



GENERAL
DE SEGUROS

Encontrack 



GUÍA DE SERVICIO

CONTENIDO

- ① Beneficios
- ② ¿Cómo agendar la instalación?
- ③ ¿Qué sigue después de la instalación?
- ④ Plataforma Mi flota en vivo
- ⑤ ¿Qué hacer en caso de robo?



Encontrack

EXPERTOS EN CONTROL DE SINIESTRALIDAD EN ROBO Y DAÑOS

Ofrecemos soluciones de recuperación vehicular, evaluación de riesgo y rastreo satelital.

BENEFICIOS

Reduce GS es la solución ideal que General de Seguros y Encontrack te ofrecen para proteger tu patrimonio.

¿Qué nos hace diferentes?

Tecnología	Inteligencia y Análisis de Datos	Fuerza de Campo	Procesos e Infraestructura
Innovación aplicada antes, durante y después del robo.	Más de 20 años de información detallada sobre robos. Sistemas para el análisis de la información y predicción de robos.	Equipo de Recuperación propio y alianza con autoridades. Bases de Recuperación.	Equipo de Atención a Clientes para capacitación y soporte del servicio contratado. Cabina de Recuperación para atención en caso de robo disponible 24/7.

EMISIÓN E INSTALACIÓN

Ahora que cuentas con tu póliza de General de Seguros, el siguiente paso es realizar la instalación del dispositivo GPS para que obtengas todos los beneficios del producto. Para esto, debes ingresar tus datos en la siguiente liga:

<http://portal-emisiones.encontrack.com/>



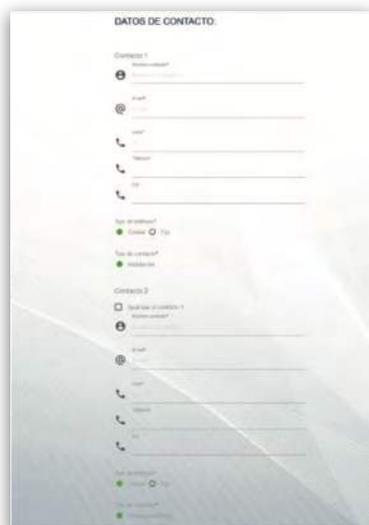
Ingresa el número de serie, póliza e inciso.

Nuestro sistema validará si los datos ingresados coinciden con un registro que nos haya proporcionado General de Seguros, de no ser así se mostrará una ventana emergente para que te pongas en contacto con tu agente y se valide esta información.



Si se muestra una ventana en donde te explique que no puedes editar tus datos, es porque tu información ya está siendo procesada para que se te pueda instalar el dispositivo, si requieres cambiar estos datos puedes contactarnos al:

55 53 37 09 00 Opción 2



De lo contrario, podrás editar tus Datos de Contacto. Se te pedirán dos contactos, uno para coordinar la instalación y otro como contacto de emergencia en caso de robo.

Nota: Todos los datos son obligatorios.



Al finalizar se mostrará una ventana con el mensaje de que tus datos fueron registrados y recibirás un correo confirmación.

La información será procesada para que un ejecutivo se ponga contigo y agenden tu cita de instalación del dispositivo.

También puedes agendar tu cita con nuestro equipo de atención a clientes al:

55 53 37 09 00 / 800 001 3625 Opción 2

¿Qué pasa durante la instalación?

El técnico instalador deberá presentarse en el lugar, fecha y hora indicada y acreditarse como instalador Encontrack.



TE RECOMENDAMOS LO QUE SE DEBE HACER DURANTE LA INSTALACIÓN:

- 1** Instruir a la persona que entregará la unidad para que revise a detalle el Formato de Actividad que le entregará el instalador.
- 2** Es necesario que el vehículo se encuentre en buenas condiciones mecánicas y eléctricas (contar con batería en óptimas condiciones y no tener reparaciones en las 48 horas posteriores a la instalación).
- 3** Evitar que haya personal, especialmente choferes, presenciando la instalación para que no tengan conocimiento de la contratación del servicio y de la ubicación del dispositivo.
- 4** Es necesario que haya luz de día o que sea un lugar bien iluminado y con buen espacio para realizar la instalación (tarda aproximadamente 2 horas).
- 5** Una vez terminada la instalación, se recomienda revisar las condiciones en las que se devuelve el vehículo y firmar el Formato de Actividad para validar la información.
- 6** Posteriormente, el dispositivo ingresa vía remota, durante 2 días, a proceso de control de calidad para garantizar su buen funcionamiento.

¿QUÉ SIGUE DESPUÉS DE LA INSTALACIÓN?

Comunícate con nuestros ejecutivos de atención a clientes para solicitar tus claves de acceso a la plataforma y revisar las fechas de capacitación en línea para maximizar su uso:

55 53 37 09 00 / 800 001 3625 Opción 2

De lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y sábado de 8:00 a 16:00 horas

En cualquier momento de la contratación de tu servicio te brindamos soporte para:



Capacitación en línea.



Fallos en la instalación e incidencias del equipo.



Incidencias en la plataforma.



Atención a dudas.

Recuerda que cualquier contratiempo durante la instalación se debe reportar de inmediato.

PLATAFORMA MI FLOTA EN VIVO

Plataforma en línea para el control, seguimiento y localización de vehículos.

BENEFICIOS

- Identifica desvíos de rutas, recorridos específicos y establece protocolos de seguridad que te permitan actuar de manera inmediata ante un robo.
- Analiza reportes, programa notificaciones para detectar las actividades de los vehículos e implementa mejoras que simplifiquen tu operación.

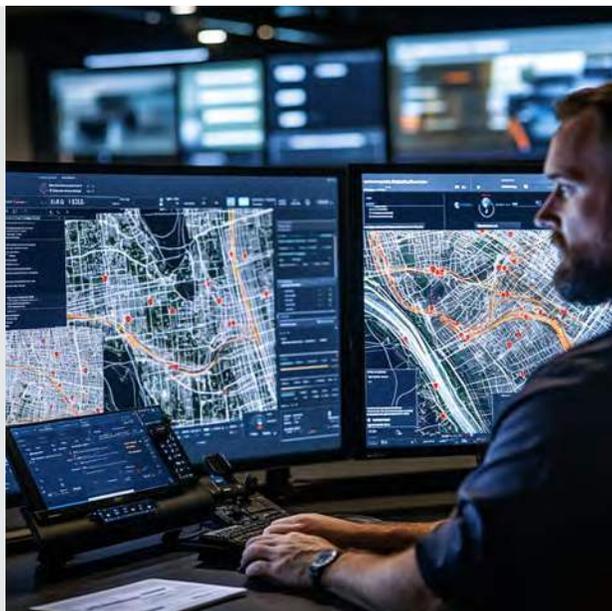


<https://miflotaenvivo.encontrack.com/miflotaenvivo/>

¿QUÉ HACER EN CASO DE ROBO?

REPORTAR EL ROBO

- Debes reportar el robo del vehículo dentro del tiempo establecido al 800 263 4357 o al 55 5337 0909.
- Proporciona los datos de tu vehículo:
 - Nombre del asegurado
 - Placas
 - Número de serie
- Y datos del siniestro:
 - Tipo de mercancía que se transportaba
 - Último contacto con el operador
 - Origen-destino
 - Identificación del robo



Atenderemos la llamada en nuestra Cabina de Recuperación, donde te pedirán datos referentes a tu póliza. Posteriormente, nuestro personal se pondrá en contacto contigo en cuanto tengamos actualización del estatus del robo reportado. En caso de que se requiera pre-denuncia, acta de robo u orden de cateo, la solicitaremos.

BIENVENIDO A LA FAMILIA

Encontrack ®

