



Auto

Guía de uso para nuestras Pólizas Auto



Seguros Caracas

RIF. J00038923-3

CONTENIDO

Atención preferencial Siniestros Auto Premium	3
¿Cómo declarar un Siniestro de Automóvil?.....	4
Ajuste de daños	10
Cotización de repuestos	12
Qué hacer en caso de rotura de vidrios	13
Qué hacer en caso de un Siniestro de RCV	14
Qué hacer si en el choque hay lesiones personales, fallecidos y/o daños a bienes de la nación.....	18
Qué hacer en caso de robo de vehículo	20
Qué hacer si el vehículo es recuperado.....	21
¿Cómo solicitar Asistencia Médica In Situ Plus (AMIS PLUS)?.....	22
Asistencia Vial Plus.....	24
Asistencia Vial para ti.....	25



ATENCIÓN PREFERENCIAL SINIESTROS AUTO PREMIUM

Para pólizas de auto en moneda extranjera, ofrecemos:

- ✔ **Coordinación de cita con el taller:** nosotros contactamos directamente al cliente y coordinamos la cita con el taller que haya seleccionado. Contamos con una red de proveedores a escala nacional disponible para atender a nuestros asegurados.
- ✔ **Atención con prioridad:** cuando el cliente lleva su vehículo al taller, nuestros proveedores darán prioridad a la reparación de su vehículo.
- ✔ **Supervisión del proceso para que la atención sea preferencial y prioritaria:** búsqueda de repuestos y revisión de calidad de la reparación antes de la entrega del vehículo.
- ✔ **Canal de atención exclusiva a clientes de auto en moneda extranjera:**

 siniestrosautopremium@seguroscaracas.com



¿CÓMO DECLARAR UN SINIESTRO DE AUTOMÓVIL?

¿Cuáles son los pasos a seguir?

- 1 **Declara el siniestro** a través de nuestra página web o el Centro de contacto **(ver página 5)**. 
- 2 Selecciona el taller de tu preferencia.
- 3 Recibe la orden de reparación.
- 4 Acude al taller en la fecha acordada.

**Contamos con atención preferencial para Siniestros Auto Premium.
Nuestro equipo lo hace por ti.**



Para declarar un Siniestro de Automóvil puedes hacerlo por la web o por el Centro de Contacto:

1  Ingresa a nuestra página web seguroscaracas.com

Cliente Caracas Online **Siniestros** ▶ Declaración de siniestros
Auto ▶ Servicios

Asesor Extranet de asesores **Siniestros** ▶ Declaración de siniestros

2  Llama al Centro de contacto
Ruta: 1-2

opción 1 (automóviles)
opción 2 (declaración)

0800-SEGUCAR ***SEGUCAR** **(0212)209.50.00**
0800-7348227 * 7348227 **(0212)213.11.00**

Todas las operadoras (sin cargo) Movistar/ Movilnet (sin cargo) Llamadas nacionales o internacionales (con cargo)



¿En cuánto tiempo debo declarar el siniestro?

El plazo para realizar este trámite es de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de ocurrencia del siniestro.

¿Dónde encuentro la red de talleres?



¿Puedo solicitar cambio de taller?

Puedes solicitar el cambio de taller antes o después de la emisión de las órdenes de reparación de mano de obra, siempre que no se encuentren canceladas o anuladas, por las siguientes vías:



¿Cómo recibo la orden de reparación?

 **1** La orden de reparación se te enviará a tu correo electrónico

 **2** Se te enviará un SMS con la notificación de emisión de la orden de reparación

¿Cómo consulto e imprimo la orden de reparación?

1  Ingresa a nuestra página web  **seguroscaracas.com**

Cliente Servicios Online ▶ Declaración de siniestros ▶ Siniestros ▶ Consultar

Asesor Extranet de asesores ▶ Siniestros ▶ Seguimiento Automóvil

Te recordamos que nuestros talleres afiliados cuentan con la orden de reparación por lo que no es necesario imprimirla.



¿Cómo solicito Asistencia Legal en caso de accidente de tránsito?

1  **Llama al Centro de contacto**
Ruta: 1-1-4

opción 1 (automóviles)
opción 1 (emergencia)
opción 4 (asistencia legal)

0800-SEGUCAR 0800-7348227	 *SEGUCAR * 7348227	(0212)209.50.00 (0212)213.11.00
Todas las operadoras (sin cargo)	Movistar/Movilnet (sin cargo)	Llamadas nacionales o internacionales (con cargo)

Se solicita Asistencia Legal en aquellos casos donde se origine la detención del vehículo y/o conductor como consecuencia de un siniestro. Debes tener a mano los datos fecha, hora y lugar de ocurrencia, así como los datos del conductor y teléfonos de contacto.



AJUSTE DE DAÑOS

¿Cómo realizo el ajuste de daños?

Una vez reportado el siniestro, el ajuste de daños se puede realizar en nuestras oficinas, talleres de nuestra red u otros talleres. Puedes dirigirte a nuestras oficinas o coordinarlo a través del Centro de Contacto o a través de Siniestros Auto Premium.

Si las características del siniestro permiten la autogestión del ajuste de daños, el asesor de seguros podrá participar con la consignación de los registros fotográficos a través de la web sin necesidad de trasladar el vehículo.

¿Dónde realizo el ajuste de daños?

1

Nuestras oficinas. Ingresa a nuestra página web y consulta la ubicación de nuestras sucursales a nivel nacional.



seguroscaracas.com ▶ **Dónde estamos**

Continúa en la página siguiente.



2

Talleres de nuestra red. Ingresa a nuestra página web y consulta la ubicación de nuestros talleres a nivel nacional.



seguroscaracas.com

Cliente

Asesor

➔ **Buscar talleres**

3



Otros talleres.

Llama al Centro de contacto

Ruta: 1-4

opción 1 (automóviles)

opción 4 (selección o cambio de taller)

0800-SEGUCAR

0800-7348227

Todas las operadoras
(sin cargo)



***SEGUCAR**

* 7348227

Movistar/Movilnet
(sin cargo)

(0212)209.50.00

(0212)213.11.00

Llamadas nacionales o internacionales
(con cargo)

Al coordinar la inspección en un taller que no se encuentre en nuestra Red, es importante tener a mano el nombre del taller, la dirección exacta y teléfono de contacto.



Seguros Caracas

RIF. J-00038923-3

COTIZACIÓN DE REPUESTOS

¿Cómo participo en la cotización de repuestos del siniestro?

Seguros Caracas se encarga de ubicar los repuestos necesarios para la reparación del vehículo.

Si deseas participar en el proceso, puedes hacerlo a través de :

Tu Asesor de Seguros, haciendo uso de las herramientas disponibles en la página web cuando el ajuste de daños se encuentre en la etapa de cotización de repuestos.

Enviando el presupuesto a través de



presupuesto.repuestos@seguroscaracas.com

Puedes solicitar el pago anticipado de tus siniestros a través de tu asesor de seguros, una vez que las órdenes de reparación estén emitidas.



QUÉ HACER EN CASO DE ROTURA DE VIDRIOS

¿Cuáles son los pasos a seguir?

- 1 **Declara el siniestro** a través de nuestra página web o el Centro de contacto **(ver página 5)**. 
- 2 Recibe la orden de reparación.
- 3 Acude a la cristalería en la fecha acordada.

Si el vidrio es blindado o por cualquier otra razón es necesario realizar el ajuste de daños, te notificaremos para que acudas a nuestras oficinas o nos envíes la información a través de correo electrónico.

¿Cómo hago para consultar e imprimir una orden de reparación?

(ver página 8).



QUÉ HACER EN CASO DE UN SINIESTRO DE RCV

El Tercero debe Notificar el Siniestro a través de nuestra página web o el Centro de contacto.

¿Cómo notifico un siniestro de RCV?

1



Ingresa a nuestra página web



seguroscaracas.com ► Notificar siniestros de RCV

2



Llama al Centro de contacto
Ruta: 1-2

opción 1 (automóviles)
opción 2 (declaración)

0800-SEGUCAR

0800-7348227

Todas las operadoras
(sin cargo)



***SEGUCAR**

* 7348227

Movistar / Movilnet
(sin cargo)

(0212)209.50.00

(0212)213.11.00

Llamadas nacionales o internacionales
(con cargo)



Seguros Caracas

RIF. J-00038923-3

¿Qué necesito para notificar un siniestro de RCV?

Para completar la notificación de un siniestro de RCV debes tener lo siguiente:

- ✓ Datos completos del Tercero y de su vehículo o bien afectado.
- ✓ Información del siniestro: Fecha, Hora, Lugar, Descripción de los hechos y Descripción de los daños.
- ✓ Datos del Asegurado (Nombre y número de Cédula) y datos del Vehículo Asegurado (Placa y Modelo).
- ✓ Si intervino alguna autoridad competente (Tránsito Terrestre, Guardia Nacional Bolivariana, Policía Nacional Bolivariana, Cuerpo de Bomberos, Defensa Civil) debes tener a la mano las actuaciones.

¿En cuánto tiempo debo notificar el siniestro?

El plazo para realizar este trámite es de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de ocurrencia del siniestro.

¿Se debe hacer un ajuste de daños?

Además de los recaudos mencionados, se debe realizar el ajuste de daños en nuestras oficinas o mediante la consignación del registro fotográfico del vehículo y sus daños. El personal de Seguros Caracas que esté haciendo el seguimiento al reclamo le indicará los pasos a seguir.



¿Cuáles son los documentos que debe entregar el tercero para siniestros con daño a vehículos?

- ✓ Copia certificada de las actuaciones de tránsito
- ✓ Copia certificada del avalúo de tránsito (Experticia)
- ✓ Copia del Certificado de Registro
- ✓ Copia del Cuadro Recibo de la Póliza de RCV
- ✓ Copia de la Cédula de Identidad del propietario del vehículo
- ✓ Copia de la Cédula de Identidad del conductor
- ✓ Copia de la Licencia y Certificado Médico del conductor
- ✓ Dos (2) presupuestos que deben cumplir los siguientes requisitos: datos del proveedor (nombre, RIF, dirección y teléfono local), N° de presupuesto, fecha y lugar de emisión, descripción de mano de obra y repuestos (si aplica), cantidad de piezas, costo unitario y monto total.



¿Cómo procedo si no intervino una autoridad competente?

Si no intervino una autoridad competente, se debe realizar la **Declaración Conjunta con el Asegurado**:

1



Ingresa a nuestra página web
y descarga la planilla

 seguroscaracas.com

Cliente Notificar siniestros de RCV ▶ Información

Asesor Extranet de asesores ▶ Documentos digitales ▶ Auto

La indemnización máxima a los terceros afectados será el monto equivalente a 35 unidades tributarias calculadas a la fecha de ocurrencia del siniestro.



QUÉ HACER SI EN EL CHOQUE HAY LESIONES PERSONALES, FALLECIDOS Y/O DAÑOS A BIENES DE LA NACIÓN

¿Cuáles son los pasos a seguir?

① **Espera a las autoridades pertinentes** (INTT/Polici a Nacional Bolivariana, Cuerpo de Bomberos, Defensa Civil).

② **Contáctanos a través de una llamada al Centro de Contacto para Declarar el siniestro y recibir orientación sobre la Asistencia Legal** (ver página 5).



No realices acuerdos o compromisos con terceros involucrados, ya que asumir responsabilidad por los hechos ocurridos, no implica necesariamente el respaldo de la compa a.



¿Puedo solicitar asistencia legal?

Sí. En caso de choque con lesionados, fallecidos y/o daños a bienes de la nación puedes solicitar Asistencia Legal, comunicándote con el Centro de Contacto. Antes de realizar la llamada, ten a la mano los datos del siniestro tales como fecha de ocurrencia, dirección y descripción del siniestro. El Abogado asignado por la compañía te contactará para brindarte la asesoría correspondiente.

1



Llama al Centro de contacto
Ruta: 1-1-4

opción 1 (automóviles)
opción 1 (emergencia)
opción 4 (asistencia legal)

0800-SEGUCAR
0800-7348227

Todas las operadoras
(sin cargo)

 ***SEGUCAR**
* 7348227

Movistar/Movilnet
(sin cargo)

(0212)209.50.00
(0212)213.11.00

Llamadas nacionales o internacionales
(con cargo)



Seguros Caracas

RIF. J-00038923-3

QUÉ HACER EN CASO DE ROBO DE VEHÍCULO

¿Cuáles son los pasos a seguir?

- 1 **Realiza la denuncia ante las autoridades competentes (CICPC)** lo antes posible y dentro del lapso de veinticuatro (24) horas posterior a la ocurrencia del siniestro.
- 2 **Declara el siniestro** a través de nuestra página web o el Centro de contacto **(ver página 5)**. 
- 3 Si el vehículo posee Sistema de Localización, **debes comunicarte con el Centro de Contacto inmediatamente después de la ocurrencia del Robo, para activar la búsqueda.**
- 4 **Consigna los recaudos solicitados.**



QUÉ HACER SI EL VEHÍCULO ES RECUPERADO

¿Cuáles son los pasos a seguir?

- 1 **Si aún no has hecho la denuncia, debes hacerla ante las autoridades competentes (CICPC)** lo antes posible y dentro del lapso de veinticuatro (24) horas posterior a la ocurrencia del siniestro.
- 2 Dar aviso de inmediato a través del Centro de Contacto.
- 3 Si es recuperado antes de haber realizado la Declaración del Siniestro ante la Compañía, cuando lo declares debes indicarlo detalladamente en la descripción de los hechos.
- 4 **Presenta el vehículo para realizar el ajuste de daños,** preferiblemente en un taller de nuestra red.
- 5 **Consigna los recaudos solicitados.**



¿CÓMO SOLICITAR ASISTENCIA MÉDICA *IN SITU* PLUS (AMIS PLUS)?

AMIS Plus está disponible para las pólizas indicadas en **moneda extranjera** con los siguientes servicios:

Asistencia Médica In situ AMIS Plus	PÁGINA WEB	CENTRO DE CONTACTO	APP	WHATSAPP
Orientación Médica <i>Online</i> o Telemedicina a través de videollamada o chat	☑		☑	
Orientación médica por vía telefónica		☑		
Asistencia Médica en el sitio donde te encuentres		☑	☑	
Atención a domicilio de médicos y paramédicos para realizar una consulta médica evitando visitas a la clínica		☑	☑	
Traslado Urbano en Ambulancia en caso de emergencia		☑	☑	
Segunda opinión médica		☑	☑	
Lectura de exámenes y médico en Casa		☑	☑	
Inventario de medicamentos y equipos médicos: -Entrega in situ de medicamentos hasta por 14 días de tratamiento -Equipos médicos en calidad de arrendamiento hasta por 7 días -En caso de requerirlo, entrega de material crítico hospitalario hasta 72 horas continuas de tratamiento			☑	☑



¿Cómo solicito Asistencia Médica In Situ Plus (AMIS PLUS)?

1



Descarga la APP Asegurados:
(Disponible para Android y iOS), donde
encontrarás los servicios de AMIS Plus.



2

Ingresa a nuestra página web
 **seguroscaracas.com**

► Servicios Online ► Médico Online

3

Solicita medicamentos
y equipos médicos.

 **(+58)0414-903.3738**

4



Llama al Centro de contacto
Ruta: 2-1-2

0800-SEGUCAR
0800-7348227

Todas las operadoras
(sin cargo)

 ***SEGUCAR**
* 7348227

Movistar/ Movilnet
(sin cargo)

opción 2 (personas)
opción 1 (emergencia)
opción 2 (servicios)

(0212)209.50.00
(0212)213.11.00

Llamadas nacionales o internacionales
(con cargo)



Asistencia Vial

Plus

COBERTURA OPCIONAL

Para pólizas con Asistencia Vial Plus, ofrecemos:

- ✓ Servicio de Auxilio Vial *in situ* por avería simple de mecánica, falla eléctrica o cambio de neumático en caso de accidente o avería del vehículo asegurado.
- ✓ Servicio de grúa, en caso de accidentes o averías del vehículo asegurado.
- ✓ Servicio de taxi, en caso de que el vehículo no pueda movilizarse.



¿Cómo solicito el servicio de grúa?

1



Llama al Centro de contacto
Ruta: 1-1-1

opción 1 (automóviles)
opción 1 (emergencia)
opción 1 (asistencia vial-grúa)

0800-SEGUCAR

0800-7348227

Todas las operadoras
(sin cargo)



***SEGUCAR**

* 7348227

Movistar/ Movilnet
(sin cargo)

(0212)209.50.00

(0212)213.11.00

Llamadas nacionales o internacionales
(con cargo)



Seguros Caracas

RIF. J-00038923-3

Asistencia VIAL

COBERTURA OPCIONAL

para ti

Para pólizas con Asistencia Vial para ti, ofrecemos los siguientes servicios sujetos a un solo uso por evento al año póliza:

- ✓ Servicio de Auxilio Vial *in situ* por avería simple de mecánica, falla eléctrica o cambio de neumático en caso de accidente o avería del vehículo asegurado.
- ✓ Servicio de grúa a una distancia no superior a 75 km, en caso de accidentes o averías del vehículo asegurado.
- ✓ Servicio de taxi para ti y tus acompañantes, en caso de que el vehículo no pueda movilizarse a una distancia no superior a los 75 km.



¿Cómo solicito el servicio de grúa?

1



Llama al Centro de contacto
Ruta: 1-1-1

opción 1 (automóviles)
opción 1 (emergencia)
opción 1 (asistencia vial-grúa)

0800-SEGUCAR

0800-7348227

Todas las operadoras
(sin cargo)



***SEGUCAR**
* 7348227

Movistar / Movilnet
(sin cargo)

(0212)209.50.00

(0212)213.11.00

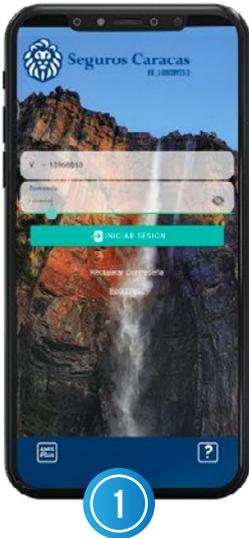
Llamadas nacionales o internacionales
(con cargo)



Seguros Caracas

RIF. J-00038923-3

¿Cómo genero la solicitud de Asistencia Vial a través de la APP Asegurados?



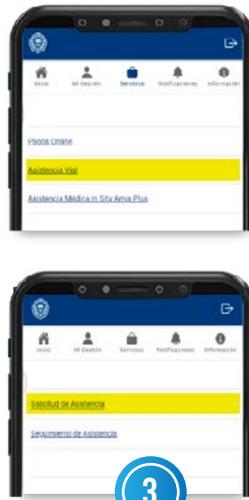
1

Inicia sesión con tus credenciales



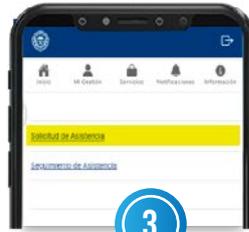
2

Selecciona el icono de **Servicios**



3

Hacer clic en **Asistencia Vial** y luego **Solicitud de Asistencia**



4

Selecciona la causa de avería del vehículo y completa los datos solicitados



5

Ingresa la ubicación actual del vehículo y el destino (taller o casa)



6

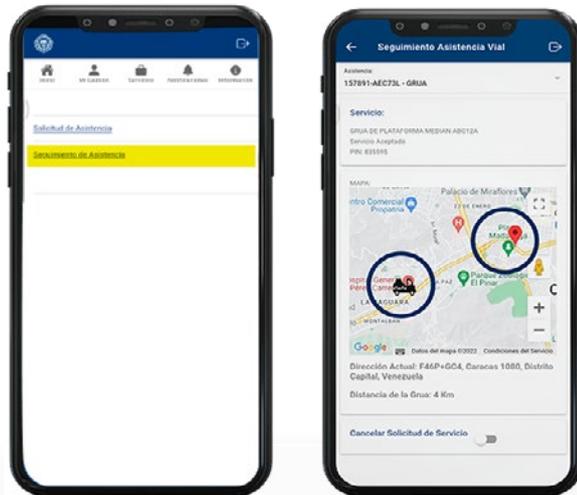
Una vez registrados los datos, el servicio ofrece a un Proveedor disponible, asignando el número de Asistencia.



Seguros Caracas

RIF. J-00038923-3

¿Cómo hago seguimiento del servicio de grúas a través de la APP Asegurados?



Para hacer seguimiento del servicio a través de la geolocalización en tiempo real, o por el caso contrario, cancelar el servicio:

Inicio ➤ Servicios ➤ Asistencia Vial ➤ Seguimiento de Asistencia



Seguros Caracas

RIF. J-00038923-3

¿En qué casos se gestionan los reembolsos de servicios de grúa?



Si cuando el asegurado llamó a la compañía a solicitar el servicio no teníamos grúas disponibles y lo invitamos a contratar un servicio particular.



Si el asegurado no quiso esperar el tiempo que necesitábamos para hacerle llegar una unidad*.



Si el asegurado no pudo comunicarse con Seguros Caracas porque en la zona del incidente no había señal.



Si el asegurado no pudo llamar para notificar el incidente porque no tenía forma de comunicarse.

* Para estos casos se aplicarán las condiciones de pago indicadas en nuestro condicionado - exclusiones, solo en caso de que el asegurado se comunique y no se pueda realizar el traslado será autorizado el 100 % del reembolso.



¿Cómo solicito el reembolso del servicio de grúas?

Podrás solicitar el reembolso de grúas una vez hayas declarado el siniestro.

1  Ingresa a nuestra página web  **seguroscaracas.com**

▶ Caracas *Online* ▶ Siniestros ▶ Consultar ▶ Automóvil

Tipo de siniestro: **Asistencia Vial, clic en tracking del siniestro.**

Importante al culminar el proceso conservar los originales en caso de que sean requeridos por Seguros Caracas.

¿Cuáles son los documentos que debo cargar en el sistema para el reembolso?

- Copia de la cédula de identidad
- Factura del servicio

