



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 por los siguientes medios:

- Llamando a ASSA servicio al cliente al teléfono 2503-2772 o mediante correo electrónico reclamocr@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 es 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.