



INSURANCE SERVICES

A/To: CENTROS AUTORIZADOS LEXUS

Att: Postventa

De/From: Lexus Insurance Services

Asunto: **CLS 12/2020: Protocolo Toyota Insurance Services alta de siniestros TFM/TFS**

PROTOCOLO TOYOTA INSURANCE SERVICES (TIS) ALTA DE SINIESTROS TFM/TFS

Estimados colaboradores,

Os hacemos llegar las pautas de actuación en la tramitación de siniestros para los vehículos de TFM, con intención de facilitar el proceso y agilizar las gestiones en taller.

Apertura de siniestros:

Los siniestros siempre **DEBEN SER COMUNICADOS POR LOS CLIENTES**, no se aceptarán comunicaciones de los concesionarios. El cliente puede comunicar el siniestro de tres formas:

- A través del teléfono 91.088.99.01
- A través del buzón de correo electrónico **siniestrostfm@Toyota-seguros.es**
- Únicamente aceptaremos que los concesionarios nos envíen comunicación de los clientes siempre que sean DAA, (Declaraciones Amistosas de Accidente), fotografías o documentos del expediente, pero acompañados de un documento firmado por el cliente que contenga al menos:
 - Fecha de siniestro
 - Hora de siniestro
 - Lugar de ocurrencia
 - Forma de ocurrencia
 - Daños declarados
 - (Además de los datos del resto de implicados si no es de daños propios, como contrarios, lesionados, otros daños, etc.)

Las ampliaciones de daños siempre debe comunicarlas también el propio cliente a través de los mismos medios.

Lexus Insurance Services
Avda. de Bruselas, 22 - 2ª Planta
28108 Alcobendas (Madrid)
T +34 911513 300

F +34 911513 399 www.lexusauto.es

Lexus Insurance Services es nombre de marca de Toyota Insurance Management SE.



INSURANCE SERVICES

Partes de daños generales

En los últimos 70 días de contrato no se aceptarán partes de daños generales siempre que no impidan la circulación del vehículo, quedando esos daños pendientes de valorar a la finalización del contrato y, por lo tanto, la reparación o no de los mismos quedará a expensas de la decisión de TFM de hacerlo o no.

Esperamos que estas pautas prevengan incidencias, y en todo caso, faciliten vuestras gestiones.

Para cualquier consulta, tened a vuestra disposición el correo siniestrostfm@toyota-seguros.es, o a través de vuestro Delegado comercial.

Un saludo,

Atentamente,
Luis Juárez
Claims manager