

Cómo establecer un protocolo estándar para reportar accidentes de vehículos.



Proveer kits de reporte de accidentes a todos los vehículos e instruir a los conductores con respecto a la información que deben intercambiar en la escena del accidente.

Los choques de vehículos suelen ser emocionalmente traumáticos para los conductores y pueden afectar el flujo de tus operaciones diarias. Si bien nadie desea que ocurran accidentes, es mejor estar preparados en caso que ocurran. Para comenzar, crea un diagrama de flujo de proceso o lista de verificación que delinee el protocolo estándar de tu compañía para manejar esas situaciones. Esto permitirá a tus empleados seguir pautas de rutina cada vez que ocurra un accidente.

Puesto que los accidentes no ocurren con frecuencia, podría ser fácil ignorar un paso necesario en el proceso de la compañía. Por lo tanto, una vez al año, es recomendable recordar a los conductores los procedimientos a seguir en caso de accidente. También es conveniente proveerles kits de reportes de accidente para cada vehículo de la compañía, demostrar el uso de los mismos y revisar el tipo de información que los conductores deben intercambiar en la escena del accidente..

He aquí una guía paso por paso de reporte después de un accidente.

Paso 1. Seguir los procedimientos establecidos en la escena del accidente. Al ocurrir un choque, suponiendo que hayas entrenado a tus conductores sobre lo que deben hacer si se ven involucrados en un accidente, estos harán lo siguiente:

- Llamar a los servicios de respuestas de emergencia (si es necesario y aun no los han llamado)
- Llenar el kit de reporte de accidente o proceso similar de reporte (por ejemplo, aplicación del teléfono móvil)
- Tomar fotos de la escena con un teléfono móvil o con una cámara que les proporcionen
- Cooperar con la policía y proveer un recuento verbal de lo ocurrido, si lo solicitan, pero no dar nada por escrito ni firmar declaración alguna
- Evitar hacer declaraciones a la prensa
- Reportar el accidente a la compañía

Paso 2. Asegúrate de que el conductor tome las medidas adecuadas. Cuando los conductores te llamen para reportar un accidente, recuerda que pueden estar emocionalmente alterados. Necesitan que tú los calmes y les des apoyo para ayudarlos a permanecer concentrados en seguir los procedimientos adecuados y en recopilar datos importantes sobre el incidente.

Paso 3. Revisar los hechos con el conductor. Lo antes posible después de que la escena inicial haya sido procesada por la policía o por otros proveedores de respuestas a emergencias, dedica tiempo a revisar con el conductor el incidente en detalle. Pregunta si hubo lesionados y si alguien fue transportado en ambulancia desde la escena, si uno de los vehículos fue remolcado, y el grado de los daños sufridos por cada vehículo. Esta conversación ayudará a validar los detalles del reporte inicial preparado en la escena y añadirá otras perspectivas al evento..

Paso 4. Reporta el incidente de inmediato. Incluso si no tienes toda la información, se debe iniciar el proceso de reclamo inmediatamente mediante el reporte del incidente a la unidad de reclamos de Nationwide® al 1-800-421-3535.

Si no puedes hablar con nuestro equipo de reclamos por algún motivo, llama a tu agente. Si tienes acceso a un formulario de reporte de reclamo, puedes comenzar a llenar toda la información posible. De lo contrario, mantén todas tus notas en un lugar y protege debidamente esa carpeta. Recuerda, todo reporte de accidente comienza con los datos básicos de “quién qué, dónde, cuándo y cómo” ocurrió el accidente. Reúne fotos, descripciones, diagramas, notas y toda la información que sea pertinente en un solo lugar conveniente.

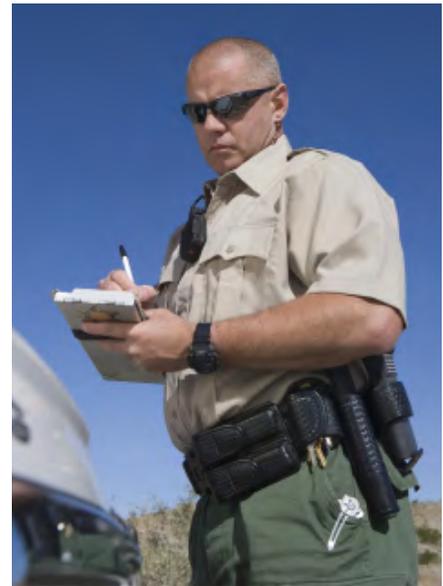
Paso 5. Cooperar con nuestro equipo de reclamos. Tu equipo de reclamos de Nationwide procesará los datos que le proveas lo más rápidamente posible, pero tal vez necesiten información adicional a medida que el reclamo progrese. Asegúrate de permanecer en contacto estrecho con ellos para que el proceso siga su curso sin problemas. Ellos tienen el compromiso de ayudar a tu negocio y te mantendrán informado.

Algunos factores a tener presentes durante el proceso de liquidación del reclamo.

Hasta que un reclamo que surja de un accidente que involucre uno de los vehículos de tu flota se resuelva:

- No hables sobre el incidente ni especules en cuanto a sus causas con nadie fuera de tu compañía, con la excepción de tu abogado, tu agente o tu equipo de reclamos
- No hagas declaraciones algunas a la prensa sin antes hablar con tu abogado, tu agente y el equipo de reclamos
- Comparte con la debida prontitud posibles cartas o avisos recibidos de otros abogados o compañías de seguros con tu abogado, tu agente y tu equipo de reclamos

También, si el vehículo dañado es devuelto a tu custodia proveniente de una firma de remolque, mantén el equipo en un lugar seguro, ya que podría considerarse como evidencia en caso de una demanda.



Después de un accidente, informe a nuestro equipo de reclamos de inmediato, aun si no tiene toda la información.

Ofreciendo soluciones para ayudar a nuestros miembros a manejar el riesgo.



Para tus necesidades de gestión de riesgos y seguridad, comunícate con Servicios de Control de Pérdidas de Nationwide: 1-866-808-2101 o LCS@nationwide.com

Las pólizas de seguros y notificaciones de Nationwide están escritas en inglés. La póliza en inglés es la versión oficial para propósitos de interpretación y aplicación.

La información utilizada para producir este folleto se obtuvo de fuentes confiables para ayudar a los usuarios a abordar sus necesidades propias de gestión de riesgos y seguros. No es ni tiene el propósito de ser asesoría jurídica. Nationwide, sus afiliadas y empleados no garantizan mejores resultados sobre la base de la información contenida en este documento y no asume ninguna responsabilidad en relación con la información o las sugerencias provistas. Las recomendaciones provistas son de naturaleza general; circunstancias únicas para cada caso pueden no justificar ni requerir que se pongan en práctica todas o algunas de las sugerencias. Nationwide, Nationwide está de tu lado, y la N y el Águila de Nationwide son marcas de servicio de Nationwide Mutual Insurance Company. © 2016 Nationwide