

Pólizas Financieras

AMW-Banqueros

AMV (Servicio para unidades blindadas):

Cuando se tenga conocimiento de una pérdida que afecte la póliza, usted debe:

- Dar aviso inmediato Macroseguros.
- Denunciar el hecho a la Policía Nacional Civil, siendo esto un requisito indispensable para el trámite de su reclamo ante la compañía de seguros.
- No modificar en absoluto los daños ocasionados.
- Formalizar el reclamo por escrito dentro de los cinco (5) días siguientes de la ocurrencia y/o conocimiento del siniestro, a través de una carta con una descripción de los aspectos más relevantes del siniestro.

Documentos iniciales que le serán solicitados: Información general del hecho:

- Carta de reclamo del asegurado, indicando detalles del hecho así como el monto total de lo robado.
- Detalles de los hechos ocurridos narrados por la tripulación que viajaba en la unidad al momento del asalto. Posteriormente pueden requerir una entrevista.
- Informe de su Departamento de Seguridad con detalles de los hechos y sus correspondientes investigaciones posteriores. Indicar claramente el número y nombres completos de los pilotos, guardias armados y receptores que viajaban en la unidad al momento del asalto.
- Fotocopia del contrato de trabajo de los empleados que viajaban como tripulación al momento del asalto. Enviar sus datos generales, asimismo enviar fotocopia de sus cédulas de vecindad. Si hubiere personal ajeno, adjuntar contratos de servicios.
- Indicar si la tripulación al momento del asalto llevaba algún tipo de protección (chalecos anti-balas, etc.) y si llevaba armamento, de qué tipo y especificaciones.
- Indicar el nivel balístico del blindaje que tiene la unidad asaltada.
- Fotocopia de la documentación de identificación del vehículo asaltado (tarjeta de circulación del vehículo).
- Copia de la denuncia efectuada ante la Policía Nacional Civil o de su certificación ante El Ministerio Público.
- Fotocopia de la licencia de conducir del piloto de la unidad.
- Si hubiese, fotografías del vehículo.

Información sobre la pérdida sufrida:

- Copia de las boletas de recepción, vouchers o notas de envío de los valores transportados.
- Certificación contable emitida por la empresa transportadora de valores indicando con detalle el monto e integración de la pérdida sufrida por sus clientes; indicar claramente si era efectivo, cheques, u otro tipo de valores.
- Original de las certificaciones contables o cartas de reclamos emitidas por sus clientes, que sufrieron la pérdida de valores y reclaman la restitución de los mismos.
- Si existen, copia de los contratos de servicios que se efectuaron con cada uno de los clientes que sufrieron pérdida.

Información sobre futuras medidas de seguridad a implementar:

- Indicar las medidas de seguridad que emplearán en el futuro para prevenir este tipo de pérdidas. (Alarmas, más personal de seguridad, buzones de seguridad, tipos de chapas, etc.).

Cualquier otra información que se tenga, relacionada con el siniestro.

Asaltos

Documentos iniciales que le serán solicitados:

Información general del asalto:

- Carta de reclamo, proporcionando detalles de lo ocurrido.
- Nombre, cargo y copia del contrato de trabajo de todas y cada una de las personas que trabajaban en la agencia al momento del asalto, incluyendo los datos generales actualizados y fotocopias de sus cédulas. De ser posible adjuntar la declaración manuscrita que elaboraran para el efecto.
- Indicar si algún miembro del personal había estado presente en algún otro asalto en el pasado. Posteriormente el ajustador podría requerir de una entrevista con ellos.
- Nombre y cargo de los empleados que tienen a su cargo la confinación y llaves de bóveda.
- Adjuntar detalles y especificaciones de la bóveda.
- Copia de la denuncia efectuada ante la Policía Nacional Civil o de su certificación ante el Ministerio Público.
- Copia del registro de la consola de alarma donde consta la hora de activación.
- Indicar el número de guardias armados que estaban presentes al momento del asalto.
- Indicar el nombre de la empresa que les presta seguridad, adjuntando el correspondiente informe sobre la atención de emergencia. Si tuvieran un departamento de seguridad interno, proporcionar detalles de los hechos y sus correspondientes investigaciones posteriores.
- Copia del informe de investigación privada que se está preparando para el efecto.

Información sobre la pérdida:

- Certificación contable por el monto de la pérdida, verificada por auditoría interna.
- Copia del acta levantada por su departamento de auditoría, incluyendo copias de los arqueos de cajas receptoras y bóveda, balance de apertura, ingresos y egresos por ventanilla, cintas de las cajas receptoras, donde se reflejen las operaciones del día, vales de pedidos y entrega de receptores, controles de ingreso y egreso de dinero de bóveda, vale general de apertura.
- Si hubo pérdida de moneda extranjera (efectivo, Money orders, traveler's checks) adjuntar copia de los controles utilizados. Si fueran giros, enviar copia de los paros de pago enviados.
- Según el manual de operaciones, indicar los límites máximos de acumulación de dinero en agencia, ventanillas y bóveda.
- Límites de acumulación de dinero en las ventanillas, bóveda, cajas de seguridad.

Información sobre futuras medidas de seguridad a implementar:

- Indicar los sistemas o medidas de seguridad con los que cuentan actualmente y los que emplearán en el futuro para prevenir este tipo de pérdidas. (Alarmas, más personal de seguridad, cajas de seguridad, pasivos infrarrojos, tipos de chapas, detectores de golpes, etc.)

Adjuntar cualquier otra información que se tenga relacionada con el siniestro.



Banqueros

Información general del Banco:

- Fecha de constitución e inicio de operaciones.
- Dirección de la oficina principal.
- ¿Ha habido un cambio en la participación accionaria de los socios del banco en los últimos doce meses?.
- Posición que el Banco ocupa dentro del sistema bancario, con respecto a:
 - a. Valor de depósitos.
 - b. Valor de préstamos otorgados.
 - c. Rentabilidad.
- Número de cuentas de depósitos monetarios.
- Número de cuentas de ahorros.
- Número de agencias locales y departamentales.
- Número de empleados.
- Proporción aproximada entre cuentas empresariales o corporativas y particulares o individuales.
- Si a la fecha existe otro seguro cubriendo este mismo tipo de pérdidas.
- Información general de la agencia donde ocurrió la pérdida incluyendo dirección y fecha de apertura e inicio de operaciones.
- Fecha de la más reciente auditoría interna realizada a la unidad operativa en donde ocurrió la pérdida; así mismo indicar la frecuencia con la que se realizan dichas auditorías.

Falsificaciones:

Información general del cuenta-habiente afectado:

- Carta de reclamo, proporcionando detalles de lo ocurrido.
- Copia de la carta de reclamo del cuenta-habiente afectado, incluyendo detalles de la forma en que se percató de la pérdida sufrida.
- Si existiese, copia de la carta enviada por el Banco al cuenta-habiente, solicitándole su colaboración en la pronta investigación de esta pérdida; y especialmente lo relacionado con la custodia de los cheques originales.
- Fotocopias de la solicitud de apertura de cuenta y registro(s) de firma(s) correspondiente(s), así como de la patente de comercio. Indicar si existen instrucciones especiales para su manejo, tales como: firmas por monto, firmas mancomunadas, etc. Incluir dirección de correspondencia registrada.
- Copia de los cheques que son considerados como fraudulentos, en su anverso y reverso. Los originales podrían ser requeridos posteriormente.
- Copia de cualesquiera otros cheques, que sean auténticos, de la misma cuenta afectada, y que serán utilizados para establecer las comparaciones correspondientes. Si fuera posible, los mismos que corresponden a la numeración utilizada.
- Indicar si han identificado algún fundamento para defenderse ante el requerimiento de pago del cuenta-habiente afectado.
- Adjuntar estados de cuenta del cuenta-habiente afectado en el presente caso, de tres meses anteriores a partir de la fecha de descubrimiento, y el que corresponde al mes donde ocurrió la pérdida.
- Informar si el banco está enterado si el cuenta-habiente afectado ha sufrido y/o ha estado relacionado con pérdidas semejantes en el pasado.

Información sobre procedimientos:

- Adjuntar la parte específica de (los) manuales de funciones y/o operaciones y/o procedimientos, que se relaciona con este tipo de pérdidas, incluyendo la instrucción de confirmación telefónica a cheques, si es que el Banco la tiene contemplada.
- Copia del informe de investigación realizado por el banco acompañado del expertaje grafo-técnico y peritaje documental realizado a los cheques que son considerados como falsificados y que fueron pagados. Este reporte deberá de detallar los números, cantidades e identificación de quienes cobraron los cheques, documentos de identificación utilizados, y si son falsos o no dichos documentos de identificación. También incluir el nombre y cargo de cualquier persona que estuvo relacionada con la operación del presente caso, incluyendo copia de las entrevistas realizadas.
- Informe de auditoría interna y del departamento de seguridad con una descripción detallada sobre el origen de la pérdida, incluyendo detalles de la fecha, circunstancias de su descubrimiento, los procedimientos que se realizaron, actividades por realizar, staff involucrado, y sobre el cumplimiento de las normas de seguridad. Proporcionar información relacionada con los empleados y ex-empleados que el banco considere pueden estar involucrados en la pérdida.
- Si está disponible indicar cómo considera el Banco que los defraudadores obtuvieron información de las cuentas involucradas.
- Indicar si consideran que existe la posibilidad de obtener alguna recuperación.
- Si existe, copia del reporte de llamadas telefónicas salientes efectuadas para confirmar la autorización del cuenta-habiente para pagar los cheques falsos.
- Si existe, fotocopia de la denuncia presentada ante la Policía Nacional Civil o Ministerio Público y Superintendencia de Bancos.
- Indicar si ha sido reembolsado el cuenta-habiente afectado, adjuntando copia del documento con que fue acreditado y la documentación que soporte la autorización para hacerlo. Si ya fue reembolsado adjuntar el original de la certificación contable estableciendo el valor de la pérdida y la fecha de registro.
- Adjuntar cualquier otra información que se tenga relacionada con el siniestro.
- Indicar las medidas de seguridad que fueron y/o están implementándose para prevenir este tipo de pérdidas.

Infidelidad de Empleados:

Información general del hecho:

Carta de reclamo del Banco, indicando detalles del hecho; así como el monto total defraudado.

- Presentar informe detallado con el modus operandi utilizado para cometer el desfalco, haciendo énfasis en la fecha de ocurrencia y forma de su realización; incluyendo la copia del acta de auditoría efectuada o bien del informe de su departamento de seguridad interno, que contenga detalles de los hechos y sus correspondientes investigaciones posteriores.
- Proporcionar detalles de quién, cómo, cuándo y dónde se percató del problema.

Información sobre la pérdida sufrida:

- Certificación contable indicando la integración del monto total de la pérdida, incluyendo toda la documentación justificativa que esté relacionada, y que pueda aportar pruebas razonables, claras y amplias sobre el delito cometido.
- Copia del acta de auditoría efectuada al momento de descubrir la pérdida, o bien del informe de su departamento de seguridad interno, que contenga detalles de los actos ilícitos cometidos contra el patrimonio del banco y sus correspondientes investigaciones posteriores.
- Adjuntar la parte específica de (los) manuales de funciones y/o operaciones y/o procedimientos, que se relaciona con este tipo de pérdidas, incluyendo la instrucción de confirmación telefónica a cheques, si es que el Banco la tiene contemplada.

Información sobre el ex-empleado y procedimientos a seguir:

- Información general completa del ex - empleado que cometió los actos ilícitos, dentro de las cuales puede estar la copia de la solicitud de empleo y/o contrato de trabajo y/o ficha laboral y/o planilla de IGSS y/o cualquier otro documento que obre en el departamento de recursos humanos en donde consta la relación laboral del empleado. Indicar el último cargo desempeñado por el ex - empleado y el salario que devengó.
 - Copia de la carta enviada a la Inspección General de Trabajo dando aviso del cese de la relación laboral con el empleado. Si fuera posible indicar la última dirección registrada por ustedes, y si se tiene conocimiento de que posea bienes.
 - Copia de la liquidación laboral del ex - empleado conforme las prestaciones de ley, incluyendo anotación de si ya fueron pagadas las prestaciones laborales o no. Si existiera, enviar copia del documento firmado por los empleados en donde aceptan su responsabilidad por el monto defraudado.
 - Indicar la última fecha en que los empleados tomaron sus últimas vacaciones.
 - Adjuntar la copia del manual de operaciones, y del manual de funciones que se relacionan con la persona y la unidad en donde se originó la pérdida.
- Copia de la querrela penal presentada contra el ex - empleado por el delito cometido.

Información complementaria:

- Nombramiento de representante legal del Banco, con sus generales y fotocopia de cédula.
- Si existieren, copia de las investigaciones especiales realizadas por el Banco relacionadas con los actos ilícitos contra su patrimonio.
- Colaborar con ejecutivos de la Aseguradora en las investigaciones a realizar.
- Medidas correctivas implementadas para evitar pérdidas similares.
- Documentación que demuestre claramente el enriquecimiento del ex - empleado; es decir que ha obtenido algún tipo de beneficio económico por los actos de infidelidad cometidos.

Cualquier otra información que se tenga, relacionada con el siniestro.