

**ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.
COSTA RICA**

GERENCIA DE RECLAMOS



**REQUISITOS PRESENTACION DE RECLAMOS
DAÑOS**

Notificación de Evento a la Aseguradora

- Al ocurrir el evento el asegurado debe comunicarlo por los por los siguientes medios:
 - Llamando a ASSA servicio al cliente al teléfono 2503-2772 o mediante correo electrónico reclamoscr@assanet.com.
 - Personalmente en las oficinas de ASSA.
 - Informando al Corredor quién le brindará información del procedimiento a seguir.

- Cualquiera sea la forma de comunicación, el asegurado debe brindar el aviso de siniestro con la siguiente información básica:
 - Fecha (día, mes, año) y hora.
 - Detalles de lo ocurrido.
 - Características de los daños del bien siniestrado.
 - Lugar donde ocurrió el siniestro.
 - Persona a entrevistar para la inspección.

- Posteriormente a la comunicación del siniestro, el cliente debe realizar el reclamo formalmente por medio de una carta dirigida a ASSA (**Anexo 1**), y aportar la siguiente información básica:
 - Documentación que identifique al tomador o al Asegurado como son el documento de identidad de la persona física o de la persona jurídica.
 - Detalle de otros seguros que cubran el siniestro ocurrido.
 - Existencia de otros asegurados y/o acreedores a quien se les deba pagar indemnización.
 - Reporte detallado relatando los hechos ocurridos para determinar la causa, forma, lugar, tiempo, magnitud de los daños y cualquier otra característica relevante del siniestro.

- Dependiendo de la magnitud del evento, ASSA determinará si el mismo será valorado por un Inspector interno o bien por un ajustador externo, quién a juicio de la cuantía de la pérdida podrá solicitar al asegurado otros documentos que le brinde mayor propiedad para valorar la pérdida, dentro de los cuales se citan :
 - Avalúos u otros documentos que demuestren el interés asegurado, y comprueben el monto reclamado.
 - Un inventario detallado y exacto de los bienes destruidos o averiados y el importe de la pérdida en cada caso, sin incluir ganancia alguna.
 - Recibos y/o facturas
 - Presupuestos o cotizaciones.
 - Documentos particulares por tipo de Seguro que permitan sustentar la pérdida (Anexo 2)

Aviso de Siniestro

- El plazo para dar el aviso de siniestro no deberá exceder de 7 días calendario o bien el plazo establecido en la póliza desde en la fecha en que ocurrió el siniestro, o desde que el Asegurado que tuvo conocimiento del mismo.
- La persona asegurada debe demostrar la ocurrencia del evento que constituya siniestro y la cuantía aproximada de la pérdida. De igual forma deberá colaborar con la inspección y demás diligencias que requiera el proceso indemnizatorio.
- El Asegurado debe denunciar los hechos ocurridos a la autoridad competente que corresponda. En caso de delitos contra la propiedad se debe avisar al Organismo de Investigación Judicial. En caso de desastres naturales se debe avisar a la Comisión Nacional de Emergencias.
- Si el aviso de siniestro no es presentado dentro del plazo indicado, de forma dolosa para evitar o desvirtuar la valoración de los hechos y circunstancias, la Compañía estará facultada para dejar sin efecto el reclamo.

Trámite del Reclamo

- Una vez dado el aviso de siniestro descrito en la cláusula anterior, el Asegurado tiene un plazo de treinta (30) días calendario para formalizar el reclamo, proporcionando a la Compañía cuantos detalles estén a su alcance con respecto a la causa y extensión de tal pérdida o daño. El valor real del bien podrá determinarse por todos los medios reconocidos en derecho.

Cancelación del Siniestro

- Toda reclamación ya ajustada, será liquidada o garantizada al Asegurado dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a partir de la notificación de la respuesta oportuna una vez haya presentación y aceptación de pruebas satisfactorias de interés y de pérdida en las oficinas de ASSA de acuerdo con la cláusula anterior.

ANEXO 1**Carta formal Persona Física
Tramitación Reclamos**

San José, _____ del 2010.

Señores
Gerencia de Reclamos
ASSA Compañía Seguros, S.A.
Presente

Estimados señores:

EL suscrito _____ portador de la cédula No. _____, vecino de _____ en mi calidad de asegurado o representante legal les comunico que el día _____, el bien asegurado _____ (tipo de bien) sufrió el siniestro que describo a continuación :

Motivo por el cual presento la reclamación correspondiente para que se brinde cobertura según lo indique el contrato mediante la póliza No. _____, a nombre de _____.

Para efectos de la cancelación de indemnización solicito depositar por medio de SINPE a mi cuenta
Número _____

Agradezco su atención.

Atentamente,

Nombre asegurado o Representante Legal
Identificación No. _____

CC: Expediente.

Adjunto: Fotocopia de Cédula

Documentos/ Reclamos

Carta formal Persona Jurídica Tramitación Reclamos

San José, _____ del 2010.

Señores
Gerencia de Reclamos
ASSA Compañía Seguros, S.A.
Presente

Estimados señores:

EL suscrito _____ portador de la cédula No. _____, vecino de _____ en mi calidad de Representante Legal _____ de la empresa _____, cédula jurídica _____ les comunico que el día _____ el bien asegurado _____ (tipo de bien) sufrió el siniestro que describo a continuación :

Motivo por el cual presenté la reclamación correspondiente para que se brinde cobertura según lo indique el contrato mediante la póliza No. _____, a nombre de _____.

Para efectos de la cancelación de la indemnización solicito depositar por medio de SINPE a mi cuenta Número _____

Agradezco su atención.

Atentamente,

Nombre asegurado o Representante Legal
Identificación No. _____

CC: Expediente.

Adjunto: Fotocopia de Cédula

Documentos/ Reclamos

ANEXO 2

Documentos Adicionales por Tipo de Seguro

INCENDIO – TERREMOTO

-  Informe o certificación del siniestro que emite La Autoridad correspondiente (Cuerpo Nacional de Bomberos)
-  Presupuestos de mano de obra de uno o varios contratistas.
-  Cotizaciones de los materiales requeridos por el contratista.
-  Fotografías de los daños.
-  Fotocopia del último avalúo de la residencia en caso de ser necesario.

RESPONSABILIDAD CIVIL

-  Presentar carta de notificación del siniestro (Indicando una breve descripción de lo ocurrido. El plazo máximo para notificar un hecho que origine responsabilidad es de **cinco días** hábiles siguientes a que le sea presentado el reclamo. El asegurado debe tener claridad si el daño ocasionado obedece a una negligencia de su parte, e indicar porque asume la responsabilidad.
-  En caso de daños a la propiedad ajena, presentar presupuestos de mano de obra de dos proveedores o contratistas como mínimo.
-  Cotizaciones de los materiales requeridos por el proveedor o contratista.
-  Fotografía de los daños.
-  En caso de lesiones a terceras personas, se deberá indicar los datos generales del lesionado o lesionados para coordinar una evaluación por parte de un médico de la Compañía de Seguros.

RESPONSABILIDAD CIVIL

-  Iguales requisitos, se requiere la existencia de una póliza de Responsabilidad Básica.

RESPONSABILIDAD CIVIL (Profesional)

-  Presentar carta de notificación del siniestro (Indicando una breve descripción de lo ocurrido. El plazo máximo para notificar un hecho que origine responsabilidad es de **cinco días** hábiles siguientes a que le sea presentado el reclamo. El asegurado debe tener claridad si el daño ocasionado obedece a una negligencia de su parte, e indicar porque asume la responsabilidad.
-  Los profesionales cubiertos deben estar registrados en la póliza
-  Copia de expediente legal, pretensiones de la demanda.
-  Atestados que lo acrediten como profesional.

EQUIPO PESADO

-  Abstenerse de realizar cambios en los objetos dañados que pudieran dificultar o hacer imposible la determinación de la causa del siniestro o la importancia del daño, a menos que sea necesario para disminuir la pérdida.
-  Informe pericial de personal o empresa idónea que determine el origen/causa del siniestro y la magnitud de los daños.
-  Factura proforma de un equipo igual o similar al siniestrado, que indique el valor de reposición del equipo.
-  Cotizaciones o facturas preformas que sustenten los valores de la pérdida.
-  Fotografías del bien siniestrado y el área donde ocurrió el accidente.

CASCO

-  Original del Acta de Protesta o Reporte del Accidente efectuado por el Capitán ante la Autoridad Marítima competente.
-  Factura o facturas proformas describiendo el valor estimado de las reparaciones.
-  Facturas o comprobantes de los gastos incurridos en la operación de rescate o asistencia recibida.
-  Copia del permiso de Zarpe y listado de tripulación.
-  Reporte ampliando los pormenores del accidente firmado por el Capitán y propietario de la nave.
-  Copia autenticada de la licencia del Capitán.
-  Copia autenticada del Permiso, la Patente, o Licencia navegación de la nave.
-  Copia de las cédulas de identidad del propietario de la nave y Capitán.
-  En caso de pérdida total de la nave :
 -  Original de Certificación del Registro Público, indicando la cancelación del Registro de Propiedad.
 -  Si es un barco de pesca, se deberá agregar una Certificación emitida por la Autoridad Competente, cancelando la licencia de pesca.

CARGA

- ❏ Original o Copia Negociable de la Factura Comercial (No fotocopia).
- ❏ Original o Copia Negociable de la Lista de Empaque (No fotocopia), indicando el peso bruto, Peso Neto, Numeración individual y contenido de cada bulto.
- ❏ Original del Conocimiento de Embarque Marítimo, Aéreo o Terrestre, según aplique.
- ❏ Informe de Averías (Reporte de Inspección), emitido por inspectores independientes reconocidos.
- ❏ Original de la Nota de Excepciones, emitida por el último transportador o entidad responsable del acarreo o custodia del cargamento durante el tránsito.
- ❏ Copia de la Carta de Aviso del reclamo al Transportador (emisor del Conocimiento de Embarque, Guía Aérea o Carta Porte), con el acuso de recibo que refleje la fecha, firma y sello de la firma que recibió el aviso, dentro del término establecido en el convenio de transporte respectivo.
- ❏ En caso de que aplique, serán requeridos como complemento para sustentar su reclamo las siguientes evidencias o documentos adicionales:
 - Análisis de Laboratorio
 - Actas de Destrucción
 - Examen Fitosanitario
 - Gráficas o Registros de Temperaturas del Contenedor durante el tránsito
 - Presupuestos o Evaluaciones Técnicas

- ❏ En caso de robo, presentar la denuncia a las autoridades y dar seguimiento por parte de las autoridades e informar a la aseguradora.

TRANSPORTE TERRESTRE

- ❏ Original o copia autenticada del Parte Polícivo en casos de accidente de tránsito, Incluyendo reporte del Cuerpo Nacional de Bomberos, en caso de incendio.
- ❏ Declaración o denuncia efectuada ante las autoridades competentes en caso de asaltos o robo con forzamiento.
- ❏ Copia de los documentos de propiedad del vehículo, cuando se trata de vehículos del asegurado nombrado en la póliza.
- ❏ Originales (no fotocopias) de las facturas Comerciales confirmando el valor total del embarque que mantenía el vehículo transportador al momento de iniciar el tránsito.
- ❏ Comprobantes de toda la mercancía o bienes cuya entrega o venta había sido realizada antes del siniestro.

- 📄 Ubicación del vehículo transportador y restos del cargamento para inspecciones pertinentes.
- 📄 Comprobantes de gastos de salvamento incurridos para aminorar las pérdidas.
- 📄 Copia de la nota o del aviso de reclamo en contra de terceros responsables del accidente.
- 📄 En caso de que aplique, serán requeridos como complemento para sustentar su reclamo las siguientes evidencias o documentos adicionales:
 - Análisis de Laboratorio
 - Actas de Destrucción
 - Examen Fitosanitario
 - Gráficas o Registros de Temperaturas del Contenedor durante el tránsito
 - Tarjetas de pesos y dimensiones
 - Presupuestos o Evaluaciones Técnicas

ROTURA DE MAQUINARIA

- 📄 Abstenerse de realizar cambios en los objetos dañados que pudieran dificultar o hacer imposible la determinación de la causa del siniestro o la importancia del daño, a menos que el cambio se efectuó para disminuir el daño o un interés público.
- 📄 Informe pericial de personal o empresa idónea que determine el origen/causa del siniestro y la magnitud de los daños.
- 📄 Factura proforma de una maquinaria igual o similar al siniestrado, que indique el valor de reposición de la máquina.
- 📄 Cotizaciones o facturas preformas que sustenten los valores de la pérdida.

EQUIPO ELECTRONICO

- 📄 Conservar las partes dañadas y ponerlas a disposición de un representante o experto/perito que asigne la compañía de seguros, para su inspección.
- 📄 Informe pericial de personal o empresa idónea que determine el origen/causa del siniestro y la magnitud de los daños.
- 📄 Denuncia original interpuesta ante el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) y Copia de la inspección ocular de la OIJ, en caso que la pérdida o daño sea debido a un robo.
- 📄 Factura proforma de un equipo igual o similar al siniestrado, que indique el valor de reposición del equipo y/o valor real efectivo del bien según libros.
- 📄 Cotizaciones o facturas preformas que sustenten los valores de la pérdida.

FIDELIDAD

- 📄 Denunciar inmediatamente ante las autoridades competentes el delito acaecido (OIJ), a efecto de que se inicie la investigación judicial correspondiente y entregar copia de la acusación penal

formulada en contra del empleado o empleados sospechosos, ante la autoridad competente, con el sello de recibido y número de sumaria asignada.

- Informes de auditorías realizado al momento de la pérdida y la última auditoría realizada al área donde se desempeñaba el personal inculpada.
- Presentar la documentación que demuestre el monto a que asciende la pérdida, de conformidad con las prácticas contables generalmente aceptadas.
- Personería del apoderado generalísimo de la empresa y cédula jurídica.
- Fotocopia de la cédula de identidad del representante legal o apoderado.
- Aportar datos personales del inculpada (nombre completo, edad, estado civil, número de cédula, puesto desempeñado en la empresa, último salario devengado, fecha de ingreso y egreso de la empresa, acción de personal, foto y cualquier otro dato que coadyuve a su identificación o localización).
- Dar seguimiento a los resultados de la investigación por parte de las autoridades e informar a la aseguradora.

ROBO

- Denuncia original interpuesta ante el Organismo de Investigación Judicial (OIJ).
- Copia de la inspección ocular de la OIJ.
- Un inventario detallado y exacto de los bienes robados o averiados y el importe de la pérdida en cada caso, teniendo en cuenta el valor original de dichos bienes.
- Facturas preformas que sustenten los valores de la pérdida.
- Cotizaciones o facturas preformas de las averías o daños causados al local.
- Fotocopia de la cédula de identidad del asegurado o representante.

TARJETA DE CREDITO

- Carta formal de reclamo del Banco indicando:
 - Nombre del cuenta habiente
 - Número de la cuenta o tarjeta de crédito
 - No. de cédula
 - Fecha(s) de la transacción(es)
 - El monto o la suma total reclamada de la transacción(es)
 - Tipo de tarjeta utilizada (Clásica, Gold, etc.)
 - Breve descripción del Banco indicando porque la transacción es fraudulenta
- Carta de reclamo dirigida al Banco por el tarjeta habiente y firmada donde rechaza el cargo reflejado en su estado de cuenta.
- Copia del formulario de rechazo de transacciones utilizado por el Banco en donde el cuenta habiente niega haber efectuado la(s) transacción(es), firmado por el tarjeta habiente.

- Copia de la cédula o pasaporte del tarjeta habiente donde aparezca la firma registrada del tarjeta habiente.
- Copia de la tarjeta de crédito anulada del cuenta habiente (ambas caras de la tarjeta).
- Copia del estado de cuenta en donde aparecen las transacciones reclamadas por el cuenta habiente.
- Copia de los los comprobantes de las transacciones reclamadas
- Denuncia ante las Autoridades (OIJ) en caso de robo o asalto.
- Carta o aviso de robo, hurto o extravío de la tarjeta de crédito enviada al Banco por el cuenta habiente, solicitando su anulación.
- Copia del Pasaporte del cuenta habiente. Documento requerido para verificar el registro de entradas y salidas en caso de que la (s) transacción (es) sean efectuadas en el extranjero.