

ALERTA ANTES ROBOS

Respecto al aumento en intentos de Robos de vehículos a nivel nacional, es importante estar preparados y alertas en la gestión diaria que se debe tener con TODOS los Clientes.

Detalle completo revisar procedimiento “Alerta ante Robos”.

Alertas	Conducta
Primer Arriendo	Si el Cliente genera sospecha o desconfianza contactar Jefaturas. No dar alternativas de garantía Cliente Titular debe estar presente (OBLIGATORIO).
Tarjetas de Casa Comercial	Tomar garantía sobre \$3.000.000.- En casos que se requiera una excepción debe ser solicitado a Jefaturas.
Tarjetas Digitales	Si es Primer Arriendo, NO ACEPTAR . Para Extranjeros solo está permitido Tarjeta física. Excepción: Si es un cliente que ya conocemos y es cliente Salfa o funcionario Salfa, no hay problema.
Tarjetas Prepago	PROHIBIDAS SIN EXCEPCIÓN.
Problemas con Garantía	Ante problema con garantía, es importante ver la actitud del Cliente. Tomar garantías sobre \$5.000.000.-
Reservas Web sin Prepago	Se debe estar muy atento a la conducta del Cliente. y debe cumplir de forma obligatoria y sin excepción con todas las condiciones de una solicitud de arriendo.
Acompañantes no entregan sus documentos	NO ENTREGAR VEHÍCULO.
Firma del Contrato no coincide con Documento de Identidad.	NO ENTREGAR VEHÍCULO.
Cliente solicita extensión de Contrato	Es obligación tomar una Reautorización (SI o SI) de forma inmediata, aunque el cliente tenga el cupo para cubrir la extensión.
Actitud sospechosa cliente con reserva o pinche	Cliente con Reserva: NO ENTREGAR VEHÍCULO. Cliente sin Reserva (pinche): NO ENTREGAR VEHÍCULO.
Documentos Digitales	Para entrega presencial sin validación Contactless, NO ENTREGAR VEHÍCULO. Los documentos deben ser presentados de manera Física. Licencias Digitales extranjeras están prohibidas.
Licencias de Conducir Falsas	NO ENTREGAR VEHÍCULO.
Cliente extranjero no conoce la dirección o nombre de su	NO ENTREGAR VEHÍCULO. Hasta que el Cliente presente confirmación de su reserva de hospedaje.

<p>hotel o Reserva de alojamiento.</p>	
<p>Cliente llega a Aeropuerto por sus propios medios</p>	<p>Lo primero es SIEMPRE tener identificadas y validadas todas las reservas con los respectivos vuelos y horarios.</p> <p>Si el Cliente genera desconfianza (independiente de cómo llega), NO ARRENDAR. Si es primer arriendo y llega por sus medios, generando desconfianza. NO ARRENDAR.</p>
<p>Tarjeta Única Migratoria</p>	<p>Se debe solicitar a los Extranjeros que ingresan como turistas, la "Tarjeta Única Migratoria" la cual es entregada al momento de ingresar al país.</p> <p>Esto es obligatorio para los Clientes provenientes de Brasil en primera instancia. Esto fue definido así por el alto nivel de robo que tenemos con personas de ese país.</p> <p>Por ejemplo: Si un Cliente llega a Aeropuerto debe presentar esta Tarjeta Única Migratoria y si no lo tienen es recomendable NO ARRENDAR.</p> <p>También podría darse el caso de Cliente que es residente en Chile, pero arrienda como Extranjero, en este caso es importante indagar con el Cliente, motivo de arriendo, cómo llegó a nosotros, etc., si el discurso es irregular NO ARRENDAR.</p>

Actualizado al 28-01-2026

Versión 1.0