

RESOLUCIÓN SBS N° 02963-2021



Artículo Primero.- Aprueban el “Reglamento para la atención integral de los accidentes de tránsito con cobertura que otorgan las AFOCAT”, según se indica a continuación:

“REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS ACCIDENTES DE TRÁNSITO CON COBERTURA QUE OTORGAN LAS AFOCAT”

Artículo 1.- Alcance

Es aplicable a las Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT) inscritas en el Registro AFOCAT.

Artículo 2.- Canales para la comunicación de accidentes

2.1. Las AFOCAT deben poner a disposición de los usuarios, los centros de salud públicos y/o privados, la Policía Nacional del Perú y de cualquier persona o institución; canales para la comunicación oportuna de la ocurrencia de accidentes de tránsito en los que se vean involucrados sus asociados, los ocupantes y terceros no ocupantes del vehículo involucrado en dichos accidentes de tránsito.

2.2. Para tal efecto, las AFOCAT deben contar, como mínimo, con los siguientes canales:

1. Teléfono para la comunicación de accidentes: Las AFOCAT deben contar al menos con un teléfono para la comunicación de accidentes, el cual debe estar operativo las veinticuatro (24) horas del día durante todos los días del año (incluyendo días no laborables). El número de teléfono debe ser puesto a disposición de sus asociados y comunicado a esta Superintendencia.

2. Sede administrativa y oficinas de atención de las AFOCAT: La sede administrativa es la oficina constituida como domicilio legal de la AFOCAT. De forma previa a la apertura de cada oficina de atención, las AFOCAT deben informar a la Superintendencia la dirección, teléfono, horario de atención y servicios que brinda. En las oficinas se debe indicar, en un lugar visible, el nombre de la AFOCAT, el horario de atención y el teléfono para la atención de accidentes. Cualquier modificación relacionada a esta información debe ser comunicada previamente a esta Superintendencia, con una anticipación no menor a quince (15) días calendario.

3. Página web: La información sobre el teléfono para la comunicación de accidentes, la dirección y horario de la sede administrativa y las oficinas de atención debe encontrarse, de manera resaltada, en la página principal del sitio web de la AFOCAT. La AFOCAT debe adoptar las medidas pertinentes a fin de que la información contenida en la página web se mantenga actualizada.

2.3. El personal asignado para la atención y orientación ante la ocurrencia de un accidente de tránsito, por vía telefónica, en la sede administrativa o en las oficinas de atención, debe estar debidamente capacitado, bajo responsabilidad de la AFOCAT.

2.4. Para la atención de reclamos y requerimientos de sus asociados, las AFOCAT deben cumplir con las normas emitidas por la Superintendencia sobre el particular y con las disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Artículo 3.- Recepción del aviso de la ocurrencia de un accidente de tránsito, verificación de la cobertura y registro preliminar del accidente

3.1. Luego de recibir el aviso de un accidente, la AFOCAT debe verificar si el vehículo involucrado en el accidente tiene cobertura. Si el vehículo está cubierto, debe realizar el registro de los principales datos del accidente que, como mínimo, se detallan a continuación:

1. Número y fecha del accidente
2. Datos del vehículo: número del CAT y número de placa
3. Persona accidentada: nombres y apellidos y documento de identidad
4. Diagnóstico médico.
 - a) Confirmado: El determinado e informado por el médico tratante o por las áreas pertinentes de los Centros de Salud.
 - b) Presunto: Aquel obtenido por los medios disponibles al alcance de la AFOCAT, distinto del diagnóstico médico confirmado. Será determinado y clasificado por la AFOCAT en “Leve”, “Grave” y “Muy Grave”.
5. Estimación de la cobertura: gastos médicos, incapacidad temporal, invalidez permanente y sepelio.

3.2 Las AFOCAT deben tener un registro de accidentes de tránsito avisados, utilizando para ello el formato del Anexo N° 1 “Control de accidentes de tránsito avisados”. Los datos que conforman el referido Anexo deben ser registrados según la oportunidad en que hayan sido comunicados a la AFOCAT u obtenidos a partir de las labores de atención a las víctimas, de sus familiares o terceros. Dicho registro debe realizarse o actualizarse en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la fecha en que la AFOCAT recibe el último dato o información de un accidente de tránsito. El Anexo N° 1 debe estar a disposición de la Superintendencia.

Artículo 4.- Atención médica de los accidentados – Emisión de Carta de Garantía

Para la atención médica de los accidentados, la AFOCAT emite una carta de garantía a solicitud de los centros de salud o de los familiares de las víctimas, según sea el caso, conforme a las disposiciones establecidas por el MINSA, debiendo mantener un archivo de las cartas garantía emitidas y realizar un monitoreo permanente de su vigencia, así como adoptar las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar su integridad.

Artículo 5.- Base de datos de siniestros

5.1 Las AFOCAT deben contar con una base de datos construida a partir de la información contenida en los expedientes de siniestros, la cual pueden usar para realizar evaluaciones, obtener información estadística y generar reportes con fines internos o para atender solicitudes de las autoridades competentes.

5.2 La “Base de datos de siniestros” debe implementarse a través del sistema informático al que se refiere el numeral 5 del artículo 5 del Reglamento de Acceso y Mantenimiento de Inscripción en el Registro de las AFOCAT, aprobado mediante Resolución SBS N° 5624-2019.

5.3 La “Base de datos de siniestros” debe ser actualizada conforme vaya evolucionando la atención del accidentado y la AFOCAT reciba los comprobantes de pago de los centros de salud, de los profesionales de salud que participaron en dicha atención, así como de las

solicitudes de reembolsos de gastos médicos o de sepelio y/o de indemnizaciones por incapacidad temporal, invalidez permanente y muerte. La referida base de datos debe estar permanentemente actualizada, con un retraso no mayor a cuarenta y ocho (48) horas de recibido el último documento a registrar. La base de datos debe estar a disposición de la Superintendencia.

Artículo 6.- Del expediente del siniestro

6.1 La apertura del expediente del siniestro, el cual puede ser físico o electrónico, debe ser realizada por la AFOCAT con posterioridad al registro del accidente en la “Base de datos de siniestros”. El primer documento del expediente es la carátula, la cual se elabora bajo el formato del Anexo N° 2 “Carátula del Expediente de Siniestros”.

6.2 A continuación de la carátula del expediente, los documentos que deben formar parte del expediente son los siguientes:

1. Una copia del CAT del vehículo involucrado en el accidente de tránsito.

2. El informe del procurador o de la persona designada por la AFOCAT que realice las funciones del primero.

6.3 Asimismo, deben archivarse en el expediente todos los documentos que reciba o emita la AFOCAT y que tengan relación con el accidente de tránsito. Los documentos deben ser archivados en orden cronológico, empezando por el más antiguo (al inicio del expediente) hasta el más reciente (al final del expediente). La relación de dichos documentos se encuentra detallada en el Anexo N° 3 “Documentos del expediente de siniestros” del presente Reglamento.

6.4 Con excepción de la carátula del expediente, todos los documentos deben estar foliados conforme sean archivados y, al final de todo el proceso, el número total de folios se registrará en el recuadro de la carátula destinado para tal fin. La foliación del número del expediente y el de los otros documentos no deben contener enmendaduras ni borrones.

6.5 El foliado del expediente de siniestros debe contar con un número, el cual corresponde al “código del siniestro” registrado en la “Base de datos de siniestros”. Cada uno de los documentos que conformen el expediente debe ser foliado en forma correlativa, empezando desde el más antiguo (folio número 001) hasta el más reciente, el cual tendrá el último número de la foliación. Para la foliación, se debe utilizar un sello o similar, de acuerdo con el siguiente modelo:

EXPEDIENTE	FOLIO
1/01/2021	1

6.6 El archivo y foliación de los documentos que conforman el expediente de siniestros debe realizarse de manera oportuna, debiendo observarse que el foliado de los mismos no debe tener un retraso mayor a las cuarenta y ocho (48) horas luego que la AFOCAT haya recibido el último documento que corresponda archivar.

6.7 La AFOCAT debe tener a disposición de la Superintendencia los expedientes de siniestros en la oportunidad en que sean requeridos. Los expedientes deben contar con todos los documentos del caso a la fecha de su requerimiento. La AFOCAT es responsable de disponer de las medidas conducentes al cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo precedente.

Artículo 7.- De la orientación y atención a las víctimas de accidentes de tránsito y/o a los beneficiarios

7.1 Las AFOCAT deben brindar la orientación necesaria a las víctimas de accidentes de tránsito, los familiares o terceros con legítimo interés, haciendo de su conocimiento las diferentes coberturas y montos máximos por cada una de ellas, así como informar sobre la documentación necesaria que debe adjuntarse a la solicitud para requerir el pago del correspondiente beneficio.

7.2 La AFOCAT no debe solicitar a las víctimas de accidentes de tránsito, los familiares o terceros con legítimo interés, bajo ningún motivo, copia del CAT del vehículo involucrado en el accidente de tránsito

7.3 La relación de los documentos que se deben presentar para el pago de cada indemnización por accidente de tránsito, así como la información de interés vinculada al trámite del referido pago, se encuentra detallada en el Anexo N° 4 “Documentación necesaria para solicitar indemnizaciones por accidentes de tránsito” del presente Reglamento.

7.4 La información contenida en el Anexo N° 4 debe mantenerse en un lugar visible y de fácil acceso para el público en la sede administrativa de la AFOCAT, oficinas de atención y la página web.

Artículo 8.- Recepción de solicitudes de pago de coberturas

8.1 Las solicitudes de pago de coberturas que se presentan a la AFOCAT, a través de los canales físicos o virtuales establecidos por ella, pueden provenir de los centros de salud públicos y/o privados, así como también de las personas que resulten beneficiarias de alguna de las coberturas que otorga el CAT.

8.2 La AFOCAT debe verificar que las solicitudes reúnan todos los requisitos. En caso de incumplimiento de algún requisito, la AFOCAT debe informar al solicitante la falta u omisión correspondiente para su subsanación.

8.3 La AFOCAT debe registrar la fecha y hora de recepción de las solicitudes de pago de coberturas. Las solicitudes de personas naturales deben presentarse únicamente en el formato del Anexo N° 5 “Solicitud de pago de indemnización”. Una vez presentada, la AFOCAT entregará a los solicitantes un ejemplar de la solicitud con la constancia de haber sido recibida y otro ejemplar quedará en poder de la AFOCAT.

Artículo 9.- Evaluación de las solicitudes y pago de cobertura

9.1 El pago de la cobertura debe realizarse dentro de los diez (10) días calendario siguientes de recibida la solicitud con todos los requisitos correspondientes, siendo aplicable dicho plazo desde que la AFOCAT cuenta con la totalidad de la documentación establecida en el artículo 33 del Reglamento SOAT.

9.2 La falta de algún requisito, la existencia de observaciones o la improcedencia de la solicitud debe ser debidamente notificada a los recurrentes dentro del plazo señalado en el artículo 33 del Reglamento SOAT. En la comunicación se deben detallar los requisitos faltantes y las observaciones realizadas, así como la documentación necesaria para su subsanación.

9.3 En caso la AFOCAT, en el marco de su evaluación de la solicitud, solicite el informe de un auditor médico o asesor legal, dicho informe debe contar con el sustento correspondiente y señalar la fecha de su emisión y la fecha de recepción por parte de la AFOCAT.

Artículo 10.- Comunicaciones dirigidas a los solicitantes de coberturas

10.1 La AFOCAT debe tener cargo de recepción de todas las comunicaciones remitidas a los solicitantes de coberturas. Cuando se trate de comunicaciones escritas, la persona que reciba la comunicación debe consignar los siguientes datos en el cargo de recepción:

1. Nombres y apellidos de quién la recibe.
2. Número de documento de identidad.
3. Fecha de recepción.
4. De no ser la víctima del accidente o el beneficiario, el grado de parentesco o familiaridad con este.
5. Firma o huella digital, en caso no saber firmar o estar impedido de hacerlo.

10.2 Las comunicaciones a los solicitantes de coberturas se efectúan conforme a lo establecido en el numeral 1 de la Circular N° AFOCAT-13-2018 o de la norma que la sustituya.

10.3 En los casos en que la AFOCAT también realice notificaciones por otros medios, debe contar con el consentimiento expreso del solicitante, el cual debe registrar en el formato del Anexo N° 5 “Solicitud de pago de indemnización” la opción u opciones de notificación que este haya elegido.

10.4 La AFOCAT debe acreditar la fecha en que efectuó la notificación y contar con la confirmación de la recepción de la notificación realizada, las cuales deben ser parte del expediente de siniestros.

Artículo 11.- Emisión del comprobante de pago de indemnizaciones

11.1 El comprobante de pago de indemnizaciones debe ser emitido de acuerdo con el formato señalado en el Anexo N° 6 “Comprobante de pago de indemnizaciones” del presente Reglamento.

11.2 El pago correspondiente a cualquier solicitud de indemnización debe efectuarse de forma íntegra y en una sola oportunidad dentro del plazo establecido en el párrafo 9.1 de este Reglamento; no obstante, el beneficiario puede presentar varias solicitudes mientras la cobertura no se haya agotado.

11.3 El cheque, Orden de Pago o transferencia debe girarse o efectuarse a favor del beneficiario o persona autorizada mediante documento notarial para el cobro de la indemnización. En caso el pago se realice con cheque u Orden de Pago, en este debe figurar el texto “NO NEGOCIABLE”.

11.4 Los datos que deben ser consignados, de manera obligatoria en el Comprobante de Pago, son los siguientes:

1. Fecha de la emisión del cheque u orden de pago o fecha de la transferencia.
2. Institución financiera en la que se abrió la cuenta pagadora de la AFOCAT.
3. Número de la cuenta pagadora de la AFOCAT.
4. Número del cheque u orden de pago.
5. Nombres y apellidos del beneficiario.
6. Número del documento de identidad del beneficiario.
7. Tipo de cobertura que se paga.
8. Monto de la indemnización.

Artículo 12.- Pago de la cobertura

El beneficiario o la persona autorizada para el cobro debe consignar en el Comprobante de pago, obligatoriamente, la siguiente información:

1. Nombres y apellidos completos.
2. Número de su documento de identidad.
3. Grado de parentesco con el beneficiario, de ser el caso.
4. Fecha en que recibe el pago de la respectiva indemnización.
5. Firma y huella digital.

Artículo 13.- Registro contable de los siniestros pendientes de pago

Mensualmente, la AFOCAT debe realizar el registro contable de los siniestros pendientes de pago, los cuales se clasifican en:

1. Siniestros (solicitudes) pendientes de pago: Se registran cuando la AFOCAT tiene en su poder los comprobantes de pago o la solicitud de indemnización aprobada. Las solicitudes que no han sido observadas dentro del plazo señalado en el párrafo 9.2 del artículo 9, deben ser contabilizadas como pendientes de pago.
2. Siniestros pendientes de liquidación (Siniestros Avisados): Son aquellos cuya atención ha sido dispuesta por la AFOCAT pero que no cuentan con los comprobantes de pago o solicitudes por parte del beneficiario. En este caso se debe realizar el registro del monto que la AFOCAT estima pagar en el futuro.

El registro contable de los Siniestros pendientes de liquidación (Siniestros Avisados) se efectúa de acuerdo con lo establecido en el Anexo N° 1 “Control de accidentes de tránsito avisados”.

Artículo 14.- Medidas de seguridad

14.1 Las cartas de garantía, el “Control de accidentes de tránsito avisados”, la “Base de Datos de siniestros”, el expediente de siniestros y toda la documentación de sustento deben contar con las medidas de seguridad necesarias con la finalidad de conservar su integridad y evitar su robo o pérdida ante un siniestro o hecho fortuito.

14.2 Las AFOCAT deben contar con copias de respaldo del “Control de accidentes de tránsito avisados” y de la “Base de datos de siniestros”, actualizadas permanentemente en medios magnéticos, con un retraso no mayor a siete (7) días calendario.

Artículo 15.- Comunicación del robo o pérdida de la información y/o documentación de siniestros

Dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el robo o pérdida de la información y/o documentación relacionada a los siniestros, la AFOCAT debe comunicar a la Superintendencia el hecho y los motivos que lo ocasionaron, adjuntando el informe y/o documento policial pertinente.

Artículo 16.- Actualización de la información perdida o robada

En caso de que el “Control de accidentes de tránsito avisados” y/o la “Base de datos de siniestros” sean materia de un robo o pérdida; dentro del plazo señalado en el artículo precedente, la AFOCAT debe comunicar a la Superintendencia la fecha de la última actualización de ambas bases de datos e indicar la fecha en que serán actualizadas.

Artículo 17.- Derecho de repetición

17.1 Los documentos que la AFOCAT requiera para iniciar un proceso de repetición, tales como dosaje etílico, resolución judicial, entre otros, en contra de la persona responsable de la ocurrencia de un accidente de tránsito con cobertura del CAT, forman parte del expediente del siniestro, en un apartado independiente de los documentos señalados en el artículo 6.

17.2 Para los documentos relacionados al Derecho de repetición, no será de aplicación las disposiciones señaladas en los numerales 6.4; 6.5 y 6.6 del artículo 6.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Única.- Cumplimiento de lo dispuesto en la presente norma.

La información que permita acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento debe encontrarse a disposición de la Superintendencia.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única.- De la implementación del sistema informático

Mientras que no se implemente el sistema informático al que hace referencia en el párrafo 5.2 del artículo 5 del presente Reglamento, las AFOCAT deben establecer procedimientos internos para almacenar datos de siniestros y garantizar que estos sean correctos, completos y consistentes.”