

MANUAL DE RECLAMOS QUE HACER EN CASO DE SINIESTRO

Introducción

El presente manual ha sido elaborado por Lloyd Corredores de Seguros C.A. con el objetivo de proporcionar un mejor servicio a sus clientes, indicando información cuyo conocimiento representa un instrumento de importancia para obtener más rápidamente los beneficios que ofrecen sus contratos de seguro.

Estas indicaciones mínimas y elementales han sido elaboradas tomando en cuenta la presentación de reclamos de características generales, ofreciendo una guía básica para los asegurados y/o las personas encargadas del manejo de sus seguros, que les permita conocer en forma sencilla y rápida los pasos a seguir en caso de siniestros y hacer efectivo su derecho a obtener la más rápida indemnización, lo cual depende en gran medida del oportuno aviso de la declaración y consignación de los recaudos necesarios.

En todo caso, deberá contactar con nuestra división de siniestros, cuyo personal calificado le atenderá gustosamente, asesorándolo de la mejor forma sobre los aspectos especiales del caso y gestionando el reclamo para ustedes, protegiendo sus intereses con la capacidad que nos da nuestra larga experiencia y el apreciable volumen de negocios que manejemos.

Para un mejor aprovechamiento de nuestros servicios, sugerimos coordinar a través de nuestra división de siniestros el envío de toda la documentación solicitada para soportar su reclamo, a fin de permitirnos ofrecerles nuestra experiencia en la presentación de los mismos y evitar la pérdida de tiempo que genera la necesidad de efectuar aclaraciones posteriores sobre un ajuste ya realizado. Igualmente, sugerimos contactarnos en caso de ser necesaria nuestra presencia en reuniones pactadas con los ajustadores.

CAUSAS GENERALES DEL RECHAZO

Existen varias razones contractuales por las cuales las compañías aseguradoras pueden rechazar el pago de cualquier reclamación. Las más importantes, son:

- Ausencia de cobertura que ampara la reclamación.
- Si el asegurado notifica el siniestro fuera del tiempo estipulado con las condiciones generales y/o particulares de la póliza.
- Si no suministra los recaudos y documentos indispensables para la tramitación dentro de plazos estipulados en las condiciones de la póliza.
- Si el asegurado ordena la reparación de la cosa siniestrada sin el consentimiento o autorización de la compañía aseguradora.
- Si el asegurado causare o provocare el siniestro intencionalmente o fuere cómplice del hecho.
- Si suministrare información falsa o inexacta u omitiere cualquier dato que, de haberlo conocido la aseguradora, ésta no habría contratado el seguro o lo habría hecho en otras condiciones.
- Si el asegurado empleare medios o documentos engañosos para asentar una reclamación.
- Si efectuare sin previo consentimiento de la aseguradora, cualquier cambio que altere la naturaleza del riesgo.

INDICE POR RAMO

RAMO	PAGINA
INCENDIO Y LINEAS ALIADAS	4
ROBO	5
LUCRO CESANTE	6
ROTURA DE MAQUINARIAS	7
EQUIPO ELECTRONICO	8
DINERO Y VALORES	9
FIDELIDAD	10
RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL	11
RESPONSABILIDAD CIVIL PATRONAL	12
RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	13
TRANSPORTE MARITIMO Y/O AEREO	14
TRANSPORTE TERRESTRE	15
VEHICULOS (CASCO Y RCV)	16
COMBINADO RESIDENCIAL	18
EMBARCACIONES (MARITIMAS Y AEREAS)	19
TARJETAS DE CRÉDITO	20
HOSPITALIZACION, CIRUGIA Y MATERNIDAD	21
ACCIDENTES PERSONALES (INDIVIDUAL Y COLECTIVO)	23
VIDA (INDIVIDUAL Y COLECTIVO)	24
ANIMALES (FINA SANGRE)	25

INCENDIO Y LINEAS ALIADAS

- Tomar todas aquellas medidas necesarias y oportunas para evitar que sobrevengan pérdidas mayores. Si para ello es necesario efectuar alguna reparación antes de la intervención del ajustador, deje constancia de la misma.
- Notifique el hecho cuanto antes a las autoridades.
- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible, independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Suministre dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la compañía le hubiere concedido, la siguiente información:
 - Original de carta narrativa del siniestro hecha por el asegurado.
 - Relación detallada de pérdida y/o gastos involucrados
 - Original del informe de bomberos, cuando éstos hayan intervenido.
 - Original del presupuesto de reparación y/o reposición.
 - Fotografías de los daños
- Conserve las partes dañadas para que sean inspeccionadas por la aseguradora.

ROBO

- Tomar todas aquellas medidas necesarias y oportunas para evitar que sobrevengan pérdidas mayores. Si para ello es necesario efectuar alguna reparación antes de la intervención del ajustador, deje constancia de la misma.
- Denuncie inmediatamente el rogo o atraco a las Autoridades competentes.
- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible, independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Suministre dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la compañía le hubiere concedido, la siguiente información:
 - Original de carta narrativa del siniestro hecha por el asegurado.
 - Original de la denuncia ante el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC).
 - Relación detallada de pérdidas y/o gastos de reparación por daños al inmueble.
 - Original de facturas y/o presupuesto de reposición.
 - Inventario de mobiliario y equipo.
 - Facturas de adquisición de los bienes sustraídos.
- Conserve las partes dañadas para que sean inspeccionadas por la aseguradora.

LUCRO CESANTE

- Tomar todas aquellas medidas necesarias y oportunas para evitar que sobrevengan pérdidas mayores. Si para ello es necesario efectuar alguna reparación antes de la intervención del ajustador, deje constancia de la misma.
- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible, independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Suministre dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la compañía le hubiere concedido, la siguiente información:
 - Original de carta narrativa del siniestro hecha por el asegurado.
 - Relación detallada de pérdidas.
 - Original del informe de bomberos, cuando estos hayan intervenido.
 - Original de facturas y/o presupuesto de reposición.
 - Estadísticas del movimiento comercial de los dos (2) últimos años y hasta la fecha.
 - Proyecciones de venta en los próximos 12 meses.
 - Presupuesto de gastos extraordinarios para la puesta en marcha y recuperación de actividades.

Nota: Todas las facturas a ser presentadas en original deberán tener el número de registro de información fiscal (RIF) de quien las emite.

ROTURA DE MAQUINARIAS

- Tomar todas aquellas medidas necesarias y oportunas para evitar que sobrevengan pérdidas mayores. Si para ello es necesario efectuar alguna reparación antes de la intervención del ajustador, deje constancia de la misma.
- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible, independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Suministre dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la compañía le hubiere concedido, la siguiente información:
 - Original de carta narrativa del siniestro hecha por el asegurado.
 - Original del informe técnico de daños.
 - Originales de las facturas canceladas y/o presupuesto de reparación.
 - Original de facturas de reposición (para casos de pérdidas totales) y/o presupuestos.
 - Copias de las facturas de adquisición.
 - Originales de las facturas de adquisición en caso de pérdida total
- Conserve las partes dañadas para que sean inspeccionadas por la aseguradora.
- Bajo ninguna circunstancia ordene la reparación o reposición de cualquier parte o partes dañadas o sustraídas sin el consentimiento de la compañía de seguros o sin nuestro conocimiento.

EQUIPO ELECTRONICO

- Tomar todas aquellas medidas necesarias y oportunas para evitar que sobrevengan pérdidas mayores. Si para ello es necesario efectuar alguna reparación antes de la intervención del ajustador, deje constancia de la misma.
- Si se trata de robo denúncielo inmediatamente a las Autoridades Competentes.
- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Suministre dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la compañía le hubiere concedido, la siguiente información:
 - Original de carta narrativa del siniestro hecha por el asegurado.
 - Original informe técnico de los daños
 - Originales de las facturas canceladas y/o presupuesto de reparación.
 - Originales de las facturas de reposición (para los casos de pérdidas totales) y/o presupuestos.
 - Copia de las facturas originales de adquisición y/o inventario de equipos.
 - Original de la denuncia ante el CICPC. (Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas) Solo para los casos de robo o hurto.
 - Originales de las facturas de adquisición en caso de Pérdida Total.
- Conserve las partes dañadas para que sean inspeccionadas por la aseguradora y no ordene la reparación o reposición de las partes dañadas o sustraídas sin el consentimiento de la compañía de seguros o sin nuestro consentimiento.

DINERO Y VALORES

- Tomar todas aquellas medidas necesarias y oportunas para evitar que sobrevengan pérdidas mayores. Si para ello es necesario efectuar alguna reparación antes de la intervención del ajustador, deje constancia de la misma.
- Notifique el hecho cuanto antes a las Autoridades.
- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Suministre dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la compañía le hubiere concedido, la siguiente información:
 - Original de la carta narrativa del asegurado detallando los hechos, la pérdida, el área administrativa donde se cometió el hecho.
 - Original de la denuncia ante el CICPC. (Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas)
 - Original del informe del departamento de seguridad
 - Informe de la gerencia de administración, especificando los controles administrativos que se realizaban en el área respectiva y cargo de los empleados involucrados.
 - Original de los comprobantes y/o facturas y/o cheques que demuestren la pérdida.
 - Libro diario y/o control de compras y ventas.
- Conserve toda prueba del reclamo.

FIDELIDAD

- Tomar todas aquellas medidas necesarias y oportunas para evitar que sobrevengan pérdidas mayores. Si para ello es necesario efectuar alguna reparación antes de la intervención del ajustador, deje constancia de la misma.
- Notifique el hecho cuanto antes a las Autoridades.
- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Suministre dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la compañía le hubiere concedido, la siguiente información:
 - Original de la carta narrativa del asegurado detallando los hechos, la pérdida, el área administrativa donde se cometió el hecho.
 - Original de la denuncia ante el CICPC. (Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas)
 - Procedimiento administrativo.
 - En caso de empleados involucrados donde se demuestre fehacientemente su participación, remitir copias de las fichas de empleo, inscripción en el I.V.S.S., comprobantes de pago, en caso de operarios de equipos, documentos que acrediten la labor.
 - Original del informe de auditoría interna.
 - Original del informe del departamento de seguridad.
 - Informe de la gerencia de administración, especificando los controles administrativos que se realizaban en el área respectiva y cargo de los empleados involucrados.
 - Copia de la preliquidación de los empleados infieles, en caso de que se demuestre fehacientemente su participación.
 - Libro diario y/o control de compras y ventas.
- Conserve toda prueba del reclamo.

RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL

- No asuma ninguna responsabilidad y transfiera la responsabilidad a la aseguradora. Dé solamente la información pertinente.
- Denuncie inmediatamente el hecho a las Autoridades Competentes y repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Tomar todas aquellas medidas necesarias y oportunas para evitar que sobrevengan pérdidas mayores. Si para ello es necesario efectuar alguna reparación antes de la intervención del ajustador, deje constancia de la misma.
- Suministre dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la compañía le hubiere concedido, la siguiente información:
 - Original de carta narrativa del siniestro hecha por el asegurado.
 - Original de la carta de reclamo del tercero narrador los hechos y cuantifique los daños.
 - Copia de los documentos de identificación del reclamante y de propiedad de los bienes siniestrados.
 - Original de facturas y/o presupuestos de reposición y/o reparación de los bienes y/o lesiones causadas.

RESPONSABILIDAD CIVIL PATRONAL

- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Suministre dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la compañía le hubiere concedido, la siguiente información:

En caso de Gastos Médicos:

- Parte de alta y baja
- Facturas médicas canceladas en original, acompañadas de los informes médicos amplios y detallados. En caso de facturas de farmacia, las mismas deberán ser acompañadas de sus correspondientes récipes médicos.
- Constancia de nómina o de empleado.

Muerte o Incapacidad Total.

- Partida de nacimiento y cédula de identidad.
- Acta de defunción o certificación médica de la incapacidad.
- Acta de matrimonio (si fuera casado)
- Calificación de herederos del juzgado de menores, si hubiera hijos.
- Fotocopia de cédulas de identidad de los beneficiarios y partida de nacimiento de los hijos.
- Constancia de nómina de obrero o empleado.

RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Suministre dentro de los (30) treinta días continuos siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la compañía le hubiere concedido, la siguiente información:
 - Planilla de declaración de siniestros de accidentes personales.
 - Carta del Tomador a la compañía aseguradora indicando los datos del trabajador afectado.
 - Contrato de trabajo y recibos de pago efectuados al trabajador.
 - Examen médico pre-empleo del trabajador afectado.
 - Factura de servicios médicos recibidos y récipes de medicamentos.
 - Informe médico.
 - Original y copia de la declaración del accidente ante el Ministerio del Trabajo.
 - Original y copia de la denuncia ante el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), División de medicina del trabajo, higiene y seguridad industrial, sección de inspección de empresa.

TRANSPORTE MARITIMO Y/O AEREO

- Tomar todas aquellas medidas necesarias y oportunas para evitar que sobrevengan pérdidas mayores. Si para ello es necesario efectuar alguna reparación antes de la intervención del ajustador, deje constancia de la misma.
- Denuncie inmediatamente el robo o el atraco a las Autoridades Competentes.
- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Conserve las partes dañadas para que sean inspeccionadas por la aseguradora.
- Suministre dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la compañía le hubiere concedido, la siguiente información:

A) Transporte Marítimo:

- Original de la factura comercial.
- Original de la lista de empaque
- Original del conocimiento de embarque.
- Relación detallada de las pérdidas con indicaciones de los montos.
- Original del acta de recepción y/o certificado de pérdidas (emitido por la naviera y/o almacenadora)
- Pase de salida de aduana marítima.
- Manifiesto de importación formas A y B

B) Transporte Aéreo:

- Original de la factura comercial.
- Original de la lista de empaque
- Original de la guía aérea.
- Relación detallada de las pérdidas con indicaciones de los montos.
- Original del certificado de excepciones definitivo.
- Acta de recepción emitida por la Aduana Aérea.
- Pase de salida emitido por la Aduana Aérea.

TRANSPORTE TERRESTRE

- Tomar todas aquellas medidas necesarias y oportunas para evitar que sobrevengan pérdidas mayores. Si para ello es necesario efectuar alguna reparación antes de la intervención del ajustador, deje constancia de la misma.
- Denuncie inmediatamente el robo o el atraco a las Autoridades Competentes.
- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Conserve las partes dañadas para que sean inspeccionadas por la aseguradora.
- Suministre dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la compañía le hubiere concedido, la siguiente información:
 - Original de la factura comercial.
 - Original de la lista de entrega.
 - Relación detallada de las pérdidas con indicaciones de los montos.

VEHICULOS (CASCO Y RCV)

A) Accidentes entre Vehículos:

- No asuma ninguna responsabilidad y transfiera la responsabilidad a la aseguradora. Dé solamente la información pertinente.
- Permanezca en el lugar del accidente y espere la actuación de las autoridades.
- Debe esperar la actuación de las autoridades (sobre todo en los casos siguientes):
 - Inconformidad de alguno de los conductores.
 - Si algún vehículo fuera propiedad de la nación.
 - Si se producen lesiones corporales o muerte.
 - Si la otra parte no tiene seguro para Responsabilidad Civil de Automóviles.
 - Si se estima un gasto mayor de Bs. 50.000,00 por daño a cualquiera de las partes
 - La colisión involucra más de dos vehículos.
- Repórtenos el siniestro a la mayor brevedad posible.
- Lleve su vehículo a centro de inspección que le indicaremos.
- Bajo ninguna circunstancia ordene la reparación de su vehículo sin nuestra autorización.
- Si sospecha culpa suya en el accidente, pídale al tercero no reparar el vehículo sin la inspección previa de la aseguradora.

B) Robo de vehículo o partes del mismo:

- Denuncie inmediatamente el robo a las Autoridades Competentes.
- Repórtenos el siniestro a la mayor brevedad posible, independientemente de los plazos establecidos en la póliza, enviándonos la copia de la denuncia formulada ante las autoridades del CICPC. (Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas)
- No reponga las partes robadas de su vehículo sin autorización de la aseguradora.
- Lleve su vehículo al centro de inspección que le indicaremos.

C) Pérdida total del vehículo (Por Robo y/o Accidente)

- La pérdida total del vehículo puede ocurrir por robo completo del mismo, o bien por declararse la pérdida total constructiva, la cual consiste de acuerdo con las condiciones de la póliza, en considerar pérdida total, aquellos daños al vehículo cuya reparación ascienda a más del 75% de la asegurada. En ambos casos, para recibir la indemnización correspondiente, debe suministrarse a la aseguradora los siguientes recaudos:
 - Original de denuncia ante el CICPC. (Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas)
 - Original de la factura Compra Cancelada. Si existe reserva de dominio, enviar carta de entidad financiera con indicación del saldo deudor.
 - Original del título de propiedad (en caso de extravío, obtener duplicado).
 - Planillas de cancelación de trimestres hasta el día del siniestro.

- Original y copia de las llaves del vehículo.
- Si el propietario de vehículo es Persona Jurídica, anexar copia del Registro Mercantil, copia de la cédula de identidad del representante autorizado para firmar, e indicar el cargo o calidad con la que actuara.
- Si el propietario del vehículo es Persona Natural, anexar copia de la cédula de identidad, y si es casado, también copia de la cédula de identidad del cónyuge.
- Sobre del R.A.P. en blanco.

COMBINADO RESIDENCIAL

- Tomar todas aquellas medidas necesarias y oportunas para evitar que sobrevengan pérdidas mayores. Si para ellos es necesario efectuar alguna reparación antes de la intervención del ajustador, deje constancia de la misma.
- Denuncie inmediatamente el robo o atraco a las autoridades competentes.
- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible, independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Suministre dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la Compañía le hubiere concedido, la siguiente información:
 - Correspondencia narrativa de los hechos con un estimado de la pérdida, mediante una relación detallada de los bienes siniestrados con su correspondiente mayor.
 - Facilitar todos los informes, presupuestos, comprobantes, facturas, libros de contabilidad y demás documentos requeridos necesarios para comprobar y/o determinar la pérdida.
- Conserve las partes dañadas para que sean inspeccionadas por la aseguradora.

EMBARCACIONES ACUATICAS Y AEREAS

- Tomar todas aquellas medidas necesarias y oportunas para evitar que sobrevengan pérdidas mayores. Si para ello es necesario efectuar alguna reparación antes de la intervención del ajustador, deje constancia de la misma.
- Denuncie inmediatamente el robo o atraco a las autoridades competentes y repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible, independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Suministre dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la Compañía le hubiere concedido, la siguiente información:

A) En caso de daños a la embarcación (acuática o aérea):

- Bajo ninguna circunstancia ordene la reparación o reposición de cualquier parte o partes dañadas o sustraídas sin el consentimiento de la compañía de seguros o sin nuestro conocimiento. Conserve las partes dañadas para que sean inspeccionadas por la aseguradora.
- Declaración jurada del asegurado en la cual señale cualquier gravamen o embargo que pese sobre el objeto asegurado.
- Relación de bienes perdidos o daños con su correspondiente valor al momento de la ocurrencia del siniestro.
- Indicar al astillero y/o taller donde será practicada la reparación a fin de que el perito que determine los daños y autorice la reparación.
- Facilitar todos los informes, presupuestos, comprobantes, facturas, libros de mantenimiento y contabilidad y demás documentos requeridos necesarios para comprobar y/o determinar la pérdida.

B) En caso de daños a terceros (a personas y/o cosas)

- No asuma ninguna responsabilidad y transfiera la responsabilidad a la aseguradora. Dé solamente la información pertinente. El asegurado no puede ordenar la reparación de los bienes dañados por cuenta de la aseguradora.
- Correspondencia narrativa de los hechos.
- Documentos, cartas y oficios correspondientes a la reclamación que le sean formulada por los terceros afectados o sus representantes.
- Cualquier otro documento que la compañía aseguradora razonablemente pueda exigir, a fin de agilizar la defensa del asegurado y futura indemnización.
- Hacer todo cuanto este a su alcance para conservar todo aparato, maquinaria o elemento que puedan ser necesarios o útiles como medios probatorios relacionados con la reclamación.

TARJETAS DE CREDITO

- De viso inmediatamente, por escrito, al ente emisor o banco, acerca de la pérdida, extravío o robo de la tarjeta.
- Denuncie inmediatamente el hecho a las autoridades competentes.
- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible, independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Suministre dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la Compañía le hubiere concedido, la siguiente información:
 - Correspondencia narrativa de los hechos con un estimado de la pérdida, mediante una relación detallada de los bienes siniestrados con su correspondiente mayor.
 - Facilitar todos los informes, presupuestos, comprobantes, facturas, libros de contabilidad y demás documentos requeridos necesarios para comprobar y/o determinar la pérdida.

HOSPITALIZACION, CIRUGIA Y MATERNIDAD

La tramitación de reclamos de hospitalización cirugía y maternidad puede iniciarse de dos formas distintas, según el caso:

- 1- Mediante la solicitud de una carta aval a la aseguradora a fin de disminuir los desembolsos y/o depósitos por parte del asegurado.
- 2- Mediante el aviso de ingreso a la clínica por parte del asegurado, sin solicitud de carta aval.

A) Procedimiento con carta aval:

Mediante la solicitud de la carta aval, la aseguradora queda avisada automáticamente de la ocurrencia del caso (aviso de reclamo) y buena parte de los recaudos que posteriormente, al salir de la clínica, conformaran la formulación del reclamo, serán enviados directamente por la clínica a la aseguradora.

No obstante aquellos conceptos indemnizables no incluidos deberán ser enviados por el asegurado a través nuestro, de acuerdo al procedimiento para los casos sin carta aval, indicado más adelante.

Para obtener la carta aval se requiere:

Enviar a Lloyd Corredores de Seguros, C.A., en todo caso, con no menos de 72 horas de anticipación al ingreso a la institución hospitalaria, con el fin de prever cualquier inconveniente que pudiera presentarse, los siguientes recaudos:

- Presupuesto del médico tratante y/p clínica, con señalamiento del tipo de intervención quirúrgica y costos aproximados.
- Informe médico amplio y detallado de a intervención a practicar.

B) Procedimiento sin Carta Aval:

Avísenos inmediatamente su ingreso a la clínica (aviso de Reclamo), ya que ese momento se considera normalmente como fecha del siniestro.

Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible, al salir de la institución hospitalaria, independientemente de los plazos establecidos en la póliza para ello, proporcionamos los siguientes recaudos:

- Planilla de declaración e informe debidamente llena por su médico y/o institución hospitalaria, la cual le será entregada por nuestra división de siniestro.
- Informe médico amplio y detallado del caso.
- Facturas originales correspondientes a los gastos incurridos, debidamente canceladas y selladas por la institución y/o médicos que brindó los servicios médicos.
- En caso de haber realizado exámenes especiales, como por ejemplo, tomografías, radiografías, biopsias, etc. Presentar los resultados de los mismos.

- En caso de que la hospitalización o el tratamiento médico sea realizado en el exterior, los recaudos deberán venir autenticados por el consulado de Venezuela en el país que los expide.

ACCIDENTES PERSONALES (INDIVIDUAL Y/O COLECTIVO)

- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible, independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Suministre dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la Compañía le hubiere concedido, la siguiente información:

A) En caso de gastos médicos:

- Parte de Alta y Baja
- Facturas médicas canceladas en original acompañadas de los informes médicos amplios y detallados. En caso de facturas de farmacia, las mismas deberán ser acompañadas de sus correspondientes récipes médicos
- Constancia de nómina de obrero o de empleado.

B) En caso de muerte o incapacidad total:

- Partida de nacimiento y cédula de identidad.
- Acta de defunción o certificación médica de la incapacidad.
- Acta de matrimonio (si fuera casado)
- Calificación de herederos del juzgado de menores, si hubiera hijos.
- Fotocopia de cédulas de identidad de los beneficiarios y partida de nacimiento de los hijos.
- Constancia de nómina de obrero o empleado.

SEGUROS DE VIDA (INDIVIDUAL Y/O COLECTIVO)

- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible, independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Suministre dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la Compañía le hubiere concedido, la siguiente información:
 - Partida de nacimiento y cédula de identidad.
 - Acta de defunción
 - Acta de matrimonio (si fuera casado)
 - Calificación de herederos del juzgado de menores, si hubiera hijos.
 - Fotocopia de cédulas de identidad de los beneficiarios y partida de nacimiento de los hijos.
 - Declaración de Herederos únicos y universales
 - Cualquier otro documento que la compañía aseguradora razonablemente puede exigir.

ANIMALES DE SANGRE FINA

- Repórtenos la reclamación a la mayor brevedad posible, independientemente de los plazos establecidos en la póliza.
- Suministre dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a la fecha del siniestro o dentro de cualquier otro plazo mayor que la Compañía le hubiere concedido, la siguiente información:
 - Informe escrito con todas las circunstancias del siniestro
 - Certificado de defunción expedido por el veterinario lo más amplio posible.
 - Copia del certificado de Registro del Animal.
 - Arete plástico del animal.
 - Acta de la necropsia del animal
 - Fotos donde se observe el tatuaje del animal.