

PURCO FLEET SERVICES

Adam Jaynes

Claims Specialist



BROUGHT TO YOU BY
Auto Rental
NEWS

IN CONJUNCTION WITH
ACRA
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

Recuperación de daños

Mejores prácticas de América latina



¿De qué país es?

¿Cuál es la agencia para la que trabaja?



INTERNATIONAL
Car Rental
SHOW

BROUGHT TO YOU BY
Auto Rental
NEWS

IN CONJUNCTION WITH
ACRA
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

Bandera Caranchoa



Si llega un vehículo dañado a su local, ¿qué hacen?

INTERNATIONAL
Car Rental
SHOW

BROUGHT TO YOU BY
Auto Rental
NEWS

IN CONJUNCTION WITH
ACRA
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

¿Cuál es su meta en la recuperación de daños?

- 1. Recuperar los costos de reparación o valor del vehículo**
- 2. No perder el cliente – que el cliente se sienta contento después del proceso**



BROUGHT TO YOU BY
Auto Rental
NEWS

IN CONJUNCTION WITH
ACRA
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

¿Y NO TODOS SOMOS ESÉPTICOS?

INTERNATIONAL
Car Rental
SHOW

BROUGHT TO YOU BY
Auto Rental
NEWS

IN CONJUNCTION WITH
ACRA
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

Obstáculos que deberíamos comprender

1. Nadie quiere pagar

2. Documentación inadecuada



BROUGHT TO YOU BY
Auto Rental
NEWS

IN CONJUNCTION WITH
ACRA
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

¿Cuál es la documentación adecuada?

1. Contrato de alquiler – inicial y cerrado

2. Hojas de inspección

3. Reporte de incidente o accidente -

¿Cómo ocurrió el daño?

4. Fotos del daño

5. Presupuesto de reparación



BROUGHT TO YOU BY
Auto Rental
NEWS

IN CONJUNCTION WITH
ACRA
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

Anticipar las reacciones del arrendatario

“No soy responsable.”

1. El daño no ocurrió.

2. No lo debería yo de tener que pagar.

3. El costo de reparación es demasiado alto



BROUGHT TO YOU BY
Auto Rental
NEWS

IN CONJUNCTION WITH
ACRA
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

PRIMER OBSTÁCULO “NO OCURRIÓ NADA”

¿Cómo se encuentra el daño?



BROUGHT TO YOU BY
Auto Rental
NEWS

IN CONJUNCTION WITH
ACRA
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

LA GRUA TRAE EL VEHÍCULO AL LOCAL



INTERNATIONAL
Car Rental
SHOW

BROUGHT TO YOU BY
Auto Rental
NEWS

IN CONJUNCTION WITH
ACRA
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

EL ARRENDATARIO LE NOTIFICA



BROUGHT TO YOU BY
Auto Rental
NEWS

IN CONJUNCTION WITH
ACRA
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

SE ENCUENTRA AL MOMENTO DE HACER LA INSPECCIÓN FINAL



BROUGHT TO YOU BY
Auto Rental
NEWS

IN CONJUNCTION WITH
ACRA
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

SE ENCUENTRA DESPUÉS DE CERRAR EL CONTRATO Y NO ESTÁ PRESENTE EL ARRENDATARIO



BROUGHT TO YOU BY
Auto Rental
NEWS

IN CONJUNCTION WITH
ACRA
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION

- 1. ¿Debería de incluir un costo administrativo como parte del reclamo?**
- 2. ¿Tiene el derecho de recuperar lucro cesante (pérdida de uso)?**
- 3. ¿Qué es disminución de valor/devaluación?**



BROUGHT TO YOU BY
Auto Rental
NEWS

IN CONJUNCTION WITH
ACRA
AMERICAN CAR RENTAL ASSOCIATION