

MANUAL PARA EL TRÁMITE DE SINIESTROS

GENERALIDADES

Ante la ocurrencia de cualquier evento que esté efectivamente cubierto, o pudiera tener cobertura bajo cualquier seguro contratado por usted o su empresa, tome las siguientes medidas:

a. Tome todas las medidas que razonablemente estén a su alcance para evitar la propagación o agravación del siniestro.

b. De aviso inmediato (vía internet, telefónica o escrita) a Tecniseguros sobre la ocurrencia del hecho, y siga las instrucciones y recomendaciones que se le indiquen. Si el evento cuenta con cobertura se seguirá adelante con el trámite normal del siniestro, sin embargo, si el evento a su juicio carece de cobertura no deje de reportarlo a Tecniseguros quienes como sus Asesores, estudiaremos las alternativas de cobertura o recomendaremos el cierre del expediente, según sea el caso. Con esto siempre se cumplirá con los plazos de reporte que establece en contrato de seguro.

c. En caso de haber terceras personas afectadas (lesiones corporales o daños a propiedad de terceros) no negocie, pacte o realice pagos de ningún tipo sin la autorización y/o intervención previa de Tecniseguros o la Aseguradora.

d. No realice reparaciones, arreglos o reemplazos del o los bienes afectados sin la inspección y autorización previa de Tecniseguros o la Aseguradora.

Nota: Recuerde que el Corredor de Seguros es su mejor aliado en el trámite de un siniestro.

Realice toda gestión a través del Departamento de servicio al Cliente (DSC) de Tecniseguros y siga fielmente todas las instrucciones para garantizar un buen servicio y una indemnización justa y ágil.

PARTICULARIDADES.-

A continuación encontrará algunas particularidades que deben seguirse en caso de siniestro, según el seguro afectado:

1. INCENDIO Y LINEAS ALIADAS (terremoto, inundación, vidrios, etc.)

Luego de seguir las instrucciones arriba mencionadas, disponga que se prepare la siguiente documentación que sustentará la reclamación y posterior indemnización:

- Carta detallando circunstancias del siniestro, pérdidas o daños y el monto estimado
- Informe de bomberos (en caso de incendio o eventos catastróficos)
- Documentos contables que sustenten la preexistencia de los bienes afectados

- Facturas proformas de las reparaciones
- Facturas definitivas (una vez aprobado el presupuesto)

2. ROBO / DINERO

Luego de seguir las instrucciones arriba mencionadas, realice en forma inmediata la denuncia a las autoridades competentes (ya sea directamente o a través del tramitador de Tecniseguros) y disponga que se prepare la siguiente documentación que sustentará la reclamación y la posterior indemnización.

- Carta detallando circunstancias del siniestro, pérdidas o daños y el monto estimado
- Copia de la denuncia
- Informe final de las investigaciones de la Policía (dependiendo del caso)
- Documentos contables que sustenten la pérdida
- Detalle valorado de la pérdida
- Informe de la empresa de seguridad

3. FIDELIDAD

Este es uno de los seguros que entraña mayor complejidad en la reclamación de un pérdida, ya que envuelve aspectos tanto contables como legales que suelen ser muy delicados. Toda vez que este seguro se extienda a cubrir pérdidas causadas por empleados de la empresa asegurada tipificados como delitos en nuestra legislación, se exigirá que el Asegurado cumpla con lo siguiente:

- a. La mayoría de seguros de fidelidad establece un plazo de descubrimiento del ilícito de 6 meses, por lo que se espera que la empresa cuente con los mecanismos de control y supervisión adecuados que permitan evitar o detectar este tipo de hechos. Por esta razón sólo se cubrirán las pérdidas que hayan ocurrido dentro de los 6 meses anteriores a la fecha de descubrimiento.
- b. El asegurado deberá identificar al o los empleados infieles y realizar la denuncia respectiva a las autoridades.
- c. El asegurado deberá iniciar las acciones legales penales correspondiente con el auspicio de su abogado, Este proceso penal debe ser llevado a cabo de la manera más prolija posible, ya que será un elemento importante a considerarse por parte de la Aseguradora para proceder con la indemnización del siniestro.
- d. Una vez que se cumpla con esta etapa inicial del proceso penal., y de cumplirse con las necesidades de sustentación contable de la pérdida, la Aseguradora procederá con la indemnización y será libre de continuar o no con el proceso legal ante los acusados con los fines de recuperación.

Luego de seguir las instrucciones arriba mencionadas, realice en forma inmediata la denuncia a las autoridades competentes (ya sea directamente o a través del tramitador

de Tecniseguros) y disponga que se prepare la siguiente documentación que sustentará la reclamación y la posterior indemnización:

- Carta detallando circunstancias del siniestro, pérdidas o daños y el monto estimado
- Documentos contables que sustenten la preexistencia de los bienes o dinero robados
- Denuncia ante el Fiscal del Distrito
- Resultados de la indagación previa realizada por la Fiscalía y la Policía Judicial
- Inicio de Instrucción Fiscal
- Dictamen Fiscal acusatorio
- Auto Llamamiento a juicio
- Copia completa del Proceso Judicial Instaurado
- Informe de Auditoría
- Documentos contables que requiere la aseguradora (facturas, libros, etc., que sirvan para establecer el monto del reclamo)
- Copia de la liquidación de haberes del o los empleados infieles
- Copia del Aviso de Entrada-Salida
- Copia de la Carpeta Personal del o los empleados infieles

4. ACCIDENTES PERSONALES

Luego de seguir las instrucciones arriba mencionadas, disponga que se prepare la siguiente documentación que sustentará la reclamación y posterior indemnización:

En caso de Muerte:

- Aviso de Accidente (con toda la información requerida)
- Aviso de defunción
- Protocolo de autopsia
- Partida de nacimiento
- Certificado médico
- Copia de cédula de identidad

En caso de Gastos Médicos:

- Aviso de Accidente debidamente firmado y sellado por el médico tratante
- Certificados médicos
- Facturas o recibos
- Recetas
- Copia de los tres últimos roles de pago

5. TRANSPORTE IMPORTACIONES O EXPORTACIONES

Luego de seguir las instrucciones arriba mencionadas, realice de forma inmediata las Cartas Protesto al o los responsables o posibles responsables de la pérdida. Los transportistas han fijado plazos máximos para que le sea presentada la reclamación por escrito y debidamente documentada así:

- Marítimo: Dentro de los 21 días desde la llegada del buque al puerto
- Aéreo: Dentro de los 14 días siguientes a la fecha de arribo al aeropuerto
- Terrestre: Dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de arribo de la mercadería

Disponga que se prepare la siguiente documentación que sustentará la reclamación y posterior indemnización. Recuerde que toda póliza de seguro de transporte, establece un plazo máximo de 10 meses para la presentación de la documentación sustentadora del siniestro:

- Original de la póliza o aplicación
- Cartas protesto a los responsables de la pérdida con fé de recepción
- Original de la Factura Comercial
- Original de la Lista de Empaque (packing list)
- Original del Conocimiento de Embarque ó Guía Aérea
- Fotocopia del DUI
- Certificado de Compañía Naviera o de la Compañía de Aviación
- Certificado de Autoridad Portuaria o de Aduana
- Guía del transportista Terrestre
- Detalle valorizado de la pérdida
- Copia de acta de inspección

6. TRANSPORTE INTERNO

Luego de seguir las instrucciones arriba mencionadas, realice en forma inmediata la denuncia a las autoridades competentes en caso de robo (ya sea directamente o a través del tramitador de Tecniseguros) y disponga que se prepare la siguiente documentación que sustentará la reclamación y la posterior indemnización:

- Carta de presentación formal del siniestro
- Denuncia a las autoridades competentes (en caso de robo)
- Guía o factura de despacho
- Guía del transportista terrestre
- Carta Protesto al transportista
- Detalle valorizado de la pérdida

7. EQUIPO ELECTRÓNICO

Luego de seguir las instrucciones arriba mencionadas, realice en forma inmediata la denuncia a las autoridades competentes en caso de robo (ya sea directamente o a través del tramitador de Tecniseguros), haga que el equipo sea revisado por su técnico de confianza quien deberá emitir un informe técnico señalando causas del daño y consecuencias, y disponga que se prepare la siguiente documentación que sustentará la reclamación y la posterior indemnización:

- Carta de presentación formal del siniestro
- Informe técnico
- Proformas de reparación o reposición
- Factura de reparación o reemplazo (una vez aprobado el presupuesto)
- Copia del contrato de mantenimiento (dependiendo del caso)

8. VEHÍCULOS

Para todo reclamo de vehículos:

- Aviso de Accidente debidamente lleno
- Copias de licencia y matrícula
- Parte policial o denuncia a las autoridades
- Facturas proformas de reparación y/o reposición
- Facturas definitivas (previa autorización de reparación por parte de Tecniseguros o Aseguradora)

Si existen terceros afectados, adicionalmente:

- Copia de licencia y matrícula del tercero afectado
- Facturas proformas

En caso de pérdida total, adicionalmente:

a. Por Robo

- Denuncia a las autoridades
- Denuncia a la radio patrulla
- Matrícula original o título de propiedad
- Llaves del vehículo
- Matrícula Original
- 3 Contratos de compra - venta debidamente firmados al anverso y al reverso
- Fotocopia de cédula de identidad del dueño del vehículo y de su cónyuge
- Certificado del Registro Mercantil
- Certificado de Gravámen de la Policía
- A los 60 días del robo informe final de la Policía, sobre las investigaciones realizadas y resultados obtenidos

b. Por daños

- Llaves
- Matrícula Original
- 3 Contratos de Compra Venta debidamente firmados al anverso y al reverso
- Fotocopia de cédula de identidad del dueño del vehículo y su cónyuge
- Certificado del registro Mercantil
- Certificado de Gravámen de la Policía
- Proforma de reparación
- Informe técnico de los daños