

Estimado Asegurado:

Bienvenido a la familia de PROTEGE SEGUROS, S.A.; agradecemos la confianza y nos complace contar con su preferencia para brindar cobertura de seguro a su vehículo.

Para brindarle la mejor atención al hacer uso de su póliza, a continuación, le compartimos información importante en caso de accidente, choque, colisión o desperfecto mecánico:

1. Si su póliza cuenta con el beneficio de ASISTENCIA, favor contactarse a nuestro número telefónico de cabina **2283-3366**, el cual se encuentra habilitado 24/7.

Para iniciar el reporte, será requerido:

- Nombre del asegurado y del conductor del vehículo
  - Número de placa del vehículo asegurado
  - Ubicación para brindar asistencia en el lugar del evento (en los casos que aplique)
2. El equipo de nuestra cabina le apoyará por medio digital o presencial dependiendo del evento reportado, solicitando tarjeta de circulación y licencia de conducir.
  3. En cabina le realizarán 3 preguntas para establecer si es posible que el solicitante se movilice del lugar del evento a uno más próximo en el que se encuentre seguro para no generar congestión, así mismo, le solicitarán de 2 a 5 fotografías previo a la movilización, para poder visualizar los daños ocasionados, dichas fotografías serán entregadas al inspector para incluirlas en el informe del servicio.
  4. El asesor asignado a su caso le brindará el apoyo y seguimiento en la ejecución del procedimiento correspondiente según el evento reportado.

## INSTRUCCIONES PARA TRAMITAR RECLAMOS DE AUTOMOTORES

Para iniciar el trámite de Reclamos de Automotores, tenga presente:

1. El reclamo puede ser tramitado directamente por el Asegurado, o por un representante de éste, en cuyo caso deberá presentar la autorización que le confiere ese derecho.
2. Toda duda o consulta antes o durante la tramitación del Reclamo, se deberá gestionar en el Departamento de Reclamos por medio del correo electrónico [reclamos@protegeseguros.com.sv](mailto:reclamos@protegeseguros.com.sv) o en la Oficina principal de la Compañía, ubicada en **Millennium Plaza, Nivel 16, Paseo General Escalón #3675, Col. Escalón, San Salvador, El Salvador, Teléfono: 2245-6900.**
3. En caso de robo del vehículo asegurado, el Asegurado o contratante debe dar aviso inmediatamente a la policía y presentar la denuncia respectiva. Esto ayudará a que la policía pueda recuperar lo antes posible el vehículo y evitar que el Asegurado se vea involucrado en cualquier acto delictivo que se cometa con el vehículo asegurado.
4. Si el accidente del vehículo asegurado ocurre con otro vehículo que resultó ser el culpable, se deben tomar si es posible, todos los datos de identificación de este y de la persona que lo conducía, así como su dirección. Esto ayudará a nuestro Departamento Jurídico a realizar las gestiones de recuperación, lo cual beneficiará al asegurado, si se logra la recuperación total de indemnización, pues se evitará pagar el deducible y perder el descuento por Buena Experiencia que se aplica en cada Renovación.
5. El asegurado no debe ordenar ninguna reparación del vehículo, la cual será autorizada y ordenada únicamente por la Compañía aseguradora, previa la inspección y ajuste del vehículo asegurado de parte del evaluador designado por la Compañía de seguros. Esta medida es aplicable también, para los vehículos de terceras personas en donde el asegurado sea responsable del accidente.

Las reclamaciones por daños a terceras personas, en donde el asegurado sea responsable, se atenderán; siempre y cuando haya inspección de la PNC o de autoridad competente.

**El parte de la inspección** debe presentarse a la Compañía, en un plazo máximo de cinco días después de haber ocurrido el evento.

6. Tan pronto el asegurado tuviere conocimiento del siniestro deberá dar aviso por escrito a la Compañía dentro de las **cuarenta y ocho horas siguientes**, proporcionando la información relativa al evento, en el formulario de reclamo que se le entregará en la empresa.
7. El asegurado no debe hacer tratos o arreglos de cualquier tipo con terceras personas, o efectuar o adquirir compromisos de pagos de cualquier naturaleza, a nombre personal o a nombre de la aseguradora, pues la compañía no tendrá ni asumirá ninguna responsabilidad sobre dichos tratos, arreglos o pagos.

8. Para tramitar un reclamo por Colisión o choque, se deberán presentar los siguientes documentos:
  - Formulario de reclamación llenado con su correspondiente información.
  - Fotocopia de la tarjeta de circulación del vehículo asegurado.
  - Fotocopia de la licencia de manejo de la persona que conducía el vehículo asegurado al momento del siniestro.
  - Cuando en el accidente haya inspección de alguna autoridad competente, deberá adjuntarse la certificación de dicha inspección.
  
9. Para tramitar un reclamo por Robo del vehículo asegurado, se deberá presentar los siguientes documentos:
  - Formulario de reclamación con la información respectiva.
  - Original de la tarjeta de circulación.
  - Fotocopia del N.I.T. del propietario del vehículo.
  - Fotocopia de DUI del propietario del vehículo.
  - Certificación de la denuncia presentada a la autoridad competente.
  - Solvencia extendida por el Ministerio de Hacienda, en la que conste que el vehículo en mención, no tiene multas.
  - Certificación extractada de SERTRACEN con las características del vehículo.
  - Original de Certificación extendida por el CNR en donde se indique si el vehículo está dado en prenda o no (i) Fotocopia de la Personería jurídica de la empresa. (si el Asegurado es persona jurídica).
  - Fotocopia del DUI del representante legal. (si el Asegurado es persona jurídica).
  - Punto de acta en donde se autoriza el traspaso del vehículo a favor de la aseguradora. Este literal se aplicará también en los casos de destrucción total del vehículo. (si el Asegurado es persona jurídica).