



AIG Seguros Guatemala, S.A. Sucursal Honduras
Seguros de Daños
PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

1. ¿Dónde puede llamar o escribir para presentar consultas, reclamos o quejas?

Para notificar o presentar reclamos y/o consultas: siniestros.honduras@aig.com

Para presentar alguna queja o sugerencia: honduras.sugerencias@aig.com

Tegucigalpa

Edificio Los Castaños, 4to Piso.
Blvd. Morazán
Tel: (504) 2202-8300
Fax: (504) 2239-9169

San Pedro Sula

Edificio Yude Canahuati, 1er Piso
Avenida Circunvalación
Tel: (504) 2556-5470
Fax: (504) 2556-5471

2. ¿Qué es un seguro?

Es el mecanismo mediante el cual una institución de seguros, autorizada por el Banco Central de Honduras, se obliga a indemnizar (pagar) un daño o cumplir con la prestación convenida, o riesgo asumido, a una persona ya sea natural o jurídica, llamado “el asegurado”, a cambio del pago al asegurador de un valor denominado prima.

3. ¿Qué es una póliza de seguro?

Es el documento que contiene las condiciones que regulan las relaciones entre la institución de seguros y el asegurado.

4. ¿Qué información debe contener una póliza de seguros?

La póliza deberá contener:

- Los nombres, domicilios de los contratantes y firma de la empresa aseguradora.
- La designación del bien o de la persona asegurada.
- La naturaleza de los riesgos asegurados.
- El momento a partir del cual se garantiza el riesgo y la duración del contrato
- El monto de los riesgos asegurados.
- La cuota o prima del seguro, y
- Demás cláusulas que deban figurar en la póliza de acuerdo con las disposiciones legales, así como las convenidas lícitamente por los contratantes.

5. ¿Qué es Prima?

Es la cuota o aportación económica determinada por la Institución de Seguros, que deben pagar el contratante o asegurado por la cobertura del riesgo que el contrato de seguro garantiza.

6. ¿Qué es el riesgo asegurado?

Es el evento previsto en el contrato de cuya realización depende el pago de la obligación a cargo del asegurador. Ejemplo: Cuando se asegura un automóvil el riesgo que se asume es el daño por accidente o por robo.



7. ¿Qué es el siniestro?

Se define como la realización del riesgo asegurado previsto en el contrato de seguro, como ser: avería, destrucción fortuita o pérdida importante de los bienes asegurados y del cual surge la obligación de indemnizar (pagar), por parte del asegurador.

8. ¿Qué debo hacer si ocurre un accidente de tránsito?

- Guarde la calma, recuerde que AIG lo asistirá oportunamente
- Reporte su accidente inmediatamente
- Tenga a la mano su tarjeta de identificación, su póliza o copia de su póliza
- Si le es posible permanezca en el lugar en que ocurrió el accidente y no acepto ninguna responsabilidad ni haga ningún arreglo
- Nuestro ajustador se hará cargo del percance indicándole los pasos a seguir.

9. ¿Qué debo hacer si mi automóvil es robado?

- Reporte el robo inmediatamente
- Presente formal denuncia del robo de su unidad ante la Policía Nacional de Tránsito
- Obtenga copia certificada, tanto de la averiguación previa realizada como de la constancia que expide la Policía Nacional de Tránsito.
- Llene el formulario de declaración de AIG o el ajustador.

10. ¿Cuál es la documentación necesaria para reclamación de accidentes personales?

- Formulario debidamente llenado y sellado por el doctor
- Certificado Médico, en caso que aplique
- Copia de carnet de asegurado
- Facturas originales con sus respectivas recetas
- La compañía durante el proceso del recamo podrá solicitar documentación adicional
- Todas las documentación será revisada y analizada con las condiciones, coberturas y exclusiones de las pólizas para determinar si el reclamo procede o no.

11. ¿Cuál es la documentación necesaria para reclamación de auto comercial privado?

- Formulario debidamente llenado
- Parte de tránsito
- Copia de licencia del conductor
- Inspección del vehículo (compañía de Seguros)
- Cotización del taller
- La compañía durante el proceso del reclamo podrá solicitar documentación adicional que será solicitada para finalizar el reclamo.
- Toda la documentación será revisada y analizada con las condiciones, coberturas y exclusiones de las pólizas para determinar si el reclamo procede o no.



12. ¿Cuál es la documentación necesaria para hacer un reclamo de Incendio comercial/ residencial/ responsabilidad civil/ seguro empresarial?

- Formulario debidamente llenado
- Copia original de la denuncia, en caso de robo
- Informe de seguridad interna
- Informe de auditoría, en caso de robo de efectivo o mercadería
- Inspección de los daños (compañía de seguros)
- Copia de facturas, registro de libros, cotizaciones o cualquier otro documento que soporten la pérdida
- Datos del tercero afectado ya sea en su persona o bienes
- La compañía durante el proceso del reclamo podrá solicitar documentación adicional que será solicitada para finalizar el reclamo.
- Toda la documentación deberá ser revisada y analizada con las condiciones, coberturas y exclusiones de las pólizas para determinar si el reclamo procede o no.

13. ¿Cuál es la documentación necesaria para reclamación/ transporte terrestre o marítimo?

- Formulario debidamente llenado
- Copia original de la denuncia en caso de robo
- Carta de reclamación al transportador con su respuesta
- Bitácora o guía de la salida de embarque
- Detalle del embarque
- Acta de faltante
- Costo la del producto dañado o robo
- La compañía durante el proceso del reclamo podrá solicitar documentación adicional que será solicitada para finalizar el reclamo
- Toda la documentación será revisada y analizada con las condiciones, coberturas y exclusiones de la póliza para determinar si el reclamo procede o no.