

Guía de ayuda de cómo usar tu seguro vehicular

¿Qué hacer si tienes un accidente vehicular?

*Sabemos que un accidente puede ser estresante.
Trata de mantener la calma y realiza los siguientes pasos.*

PASO 1:

Reporta lo antes posible, estamos 24/7 para ti

Llámanos o utiliza la [aplicación de Rimac](#), en ambas un asesor especializado te guiará paso a paso.



(01) 595-9000
Opción 2

Debes hacer tu denuncia máximo dentro de las 4 horas de ocurrido el accidente.

PASO 2:

Te ayudamos a identificar el tipo de daño de tu vehículo

Nuestro asesor te hará algunas preguntas para entender tu situación y te indicará los pasos a seguir. No obstante, te detallamos las diferencias entre un daño leve y un daño mayor en tu vehículo:

Si son daños leves

No hay heridos, ni terceros involucrados y el vehículo puede circular con normalidad

- Rayones superficiales en la pintura (puerta, parachoques, capó).
- Abolladuras pequeñas sin afectación mecánica (guardafangos, puertas).
- Rotura de espejo lateral sin daño adicional.
- Golpes leves en parachoques sin desprendimiento ni daño estructural.
- Luces rotas (faros o luces traseras) sin afectación eléctrica.
- Daños menores por roce con otro vehículo o estructura (sin partes mecánicas comprometidas).

A tu reporte se te contactará de inmediato a través de:



Speed en Línea: En minutos te guiaremos por WhatsApp

Los ejemplos anteriores de daños leves son referenciales, con el fin de orientar al cliente. Si el daño no está mencionado específicamente, pero cumple con las mismas condiciones (sin heridos, terceros ni afectación mecánica), también se considera daño leve.

Si son daños mayores

Hay heridos, terceros involucrados, el vehículo no puede circular o fue robado parcial o totalmente

- Choques con terceros donde hay disputa o responsabilidad compartida.
- Daños estructurales (chasis, suspensión, dirección).
- Afectación mecánica o eléctrica que impide el funcionamiento del vehículo.
- Desplazamiento de piezas (puertas que no cierran, capó doblado).
- Accidentes con lesiones personales (conductor, pasajeros o terceros).
- Robo o intento de robo con daños al vehículo.
- Daños por fenómenos naturales (inundación, caída de árbol, granizo).

A tu reporte evaluaremos cómo te atenderemos:



Asesoría⁽¹⁾: Llegará un asesor al lugar del accidente para acompañarte paso a paso.

En caso el evento ocurra fuera de zona de influencia de procuración, se le brinda la asesoría al conductor o asegurado vía telefónica de los trámites a realizar y el canal a donde debe enviar los documentos para analizar la cobertura.

(1) Zonas de coberturas y tiempos de atención estimados, según disponibilidad del servicio de procuración.

Guía de ayuda de cómo usar tu seguro vehicular

¿Qué hacer si tienes un accidente vehicular?

PASO 3:

Después de reportar tu siniestro, te contamos qué hacer

Nuestro asesor lo clasificará y te indicará los siguientes pasos. Mientras tanto, te contamos **qué acciones deberás realizar según el tipo de evento**, para que tu atención y evaluación se realicen sin contratiempos.



Accidente vehicular

1. Es **muy importante** que **dentro de las 4 horas de ocurrido el siniestro** te acerques a la **comisaría más cercana** para hacer la **denuncia** y el **dosaje etílico** correspondiente.
2. Toma **fotos del daño** del vehículo.
3. Si el vehículo no puede circular, se coordinará un **servicio de grúa** para el traslado de la unidad.



Robo parcial o total

1. Si tu vehículo fue robado en su totalidad y cuenta con **GPS**, dar **aviso inmediato al proveedor de GPS**.
2. **Dentro de las 4 horas de ocurrido el robo**, es clave que presentes la **denuncia policial** en la **comisaría más cercana**.
3. No manipules el vehículo si fue forzado o presenta daños.



Daños a personas

Si hay heridos, lo primero es proteger la vida:

1. Solicita atención médica inmediata e **informa al asesor sobre los lesionados**
2. Recuerda tener tu **SOAT vigente**, deberás presentarlo en la **clínica u hospital al ingresar a los lesionados**
3. Es necesario contar con la **denuncia policial** y **documentos médicos** dentro de las **4 horas posteriores al accidente**.



Servicios o reembolsos

1. **Conserva la factura o boleta original** del servicio a reembolsar, la necesitaremos.
2. Ten tus **datos de contacto actualizados**, el **número de póliza** y el **número de placa**
3. Recuerda que todo reembolso está sujeto a ajustes técnicos.

Nuestros asesores te dirán qué documentos necesitas según tu caso y luego se te indicará a tu correo cómo procede tu atención dentro de las 72 horas posteriores a recibir **todos los documentos.**

Proceso de reembolso

Tu reembolso es sencillo: sigue estos pasos y nosotros nos encargamos del resto.

¿En qué casos aplica?

Prevía coordinación con Rimac:

- Cuando no hay talleres disponibles en la zona de ocurrencia sujeto a ajuste técnico
- Reposición de lunas, en caso el proveedor no tenga stock disponible
- Servicio de grúa

1.

Envíanos tu solicitud

Solo mándanos un correo con tus documentos a recepcionesiniestrosvehiculares@rimac.com.pe

2.

Revisamos todo por ti

En un **máximo de 72 horas hábiles** te confirmamos el estado de tu solicitud por correo.

3.

Te avisamos si falta algo

Si necesitamos un documento adicional, te lo diremos de inmediato para que no te preocupes.

4.

Realizamos el reembolso

Si todo está en orden, tendrás tu **reembolso en un máximo de 10 días hábiles**.

IMPORTANTE

El comprobante de pago puede emitirse a nombre del asegurado o de Rimac Seguros y Reaseguros (RUC 20100041953). En caso se emita factura a nombre del asegurado, el IGV no será reembolsado, ya que constituye un crédito fiscal a favor del cliente.

El presente documento tiene carácter informativo. No reemplaza el certificado (póliza) del seguro contratado.

Guía de ayuda de cómo usar tu seguro vehicular

¿Qué hacer si tienes un accidente vehicular?

Exclusiones de siniestros

Queremos que tengas total claridad: te indicamos algunos ejemplos de situaciones que no están cubiertos por el seguro

Incumplimiento de normas y obligaciones

Ejemplo 1 Chocar en una avenida y no hacer la denuncia policial "porque fue leve" o hacerla 5 horas después de la ocurrencia.

¿Por qué no se cubren?

1. No se cubre el siniestro si no hay denuncia o dosaje ético cuando corresponde y dentro de las 4 horas siguientes a la ocurrencia.

Conducción y uso indebido de la unidad

Ejemplo 2 Usar el vehículo particular para hacer delivery o taxi por aplicativo. Durante una de las entregas, el auto sufre un accidente en plena ruta.

¿Por qué no se cubren?

2. No se cubre en caso se le de al vehículo particular un uso distinto al declarado inicialmente (como fines comerciales no declarados)

Riesgos, pérdidas o daños no amparados

Ejemplo 3 Llevar una refrigeradora o TV en el asiento trasero y al frenar bruscamente, provoca que el electrodoméstico se dañe por completo

¿Por qué no se cubren?

3. Los objetos transportados en el vehículo no tienen cobertura del seguro ni se cubren los daños que esos objetos pueden originar al vehículo.

Condiciones físicas del vehículo

Ejemplo 4 No hacer mantenimiento a la unidad asegurada y luego sufrir un desperfecto mecánico en plena ruta debido a la falta de mantenimiento.

¿Por qué no se cubren?

4. Los daños por desgaste, corrosión o falta de mantenimiento no se consideran dentro de la cobertura de la póliza.

Riesgos no asegurables

Ejemplo 5 Reclamar daños que no guardan relación al siniestro declarado con la unidad, como incluir rayones antiguos del parachoques en un choque leve.

¿Por qué no se cubren?

5. Son daños sin cobertura del evento en el que participó la unidad.

Más detalle en Condiciones Generales (pág. 15-16) y Cláusulas Especiales (pág. 23-40).

Traslado al depósito

Si tu siniestro es admitido y determinamos que se trata de **pérdida total**, entonces llevaremos tu vehículo al depósito. El proceso varía según la ubicación del vehículo.

Si la unidad se encuentra en un taller afiliado

En este caso, Rimac coordinará el recojo del vehículo directamente con el taller y lo trasladará al depósito.

Si la unidad está en poder del cliente

Prevía coordinación con Rimac, el cliente puede solicitar el servicio de grúa para llevar el vehículo al depósito desde la app o llamando al (01) 595-9000.

Horario de atención: Lunes a sábados | 8:00 AM - 8:00 PM

**El presente documento tiene carácter informativo.
No reemplaza el certificado (póliza) del seguro contratado**