

## **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 deben de describir en detalle los siguientes datos:

- Fecha de siniestro (día, mes, año) y hora.
- Detalles del evento.
- Características de los daños del bien siniestrado.
- Lugar donde ocurrió el siniestro.
- Dirección y teléfono para comunicarse.
- Persona a entrevistar para la inspección.

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: [reclamoscr@assanet.com](mailto:reclamoscr@assanet.com)., desde donde se confirmará la recepción y se asignará un número de trámite. Una vez dado el Aviso de Siniestro, 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 deben de describir en detalle los siguientes datos:

- Fecha de siniestro (día, mes, año) y hora.
- Detalles del evento.
- Características de los daños del bien siniestrado.
- Lugar donde ocurrió el siniestro.
- Dirección y teléfono para comunicarse.
- Persona a entrevistar para la inspección.

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. En el caso de Seguros de Automóviles, los Avisos de accidente se atenderán mediante la línea

ASSAmóvil al número 800-800-2772. La Compañía recibirá el Aviso de Siniestro y comunicará al Consumidor de Seguros su número de trámite para continuar con el seguimiento del mismo. O bien recibirá el aviso de accidente para lo cual se le asignará un número en la boleta de accidente, con el cual deberá comunicarse a las oficinas de ASSA para que le brinden el número de reclamo.

Una vez dado el Aviso de Siniestro, 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 deben de describir en detalle los siguientes datos:

- Fecha de siniestro (día, mes, año) y hora.
- Detalles del evento.
- Características de los daños del bien siniestrado.
- Lugar donde ocurrió el siniestro.
- Dirección y teléfono para comunicarse.
- Persona a entrevistar para la inspección.

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.

Para cobertura con la póliza de Gastos Médicos, se deberá comunicar al teléfono 2503-2772 (opción 3), para coordinaciones médicas y emergencias.

**Fax:** El Aviso de Siniestro se podrá hacer mediante el envío de un fax al número 2503-2797. La Compañía recibirá el Aviso de Siniestro, confirmará la recepción del mismo y asignará un número de trámite para continuar con el seguimiento. Una vez dado el Aviso de Siniestro, 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 deben de describir en detalle los siguientes datos:

- Fecha de siniestro (día, mes, año) y hora.
- Detalles del evento.
- Características de los daños del bien siniestrado.
- Lugar donde ocurrió el siniestro.
- Dirección y teléfono para comunicarse.
- Persona a entrevistar para la inspección.

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 o fax) 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.

### **Servicios de Asistencia**

Los servicios de asistencia de las diferentes pólizas de seguros que se requieran se deberán coordinar a través de la línea de atención al número 800-800-2772.

### **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 de la Solicitud de Indemnización**

En los casos en que sea aceptada por la Compañía la solicitud de indemnización presentada por el Consumidor de Seguros se le comunicará esta decisión mediante el medio que se haya establecido para esto y 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.

### **Rechazo de la Solicitud de Indemnización**

En caso de que se determine que el siniestro no posee cobertura o existen diferencias en relación con el monto de reclamación, se solicitará aprobación a la Gerencia de Reclamos para declinar e informar al Consumidor de Seguros por escrito de la decisión mediante una resolución motivada la cual deberá de explicar las razones de la decisión y que permita una clara y adecuada comprensión de los motivos de la decisión adoptada, exponiendo los hechos y la disposición contractual en que se fundamenta.

Se deberá de acreditar las pruebas que de manera fehaciente motiven el rechazo salvaguardando la tutela de la información sensible y no divulgada de la Compañía. Para ello, se deberá de informar detalladamente, los motivos que sustentan el rechazo especialmente cuando se deba al origen de una exclusión prevista en la póliza de seguros. En la citada comunicación, la Compañía podrá en conocimiento del Consumidor de Seguros, las diferentes instancias a las que podría acudir en el supuesto que no se encuentre conforme con los fundamentos que sustentan el rechazo del siniestro.