

I. ACEPTACIÓN DE LA PÓLIZA

La solicitud de seguro es la base del contrato. Si el Contratante y/o el Asegurado no estuviere de acuerdo con los términos del contrato suscrito o Póliza emitida por **Seguros LAFISE**, podrá resolverlo dentro de los treinta (30) días siguientes de haber recibido el contrato o Póliza, si no concordare con los términos de su solicitud. En el mismo plazo podrá solicitar la modificación de las condiciones del contrato. El silencio se entenderá como conformidad con la Póliza o contrato.

En caso de ocurrir un siniestro antes de solicitada y/o aceptada por **Seguros LAFISE** cualquier rectificación o modificación durante el tiempo establecido en el párrafo anterior, ambas partes se sujetarán a lo establecido en la Póliza. Se sujetarán a lo establecido en la Solicitud cuando, las condiciones de la Póliza de Seguros no concuerden con la solicitud del Contratante y/o el Asegurado, habiendo éste pagado la prima correspondiente a lo solicitado.

II. PROCEDIMIENTOS EN CASOS DE SINIESTROS

Al ocurrir cualquier pérdida o daño, el Asegurado deberá cumplir con lo siguiente:

A) AVISO DE SINIESTRO

A.1 Seguros LAFISE

El Asegurado o conductor del vehículo asegurado, acompañante o familiar que tuviere conocimiento del accidente de tránsito, debe notificar a **Seguros LAFISE, S.A.** al momento de ocurrencia del accidente, para procurar la ayuda y asistencia adecuada, en los casos que el conductor del vehículo asegurado resulte lesionado y tuviese que ser trasladado a una unidad de salud; él o el familiar deberá dar aviso del siniestro al día siguiente o en un plazo máximo de hasta 3 días hábiles posterior a la ocurrencia del mismo o cuando lo haya conocido o debido conocer para formalizar el aviso. La notificación de siniestros se podrá realizar a través de cualquiera de los siguientes medios disponibles:

- a) Llamando a 1800-4040, Asistencia de **Seguros LAFISE** disponible las 24 horas.
- b) WhatsApp de reclamos: 8794-4040.
- c) Notificando su reclamo por correo electrónico a la dirección: reclamos-slmi@seguroslafise.info
- d) Llamando al 2255-8484 (Opción 2) en horario laboral, Call Center de **Seguros LAFISE**.
- e) Presentándose a las oficinas centrales de **Seguros LAFISE** o a través de nuestro representante de **Seguros LAFISE** ubicado en cualquier sucursal de **Banco LAFISE Bancentro**, en horarios de oficina.

Tras la ocurrencia del siniestro, **Seguros LAFISE** podrá hacerse presente por medio de sus técnicos a verificar y constatar los daños.

A.2 Policía Nacional de Tránsito

El Asegurado o conductor del vehículo asegurado, acompañante, o familiar que tuviere conocimiento del accidente de tránsito, deberá notificar en el momento que ocurra el accidente a la autoridad policial más cercana, para la obtención del Certificado de Accidente o el documento que corresponda; salvo que existieran lesionados o muertos, en cuyo caso se deberá interponer la denuncia correspondiente y presentar fotocopia de la misma.

Nota: **Seguros LAFISE** quedará relevada de la obligación de indemnizar, si el Asegurado incumpliere las obligaciones establecidas en estos incisos. Así mismo, los plazos antes mencionados podrán ampliarse por **Seguros LAFISE**, siempre que se le demostre la imposibilidad de cumplir con los requisitos exigidos en el tiempo fijado.

B) MEDIDAS DE SALVAGUARDA

En caso de siniestro que amerite indemnización de acuerdo con esta Póliza, el Asegurado deberá hacer cuanto le sea posible para evitar o atenuar el daño y tomar las medidas necesarias y oportunas para evitar que sobrevengan pérdidas o daños ulteriores. En consecuencia, no deberá abandonar el vehículo siniestrado sin tomar las precauciones necesarias para evitar daños, pérdidas o perjuicios adicionales. En caso de abandono, dichos daños adicionales correrán a cargo del Asegurado.

El Asegurado deberá realizar las gestiones pertinentes para poner el vehículo asegurado en condiciones de arrastre y el traslado del mismo hasta el lugar donde haya de ser resguardado, o bien garantizar el cuidado o vigilancia del vehículo, si no pudiera moverse del lugar. Los gastos incurridos por este concepto, incluyendo maniobras de rescate (cuando amerite), serán reembolsados por **Seguros LAFISE**, hasta por el monto indicado en las Condiciones Particulares, bajo el rubro de Gastos de Salvamento. Cualquier exceso será a cargo del Asegurado.

C) FORMALIZACIÓN DEL SINIESTRO

El Asegurado deberá formalizar su reclamo por escrito a **Seguros LAFISE** dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al siniestro, en los formularios que para este efecto ésta le facilitará, salvo casos de fuerza mayor los cuales deberán ser debidamente soportados y presentados a **Seguros LAFISE** junto con la formalización una vez la situación sea superada.

Si las condiciones y el mutuo consentimiento de los conductores o los vehículos lo permiten, de acuerdo a Ley 431, «Ley para el régimen de circulación vehicular e infracciones de tránsito», sus reformas y adiciones, se podrán movilizar hacia las orillas de las vías, a fin de restablecer prontamente la circulación vehicular, previa demarcación del lugar final de ubicación de los vehículos involucrados, de ser posible, fijar su posición con los medios técnicos al alcance. El Asegurado y/o conductor del vehículo asegurado deberá dirigirse a la Delegación de Policía más cercana con el objeto de sustentar y resolver por medio de un acta el accidente denunciado, poniendo en conocimiento de la autoridad de tránsito los hechos y circunstancias en que ocurrió.

El agente de seguridad de tránsito podrá hacerse presente en el lugar del accidente cuando así lo requiera alguna de las partes involucradas.

En los casos de Robo del vehículo asegurado, deberá ser reportado tan pronto como tenga conocimiento del mismo a **Seguros LAFISE** en los medios indicados en el inciso A.1 de esta Cláusula y poner la denuncia por escrito ante a la Autoridad competente, presentando el Asegurado dicha denuncia a **Seguros LAFISE**.

En los casos de Responsabilidad Civil en Exceso del Seguro Obligatorio, esta obligación de aviso deberá realizarla desde el momento en que el Asegurado hubiere tenido conocimiento de la existencia de las lesiones o muerte causados a terceros, o del daño a bienes de terceros, aun cuando no se considere culpable de los mismos.

En el caso de reclamos interpuestos por terceros bajo el Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil de Vehículo Automotor, el interesado deberá presentar junto con su reclamo, el Certificado de Accidente de Tránsito que contiene la resolución firme dictada por la Autoridad de Aplicación de la ley 431, ley para el régimen de circulación vehicular e infracciones de tránsito, sus reformas y adiciones, dentro de un plazo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de emisión del certificado. En los casos en que se tratare de dos o más los afectados o beneficiarios finales, éstos tendrán un plazo de treinta (30) días para presentar la documentación requerida para la tramitación de su reclamo. Una vez vencido este plazo, se tendrá por desistido el trámite de su reclamo, salvo aquellos casos en que por razones de salud del afectado le resulte materialmente imposible cumplir con los plazos, para tal efecto se deberá presentar la epicrisis médica firmada por el médico tratante. En este caso se liquidará el reclamo considerando únicamente a las personas perjudicadas que cumplieron en tiempo y forma con la tramitación del mismo.

Seguros LAFISE quedará relevada de la obligación de indemnizar, si el Asegurado incumpliera cualquiera de las obligaciones establecidas por esta Cláusula.

D) CONSERVACIÓN DEL ESTADO DE COSAS

Cuando el vehículo asegurado haya sufrido un accidente, el Asegurado no podrá alterar, reparar ni hacer cambios en las partes dañadas del mismo, mientras **Seguros LAFISE** no haya evaluado los daños y autorizado por escrito la reparación del mismo, y que pudieren hacer más difícil o imposible la determinación de la causa del accidente o siniestro.

Seguros LAFISE quedará relevada de las obligaciones nacidas de este contrato si el Asegurado incumpliere con lo establecido en esta cláusula.

III. COMPORTAMIENTO DEL ASEGURADO

El Asegurado no podrá ordenar la reparación del vehículo asegurado sin la inspección y autorización previa de **Seguros LAFISE**. Tampoco podrá admitir su responsabilidad total o parcial, ni negociar, pactar, ni hacer promesas de pago ni pagar cantidad alguna, sin el consentimiento previo y escrito de **Seguros LAFISE**, quedando entendido que la confesión de la materialidad de un hecho no implica aceptación de responsabilidad.

Seguros LAFISE no reconocerá las indemnizaciones aquí establecidas, si no hubiere otorgado previamente su autorización. Tampoco quedará obligada a reconocer adeudos, transacciones, o cualquier acto jurídico de naturaleza semejante o hechos concretados por el Asegurado, sin consentimiento previo de **Seguros LAFISE**.

El Asegurado coadyuvará con **Seguros LAFISE** en todas las diligencias administrativas o judiciales que se requieran para la atención de su reclamo o la salvaguarda de los derechos de subrogación de **Seguros LAFISE**.

La resistencia manifiesta, el entorpecimiento, el deseo de retardar o cualquier otro acto doloso del Asegurado que tienda a perjudicar los intereses de **Seguros LAFISE**, relevarán a ésta de sus obligaciones nacidas de este Contrato.

IV. REQUISITOS GENERALES (DOCUMENTOS)

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha del siniestro, el Asegurado deberá presentar declaración de pérdidas o daños indicando del modo más detallado y exacto cuál fue el valor de la pérdida, adjuntando proformas, presupuestos y documentos que soporten la reclamación.

El Asegurado se obliga a entregar a **Seguros LAFISE**, los siguientes documentos:

1. Aviso Oficial de Accidente, completado y firmado por el Asegurado, dentro de los tres (3) días hábiles posteriores al accidente.
2. Documentos probatorios del cliente:
 - a). Persona Natural: Documento de Identificación, según aplique (Cédula de Identidad, Residencia, Pasaporte, Certificado de nacimiento).
 - b). Persona Jurídica: Cédula RUC Actualizada, Poder de Representación inscrito, Cédula o Identificación del representante legal, Escritura de Constitución de la Sociedad.
3. Completar el formato de Perfil Integral del Beneficiario Final, sea persona natural o jurídica.
4. Fotocopia de Licencia de Conducir vigente con la categoría que le autorice conducir el vehículo asegurado.
5. Fotocopia de la Tarjeta de Circulación del vehículo. En caso de no estar a nombre del actual dueño, presentar Original y Fotocopia de Escritura de Compraventa.
6. Fotocopia del carnet de asegurado.
7. Presentar el vehículo para inspección o indicar dirección donde se encuentre en caso que no pueda rodar (excepto cobertura: Robo Total).
8. Presentar dos (2) presupuestos de Mano de Obra de los talleres que se encuentren debidamente autorizados por **Seguros LAFISE** y una (1) proforma de Repuestos. El Asegurado podrá llamar, consultar en la página web o presentarse a las oficinas de **Seguros LAFISE** para recibir un listado de nuestros talleres autorizados. Si el vehículo se encuentra dentro del período de garantía, el Asegurado podrá presentar únicamente el presupuesto de su casa distribuidora.
9. Presentar documentos específicos según coberturas amparadas, los cuales se listan en el presente documento.

En caso que cualquiera de la documentación presentada tenga inconsistencias entre sí, la aseguradora podrá requerir la documentación que permita aclarar la diferencia.

F.1 REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA EL ASEGURADO, SEGÚN COBERTURAS (ADICIONAL A LOS REQUISITOS GENERALES)

1. Choque, Colisión y Vuelco Accidental, Incendio Accidental, Autoignición y Explosión

- a. Original del Certificado de Accidente de Tránsito.
- b. Original de denuncia inmediata ante la Policía Nacional, en caso aplique.
- c. Informe del peritaje realizado por el cuerpo de bombero en caso hayan tenido presencia al momento del accidente.
- d. Informe del peritaje realizado por el laboratorio de criminalística en caso que hayan tenido presencia al momento del accidente.

2. Robo Total o Parcial a Consecuencia de Robo Total

2.1. Robo Total

- a. Original de denuncia inmediata ante la Policía Nacional.
- b. Original de Circulación o denuncia del robo de la misma.
- c. Constancia de registro vehicular emitida por el Departamento de Seguridad de Tránsito de la Policía Nacional reciente (30 días).
- d. Constancia del avance de las investigaciones de parte de la Policía Nacional a los 30 y 60 días de ocurrido el robo.
- e. En caso que el vehículo esté gravado con prenda comercial y ya se realizó la cancelación, deberá presentar libertad de gravamen.

2.2 Robo Parcial a consecuencia de Robo Total

- a. Original de denuncia inmediata ante la Policía Nacional.
- b. Acta de entrega de bienes emitida por la Policía Nacional, en caso el vehículo haya sido recuperado.

3. Tumultos Populares, Huelgas, Disturbios Laborales

- a. Original de denuncia inmediata ante la Policía Nacional.

4. Catástrofes y Otros Riesgos de la Naturaleza

- a. Constancia de la(s) Institución(es) que tenga conocimiento del hecho.

5. Rotura de Vidrios

- a. Presentar el vehículo para inspección

6. Gastos de Salvamento en Caso de Choque y Vuelco Accidental

- a. Originales de facturas por el servicio de grúa, traslado, rescate, resguardo y/o vigilancia.

7. Extensión Territorial

- a. Fotocopia de denuncia inmediata ante la Policía Nacional que tuvo conocimiento del caso en el país donde ocurrió el siniestro.
- b. Original de Certificado de accidente/Sentencia o documento emitido por las autoridades del país donde ocurre el siniestro.
- c. En caso de Robo: Fotocopia de denuncia inmediata ante la Policía Nacional a los 30 y 60 días después de ocurrido el siniestro en el país donde ocurre el siniestro.

8. Daños Maliciosos

- a. Original de denuncia inmediata ante la Policía Nacional.

9. Gastos Médicos

- a. Original de Certificado de accidente de Tránsito.
- b. Epicrisis médica
- c. Copia razonada notarialmente del Dictamen Médico Legal.
- d. Facturas originales por honorarios médicos, gastos farmacéuticos, hospitalarios y quirúrgicos, así como los exámenes radiológicos y de laboratorios.

10. Pérdida Total

- a. Original de Certificado de accidente de Tránsito.
- b. Original de Circulación. En caso de no estar a nombre del actual dueño, presentar Original de Escritura de Compraventa.
- c. Placas.
- d. Vehículo.
- e. Juego de Llaves (Original y Copia)
- f. Juego de Herramientas
- g. Llanta de Repuesto
- h. Carta de aceptación de Pérdida Total y autorización para retiro del vehículo asegurado.
- i. En caso que el vehículo esté gravado con prenda comercial y ya se realizó la cancelación, deberá presentar libertad de gravamen.

11. Renta de Vehículo

- a. Cumplir con los requisitos establecidos para la cobertura afectada, según sea el caso.
- b. Factura original de renta de vehículo. La indemnización será de acuerdo a lo establecido en las condiciones particulares de la póliza.

12. Robo de Equipo Especial

- a. Original de denuncia inmediata ante la Policía Nacional.
- b. Dos presupuestos de Mano de Obra y uno de Repuestos según daños del vehículo.

13. Responsabilidad Civil en Exceso de Seguro Obligatorio de Automóvil

- a. Que el tercero afectado presenta los requisitos estipulados en las Condiciones Generales del Seguro Obligatorio de Automóvil.
- b. Autorización por escrito del Asegurado para hacer uso de la cobertura.

El Asegurado deberá remitir a **Seguros LAFISE** la documentación antes descrita, inmediatamente que los reciba, toda correspondencia, demanda, reclamación, cédula judicial, citatoria o requerimiento relacionado con cualquier reclamación que se haya presentado en contra de él o de **Seguros LAFISE**.

Seguros LAFISE podrá gestionar por su cuenta, proformas y presupuestos adicionales a los presentados por el Cliente, en establecimientos que ofrezcan repuestos y servicios de la misma calidad que los presentados por el cliente.

La recepción de documentación y cualquier solicitud adicional de información por parte de **Seguros LAFISE** no constituyen aceptación del reclamo. **Seguros LAFISE** informará al Asegurado y/o Contratante si el reclamo procede una vez analizada la información recibida en un plazo máximo de hasta 5 días hábiles y dentro de los plazos establecidos en la presente póliza.

V. RECLAMOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA

(De acuerdo al Arto. 49 de la Norma de Transparencia en las Operaciones Financieras)

Una vez notificada o informada de manera escrita con acuse de recibido la respuesta del reclamo por arte de la institución y esta fuera negativa, o cuando esta no respondiere, el cliente dispondrá de un plazo de treinta (30) días calendarios, contando a partir de la fecha de recepción de la respuesta o de la fecha en que la institución debió haber respondido, para presentar de manera escrita su reclamo ante el Superintendente, El reclamo intentado fuera del plazo anterior se considera inadmisibile.