

ANEXO 1

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN CASO DE SINIESTROS



**EN CASO DE QUE OCURRA UN SINIESTRO,
USTED SABE QUE HACER?**

¿CÓMO ACTUAR EN CASO DE SINIESTROS?

Los procedimientos a seguir en caso de siniestros, así como la documentación de respaldo que –por lo general – debe acompañar cada reclamo, se desarrollan en la presente guía dividida por ramo de seguro contratado.

LINEAMIENTOS GENERALES EN CASO DE SINIESTRO:

- Cada póliza, así como sus cláusulas o anexos de coberturas especiales contienen precisiones sobre los alcances del seguro (lo que cubre), menciona los riesgos no cubiertos o limitaciones (Exclusiones) e indica qué procedimientos debe seguir el asegurado durante la vigencia de la Póliza y en caso de siniestros (En cada caso o ramo).
- También se encuentran en la póliza definiciones de términos que aparecen en el contrato (póliza) o aclaraciones que evitan diferentes interpretaciones sobre un tema.
- Se recomienda leer toda la documentación alcanzada (condiciones generales, particulares, anexos, etc.) y formular las consultas pertinentes, pues resulta conveniente tener claros los conceptos antes de la ocurrencia de un siniestro, especialmente las obligaciones del Asegurado antes, durante y después del mismo.

Es fundamental tener claras las obligaciones referidas a condiciones mínimas de seguridad que son exigidas por la aseguradora para disminuir los riesgos, condiciones que los asegurados deben cumplir para tener derecho a cobertura.

Sugerimos implementar, revisar y difundir adecuadamente estas medidas (ver cláusulas de garantía, cláusulas especiales y condiciones precedentes).

AVISO DE SINIESTRO A CONSESO LTDA.

- **Es fundamental dar el aviso inmediato a Conseso Ltda., por vía telefónica o electrónica, se debe tomar en cuenta que el plazo de aviso a la aseguradora es de 3 días (de acuerdo al Art.1028 del Código de Comercio).**
- Nuestro personal orientará sobre la forma de proceder al momento de la emergencia y en la medida de lo posible asistirá de inmediato al lugar del siniestro.
- Este aviso deberá formalizarse por escrito a la compañía y a Conseso Ltda., por la vía más rápida (Carta o Mail), dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia.

- **La aseguradora no asumirá ninguna pérdida o daños, si estos no le hubieran sido notificados por escrito en los plazos establecidos en la póliza y/o en el Código de Comercio** (el que fuera mayor)

ATENCIÓN Y POSTERIOR SEGUIMIENTO DEL RECLAMO

- La Aseguradora o el Perito Ajustador designado para atender el caso, solicitará toda la documentación que estime necesaria para el análisis, ajuste, liquidación y posterior Pago del Siniestro en caso de que el mismo tenga cobertura. Nosotros le enviaremos la solicitud de documentación con carta formal inmediatamente de que recibamos la misma por parte de la compañía.
- El Área responsable de los Seguros de su empresa o la persona responsable o el asegurado, debe consolidar la documentación requerida y enviarnos la misma con carta formal en el plazo más breve posible para que Conseso Ltda. la revise y la envíe a la aseguradora.
- Es importante aclarar que la aseguradora tiene un plazo de 30 días para pronunciarse respecto del siniestro desde la fecha que recibe toda la documentación requerida, vencido ese plazo se presume la aceptación del mismo por parte de la Compañía de Seguros.
- Sin embargo, si la aseguradora dentro del plazo de 30 días analiza la documentación y considera pertinente pedir aclaraciones a lo enviado o documentación adicional, los plazos de pronunciamiento solo correrán una vez el asegurado envíe esta documentación adicional.
- Conseso Ltda. se ocupará de la revisión y seguimiento de todo el reclamo de manera que:
 - Se completen los requerimientos de la Aseguradora en el menor plazo,
 - La documentación solicitada por la aseguradora sea la adecuada
 - La documentación entregada a la aseguradora sea la adecuada y esté completa
 - Se cumplan los plazos de Ley
 - Se obtenga la indemnización que corresponda en el menor tiempo posible
- Una vez la compañía se pronuncie sobre el siniestro y si este es procedente la compañía tiene un plazo de 60 días para realizar la indemnización del siniestro al asegurado. Si en su caso el siniestro no fuera procedente y el asegurado discrepa de esta decisión, el asegurado puede optar por un arbitraje, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Seguros

OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

- El Asegurado debe denunciar el siniestro dentro de los plazos establecidos por Ley y en la Póliza

- Cuantificar las pérdidas sufridas por el siniestro
- El asegurado está en la obligación de subrogar sus derechos de repetición a favor de la Compañía de Seguros sobre todas las acciones que tenga contra terceros responsables del siniestro.
- Es obligación del asegurado preservar los derechos de repetición de la compañía, por lo que **por ningún motivo deben obrar de tal manera que se invalide este derecho.**
- El asegurado está obligada a emplear los medios de que disponga para impedir la agravación de los daños y **salvar o conservar los bienes dañados.**

RESTRICCIONES PARA EL ASEGURADO:

- **El Asegurado no debe exponerse en forma temeraria a ningún peligro, aunque el mismo se encuentre cubierto por la póliza.**
- **Sin previo consentimiento de la Compañía, el Asegurado:**
 - **NO** puede llegar a ningún tipo de Acuerdo Transaccional con terceros,
 - **NO** puede desarmar, desmontar, reconstruir, reparar y/o remplazar los bienes dañados.

DOLO O MALA FE

- La Cía. de Seguros queda relevada de toda Responsabilidad si el Asegurado efectúa declaraciones falsas o fraudulentas, si presenta una reclamación fraudulenta, engañosa o apoyada en declaraciones falsas; si emplea medios o documentos engañosos o dolosos para sustentar una reclamación; o si la pérdida, daño o destrucción han sido causados intencionalmente por el asegurado o con su complicidad.

RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS PARA CASOS DE SINIESTROS QUE AFECTAN LA PÓLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES

Siempre tomando en cuenta lo mencionado en los LINEAMIENTOS GENERALES MENCIONADOS anteriormente, a continuación se detallan los puntos específicos a seguir en caso de siniestros que afecten los siguientes ramos:

- Seguro de Accidentes Personales Grupo
- Seguro de Accidentes Personales Individual

EN EL SISTEMA ABIERTO: En caso de accidente el asegurado podrá acudir a los centros médicos de su preferencia, en cuyo caso se procederá con el reembolso de acuerdo al arancel médico, con la presentación de los siguientes documentos:

- Formulario firmado por el médico tratante
- Recetas de medicamentos
- Facturas de las recetas emitidas a nombre de la Aseguradora (en su defecto se le descontará el impuesto)
- Solicitud de exámenes complementarios, que usualmente deben ser previamente aprobados por la Aseguradora.

EN EL SISTEMA CERRADO: El asegurado acudirá a los centros autorizados de acuerdo a listado adjunto a la póliza.

OBLIGACIONES DEL ASEGURADO

1. Realizar la denuncia a CONSESO Ltda. y/o a la Aseguradora de manera inmediata.
2. Informar a CONSESO Ltda. en que clínica o centro médico se encuentra el accidentado para que la Aseguradora pueda enviar al Auditor Médico y colaborar con una atención rápida, si correspondiera.
3. En caso de tratarse de un fallecimiento o en casos de lesiones por asalto y/o atraco, se deberá realizar la denuncia ante las autoridades competentes
4. Será requisito la presentación de la declaratoria de herederos en caso de fallecimiento, solo cuando no se haya procedido con el llenado del formulario solicitado la póliza, en caso de haberse llenado el formulario y encontrarse nombrados los beneficiarios se omite este requisito.

DERECHOS DE LA COMPAÑÍA

5. La Cía. de Seguros queda relevada de toda Responsabilidad si el asegurado presenta una reclamación fraudulenta, engañosa o apoyada en declaraciones falsas; si emplea

medios o documentos engañosos o dolosos para sustentar una reclamación; o si la pérdida, daño o destrucción han sido causados intencionalmente por el asegurado o con su complicidad.

6. El seguro no obliga a la Compañía, si no se deja libre acceso a los médicos u otros funcionarios, autorizados por la Compañía, para la revisión de los pacientes cubiertos por la Póliza
7. En Caso de fallecimiento del Asegurado, la Compañía se reserva el derecho de exigir autopsia o la exhumación del cadáver para establecer las causas de la muerte, debiendo los sucesores o beneficiarios prestar su conformidad y concurso si fueren imprescindibles, para la obtención de las correspondientes autorizaciones oficiales.

DOCUMENTACIÓN PRELIMINAR A SER REQUERIDA EN CASO DE SINIESTRO

ACCIDENTES PERSONALES			
ITEM	MUERTE ACCIDENTAL	INVALIDEZ TOTAL Y/O PARCIAL PERMANENTE	GASTOS MEDICOS
Aviso inmediato a Conseso, quién dará instrucciones	X	X	X
Aviso escrito (fax o correo electrónico) a Conseso, (máximo en 24 horas)	X	X	X
Denuncia de accidentes personales debidamente llenado	X	X	X
fotocopia de cedula de identidad del accidentado	X	X	X
Certificado de defunción original	X		
Certificado Médico Forense	X		
Certificado de nacimiento original del accidentado	X		
Declaratoria de herederos original o copia legalizada	X		
Certificado de nacimiento original de los herederos	X		
Fotocopia de la cedula de identidad de los herederos	X		
Informe de la autoridad competente que acudió al hecho	X		
Fotocopia del contrato de trabajo que demuestre la relación laboral entre el asegurado y el accidentado (Si corresponde)	X	X	X
Copia de las últimas tres boletas de pago del accidentado	X	X	X
Informe del médico que atendió al accidentado y/o del médico tratante	X	X	X
Recetas de Medicamentos		X	X
Placas de RX, Tomografías u otros, adjuntando el informe correspondiente		X	X
Proforma por atenciones de la clínica (Si corresponde)		X	X
Certificación del INSO en la cual se determina la invalidez		X	
Persona de contacto con la que la aseguradora pueda comunicarse	X	X	X

NOTA: Considerando las características del siniestro, la Compañía Aseguradora por intermedio de CONSESO Ltda., podrá solicitar al Asegurado otros documentos adicionales, para proseguir con el análisis del siniestro.

En caso de Invalidez permanente acudir al médico calificador determinado por la APS (Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros).