

**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](mailto: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 presentó 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 efectúe 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.