

Vive tranquilo con
nuestro respaldo
**Manual de uso de pólizas
de Automóvil**





Tu respaldo confiable

En Banesco Seguros buscamos la mejora continua de nuestros procesos para brindarles a nuestros asegurados la calidad y servicio que merecen.

En tal sentido, hemos generado el siguiente manual, para brindarte todos los canales y protocolos de atención que ofrecemos, para la gestión de solicitudes de tu póliza.

De esta manera optimizamos los tiempos de respuesta, brindándote una mejor experiencia y respaldo, asegurando el buen uso de tus coberturas y beneficios de tu póliza.

Todas las gestiones son a través de nuestro portal Banesco SegurOnline, buzones de servicio o a través de tu asesor de seguros de confianza.

¡Cumplimos lo que prometemos!





Respaldo en cada ocasión

Tabla de Contenido:



Canal de Atención y Reporte de Siniestro	4
Asistencia Vial	5
Afíliate a Banesco SegurOnline	6
Aliados Vitales para tu Vehículo (Talleres)	7
Reporte de Rotura de Vidrio	8
Reporte de Rotura de Vidrio en zona sin aliados	9
Solicitud de reparación “Daño parcial”	10
Cotización y compra de piezas	11
Atención de siniestro en zonas sin talleres afiliados	12
Activación de tu RCV: Reporte de Daños a Terceros	13
Documentos de Terceros para activación del RCV	14
Reportar siniestro de “Pérdida Total” por Robo	16
Reporte ante posible “Pérdida Total” por choque	16
Qué hacer en caso de lesionados, fallecidos o daños a bienes de la nación	17

Estaremos Contigo en los momentos inesperados



Canal de atención y Reporte de Siniestros

Ante cualquier duda puedes comunicarte con nosotros para brindarte el acompañamiento que necesites a través de:

Las 24 horas, los 365 días para activar tus servicios:



Llama al 0500-7258300

Tu respaldo se activa con una llamada. Llama a nuestro Centro de Contacto Integral y solicita:

- La activación de coberturas adicionales de Asistencia Vial y/o Legal, justo cuando las necesites.
- Recuerda validar tu Cuadro de Póliza para confirmar las coberturas incluidas en tu respaldo.

Autogestión digital para reporte de siniestros:



Banesco SegurOnline:

Afíliate a nuestro portal Banesco SegurOnline, al cual podrás ingresar desde nuestra página web www.banescoseguros.com, para que puedas generar la declaración de un siniestros





Asistencia Vial

Estamos contigo en cada kilómetro del camino, ante un inconveniente puedes solicitar tu servicio de asistencia vial, siguiendo estos sencillos pasos:

- 1.- Llama** a nuestra central **al 0500-7258300** y marca la opción “**Servicio de Grúa**” o **al 0212-750.67.45**: serás atendido por un operador que te solicitara tus datos, ubicación y estado del vehículo.
- 2.- Se activa el servicio:** según tu ubicación y asistencia requerida el operador te indicará el tiempo que tardará la grúa más cerca para brindarte atención.

Servicios que puedes activar:



Traslado en Grúa.



Auxilio de batería.



Cambio de cauchos.



Auxilio de cerrajería.





Afíliate al portal Banesco SegurOnline

Nuestro Portal de autogestión te permitirá poder realizar el reporte de tus eventos inesperados de daños parciales o pérdidas totales, para afiliarte sigue estos sencillos pasos:

- 
- 01 ➤ Estando en nuestra página web www.banescoseguros.com, ve a la parte izquierda del panel de navegación y selecciona **Banesco SegurOnline**.
 - 02 ➤ Se abrirá una nueva ventana del navegador, de ingreso a Banesco SegurOnline y presiona “**Afiliese**”.
 - 03 ➤ Selecciona tu **tipo de usuario “Cliente”** y continúa con el ingreso de todos los datos solicitados en el formato indicado en cada campo. (Cédula o RIF, usuario, clave y confirmación de su clave).
 - 04 ➤ Para validar tus datos, **deberás ingresar un código de seguridad**, que podrás recibir vía SMS o Correo Electrónico, verifica tus datos, si hay algún error puedes corregirlos dando clic en “**Actualización de Datos**”.
 - 05 ➤ **Los usuarios registrados deberán cumplir con el proceso de doble validación para poder ingresar al portal**
Una vez ingresado el código de seguridad, has terminado el proceso y **puedes ingresar a Banesco SegurOnline**.

En caso de inconvenientes con el proceso de afiliación o al olvidar tu usuario escribe indicando tus datos y describiendo la solicitud al buzón gestion_usuarios_web_ve@banescoseguros.com



Red de Aliados Vitales para tu Vehículo

Queremos que sientas nuestra cercanía y tranquilidad cuando más nos necesitas. Por eso, te mostramos lo sencillo que es ubicar los talleres afiliados a nuestra Red de Aliados Vitales:

En nuestra Web (Ideal para Descargar)

- 1.- Visita nuestra Web www.BanescoSeguros.com
- 2.- Dirígete a la sección "Aliados Vitales" en el menú de "Personas"
- 3.- Selecciona la opción "Red de Talleres Afiliados"
- 4.- Una vez abierta la Red, selecciona el estado en el que te encuentras para ver el listado de los talleres disponibles.

En nuestras Redes Sociales (Rápido y a la Mano)

Encuéntranos en Instagram, X y Facebook como @banescoseguros.

- 1.- Ve al perfil de cualquiera de nuestras cuentas y haz clic en el enlace de Linktree, ubicado en la descripción del perfil.
- 2.- Una vez dentro del Linktree, selecciona la opción "Aliados para tu vehículo - Talleres".
- 3.- Te llevará directo a sección de talleres en nuestra web, para dar clic al botón con el documento de la Red.
- 4.- Una vez abierta la Red, selecciona el estado en el que te encuentras para ver el listado de los talleres disponibles.





Reporte de Rotura de Vidrio

Con nuestra **Cobertura Amplia**, puedes solicitar tu orden de reparación para el cambio de los vidrios afectados, haciendo **tu declaración de siniestro en un plazo máximo de 5 días luego de ocurrida la rotura** / daño del vidrio, en tu usuario de Banesco SegurOnlines, siguiendo estos pasos:

- 01 En el menú izquierdo de tu usuario de **Banesco SegurOnline**, presiona la opción **“Declaración de Siniestro”** y da clic en la opción **“Daños / Perdida Parcial”**.
- 02 Da clic en **“Aplicar”**, para ver sus pólizas de automóvil. Selecciona el vehículo al que corresponda el siniestro, pulsando los números de la columna **“Nro. Póliza”**.
- 03 Completa los campos de **“datos del cliente”** y la **“Declaración de daños”** Debes indicar los detalles del lugar y hora, circunstancias en la que ocurrió el siniestro, breve descripción del accidente.
- 04 Selecciona los vidrios afectados según el número y área indicados en la infografía que son:

<input type="checkbox"/> 1 - PARABRISA DELANTERO	<input type="checkbox"/> 2 - PARABRISA TRASERO	<input type="checkbox"/> 3 - VIDRIO PUERTA DELANTERO IZQ	<input type="checkbox"/> 4 - VIDRIO PUERTA DELANTERO DER
<input type="checkbox"/> 5 - VIDRIO PUERTA TRASERO IZQ	<input type="checkbox"/> 6 - VIDRIO PUERTA TRASERO DER		
- 05 Carga los archivos solicitados (Licencia de conducir, carnet de circulación, Certificado médico) y selecciona **“Siguiente”**. Verifica la información registrada y presiona **“Editar”** en caso de error o **“Notificar”** en caso de estar de acuerdo, para obtener el número de Siniestro.

Luego de completar el reporte en línea, **serás contactado vía correo** en un tiempo estimado de **48 horas hábiles** para que indiques la Cristalería seleccionada de nuestra red de Aliados para tu Vehículo (ver próxima página en caso de estar en una zona sin cristalerías aliadas) y en caso de vidrios blindado u otros casos, se te notificará para coordinar la inspección del daño. Al ser aprobado el caso podrás ir a la cristaleria seleccionada, la cual tendrá la orden de reparación para la instalación del nuevo vidrio.



Reporte de Rotura de Vidrio en zona sin Cristalerías aliadas

Con nuestra **Cobertura Amplia**, puedes realizar tu reporte de rotura de vidrios. Ingresa a nuestro portal Web, Declaración de Siniestro y elige la opción Daños / Pérdida parcial procede a realizar el registro del siniestro y la carga de los recaudos mínimos requeridos que son: Licencia de conducir, carnet de circulación, Certificado medio y planilla de declaración de siniestros (la planilla es generada al completar el reporte, por lo que debe ser cargada posteriormente)

Luego de completar el reporte en línea, **serás contactado vía correo** en un tiempo estimado de **48 horas hábiles** para la gestión de la modalidad Pronto Pago, al no haber cristalerías aliadas en tu zona, para ello, deberás solicitar presupuesto en las cristalerías disponibles en tu zona y enviar las siguientes imágenes nítidas del daño:

- 4 fotos panorámicas: una de cada costado del vehículo.
- 1 foto en la que se vea el daño del vidrio.
- 1 foto del serial de carrocería o impronta.

Importante: una vez generado el pronto pago, la pieza cubierta será excluida de la póliza, hasta que misma sea reparada y notificada la reparación a través de una solicitud de limpieza de daños que deberá hacer escribiendo al buzón inspeccion_institu_ve@banescoseguros.com. Una vez generada la inspección que certifique la reparación la pieza tendrá nuevamente cobertura ante otro siniestro. En caso de no hacer este paso y sufrir un daño en la pieza excluida, el mismo no será amparado.

¿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.



Solicitud de reparación “Daño parcial”

Con nuestra **Cobertura Amplia**, puedes solicitar tu orden para la reparación de partes del vehículo, haciendo **tu declaración de siniestro en un plazo máximo de 5 días luego de ocurrido el choque / daño**, en tu usuario de Banesco SegurOnline, siguiendo estos pasos:



Luego del reporte ¿Qué sigue para obtener la orden de reparación?

- 01 Mantente atento a tu correo, en un estimado de 48 horas hábiles, te contactaremos para coordinar la inspección del vehículo y conocer cuál es el Taller seleccionado de la Red de Aliados para tu Vehículo, la cual podrás ver en nuestra página web.
- 02 La inspección podrá ser a domicilio, por videollamada o en el taller afiliado de tu preferencia, según la ubicación y daño del vehículo. Para ello, te solicitaremos envíes la ubicación exacta del vehículo y los datos de la persona que recibirá al perito (nombre completo y número de celular). En caso de requerir inspección en taller notificaremos y solicitaremos el nombre del taller al que desea llevar el vehículo para la revisión del daño.
- 03 Al aprobar el caso, te notificaremos y enviaremos la orden de reparación a ti y al taller seleccionado, al cual deberás contactar para coordinar el ingreso del tu vehículo para la reparación.
- 04 Lleva el vehículo el día y hora indicados por el taller seleccionado, ya el mismo contará con la orden de reparación y finiquito, por lo que no debes llevar documentos impresos. Solo firmar al entregar o retirar el vehículo, para certificar que recibiste el servicio.

¿Quieres participar en la cotización y compra de piezas requeridas en el siniestro? Ve a la siguiente página para saber cómo.



Cotización y compra de piezas

En Banesco Seguros, nuestra responsabilidad es brindarte tranquilidad. Si la reparación de tu vehículo requiere el reemplazo de alguna pieza, tienes dos opciones sencillas y transparentes:

Gestionada por nosotros (Recomendada)

- 1.- Una vez identificada la necesidad de un repuesto, nuestro equipo y proveedores inician el proceso de cotización y compra.
- 2.- La pieza será enviada directamente al taller seleccionado para la reparación de tu vehículo.

Gestionada por ti:

Si prefieres comprar la pieza con un proveedor de tu elección, sigue estos pasos para que sea cubierta en los costos de reparación del siniestro:

- 1.- Envíanos el presupuesto de la pieza requerida al buzón reclamosauto@banescoseguros.com.
- 2.- En un plazo de 72 horas hábiles recibirás respuesta sobre la aprobación total o parcial del presupuesto consignado.
- 3.- Una vez aprobado, procederemos a realizar la indemnización correspondiente para que puedas gestionar la compra y llevar al taller para su instalación junto con el vehículo.

Una vez que el vehículo esté reparado, deberá solicitar la inspección final para validar la correcta instalación de todas las piezas adquiridas por ti.





Atención de siniestro en zonas sin talleres afiliados

Si te encuentras en una zona en la que nuestra Red de talleres no tiene aliados disponibles, gestionaremos la atención de tu siniestro para la reparación de tu vehículo con el proceso llamado “Pronto Pago”, para el que debes seguir estos sencillos pasos:

- 01** Realiza tu declaración de daños por **Banesco SegurOnline**, sigue los pasos habituales de solicitud de reparación a través de tu usuario.
- 02** Al ser contactado por el analista para el proceso de inspección, indica que deseas el servicio “Pronto Pago”.
- 03** Solicita al taller de tu preferencia un presupuesto detallado para la reparación del daño declarado.
- 04** Envía en la misma línea de correo, en la que fuiste contactado, el presupuesto detallado.
- 05** En caso de que el presupuesto no cumpla con lo requerido, tiene hasta 15 días hábiles luego del siniestro para enviar el presupuesto detallado requerido.
- 06** Al ser aprobado el presupuesto, recibirá el finiquito y el anexo de exclusión de daños. Debe devolver ambos documentos firmados para recibir el pago.
- 07** Una vez recibido el pago, lleva su vehículo a reparar.
- 08** Al tener el vehículo reparado, debe solicitar una inspección al buzón inspeccion_institu_ve@banescoseguros.com para la eliminación del anexo de exclusión de daños, para que la pieza recupere su cobertura.



Activación de tu RCV: Reporte de Daños a Terceros

Si tienes un choque con Daños a Terceros, activar tu RCV es sencillo y rápido. Nuestra responsabilidad es indicarte cómo guiar al afectado para que recuperen su tranquilidad.

¿Dónde reportar?: el tercero afectado o tú con los datos del tercero, debe llenar el formulario de "Reporte de Daños a Terceros (RCV)" ubicado en nuestra página web www.banescoseguros.com.

¿Cuál es el tiempo máximo para hacerlo?: tienen un plazo máximo de 15 días a partir de la fecha del siniestro para completar el reporte.

¿Qué necesita de ti como asegurado?: solo la placa de tu vehículo y tu número de póliza (este último es opcional).

¿Qué pasa luego?

Al recibir la notificación a través del formulario, iniciamos la atención al Tercero afectado:

- Nos pondremos en contacto vía correo con el afectado en un plazo máximo de 72 horas.
- Solicitaremos la documentación requerida (ver en la siguiente página) para analizar el caso y coordinaremos la inspección para evaluar el daño.
- Una vez que el caso sea aprobado y aceptado por el tercero, procederemos a realizar la indemnización correspondiente al daño, hasta agotar la suma asegurada.





Documentos de Terceros para activación del RCV

Los terceros al ser contactados al correo deberán enviar:

- Copia certificada de las actuaciones de tránsito
- Copia del Rif
- Copia de soporte cuenta bancaria del dueño de la unidad afectada
- 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 (opcional) 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.

En casos de no contar con la certificación de tránsito se solicitará una declaración jurada conjunta entre el asegurado y el tercero afectado, por lo que también serán requeridos tus documentos de circulación (cédula, licencia y Certificado médico).





Reportar siniestro de “Pérdida Total” por Robo

Sabemos que este es un momento difícil, pero estamos contigo. Sigue estos pasos esenciales para activar rápidamente tu respaldo de Cobertura Amplia o Pérdida Total:

Pasos inmediatos luego del robo:

- Dirígete a las autoridades competentes (CICPC) para formalizar la denuncia del robo, en un plazo máximo de 24 horas.
- Si el vehículo posee sistema de localización, comunícate con el proveedor para activar la busque lo antes posible.



En caso de que el vehículo sea recuperado, antes del reporte, debes realizarlo indicando los hechos y consignar los documentos que se le soliciten.

Reporte de siniestro, 5 días máximo luego del robo:





Reporte ante posible “Pérdida Total” por choque

Si el daño de tu vehículo es muy grave, estamos aquí. Nuestro compromiso es simplificar este proceso y devolverte tu tranquilidad lo antes posible.

¿Cuándo se activa una Pérdida Total por Choque?

Se declara Pérdida Total cuando el costo de reparación del daño generado por el choque a tu vehículo es igual o mayor al 75% de su valor asegurado.

Paso para reportar el siniestro, máximo 5 días luego del choque:

- Ingresa a tu usuario de Banesco SegurOnline y genera la declaración del siniestro lo antes posible, seleccionando la opción “Daños / Pérdida Parcial” (Es pérdida Parcial hasta no ser declarado por el perito como pérdida total).
- Una vez realizada tu declaración, nuestro equipo te contactará para el proceso de inspección.
- Se solicita el costo completo de reparación y se declara la Pérdida Total, si el costo supera el 75% de la suma asegurada.
- Se procede a retirar los restos del vehículo y se realiza la indemnización correspondiente para devolverte tu inversión.





Qué hacer en caso de lesionados, fallecidos o daños a bienes de la nación

Ante todo mantén la calma, llama a las autoridades pertinentes (policía, cuerpo de bomberos, defensa civil) y posteriormente comunícate con nosotros al 0500-725.83.00 para notificar el siniestro.

Nuestro equipo activará los servicios que tengas disponible:

- Podrás recibir orientación sobre la Asistencia Legal, por lo que ten presente que deberás indicar: la fecha de ocurrencia, la dirección y dar una descripción de lo sucedido.

Importante: no realices acuerdos o compromisos con terceros involucrados, ya que asumir responsabilidad por los hechos ocurridos, no implica necesariamente el respaldo de la compañía.



Contigo



@banescoseguros

www.banescoseguros.com

Banesco Seguros, C.A. RIF: J-30083118-3

Inscrita en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora bajo en N° 109.

Autorizada para operar en los ramos de seguros generales y seguros de vida.

Este documento está sujeto a cambios en el momento que sea necesario para mejorar nuestra calidad de servicio, dichos cambios serán notificados a través de nuestras redes y por correo. Ante reclamos o quejas puede contactar al Defensor del Asegurado al buzón BSV_Defensor_Asegurado@banescoseguros.com.