



## **Aviso de Siniestro**

El Consumidor de Seguros, siempre que se encuentre legitimado de acuerdo a lo que indique la póliza de seguros, al tener conocimiento de la ocurrencia de una pérdida o daño deberá poner en conocimiento de ello a la Compañía por medio de un Aviso de Siniestro. La interposición de este Aviso de Siniestro no deberá exceder de siete (7) días hábiles desde la fecha en que ocurrió el siniestro o desde que se tuvo conocimiento del mismo.

## **Modalidades y Horario de Presentación del Aviso de Siniestro**

La interposición del Aviso de Siniestro se podrá hacer mediante las siguientes modalidades, de acuerdo al procedimiento que se describirá a continuación en cada una:

**Personal:** El Consumidor de Seguros podrá apersonarse en las oficinas que disponga la Compañía y proporcionar la información necesaria mediante una carta o Formulario diseñado para estos fines. Se debe aportar la siguiente documentación:

- El formulario de reclamación suministrado por la Compañía completo.
- Fotocopia de la cédula de identidad del Asegurado Titular fallecido u ocupantes por ambos lados. En el caso de extranjeros deberá presentar fotocopia de documento válido de identidad o pasaporte de todas sus páginas.
- Original y copia del Certificado de Defunción del Asegurado Titular u ocupantes expedido por el Registro Civil.
- Carta de solicitud del reembolso indicando claramente el número de reclamación con fecha y hora de solicitud del servicio, nombre y número de identificación del Asegurado Titular u ocupantes fallecidos, fecha y lugar del fallecimiento, número de la Póliza, y relación completa de los documentos aportados.
- Original de la factura expedida por la empresa prestadora de los Servicios Funerarios, así como los originales de las facturas de los servicios adicionales correspondientes.
- En caso del Asegurado Titular, si el fallecimiento ocurre fuera de Costa Rica, se deberá aportar:
  - Certificación del acta de defunción expedida por la autoridad competente del país donde falleció;
  - Certificación del documento de cremación o sepultura en el país donde falleció (en caso de existir).
  - Los documentos antes indicados deben entregarse con la certificación consular o el trámite de apostilla respectivo.

La Compañía recibirá el aviso y comunicará al Consumidor de Seguros su número de trámite a efectos de hacer el seguimiento del mismo. El horario de atención en esta modalidad será de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

**Correo electrónico:** El Aviso de Siniestro se podrá hacer mediante el envío de un correo electrónico a la dirección: [kruiz@memorialinternational.com](mailto:kruiz@memorialinternational.com) o [mgonzalez@memorialinternational.com](mailto:mgonzalez@memorialinternational.com), desde donde se confirmará la recepción, se asignará un número de trámite y se solicitará la información necesaria para el análisis del reclamo y eventual prestación del servicio. Una vez dado el Aviso de Siniestro y en caso de ser requerido por la Compañía, el Consumidor de Seguros tendrá un plazo de treinta (30) días naturales para formalizar el Aviso de Siniestro mediante la presentación de una

carta o Formulario diseñado para estos fines en las oficinas que disponga la Compañía. Se debe aportar la siguiente documentación:

- El formulario de reclamación suministrado por la Compañía completo.
- Fotocopia de la cédula de identidad del Asegurado Titular fallecido u ocupantes por ambos lados. En el caso de extranjeros deberá presentar fotocopia de documento válido de identidad o pasaporte de todas sus páginas.
- Original y copia del Certificado de Defunción del Asegurado Titular u ocupantes expedido por el Registro Civil.
- Carta de solicitud del reembolso indicando claramente el número de reclamación con fecha y hora de solicitud del servicio, nombre y número de identificación del Asegurado Titular u ocupantes fallecidos, fecha y lugar del fallecimiento, número de la Póliza, y relación completa de los documentos aportados.
- Original de la factura expedida por la empresa prestadora de los Servicios Funerarios, así como los originales de las facturas de los servicios adicionales correspondientes.
- En caso del Asegurado Titular, si el fallecimiento ocurre fuera de Costa Rica, se deberá aportar:
  - Certificación del acta de defunción expedida por la autoridad competente del país donde falleció;
  - Certificación del documento de cremación o sepultura en el país donde falleció (en caso de existir).
  - Los documentos antes indicados deben entregarse con la certificación consular o el trámite de apostilla respectivo.

Para el Aviso de Siniestro el horario de atención en esta modalidad será las 24 horas del día durante los 365 días del año. Para la formalización del Aviso de Siniestro el horario de atención será de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

**Telefónica:** El Aviso de Siniestro se podrá hacer mediante vía telefónica al número 2503-2772. Asimismo, se podrá efectuar mediante llamada telefónica con el Administrador de la Red de Servicios Funerarios a los teléfonos (506) 4052-5354, (506) 4052-5355, (506) 4052-5356. La Compañía recibirá el Aviso de Siniestro y comunicará al Consumidor de Seguros su número de trámite para continuar con el seguimiento del mismo. El operador de la llamada telefónica procederá de la siguiente forma:

- El operador indicará al solicitante del servicio que la llamada telefónica será grabada con el propósito de controlar la calidad del servicio, así como la fecha y hora de la solicitud del mismo.
- El operador solicitará el número de la Póliza y el número de la cédula de identidad del Asegurado Titular.
- El operador realizará algunas preguntas básicas y confirmará la procedencia de la reclamación.
- El operador asignará un número de reclamación y lo informará claramente al solicitante, indicándole la hora exacta de la solicitud del servicio.
- El operador solicitará un número telefónico o una dirección de correo electrónico para confirmarle este número y la hora exacta de la reclamación.

- Dentro de las siguientes cinco (5) horas al momento de la llamada realizada por el solicitante, el operador indicará al solicitante el nombre del (os) Proveedor (es) de Servicios Funerarios de la zona donde se encuentra el fallecido, así como las condiciones en que será atendido, los servicios que le serán prestados y el alcance de la Cobertura.
- Una vez el operador del Administrador de la Red de Servicios Funerarios reciba la aceptación del Reclamante, coordinará la prestación del servicio.
- El operador del Administrador de la Red de Servicios Funerarios informará al solicitante telefónicamente la forma y hora en que recibirá el servicio.

Una vez dado el Aviso de Siniestro y en caso de ser requerido por la Compañía, el Consumidor de Seguros tendrá un plazo de treinta (30) días naturales para formalizar el Aviso de Siniestro mediante la presentación de una carta o Formulario diseñado para estos fines en las oficinas que disponga la Compañía. Se debe aportar la siguiente documentación:

- El formulario de reclamación suministrado por la Compañía completo.
- Fotocopia de la cédula de identidad del Asegurado Titular fallecido u ocupantes por ambos lados. En el caso de extranjeros deberá presentar fotocopia de documento válido de identidad o pasaporte de todas sus páginas.
- Original y copia del Certificado de Defunción del Asegurado Titular u ocupantes expedido por el Registro Civil.
- Carta de solicitud del reembolso indicando claramente el número de reclamación con fecha y hora de solicitud del servicio, nombre y número de identificación del Asegurado Titular u ocupantes fallecidos, fecha y lugar del fallecimiento, número de la Póliza, y relación completa de los documentos aportados.
- Original de la factura expedida por la empresa prestadora de los Servicios Funerarios, así como los originales de las facturas de los servicios adicionales correspondientes.
- En caso del Asegurado Titular, si el fallecimiento ocurre fuera de Costa Rica, se deberá aportar:
  - Certificación del acta de defunción expedida por la autoridad competente del país donde falleció;
  - Certificación del documento de cremación o sepultura en el país donde falleció (en caso de existir).
  - Los documentos antes indicados deben entregarse con la certificación consular o el trámite de apostilla respectivo.

Para el Aviso de Siniestro el horario de atención en esta modalidad será las 24 horas del día durante los 365 días del año. Para la formalización del Aviso de Siniestro el horario de atención será de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

En caso de que el Aviso de Siniestro se realice por medio del agente de seguros, la sociedad agencia de seguros, el corredor de seguros, el operador de seguros autoexpedibles o el tomador de seguros en los seguros colectivos, para todos los casos, deberán dar traslado de dicho Aviso de Siniestro de manera inmediata.

En todas las modalidades indicadas anteriormente (personal, correo electrónico, telefónica) el Consumidor de Seguros tendrá la posibilidad de presentar los documentos y pruebas que considere necesarias, de acuerdo a las condiciones contractuales de la póliza de seguros como respaldo a su

solicitud de indemnización. La Compañía de Seguros se reserva el derecho de solicitar documentos adicionales que permitan esclarecer lo ocurrido o verificar la pérdida, según sea necesario.

#### **Plazo para aportar información pendiente del Reclamo**

Cuando la Compañía revise la información presentada y detecte la falta de requisitos para la presentación de un reclamo, comunicará el requerimiento a los Beneficiarios del Asegurado Titular u ocupantes de los gastos emergentes en un plazo no mayor de cinco (5) días naturales.

El solicitante de los gastos de servicios funerarios o indemnización por fallecimiento, tendrá quince (15) días naturales a partir de la notificación, para presentar la documentación que está pendiente. Sin perjuicio de lo anterior, el plazo que tendrá la Compañía para resolver cualquier reclamación de siniestro que se presente de conformidad con la presente cláusula, empezará a contar a partir del momento en que el interesado presente todos los requisitos que se establecen en esta cláusula.

#### **Plazo para Resolver el Reclamo**

De acuerdo a lo indicado en el artículo 4 de la Ley N° 8653 y el artículo 48 de la Ley N° 8956 la Compañía deberá dar respuesta al Consumidor de Seguros ante un Aviso de Siniestro dentro del plazo de treinta (30) días naturales, los cuales corren a partir de la fecha de cumplimiento de la totalidad de la documentación.

#### **Aceptación del Reclamo y pago de la Indemnización**

En los casos en que sea aceptada por la Compañía la solicitud de indemnización presentada por el Consumidor, la Compañía procederá al pago o la ejecución de la prestación, dentro de un plazo de máximo de 30 (treinta) días naturales, contados a partir de la aceptación del reclamo.

#### **Declinación del Reclamo, Revisión e Instancia de Atención del Consumidor de Seguros**

**Declinación:** En aquellos casos que proceda la declinación del reclamo, la Compañía lo comunicará por escrito al Asegurado o al(los) Beneficiario(s), según sea el caso, cualquier resolución o requerimiento que emita referente a la tramitación del reclamo.

**Revisión:** Cualquier Asegurado o Beneficiario(s), según sea el caso, está autorizado para solicitar la revisión del reclamo ante la Compañía. Dicha revisión podrá presentarla directamente en la Compañía. Para que dicha revisión proceda, deberá presentar su alegato por escrito y aportar las pruebas correspondientes.

**Instancia de atención del Consumidor de Seguros:** En caso de persistir la declinación de la cobertura del seguro, el Asegurado o Beneficiario, según sea el caso, podrá acudir a esta instancia, que ejerce sus funciones con absoluta independencia de la dependencia de la Compañía que declinó el reclamo, con el objeto de ser atendida resuelta su reclamación. Dicha instancia está revelada en la página web de la Compañía.