

¿Qué hacer en caso de accidente de tránsito o robo de su vehículo?

Información emitida por el Dpto. de Automóviles del INS,
Recopilada y ampliada por sus Agentes de Seguros.
(Actualización 18/08/2015 // DOC. No. O - 05)

***Para aviso de accidente o robo
Llame 800-800-8000***



Estimados Clientes.

Nos permitimos poner a su disposición la información que se detalla, a fin de facilitarles los trámites que deriven de las coberturas de su seguro voluntario de automóviles. Esperamos que esta información permita mayor agilidad y prontitud en el pago de las indemnizaciones.

DETALLE DE LAS COBERTURAS TRADICIONALES DEL SEGURO DE AUTOMOVILES DEL INS

Cobertura	Nombre de la cobertura
A	Responsabilidad civil extracontractual por lesión y muerte de personas
B	Servicios médicos familiares
C	Responsabilidad civil extracontractual por daños a la propiedad de tercero
D	Colisión y vuelco
F	Robo y hurto
G	INS-Multiasistencia
H	Daños diversos (incendio, terremoto, daño vandálico, vientos, objetos desprendidos, etc.)
N	Exención (exoneración) de deducibles en C,D,F, H, (se mantiene sólo el deducible fijo)
	Cobertura de A y C bajos los efectos del alcohol

1. Pasos inmediatos a seguir en caso de Accidente o Robo

a. Si hay heridos, inmediatamente llamar al 911 y dar aviso de los hechos.

b. En caso de accidente o robo de vehículo, es obligación contractual del asegurado **dar aviso inmediato al INS a la línea gratuita 800-800-8000 y esperar al Inspector del INS,** quien le tomará una declaración acerca de las circunstancias del accidente y firmar la declaración pertinente.

c. Debe llamar al **Oficial de tránsito al 2222-9330 como lo establece la Ley de Tránsito.** Si esta autoridad estima necesario la toma del examen de alcoholemia, conforme con las condiciones de la

póliza, no puede negarse. Si así lo hiciera, el INS asumirá su actuación como incumplimiento a los deberes y obligaciones que exige el contrato póliza y procederá de conformidad.

- d. En la medida de lo posible **obtener nombres de testigos**, dirección, teléfono.
- e. Para efectos de valoración de los daños por accidente o si se recupera el vehículo luego de ser robado, debe **solicitar una cita en Valoración de Daños del INS, Zapote en San José, o la sucursal del INS mas cercana, se debe llamar al teléfono 2207-8200** en Zapote o a cualquier Sucursal del INS (ver lista de sucursales y otros teléfonos del INS al final de este documento). **Dicha gestión se debe realizar en los siguientes 5 días hábiles después del accidente.** También puede delegar esta gestión (la reparación y trámites pertinentes de su vehículo) en los talleres que se dedican a esta actividad, siguiendo las normas que para tales efectos tiene fijadas en INS: poder por parte del asegurado al taller para dichas gestiones, incluido retiros de dineros. Debe verificar que el taller esté inscrito en el INS.
- f. En caso de requerir los servicios de **INS-ASISTENCIA** (si cuenta con cobertura “D” – colisión y vuelco, en su seguro de automóviles), llamar al **800-800-8001** para el envío de grúa u otros servicios. En caso de que el accidente sea fuera de Costa Rica, llamar por cobrar a **(506)2257-5851, (506) 2257-6201, o (506)2256-5285.**

2. Requisitos para la presentación de reclamos al amparo de las Coberturas D y H. Colisión y/o Vuelco y Combinación de Riesgos Adicionales

- a. **Licencia habilitante** del conductor al día o fotocopia autenticada. Si el conductor porta licencia expedida en el exterior, debe presentar pasaporte o copia del mismo con la fecha de ingreso al país.
- b. **Fotocopia de la cédula** de identidad del asegurado, y/o del conductor del vehículo.
- c. Copia de la **tarjeta de circulación** del vehículo asegurado.
- d. **Constancia actualizada del Registro Público** de la Propiedad donde se demuestra que el vehículo está inscrito a nombre del asegurado y sus características. Igualmente certificación del Registro de Vehículos del o los vehículos afectados (terceros). Si el vehículo asegurado aparece inscrito a persona distinta del asegurado o cónyuge de este, debe presentar los documentos legales idóneos que demuestren el interés asegurable¹
- e. Si el vehículo asegurado es un taxi u otro tipo de servicio público, se debe aportar copia del respectivo **permiso o concesión certificada** por el MOPT vigente.

¹ Interés asegurable:

- f. Si el asegurado es una jurídica se debe presentar **certificación de personería jurídica** con no más de un mes de emitida y fotocopia autenticada de la cédula del apoderado generalísimo.
- g. **Copia de la sumaria** (parte oficial, croquis, declaraciones y cualquier otro documento que contenga el expediente judicial). Estas copias deben venir con sellos originales del Juzgado o Juzgado que conoce la causa.
- h. **Facturas originales de los repuestos** originales a sustituir por el INS
- i. Constancia de devolución de piezas (si en el avalúo se indica que alguna o todas las piezas sustituidas deben ser devueltas).
- j. Visto bueno de reparación si así se indica el avalúo. Este trámite debe realizarlo en el Departamento de Reclamos en Zapote o en cualquier Sucursal del INS. No se aceptarán vistos buenos otorgados por el Asegurado a Talleres donde exprese su conformidad por la reparación realizada.
- k. Si existe un acreedor prendario, debe presentar un documento autenticado en el que se autorice que el pago se gire al asegurado. Si se tratara de una persona jurídica, dicha carta debe acompañarse de la certificación de personería jurídica, con no más de un mes de emitida. De no presentarse esta carta, el pago de oficio se gira al acreedor.
- l. Firmar un finiquito de subrogación cuando así se le solicite por parte del INS.

Nota: **Las copias** de cualquier documento que se presenten para el trámite del reclamo, así como las certificaciones, deben ser autenticadas por notario público. De igual forma las firmas que se consignen en éstos, deben ser autenticadas.

3. Requisitos para las coberturas A y C: Responsabilidad Civil Extracontractual por lesión o muerte de personas, y por Daños a la Propiedad de terceros

- a. Los puntos señalados anteriormente: 2 a, b, c, d, e, f, g, i, j, k.
- b. Copia de la sumaria (parte oficial, croquis, declaraciones y cualquier otro documento que contenga el expediente judicial). Estas copias deben venir con sellos originales del Juzgado o Juzgado que conoce la causa o en su defecto certificadas. Si el conductor del vehículo asegurado no acepta los cargos en declaración, el perjudicado deberá esperar a que se dicte sentencia y aportar la copia de la misma debidamente sellada.
- c. Si no es asegurado, deberá presentar constancia de propiedad en la que se indique, quien es el propietario del vehículo perjudicado.
- d. Facturas originales de los repuestos autorizados a sustituir por el INS.

- e. Firma de un documento (finiquito) en donde se da por finalizado el trámite del reclamo.

4. Requisitos para la cobertura F: Robo o Hurto

NO ARRIESGUE SU VIDA O LA DE OTROS, NO PIERDA SU DINERO, NO CAIGA EN EL JUEGO DE PAGAR RESCATES O RECOMPENSAS POR SU VEHICULOS; PARA ESO ES EL SEGURO DE ROBO DE SU CARRO

4.1. Si el vehículo aparece:

- a. Copia de la denuncia de robo ante el OIJ
- b. Acta de Inspección ocular del OIJ (si la hubo)
- c. Inmediatamente que el vehículo sea recuperado, el mismo debe ser sometido a avalúo en Zapote pidiendo cita al 2207-8200 o en Sucursales del INS.
- d. Facturas originales de los repuestos autorizados a sustituir por el INS.
- e. Constancia de devolución de piezas (si en el avalúo se indica que alguna o todas las piezas sustituidas deben ser devueltas).
- f. Visto bueno de reparación si así se indica en el avalúo. Esta gestión debe realizarla en el Departamento de Reclamos en Zapote o en cualquier Sucursal del INS. No se aceptarán vistos buenos otorgadas por el Asegurado a Talleres, donde se exprese su conformidad por la reparación realizada.
- g. Otros requisitos específicos según en caso particular.

4.2. Si el vehículo NO aparece:

- a. Copia de la denuncia de robo ante el OIJ
- b. Certificación del OIJ en donde se indique el resultado de la investigación luego de transcurridos 30 días del robo.
- c. Certificación literal del Registro de la Propiedad, en donde se indique que el vehículo se encuentra libre de gravámenes prendarios y judiciales. Si existiera algún gravamen, el mismo debe ser levantado por el asegurado para poder continuar con el reclamo del caso.

- d. Original de la Tarjeta de Circulación (o duplicado emitido por la Unidad Central de Cobros del INS en Calle Blancos, si se extravió el original)
- e. Si el asegurado es una persona jurídica, debe presentar Personería Jurídica original con no más de un mes de emitida.
- f. Firma de una escritura pública de traspaso del vehículo a favor del INS, para lo cual deberá solicitar una cita en el Departamento de Reclamos en Zapote al teléfono 2287-6000 o en la Sucursal del INS en donde desee tramitar su reclamo.
- g. Si existe algún acreedor prendario, el pago será girado a dicho acreedor, salvo que por escrito en documento autenticado el acreedor manifieste claramente su deseo de que se gire el asegurado. Si el acreedor es una persona jurídica, el documento deberá venir acompañado de una certificación de persona jurídica actualizada, de fecha de emisión MENOR a 3 meses del día de presentación al INS y fotocopia autenticada de la cédula de identidad del representante legal. Si el acreedor es persona física, la nota debe ser autenticada sobre el documento y a firma ahí consignada.

5. Requisitos en caso de Pérdida Total del vehículo.

- a. Los requisitos se aplican igual que en las demás coberturas (excepto la presentación de facturas).
- b. El propietario del vehículo deberá depositar las placas y el marchamo, o desinscribir el vehículo según corresponda y presentar el respectivo comprobante del Registro de la Propiedad. El trámite a seguir lo indicará el Ajustador de Pérdidas que se asigne al caso. Para esta forma de tratamiento del reclamo, se trasladará el expediente a Indemnizaciones de Automóviles en Oficinas Centrales del INS. **Llamar al teléfono 2287-6000 (extensiones 2777, 3714, 3316).**
- c. Ante la existencia de un Acreedor Prendario, el Asegurado deberá presentar una autorización expresa para que se le gire la indemnización. De lo contrario ésta se le girará de oficio a ese Acreedor.
- d. En caso que como resultado de la negociación en el ajuste por pérdida total constructiva, se decide que el **salvamento quedará en poder del INS**, el asegurado o tercero deberá:
 - i. Desinscribir el vehículo ante el Registro de la Propiedad
 - ii. Firmar la “Escritura de Traspaso” a favor del INS para lo cual el automotor deberá estar libre de gravámenes judiciales y prendarios, así como realizar la entrega de dicho salvamento en los predios del INS.

6. Advertencias y notas importantes

- a. El asegurado **no debe realizar conciliaciones o arreglos extrajudiciales, sin previa autorización escrita del Instituto.**
- b. Si el asegurado recibe una citación judicial, debe comunicarlo inmediatamente al INS.
- c. En caso de accidente, el asegurado tiene el derecho de reparar el vehículo en el taller de su confianza o conveniencia. Para este efecto, el Instituto **no recomienda** al asegurado la selección de ningún taller en particular. Así mismo **no asumirá** responsabilidad alguna por la calidad de las reparaciones, pero sí exigirá para fines de reinstalación del seguro, que el automotor sea revisado por sus peritos para obtener el visto bueno de reparación, en el sitio que el INS determine.
- d. En caso de darse algún tipo de conflicto entre un taller y el asegurado o tercero respecto al trabajo realizado, la resolución del mismo es competencia exclusiva del taller y el propietario del vehículo, el INS no interfiere en estos asuntos. El diferendo debe ser llevado a la Comisión de Protección al Consumidor, ante una mala reparación u otro defecto de la relación Cliente – Taller, incluso a estratos judiciales.
- e. Todas las fotocopias deben estar autenticadas a menos que presenten originales, para ser cotejadas por el Oficial de Público del Departamento de Reclamos o de la Sucursal en donde se tramite el reclamo.
- f. Es recomendable portar siempre en su vehículo (asegurado u otra persona facultada para el manejo) la licencia, la tarjeta de circulación y documentos que identifiquen su número de póliza.
- g. En todos aquellos casos que el Asegurado o Perjudicado sea una persona jurídica, debe presentarse certificación de personería jurídica con no más de un mes de emitida y fotocopia autenticada de la cédula del apoderado generalísimo.
- h. Para facilitar la atención de sus trámites por medio de nuestro programa de INS – ASISTENCIA o en caso de accidentes, **usted debe portar su placa metálica.** En caso de que el vehículo esté asegurado con otra referencia (número de motor o chasis), es necesario notificar de inmediato al INS, el número de placa correspondiente para actualizar el registro de pólizas. Puede realizar estas gestiones por medio de su Agente de Seguros o directamente en las Oficinas Centrales o Sucursales del INS.
- i. Ningún funcionario del INS (Inspector de Accidentes o cualquier otro) está autorizado para entregar tarjetas de presentación de talleres determinados o para sugerir alguno de ellos. Denuncie cualquier anomalía al teléfono 800-800-8000.

- j. Antes de firmar cualquier documento (poder o autorización) sea cuidadoso al firmar un poder especial a favor de un Taller o persona física, si el INS no aceptara el reclamo por algún motivo, eventualmente podría quedar obligado a repararlo en ese sitio o a cubrir gastos como pueden ser: bodegaje, inicio de reparación u otros. El INS en estos casos se libera de toda responsabilidad.
- k. En todo caso si esa fuera su propia voluntad, infórmese sobre antecedentes de los centros de reparación. Recuerde que al otorgar un poder a favor de otra persona, todas las acciones que ésta realice se entenderán para efectos del seguro como hechas por usted, ello le podría acarrear serios inconvenientes. De todas maneras lea y asegúrese que comprende su contenido y sus implicaciones antes de firmar.
- l. Nunca firme documentos en blanco, sin fechas o con fechas adelantadas.
- m. Es necesario tener claro que la confección del avalúo y la recepción de los requisitos, no garantizan que el reclamo esté aceptado. El resultado final dependerá, del análisis de los hechos atinentes al accidente o robo, de los documentos aportados y las estipulaciones del contrato póliza.
- n. No conviene tampoco a sus intereses, acordar con terceros afectados y no asegurados en el sitio del accidente, sobre aspecto alguno del tema de la Cobertura de Responsabilidad Civil, salvo que tenga la seguridad de quien es el responsable del accidente.
- o. En todo momento, debe brindar toda la colaboración respecto a los hechos del accidente y sobre el trámite del reclamo que requieran los inspectores de Accidentes, de Tránsito o funcionarios del Departamento de Reclamos

7. Sistema INS-Repuestos Virtual (IRV)

¿Conoce qué es IRV, cómo funciona y qué beneficios le genera a usted como cliente del Seguro Voluntario de Automóviles del Instituto Nacional de Seguros (INS)?

INS Repuestos Virtual (IRV) es un sistema mediante el cual el INS suministra de manera directa los repuestos para su vehículo, sin que usted tenga que invertir tiempo para ir a buscarlos ni hacer grandes desembolsos, por cuanto el INS los cancela de manera directa al proveedor.

El propósito del sistema IRV es garantizar un mejor control de los precios y plazos de entrega, así como mayores alternativas de adquisición de repuestos para reparación de su vehículo.

¿Repuesto original, genérico o usado? Usted decide....

El Asegurado o Tercero Perjudicado es quien determina en el “Formulario para la Selección de Repuestos”, el tipo de repuestos que desea para su vehículo entre las categorías “Original”, “Genérico” o “Usado”.

¿Cómo debe cumplimentarse el formulario “Selección Tipo de Repuesto”?

El Asegurado o Tercero Perjudicado debe firmar y anotar su número de cédula en el formulario de “Selección de Repuestos”. Es indispensable que el formulario de “Selección de Tipo de Repuesto” se entregue al momento de la valoración de los daños del vehículo con datos COMPLETOS del Asegurado o Tercero Perjudicado, tal como correo electrónico, fax o domicilio. Asimismo, la información COMPLETA que se solicita en dicho formulario sobre el taller de reparación de su preferencia, para la recepción de los repuestos por IRV.

Una vez aprobado el avalúo de los daños, el INS cotiza el costo de los repuestos entre los distintos proveedores adscritos a este sistema y autoriza la compra de manera automática al que ofrezca mejores condiciones.

El resultado de esta cotización es notificado por el IRV mediante correo electrónico al Asegurado o Tercero Perjudicado con copia al Taller, a la dirección indicada en el formulario “Selección Tipo de Repuesto”, con Información detallada de los repuestos que serán enviados, nombre del proveedor y el plazo de entrega.

Usted dispone de 1 DIA HABIL para comunicar al INS si tiene una mejor opción para la reparación de su vehículo, a través del correo ocirv@ins-cr.com, en su defecto el Proveedor procederá con la entrega de las piezas en el plazo cotizado.

¿De dónde adquiere los repuestos el INS?

Actualmente el INS cuenta con 48 proveedores debidamente inscritos, para la categoría de repuestos originales, como genéricos o usados. Beneficios de IRV para los clientes:

- El INS paga los repuestos directamente al Proveedor y éste los entrega en el lugar que usted desee.
- Potestad para elegir el tipo de repuesto que desea para su vehículo (original, genérico o usado).
- Mediante IRV se autoriza la compra al proveedor que ofrezca mejores precios y plazos de entrega.

Toda consulta sobre IRV dirigirla al correo irv@ins-cr.com

La presente información está sujeta a cambios de políticas y procedimientos que el INS pueda implementar sin previa comunicación a los asegurados o a los agentes. Le recordamos siempre leer el contrato de seguros