

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

GERENCIA DE RECLAMOS



**REQUISITOS PRESENTACION DE RECLAMOS
Seguros de Personas – Auto Expedibles**

Notificación de Evento a la Aseguradora

- Al ocurrir el evento el asegurado o Beneficiario debe comunicarlo 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.
 - Lugar donde ocurrió el siniestro.
 - Persona de contacto.

- Posteriormente a la comunicación del siniestro, el interesado 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.

- **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.

- 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.

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
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 beneficiario les comunico que el día se ha presentado la siguiente situación:

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
Identificación No. _____








CC: Expediente.

Adjunto: Fotocopia de Cédula





ANEXO 2

Documentos Adicionales por Tipo de Seguro

Muerte Natural o Accidental





-  Nota de Reclamación.
-  Copia de cédula del asegurado y beneficiario.
-  Certificado de Defunción Original (incluyendo Timbres), que incluya causas de muerte.
-  Sumaria del Accidente.
-  Copia del último Estado de Cuenta y saldo a la fecha.
-  Autorización de revisión de expedientes clínicos.
-  Otros _____

Incapacidad Total y Permanente

-  Nota de Reclamación.
-  Copia de la cédula de identidad del asegurado.
-  Certificación de invalidez total emitida por la Caja Costarricense del Seguro Social.
-  Copia del último Estado de Cuenta y saldo a la fecha.





Otros _____

Anticipo por enfermedad Terminal

-  Formulario de Reclamación.
-  Copia de la cédula de identidad.
-  Historia clínica de la Caja Costarricense del Seguro Social o de entes privados.
-  Autorización de revisión de expedientes clínicos.

Otros _____

Gastos Médicos

-  Copia de la cédula de identidad del asegurado
-  Aviso de siniestro que incluya fecha hora, lugar y detalle de lo ocurrido.
-  Facturas originales gastos médicos.
-  Valoración clínica en caso de ser necesario.