

GUÍA INFORMATIVA AFOCAT

PAGO DE INDEMNIZACIONES Y GASTOS MÉDICOS



Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca
Nacional del Perú N°....

Superintendencia de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de
Pensiones

GUÍA INFORMATIVA AFOCAT

Presentación

La finalidad de la presente Guía Informativa es servir como herramienta de consulta a los trabajadores de las Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito - AFOCAT, que atienden las solicitudes, consultas y/o reclamos del público, con el propósito de mejorar la calidad de la información que se brinda a través de los diversos canales de contacto.

Asimismo, procura ser de utilidad en la absolución de consultas de aquellas personas que se consideren beneficiarios de un Certificado contra Accidentes de Tránsito - CAT, quienes requieren orientación sobre los trámites a seguir para el pago de las indemnizaciones y/o gastos médicos que pudieran corresponder.

La presente Guía además, busca ser un instrumento para lograr mejorar los estándares de calidad, claridad y oportunidad en la atención de los beneficiarios de los CAT emitidos por las AFOCAT, así como del público en general que solicita su asistencia.

Marco Normativo Aplicable

- Reglamento de Supervisión de las AFOCAT y de Funcionamiento de la Central de Riesgos de Siniestralidad derivada de Accidentes de Tránsito
D.S. N° 040-2006-MTC, modificado por D.S. N° 039-2008-MTC, EN ADELANTE REGLAMENTO DE AFOCAT

- Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y SOAT
D.S. N° 024-2002-MTC, EN ADELANTE REGLAMENTO SOAT

- Ley General de Transporte
Ley N° 27181, EN ADELANTE LA LEY

- Circular sobre el Servicio de Atención a los Usuarios
Circular N° G-146-2009, modificada por la Circular N° G-150-2010, vigente desde el 04 de agosto de 2010, EN ADELANTE LA CIRCULAR

ÍNDICE

I. Información General

1. ¿Qué es un accidente de tránsito?
2. ¿Qué debe hacer la AFOCAT en caso de un accidente de tránsito?
3. Ocurrido el accidente, ¿qué tipo de atención brinda la AFOCAT a las víctimas?
4. ¿La cobertura se brinda sin investigación previa sobre el accidente o sus responsables?
5. ¿En qué casos se considera que el tomador del CAT actuó con culpa inexcusable?
6. ¿Cuáles son las coberturas que brinda la AFOCAT al emitir un CAT?
7. ¿En qué casos las AFOCAT no brindan cobertura?
8. ¿Qué sucede si ocurre un accidente en el que participa dos o más vehículos y uno de ellos no cuenta con CAT ni SOAT?
9. ¿Qué sucede si participa más de un vehículo en el accidente y éstos cuentan con CAT o SOAT emitido por diferentes AFOCAT o compañías de seguros?
10. ¿Cómo debe responder la AFOCAT a una solicitud de cobertura?

II. Pago de Indemnización

11. ¿Cómo se pagan las indemnizaciones?
12. ¿Qué es el Fondo de Compensación?
13. En caso de muerte, ¿a quién corresponde la indemnización?
14. ¿Qué documentación debe presentar el beneficiario para el pago de la indemnización por muerte?
15. ¿Qué debe hacer la AFOCAT ante una solicitud de pago de indemnización por muerte?
16. ¿Qué documentación debe presentar el beneficiario para el pago de la indemnización por invalidez permanente o incapacidad temporal?
17. ¿Qué debe hacer la AFOCAT, el asociado o el beneficiario, si no está de acuerdo con el dictamen del médico?
18. ¿Qué sucede si la AFOCAT deja vencer el plazo sin someter la controversia al Instituto Nacional de Rehabilitación?
19. ¿Qué debe hacer la AFOCAT ante la presentación de una solicitud de pago de indemnización por invalidez o incapacidad?
20. ¿En qué plazo la AFOCAT debe pagar las indemnizaciones?
21. Si el beneficiario no está de acuerdo con el monto pagado o con el rechazo de la cobertura, ¿qué información debe entregar la AFOCAT para la solución de la controversia?

III. Gastos Médicos y de Sepelio

22. ¿Cómo brinda la AFOCAT la cobertura de gastos médicos?
23. ¿Cómo se pagan los gastos médicos y de sepelio?
24. ¿Qué documentación debe presentar el beneficiario para el reembolso de gastos médicos y/o de sepelio?
25. ¿Qué debe presentar el centro de salud o empresa de servicios funerarios para el reembolso de gastos médicos y/o de sepelio?
26. ¿Qué debe hacer la AFOCAT si se agotan los montos de las coberturas y las víctimas solicitan atenciones médicas adicionales?

IV. Procedimiento de Atención de Reclamos Circular N° G-146-2009

27. ¿Qué es un reclamo?
28. ¿Cuáles son los requisitos mínimos que debe cumplir la AFOCAT para la adecuada atención de reclamos?
29. ¿Qué implica que la AFOCAT tenga un adecuado registro de los reclamos recibidos?
30. ¿Cuál es el plazo para la atención de reclamos?
31. ¿Qué canales de respuesta se pueden utilizar para atender los reclamos?
32. ¿Qué información debe mantener la AFOCAT a disposición del público?

I. Información General

1. ¿Qué es un accidente de tránsito?

Es un evento súbito, imprevisto y violento (incluyendo incendio y acto terrorista) en el que participa un vehículo automotor en marcha o en reposo en la vía de uso público, causando daño a las personas, sean ocupantes o terceros no ocupantes de vehículo automotor, que pueda ser determinado de una manera cierta.

* Numeral 1 del artículo 2° del Reglamento de AFOCAT
Artículo 5° del Reglamento SOAT

2. ¿Qué debe hacer la AFOCAT en caso de un accidente de tránsito?

Conocida la ocurrencia, debe envían un procurador que asesore al asociado y asista a las víctimas en los trámites para su atención.

* Artículo 14° del Reglamento SOAT

3. Ocurrido el accidente, ¿qué tipo de atención brinda la AFOCAT a las víctimas?

Una vez conducidas las víctimas a los centros de salud públicos o privados más cercanos al lugar de la ocurrencia del accidente, la AFOCAT actuará de inmediato haciéndose cargo de los gastos médicos o gastos de sepelio de la víctima.

* Artículo 14° y 33° del Reglamento SOAT

4. ¿La cobertura se brinda sin investigación previa sobre el accidente o sus responsables?

Sí, basta la sola demostración del accidente y de las consecuencias de muerte o lesiones que este originó a la víctima. Si el(los)

responsable(s) (incluido el tomador del CAT) actuó(aron) intencionalmente o con culpa inexcusable, la AFOCAT podrá exigirle la devolución de los pagos realizados a la víctima como indemnización en ejercicio de su derecho de repetición.

* Artículo 14° y 20° del Reglamento SOAT

5. ¿En qué casos se considera que el tomador del CAT actuó con culpa inexcusable?

Cuando hubiere permitido la conducción del vehículo a:

- a) Menores de edad.
- b) Personas a las que no se les haya otorgado licencia de conducir o que, teniéndola, no la faculte a conducir el vehículo asegurado.
- c) Personas en estado de ebriedad, de drogadicción o en situación de grave perturbación de sus facultades físicas o mentales.

6. ¿Cuáles son las coberturas que brinda la AFOCAT al emitir un CAT?

Brindan las siguientes coberturas por persona, sea ocupante o tercero no ocupante del vehículo con cobertura:

- Muerte: 4 UIT.
- Invalidez permanente: hasta 4 UIT.
- Incapacidad temporal: hasta 1 UIT.
- Gastos Médicos: hasta 5 UIT.
- Gastos de sepelio: hasta 1 UIT.

Para el año 2010 el valor de la UIT asciende a S/3,600 nuevos soles, valor que es actualizado anualmente por el Ministerio de Economía y Finanzas.

* Artículo 32° del Reglamento de AFOCAT
Artículo 28° y 29° del Reglamento SOAT

7. ¿En qué casos las AFOCAT no brindan cobertura?

Únicamente se encuentran excluidos de cobertura los accidentes:

- Causados como consecuencia de carreras de automóviles.
- Ocurridos fuera del territorio nacional.
- Ocurridos en lugares no abiertos al tránsito público.
- Ocurridos como consecuencia de guerras, eventos de la naturaleza u otros casos fortuitos o de fuerza mayor.
- Suicidio y la comisión de lesiones autoinferidas.

* Artículo 35° del Reglamento de AFOCAT
Artículo 37° del Reglamento SOAT

8. ¿Qué sucede si ocurre un accidente en el que participan dos o más vehículos y uno de ellos no cuenta con CAT ni SOAT?

En caso uno de los vehículos no contara con el CAT o SOAT, el propietario, el conductor y el prestador del servicio de transporte de éste serán responsables solidariamente frente a los ocupantes, los terceros no ocupantes, los establecimientos de salud y la AFOCAT, por el monto de los gastos incurridos y/o indemnizaciones que éstos hubieren pagado.

* Artículo 17° del Reglamento SOAT

9. ¿Qué sucede si participa más de un vehículo en el accidente y éstos cuentan con CAT o SOAT emitido por diferentes AFOCAT o compañías de seguros?

Cada AFOCAT o compañía de seguros será responsable de las indemnizaciones correspondientes a las personas transportadas en el vehículo asegurado por ellas.

En el caso de los peatones afectados, la indemnización es pagada en forma solidaria por las AFOCAT y las compañías de seguros que emitieron el CAT/ SOAT.

Así, en el caso de peatones, el pago lo debe efectuar la AFOCAT o compañía de seguros que sea requerida a tal efecto, ya sea directamente al beneficiario o mediante las demás aseguradoras o AFOCAT intervinientes con las que haya llegado a un acuerdo.

En este último caso, la AFOCAT o compañía de seguros que efectuó el pago, podrá recuperar el porcentaje correspondiente que cubrió de la indemnización de la otra AFOCAT o compañía de seguros involucrada que fue requerida para realizar el pago de la indemnización.

* Artículo 17° del Reglamento SOAT

10. ¿Cómo debe responder la AFOCAT a una solicitud de cobertura?

Toda solicitud de cobertura presentada debe ser respondida por escrito dentro del plazo improrrogable de 10 días, procediéndose de la siguiente manera cuando corresponda:

a) Subsanar

En caso que el solicitante no haya presentado todos los requisitos, la AFOCAT debe requerir la remisión de la información o documentación faltante.

b) Observar

La AFOCAT podrá formular observaciones a la liquidación de gastos médicos presentada, en el plazo de improrrogable de 3 días, pidiendo su aclaración o sustento.

c) Proceder al pago

La indemnización se pagará en el plazo de 10 días, contados desde la presentación de la documentación completa de la solicitud de cobertura o desde la subsanación de las observaciones referidas en el literal anterior.

d) Rechazar la cobertura

Para lo cual la AFOCAT especificará la causal de exclusión aplicable, la misma que debe corresponder a una de las 5 causales previstas por el Reglamento de Supervisión de las AFOCAT.

* Artículo 33° y 35° del Reglamento SOAT
Artículo 33° del Reglamento de AFOCAT

II. Pago de Indemnización

11. ¿Cómo se pagan las indemnizaciones?

- La indemnización por muerte se paga siempre por el íntegro ascendente a 4 UIT.
- La indemnización de invalidez permanente se paga según la tabla del anexo del Reglamento del SOAT.
- La incapacidad temporal se paga en razón de 1/30 de la remuneración mínima vital vigente al momento de otorgarse la prestación, hasta por el monto máximo de 1 UIT.

Debe tenerse en cuenta que el hecho de haber pagado las indemnizaciones por invalidez o incapacidad, no afecta el derecho de la víctima de continuar recibiendo el pago de los gastos médicos.

* Artículo 32° del Reglamento de AFOCAT
Artículo 29° del Reglamento SOAT

12. ¿Qué es el Fondo de Compensación?

Es el fondo que tiene por objetivo cubrir los daños a las víctimas de accidentes de tránsito ocasionados por vehículos que no hayan sido identificados y se den a la fuga.

El fondo cubre el pago de gastos médicos y gastos de sepelio, hasta por los importes de cobertura correspondientes al CAT/SOAT.

No cubre indemnizaciones por incapacidad temporal, invalidez permanente o muerte.

* Cuarta Disposición Final del Reglamento SOAT
* Artículo 34° del Reglamento de AFOCAT

13. En caso de muerte, ¿a quién corresponde la indemnización?

Corresponde a las siguientes personas, en orden de prioridad:

- El cónyuge o conviviente sobreviviente.
- Los hijos menores de 18 años o mayores incapacitados de manera total y permanente para el trabajo.
- Los hijos mayores de 18 años.
- Los padres.
- Los hermanos menores de 18 años, o mayores de 18 años incapacitados para el trabajo.
- De no presentarse beneficiarios, la indemnización corresponderá al Fondo de Compensación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, una vez transcurrido el plazo de prescripción liberatoria de 2 años.

Debe resaltarse que la indemnización por muerte no se reparte entre los beneficiarios, sino que es pagada al beneficiario que acredite ante la AFOCAT que tiene mayor grado de prioridad de acuerdo al orden señalado.

* Artículo 34° del Reglamento de AFOCAT
Artículo 34° del Reglamento SOAT

14. ¿Qué documentación debe presentar el beneficiario para el pago de la indemnización por muerte?

Una solicitud escrita con el detalle de la fecha del accidente, los datos de identificación del vehículo accidentado, el número del CAT, entre otra información que considere relevante, adjuntando lo siguiente:

- Certificado de defunción de la víctima.

- Copia del DNI del solicitante de la indemnización.
- Copia de la denuncia policial.
- Documento que acredite el grado de prioridad: certificado de matrimonio, declaración de convivencia, partida de nacimiento o declaratoria de herederos.

Asimismo, para acreditar que el solicitante cuenta con el mayor grado de prioridad bastará la presentación de una declaración jurada en tal sentido, con firma legalizada ante Notario Público.

* Artículo 33° del Reglamento SOAT

15. ¿Qué debe hacer la AFOCAT ante una solicitud de pago de indemnización por muerte?

Debe verificar que hayan sido presentados todos los requisitos antes señalados y dentro de los 10 días siguientes, pagar la totalidad de 4 UIT al beneficiario que acredite tener mayor prioridad.

* Artículo 33° del Reglamento SOAT

16. ¿Qué documentación debe presentar el beneficiario para el pago de la indemnización por invalidez permanente o incapacidad temporal?

Una solicitud escrita, con el detalle de la fecha del accidente, los datos de identificación del vehículo accidentado, el número del CAT, entre otra información que considere relevante, adjuntando lo siguiente:

- Copia del DNI del solicitante.
- Copia de la denuncia policial.
- Copia del documento que acredite la representación o parentesco, en caso de ser solicitado por un tercero.

- Original del certificado médico emitido por el médico tratante que acredite la existencia de invalidez o incapacidad temporal.

* Artículo 33° del Reglamento SOAT

17. ¿Qué debe hacer la AFOCAT, el asociado o el beneficiario, si no está de acuerdo con el dictamen del médico?

Si la AFOCAT, el asociado o el beneficiario no se encuentran de acuerdo, en todo o en parte con el dictamen médico, la discrepancia debe ser enviada al Instituto Nacional de Rehabilitación - INR, entidad a la que se podrá recurrir dentro del plazo improrrogable de 10 días de conocido el dictamen.

En caso de no encontrarse conforme con el pronunciamiento del INR, se podrá recurrir como última instancia, dentro del plazo improrrogable de 3 días desde las fecha de notificación a las partes, ante el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud.

Debe tenerse presente que el médico tratante es quien se encuentra facultado para determinar la naturaleza y grado de invalidez o incapacidad.

* Artículo 31° del Reglamento SOAT

18. ¿Qué sucede si la AFOCAT deja vencer el plazo sin someter la controversia al Instituto Nacional de Rehabilitación?

Se entiende aceptado lo determinado por el médico tratante, encontrándose la AFOCAT en la obligación de efectuar el pago solicitado.

* Artículo 31° del Reglamento SOAT

19. ¿Qué debe hacer la AFOCAT ante la presentación de una solicitud de pago de indemnización por invalidez o incapacidad?

Debe verificar que hayan sido presentados todos los requisitos antes señalados y dentro de los 10 días siguientes, proceder al pago de acuerdo a lo dispuesto normativamente.

La indemnización por incapacidad temporal debe ser pagada independientemente de si el beneficiario cuenta con empleo o incluso si es menor de edad.

* Artículo 33° del Reglamento SOAT

20. ¿En qué plazo la AFOCAT debe pagar las indemnizaciones?

En todos los casos, la AFOCAT debe efectuar los pagos dentro de los 10 días siguientes a la presentación de las solicitudes que cumplan con los requisitos antes mencionados.

* Artículo 33° del Reglamento SOAT

21. Si el beneficiario no está de acuerdo con el monto pagado o con el rechazo de la cobertura, ¿qué información debe entregar la AFOCAT para la solución de la controversia?

La AFOCAT debe informar al beneficiario que de no estar de acuerdo con lo determinado sobre el monto pagado como indemnización o rechazo de la cobertura puede acudir al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI o al Poder Judicial para la solución de controversias.

* Numeral 1 del artículo 42° del Reglamento de AFOCAT

III. Gastos Médicos y de Sepelio

22. ¿Cómo brinda la AFOCAT la cobertura de gastos médicos?

El tratamiento médico se puede realizar a través de dos modalidades:

- a) Por reembolso a la víctima o a quien la represente, en base a la documentación sustentatoria que presente cuando ésta los haya pagado directamente al centro de salud.
- b) Vía reembolso a los centros de salud públicos o privados que atendieron a la víctima de acuerdo a los convenios celebrados entre éstos y la AFOCAT o de acuerdo a los comprobantes de pago que gire, sustentados en la historia clínica.

* Artículo 35° del Reglamento SOAT

23. ¿Cómo se pagan los gastos médicos y de sepelio?

Los gastos médicos y de sepelio se pagan hasta el monto máximo de 5 UIT y 1UIT, respectivamente.

24. ¿Qué documentación debe presentar el beneficiario para el reembolso de gastos médicos y/o de sepelio?

Una solicitud escrita, con el detalle de la fecha del accidente, los datos de identificación del vehículo accidentado, el número del CAT, entre otra información que considere relevante, adjuntando lo siguiente:

- Copia del DNI de la víctima y del solicitante.
- Copia del documento que acredite la representación o parentesco, en caso de ser solicitado por un tercero.

- Copia de la denuncia policial.
- Copia del informe médico sustentatorio o certificado de defunción, según el caso.
- Originales de comprobantes de pago de los gastos efectuados.

* Artículo 33° del Reglamento SOAT

25. ¿Qué debe presentar el centro de salud o empresa de servicios funerarios para el reembolso de gastos médicos y/o de sepelio?

Una solicitud escrita, con el detalle de la fecha del accidente, los datos de identificación del vehículo accidentado, el número del CAT, la existencia de convenios sobre el procedimiento de pago, entre otra información que considere relevante, adjuntando lo siguiente:

- Copia del documento que acredite la representación de la entidad solicitante.
- Copia del DNI del representante.
- Liquidación de gastos.
- Copia del informe médico sustentatorio o certificado de defunción, según el caso.
- Originales de comprobantes de pago de los gastos efectuados.

En el caso de los centros públicos de salud autorizados por el Ministerio de Salud, se deberá verificar lo dispuesto por la Directiva Administrativa N° 106-MINSA/DGSP-V.01, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 109-2007/MINSA del 05.02.2007.

* Artículos 33° y 35° del Reglamento SOAT

26. ¿Qué debe hacer la AFOCAT si se agotan los montos de las coberturas y las víctimas solicitan atenciones médicas adicionales?

La AFOCAT debe informarles que si el costo del tratamiento médico resultara mayor al monto de la cobertura, la víctima deberá dirigir su solicitud contra quien resulte civilmente responsable del accidente.

* Artículo 28° y 29° del Reglamento SOAT

IV. Procedimiento de Atención de Reclamos

Circular N° G-146-2009

27. ¿Qué es un reclamo?

Es toda comunicación que presenta un usuario a través de los diferentes canales de atención disponibles, expresando su insatisfacción con el servicio recibido o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

No se considera reclamo las solicitudes de cobertura que presenten los beneficiarios y/o asociados, las cuales deben ser atendidas de acuerdo a los numerales I, II y III de la presente guía.

* Literal f) del numeral 2 de la Circular

28. ¿Cuáles son los requisitos mínimos que debe cumplir la AFOCAT para la adecuada atención de reclamos?

- a) Contar con un Sistema de Atención de Reclamos.
- b) Contar con Manuales de Procedimientos para el registro, seguimiento y atención de reclamos.
- c) Contar con un área encargada de la atención de los reclamos que presenten los usuarios.

Excepcionalmente, se ha autorizado que las funciones del Área de Atención de Reclamos sea encargada a un funcionario de la AFOCAT, considerando el tamaño y volumen actual de sus operaciones.

* Numeral 5 y 6 de la Circular

29. ¿Qué implica que la AFOCAT tenga un adecuado registro de los reclamos recibidos?

Significa que debe registrar todos los reclamos que formulen los usuarios, al menos en un documento de formato Excel.

- * Numeral 5.4 de la Circular
- * Numeral 21.3 de la Circular, según modificatoria

30. ¿Cuál es el plazo para la atención de reclamos?

Los reclamos deberán ser atendidos y notificados por la AFOCAT en un plazo no mayor de 30 días calendario de haber sido presentados. El cómputo del plazo para la atención de los reclamos se iniciará desde la fecha de presentación del reclamo ante la AFOCAT hasta la fecha de recepción de la comunicación de respuesta definitiva por parte del usuario, a través del canal que corresponda.

- * Numeral 10 de la Circular

31. ¿Qué canales de respuesta se pueden utilizar para atender los reclamos?

Al momento de la presentación de los reclamos, las empresas deberán registrar los datos personales del usuario y la dirección domiciliaria o electrónica a la cual deberán remitir la comunicación de respuesta, a elección del usuario. Adicionalmente, en dicha oportunidad, las partes podrán pactar un mecanismo de respuesta diferente, para el caso de los reclamos que se resuelvan a favor de los usuarios, tales como, la página web, vía telefónica, entre otros.

- * Numeral 9.2 de la Circular

32. ¿Qué información debe mantener la AFOCAT a disposición del público?

Debe mantener a disposición del público afiches y/o folletos con información sobre los procedimientos de atención de consultas y reclamos, así como con los requisitos para los trámites y los plazos máximos de atención.

Los referidos documentos deben ser ubicados en los establecimientos de atención al público de la AFOCAT, en un lugar visible y de fácil acceso.

* Numeral 12 de la Circular

CONSULTAS Y ORIENTACIÓN
Plataforma de Atención al Usuario
Jr. Junín 270, Lima 01, Perú
Telf. 0800-10840 y 428-0555
www.sbs.gob.pe/contactenos

