

**+ Al momento de la atención, el ajustador llevará a cabo las siguientes actividades:**

- a) Inspección de daños o pérdidas en el lugar del siniestro.
- b) Obtener la declaración o narración de los hechos, misma que deberá ser proporcionada por el asegurado, contratante y/o beneficiario o su representante al momento del siniestro, quien deberá firmar su declaración en el formato que para tal efecto le suministre el ajustador, quien en caso de solicitarla, le deberá entregar una copia de la misma.
- c) Levantamiento fotográfico de los hechos.
- d) Inventario físico de los bienes afectados por el siniestro, (en caso de ser necesario) documento que deberá ser firmado por los participantes.
- e) Requerir por escrito al asegurado, contratante y/o beneficiario toda la información y documentación relacionada con el siniestro, de manera veraz, la cual deberá ser proporcionada de conformidad con lo pactado en el Contrato de Seguro aplicable al caso y de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 69 de la Ley sobre el Contrato de Seguro.
- f) En caso de ser procedente el siniestro, elaboración y firma de convenio de ajuste y valorización.

**Números telefónicos de atención de  
LA LATINOAMERICANA SEGUROS, S.A.**

Ciudad de México y Área Metropolitana **5130 - 2800**

LADA sin costo **(01) 800 0011 900**

Oficina León **(01) (477) 717 1539, 3659 y 3841  
(01) 800 614 4676**

Oficina Chihuahua **(01) (614) 413 3892  
(01) 800 001 1900 ext. 1820**

UNE **5130 2800 Ext. 1633**

Cabina de Siniestros (Atención las 24 horas, los 365 del año) **5130 2801 / 01 800 685 1170**

Cualquier duda o comentario está a su disposición el área de **Unidad de Atención Especializada** en los siguientes números telefónicos **01 800 0011 900, 51 30 28 00 ext. 1633**, o en la siguiente dirección Av. Eje Central Lázaro Cárdenas No. 2 Piso 8, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 03 de octubre de 2019 con el número CNSF-S0013-0453-2019/CONDUSEF-003131-04

**Conoce los Derechos Básicos de los Contratantes,  
Asegurados y/o Beneficiarios del Seguro de Autos**

**protege tu  
Clásico,  
ASEGÚRALO POR DÍA**



**ATENCIÓN A UN SINIESTRO, GARANTÍA,  
SERVICIO Y PROTECCIÓN AL ASEGURADO.**

**LA LATINOAMERICANA SEGUROS, S.A.** hace de su conocimiento que usted como asegurado, contratante y/o beneficiario de un seguro de daños tiene derecho a:

**+ a) Antes y durante la contratación del seguro, a:**

- 1.- Solicitar a los Agentes, o a los empleados y apoderados de las personas morales que intervengan en la contratación de seguros (excepto seguros de pensiones), la identificación que los acredite facultados para formalizar los contratos de adhesión.
- 2.- Conocer el importe de la Comisión o Compensación Directa que le corresponda a los Agentes o a las personas morales que, tratándose de intermediarios financieros, no estén sujetos a la Inspección y vigilancia de las autoridades financieras;
- 3.- Recibir toda información que le permita conocer las condiciones generales del contrato de seguro, incluyendo el alcance real de la cobertura contratada, la forma de conservarla, así como de las formas de terminación del contrato
- 4.- Que se le indique de manera clara y precisa el alcance, términos, condiciones, exclusiones, limitantes, franquicias o deducibles que se establezcan en las coberturas que le ofrece su seguro contratado con La Latinoamericana Seguros, S.A.

**+ b) Cuando ocurra el siniestro, a:**

- Recibir el pago de la suma asegurada aunque la prima del contrato de seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando no se haya vencido el período de gracia para el pago de la prima de seguro.
- Saber que en los seguros de daños, toda indemnización que La Latinoamericana Seguros, S.A., pague, reduce en igual cantidad la suma asegurada, pero ésta puede ser reinstalada previa aceptación de La Latinoamericana Seguros, S.A., y a solicitud del asegurado, debiendo pagar la prima correspondiente.

## Principales derechos del Asegurado y/o Beneficiario



- Conocer las opciones de los diferentes talleres para el caso de reparación del vehículo afectado, en caso de siniestro.
- Recibir información de la valoración de los daños ocasionados al vehículo a causa del siniestro.
- En caso de que el vehículo ingrese al taller, recibir información del proceso de reparación, así como información de la fecha tentativa de entrega de la unidad asegurada.
- En caso de requerir asistencia legal y que dicha cobertura se encuentre amparada, recibir información de los avances del trámite.
- En caso de robo del vehículo y contar con la cobertura de asistencia legal, deberá recibir la asesoría jurídico-legal necesaria así como la información del estado que guarde el proceso iniciado ante las autoridades.

- Saber que en los seguros de automóviles, La Latinoamericana Seguros, S.A., puede optar, según se haya establecido en la póliza, por reparar el vehículo asegurado o cubrir la indemnización, haciendo de su conocimiento expreso las bases, criterios a seguir y las opciones del asegurado.
- Cobrar una indemnización por mora a La Latinoamericana Seguros, S.A., en caso de falta de pago oportuno de las sumas aseguradas.
- Recibir información de los hospitales en convenio en caso de requerir atención médica.
- Solicitar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a su arbitraje.
- Recibir un trato amable de todo el personal de la compañía de seguros.

## + Principales políticas y procedimientos del ajustador

- El Asegurado y/o beneficiario podrá requerir al ajustador una explicación del porque está solicitando algún(os) documento(s) en apoyo de su reclamación.
- Explicarle que requisitos y documentos son necesarios para el pago de la indemnización que, en su caso, corresponda.
- El Ajustador de Seguros deberá presentarse y explicarle cual será su función.
- El Ajustador no tiene por que solicitarle ninguna remuneración económica, ni en especie, por el servicio que realiza.
- El Asegurado y/o beneficiario tienen el derecho de solicitar cualquier tipo de información correspondiente con el trámite de su reclamación.