



GERENCIA DE RECLAMOS

REQUISITOS PRESENTACION DE RECLAMOS Automóviles – Auto Expedibles

COSTA RICA

Notificación de Evento a la Aseguradora

Al ocurrir el evento el asegurado o Beneficiario debe comunicarlo por los por los siguientes medios:

- Llamando a ASSA servicio al cliente al teléfono 800 800 2772 (asegurados Automóviles) o al teléfono 2503-2711 (asegurados Auto – Expedibles)
- 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.
- Lugar donde ocurrió el siniestro.
- Persona de contacto.

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 tuvo conocimiento del mismo.
- La persona asegurada debe demostrar la ocurrencia del evento que constituya. 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. (OIJ- Juzgado de Tránsito).
- 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 o Beneficiario 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.

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.
- Ninguna pérdida o daño será pagado o garantizado bajo la póliza si el asegurado ha cobrado o ha aceptado otro arreglo de terceros por concepto de tal pérdida o daño sin el conocimiento previo y aceptación por parte de la compañía.

Requisitos para el trámite del reclamo según cobertura

Seguro de Automóviles General y Auto-Expedible R.C.

- **Documentos para trámite de la Cobertura A**

- Cédula jurídica y copia Personería Vigente o copia Cédula Identidad
- Boleta de Citación, parte y croquis del o plano del lugar del accidente por parte del Inspector de Tránsito.
- Carta de visto bueno uso de Póliza por parte del Asegurado. (ver anexo 2)
- Solicitar autorización para cualquier tipo de conciliación con los afectados, y presentar documento final de resultados de la conciliación, en la cual ASSA participará.
- Aportar nombre de lesionados y dictamen médico definitivo indicando período de incapacidad o grado de disminución de su capacidad general o impedimento.
- Facturas y comprobantes de gastos médicos y medicamentos.
- Presentar documentos de indemnizaciones recibidas por el Seguro Obligatorio de automóviles.
- Cualquier otro documento que se requiera para la resolución del caso.

- **Documentos para trámite de la Cobertura B**

- Aviso de accidente.
- Boleta de tránsito.
- Carta de visto bueno de uso de la póliza.
- Avalúo de los daños por medio de la Cooperativa de talleres.
- Firma del finiquito.
- Copia de la cédula.
- Solicitar autorización para cualquier tipo de conciliación con los afectados y presentar documento final de resultados de la conciliación, en la cual ASSA participará.
- Cualquier otro documento que se requiera para la resolución del caso.

Seguro de Automóviles General

- **Documentos para trámite de la Cobertura C**
 - Facturas y comprobantes médicos, medicamentos, hospitalizaciones, gastos.
 - Certificado médico indicando las lesiones corporales y de enfermedad sufridas como consecuencia del accidente.
 - Si la persona fue atendida y sus costos se cubrieron por el Seguro Obligatorio de Automóviles presentar documentos de servicios recibidos.

- **Documentos para trámite de la Cobertura D y E, (vehículos particulares)**
 - Boleta Inspección Accidentes debidamente completada.
 - Avalúo de daños Taller autorizado.
 - Cédula jurídica y copia Personería Vigente y copia Cédula Identidad Apoderado
 - Denuncia presentada en OIJ o Comisión Nacional de Emergencias, dependiendo del evento.
 - Firma de Finiquito
 - Pago de deducible
 - Facturas Originales
 - Cualquier otro documento que se requiera para la resolución del caso.

- **Documentos para trámite de la Cobertura D.E. (Pérdida Total)**
 - Boleta Inspección Accidentes debidamente completada.
 - Avalúo de daños Taller autorizado.
 - Cédula jurídica y copia Personería Vigente y copia Cédula Identidad Apoderado
 - Proformas o facturas originales de mano de obra, materiales, repuestos
 - Firma de documento del afectado aceptando el ajuste correspondiente a la pérdida total
 - Cualquier otro documento que se requiera para la resolución del caso

- **Documentos para trámite de la Cobertura F**
 - Boleta Inspección Accidentes debidamente completada.
 - Avalúo de daños Taller autorizado.
 - Cédula jurídica y copia Personería Vigente y copia Cédula Identidad Apoderado
 - Proformas o facturas originales de mano de obra, materiales, repuestos
 - Cualquier otro documento que se requiera para la resolución del caso.

- **Documentos para trámite de la Cobertura G**

- Denuncia presentada en OIJ en caso de robo parcial o total
- Cédula jurídica y copia Personería Vigente y copia Cédula Identidad Apoderado
- Cualquier otro documento que se requiera para la resolución del caso.
- Traspaso del vehicula a ASSA.
- Finiquito y Visto bueno firmado por el asegurado

La póliza cubre únicamente los eventos que ocurran durante la vigencia de la póliza; dentro del territorio de la República de Costa Rica; y siempre que el automóvil sea utilizado según se haya declarado por el Asegurado (Uso Particular o Comercial).

Las Coberturas de la póliza, salvo por la cobertura K, se podrán extender, sin necesidad de prima adicional, extraterritorialmente a Centroamérica y a Panamá hasta por un período de treinta (30) días, siempre que el Asegurado comunique de manera Previa a la Compañía sobre su salida de República de Costa Rica.

ANEXO 1

TALLERES AUTORIZADOS

| | | |
|---------------------------------------|------------|-----------|
| - Autocarrocéricas RO2 | San José | 2258 4536 |
| - Autocarrocería Liberia | Liberia | 2665 7292 |
| - Carrocería Romero Fournier, S.A. | La Uruca | 2290 2626 |
| - Carrocería y Pintura Ledezma, S.A. | Alajuela | 2441 5936 |
| - Carrocería y Pintura La Uruca, S.A. | La Uruca | 2291 1414 |
| - Contresa (Motos) | San José | 2255 0013 |
| - Epasa | Heredia | 2440 2600 |
| - Facó, S.A. | La Uruca | 2521 6679 |
| - Garro & Alvarez S.A. | San José | 2286 0024 |
| - Inversiones Telsa | San José | 2221 7746 |
| - Purdy Auto, S.A. | San José | 2257 3555 |
| - Servicios Automotrices Tres M | San José | 2223 5798 |
| - Servicios Múltiples Hnos Gutierrez | Cartago | 2537-1111 |
| - Taller 3R | La Uruca | 2242 9000 |
| - Taller 3R | Curridabat | 2242 9070 |
| - Taller Melo Álvarez e Hijo, S.A. | San José | 2255-3777 |
| - Tecno - Carrocéricas Eben Ezer | Heredia | 2262 2849 |
| - Taller Brosi | Pavas | 2220 4373 |
| - Taller Roy | Alajuela | 2438 1739 |
| - Taller Cris del Este | San José | 2250 8911 |
| - Taller y Grúas Pepe | Pérez Z. | 2771 0010 |
| - Taller Larosch | La Uruca | 2257 5805 |
| - Taller ABC | La Uruca | 2291 8484 |

ANEXO 2

San José, ____ de _____ del 20 ____

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

Estimados señores:

El suscrito _____, portador de la identificación número _____, vecino de _____, AUTORIZO EL USO DE LA PÓLIZA, para el pago de la indemnización del vehículo placas _____ marca, _____ modelo _____ propiedad de _____ portador de la cédula identidad número _____ en virtud de haberse producido una colisión con el vehículo marca _____ placas _____ de mi propiedad.

Agradeciendo su atención a la presente, se suscribe.

Firma: _____

Cédula: _____