoria del dispositivo Cazador debe firmar la Garantía de Instalación de vehículos obligatorios 2019.	Intermediario	Sistema Liberty
Cláusula de comodato Cazador .doc	El cliente que reciba el beneficio del dispositivo en comodato debe firmar la cláusula para que conozca las condiciones y obligaciones referentes a la prestación del dispositivo en calidad de Comodato y las sanciones en caso de no devolución del dispositivo.	Punto de servicio de Tracker	Archivo Tracker