

# Protocolo General de Tramitación de Siniestros

Enero, 2017

**SEDE SOCIAL:** Paseo de la Castellana, 149 - 28046 Madrid - Tel +34 91 449 26 46 - Fax +34 91 449 26 99

**OFICINA:** Gran Vía de les Corts Catalanes 632, 2-1ª esc. C - 08007 Barcelona - Tel +34 93 481 47 29 - Fax +34 93 481 47 37



## I.- SINIESTROS DE DAÑOS PROPIOS Y COBERTURA DE ASISTENCIA.

### 1. Notificación de siniestros.

Tan pronto como se tenga conocimiento del siniestro, y en todo caso en un plazo máximo de 7 días desde el acaecimiento del mismo, el asegurado deberá ponerlo en conocimiento de su **Correduría de Seguros**, aportando la siguiente documentación/información.

- Datos personales del asegurado (Razón social, NIF) y/o número de póliza.
- Cuándo ha ocurrido el siniestro.
- Descripción del lugar, la/s causa/s y daño/s del siniestro.
- Datos relativos al perjudicado/s o causante/s si lo hubiera, tales como: nombre, domicilio, teléfono, compañía aseguradora y número de póliza.

Si el asegurado notifica directamente el siniestro a **Berkley España**, la Compañía lo comunicará inmediatamente al Mediador de Seguros que figure en la póliza.

### 2. Tramitación del aviso de siniestro.

Una vez que la **Correduría de Seguros** disponga de la documentación/información mínima antes mencionada se encargará de notificar el siniestro a **Berkley España** inmediatamente mediante correo electrónico a la siguiente dirección:

[siniestros@wrberkley.com](mailto:siniestros@wrberkley.com)

En cualquier momento, tanto la **Correduría de Seguros** como el asegurado tendrán a su disposición las oficinas centrales de **Berkley España** en Madrid, Departamento de Siniestros, para cualquier duda o aclaración, en horario de lunes a jueves de 9 a 14h y de 15:15 a 18:30h, y viernes de 9 a 15h:

Tlf.- 914 492 678

En caso de urgencia o para solicitar la cobertura de asistencia, los asegurados pueden disponer del siguiente teléfono de atención 24 horas, todos los días del año:

Centro de Atención 24h. de  
Berkley España



### 3.- Desarrollo del procedimiento.

Una vez recibida la comunicación del siniestro, **Berkley España** asignará un número de referencia al expediente y acusará recibo a la **Correduría de Seguros** en un plazo no superior a 24 horas.

**Berkley España** contactará con la Correduría al objeto de recabar la información y documentación que se estime necesaria, y de informar de las gestiones que se van a llevar a cabo para la correcta tramitación del siniestro.

Tan pronto como sea posible, **Berkley España** enviará un perito al lugar del siniestro para la valoración de los daños. Dicho perito contactará con la **Correduría de Seguros** y/o el asegurado para concertar la visita.

Cualquier incidencia que pudiera surgir durante la tramitación del siniestro será inmediatamente comunicada a la **Correduría de Seguros**.

**EL asegurado tendrá en cuenta las siguientes cuestiones:**

- Debe comunicar el siniestro en cuanto pueda y siempre en un **plazo máximo de 7 días**.
- **Tomará todas las medidas necesarias a su alcance para aminorar las consecuencias del siniestro** debiendo proteger los objetos asegurados (cierre de la llave del gas, cortar la electricidad, cerrar el paso general del agua...)
- **El asegurado No se hará cargo de ningún pago a terceros, reparación o reposición** sin haberlo consultado previamente con la compañía.
- **Debe conservar** los elementos o vestigios que puedan servir para la posterior valoración del perito que intervenga, debiendo facilitarle la máxima información posible.
- En caso de robo, atraco, pérdida de llaves, actos vandálicos u otros similares **deberá denunciar el hecho** a la autoridad competente.

### 4.- Finalización del Procedimiento.

Una vez que el tramitador disponga de toda la información necesaria para evaluar el siniestro, comunicará a la Correduría de Seguros por escrito (correo electrónico) la postura de la Compañía frente al siniestro. **Esta comunicación se hará siempre con carácter previo a cualquier comunicación al asegurado.**

4.1.- En los casos de cobertura del siniestro (total o parcial), se comunicará a la Correduría de Seguros el ofrecimiento a realizar al asegurado de las reparaciones necesarias y/o las cantidades que correspondan en concepto de indemnización mediante escrito motivado adjuntando la valoración pericial efectuada.

4.2.- En caso de rehúse total del siniestro, igualmente se comunicará por escrito a la **Correduría de Seguros** las causas de la falta de cobertura del siniestro.

**El Departamento de Siniestros de Berkley España** proporcionará a la **Correduría de Seguros** la información actualizada de los siniestros y la siniestralidad global siempre que le sea requerida.



## II.- SINIESTROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL (DAÑOS A TERCEROS).

### 1.- Notificación de reclamaciones.

Sin perjuicio de la forma en que se manifieste la reclamación, esto es, verbalmente, por escrito (carta, telegrama, requerimiento notarial, etc.), mediante citación o emplazamiento judicial, y con independencia de que ésta sea o no infundada, el asegurado (o en su defecto el tomador del seguro) deberá ponerla inmediatamente en conocimiento del asegurador. Para ello, podrá dirigirse directamente a **Berkley España** mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección:

[siniestros@wrberkley.com](mailto:siniestros@wrberkley.com)

No obstante, si en la póliza figura un Mediador de Seguros designado, la comunicación del siniestro se realizará a través de dicho Mediador. En caso de notificaciones directas del asegurado, el asegurador comunicará inmediatamente la existencia del siniestro a la **Correduría de Seguros**.

En todo caso, en el plazo de tiempo más breve posible, deberá remitirse por correo electrónico a la dirección antes mencionada la siguiente documentación:

1. Hoja-Cuestionario de declaración de siniestro,
2. Escrito de reclamación del perjudicado, suscrito por él mismo o persona que le represente, exponiendo los hechos que motivan la reclamación y la cuantificación económica de los daños y perjuicios que se consideran sufridos.
3. Escrito de declaración de siniestro suscrito por el asegurado reclamado con expresión de:
  - Relato pormenorizado de las actuaciones profesionales desarrolladas que originan la reclamación así como de las causas que lo motivaron y su contenido económico.
  - En caso de siniestros de Responsabilidad Civil Profesional o D&O, fundamento jurídico de la procedencia o improcedencia de la reclamación.
  - Valoración de la reclamación
  - Posibilidades de subsanación
4. Copia escaneada de la documentación acreditativa de lo anterior, así como de la que considere con relevancia a los efectos de la resolución del expediente.

**LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL EN SOPORTE PAPEL DEBERÁ QUEDAR EN PODER DEL ASEGURADO A DISPOSICIÓN DEL ASEGURADOR DURANTE TODO EL PROCESO DE TRAMITACIÓN DEL SINIESTRO HASTA SU TOTAL FINALIZACIÓN.**

Es importante que la comunicación sea inmediata, al objeto de evitar que pueda pasar algún tipo de plazo.

Así mismo, el asegurado deberá comunicar del mismo modo cualquier incidencia aunque no exista aún reclamación al objeto de poder intentar en la medida de lo posible paliar las consecuencias del siniestro.



## **2.-Tramitación del aviso de siniestro.**

En cualquier momento, tanto la **Correduría de Seguros** como el asegurado tendrán a su disposición las oficinas centrales de **Berkley España** en Madrid, Departamento de Siniestros, para cualquier duda o aclaración, en horario de lunes a jueves de 9 a 14h y de 15:15 a 18:30h, y viernes de 9 a 15h:

**Tlf.- 91 449 26 78**

Una vez recibida la documentación, **Berkley España** asignará un número de siniestro y acusará recibo a la **Correduría de Seguros** en un plazo no superior a **48 horas**. De igual modo, en este plazo, **Berkley España** asignará un tramitador de siniestros especializado que asumirá la dirección de la tramitación del expediente. Dicho tramitador, contactará con la **Correduría de Seguros** al objeto de solicitar cuanta documentación considere importante a los efectos de analizar el siniestro, y enviará el expediente a los servicios jurídicos de **Berkley España** si lo considerase necesario. Naturalmente, si se tratase de una reclamación judicial, el tramitador asignará Abogado y Procurador inmediatamente, notificando tal designación a la **Correduría de Seguros**.

**EN EL CASO DE QUE, POR CUALQUIER CIRCUNSTANCIA, EL SINIESTRO NO ESTUVIESE DENTRO DE LA COBERTURA DE LA PÓLIZA, EL TRAMITADOR LO COMUNICARÁ INMEDIATAMENTE A LA CORREDURÍA, Y ESTA AL TOMADOR/ASEGURADO.**

## **3.- Desarrollo del Procedimiento.**

**Berkley España** deberá remitir puntual información a la **Correduría de Seguros** de cuantas incidencias se vayan produciendo en el desarrollo del procedimiento.

**La Correduría de Seguros** mantendrá informado al Asegurado/Tomador de la Póliza de todos los detalles de la tramitación, sin perjuicio de que, en cualquier momento, **Berkley España** contactará directamente con el asegurado cuando la mejor defensa del asunto lo haga necesario.

## **4.- Finalización del Procedimiento.**

Una vez que el tramitador finalice las gestiones necesarias para evaluar la responsabilidad del asegurado y, en su caso, la cuantificación de los daños, tomará alguna de las siguientes acciones:

- a) En caso de que considere que no hay responsabilidad del asegurado, se remitirá escrito al reclamante rechazando sus pretensiones, al tiempo que se comunicará al asegurado (a través de la **Correduría de Seguros**) que en caso de recibirse ulterior reclamación judicial, la Compañía le prestará la defensa correspondiente a través de los **Servicios Jurídicos de Berkley España**.
- b) En caso de considerar la existencia de error u omisión susceptible de generar responsabilidad, la Compañía intentará negociar con el perjudicado la transacción extrajudicial del siniestro. De igual modo, se mantendrá puntualmente informado al asegurado a través de la **Correduría de Seguros**.
- c) En ambos casos, si existiera una reclamación judicial frente al asegurado, **Berkley España** se hará cargo de la defensa jurídica designando los abogados y procuradores que sean necesarios hasta la resolución definitiva del asunto. Periódicamente, se mantendrá informado del desarrollo del procedimiento al asegurado a través de la **Correduría de Seguros**.

**El Departamento de Siniestros de Berkley España** proporcionará a la **Correduría de Seguros** la información actualizada de los siniestros y la siniestralidad global siempre que le sea requerido.



## II.- SINIESTROS DE ACCIDENTES PERSONALES.

### 1.- Garantía de Asistencia Sanitaria al accidentado en Centros Concertados.

El Asegurado-lesionado, el Tomador o la persona en que este delegue, deberá comunicar el accidente, inmediatamente después de su ocurrencia, al Asegurador llamando al teléfono del Centro de Atención 24 horas de **Berkley España**:

**Tlf. 24h. 902 30 20 24**

El Asegurado-lesionado acudirá al Centro Médico concertado que previamente le haya indicado el Centro de Atención Telefónica, aportando el “Parte de Comunicación de Accidentes” debidamente cumplimentado, incluyendo el número de expediente facilitado por el Centro de Atención telefónica (**Imprescindible para recibir asistencia**), así como cualquier otra documentación que se establezca en el protocolo de actuación de la póliza.

En casos de **URGENCIA VITAL** (Situación Grave que requiere atención médica urgente por encontrarse comprometida la vida del Asegurado de forma inminente), el lesionado podrá recibir la asistencia médica de urgencia en el Centro Sanitario más próximo. En estos casos **Berkley España** se hará cargo de las facturas derivadas de la asistencia de urgencia prestada en las primeras 24 horas desde la fecha de ocurrencia del accidente garantizado en la póliza.

Una vez superada la primera asistencia de urgencia el lesionado deberá ser trasladado al Centro Médico Concertado designado por el Asegurador para continuar su tratamiento.

**En caso de permanencia injustificada en centro médico NO CONCERTADO, Berkley España no asumirá el pago de las facturas derivadas de los servicios prestados.**

**Será necesario tener la autorización previa del Asegurador** para realizar las siguientes pruebas y tratamientos:

- Pruebas especiales de diagnóstico (TAC, RMN, Ecografías, Gammagrafías, Artroscopias, etc.)
- Intervenciones Quirúrgicas.
- Rehabilitación.
- Consultas de Especialistas.

**Para la petición de pruebas y tratamientos que precisan previa autorización**, el asegurado-lesionado, el Tomador del seguro o la persona en quien este delegue, el médico o el Centro médico concertado, solicitará a **Berkley España** la autorización de dichas pruebas y/o tratamientos acompañando copia del informe médico detallado. Una vez analizada la documentación el Asegurador autorizará o denegará la prueba o tratamiento solicitado. **Cualquier prueba o tratamiento realizado sin la autorización previa de la compañía correrá por cuenta del asegurado.** Tras obtener la oportuna autorización se remitirá a **Berkley España** el informe del resultado de la prueba o tratamiento, así como informes sucesivos de la evolución del paciente.

**Los desplazamientos en ambulancia** solamente quedan cubiertos por **URGENCIA VITAL**, y el servicio será prestado a través del cuadro médico, nunca a través de cualquier otro servicio.

El Centro de Atención de la Compañía Aseguradora llevará a cabo los oportunos seguimientos que cada caso requiera, para determinar las necesidades y gestiones a realizar.

**Para accidentes acaecidos fuera del Territorio Nacional Español**, se estará a la cuantía máxima establecida en Condiciones particulares y la prestación se realizará bajo la modalidad de reembolso de gastos, debiendo el asegurado-lesionado presentar la siguiente documentación:



- Facturas originales justificativas de los gastos producidos, con relación detallada de sus componentes.
- Informé médico en el que se expresen las causas que motivaron el Accidente.

La documentación indicada en los apartados anteriores deberá ser enviada al Asegurador, conforme a lo siguiente:

El asegurado-lesionado, el Tomador del seguro o la persona en quien este delegue deberá remitir al Asegurador, en un plazo no superior a 48 horas desde la comunicación del accidente, el “Parte de Comunicación de Accidentes” debidamente cumplimentado, el DNI del Asegurado-lesionado, así como cualquier otro documento que se establece en el protocolo de actuación.

Para remitir la documentación se pueden utilizar los siguientes medios:

- Fax, al número: **902 875 230**
- Correo electrónico a cualquiera de las siguientes direcciones:

**gestion@canalsalud24.com**  
**info@canalsalud24.com**

## **2.- Notificación de siniestros (resto de garantías)**

Para la notificación de un siniestro de cualquiera de las garantías de accidentes contratadas distintas de la señalada en el apartado 1, el Asegurado-lesionado, el Tomador o la **Correduría de Seguros**, deberá comunicar el accidente al Asegurador llamando al teléfono del Centro de Atención 24 horas de **Berkley España**, mediante fax o correo electrónico remitido al número y direcciones que figuran más arriba, adjuntando el “Notificación de siniestros de Accidentes” debidamente cumplimentado e incluyendo la documentación que en él se cita.

## **3.- Tramitación del parte de siniestro.**

**Berkley España** procederá a la apertura del expediente de siniestro, verificará la cobertura y acusará recibo a la **Correduría de Seguros** (o al asegurado en caso de que el siniestro se notifique de forma directa) aceptando el siniestro en un plazo no superior a **48 horas** desde la comunicación del siniestro.

## **4.- Desarrollo del Procedimiento.**

**Berkley España** analizará el parte de siniestro y la documentación correspondiente a través de su Departamento de Siniestros. Si la complejidad del siniestro lo requiere procederá a designar perito médico para la emisión de los informes correspondientes. De igual modo solicitará al Asegurado a través de la **Correduría de Seguros** la documentación que se estime necesaria para la correcta valoración del siniestro.





## 5.- Finalización del Procedimiento.

Una vez que se disponga de la totalidad de la información/documentación necesaria (incluyendo la declaración de incapacidad realizada por la autoridad laboral en los casos en que ésta corresponda), **Berkley España** procederá a realizar ofrecimiento de pago al asegurado (o beneficiario en su caso), a través de la **Correduría de Seguros**. En caso de que éste acepte la cantidad ofrecida se realizará el pago en un plazo no superior a **15 días** naturales desde que se alcanzó el citado acuerdo, debiendo el asegurado o beneficiario firmar el finiquito. En caso de desacuerdo, en igual plazo se hará ofrecimiento formal de la referida cantidad quedando el asegurado o beneficiario en libertad de reclamar el resto por la vía que considere oportuna.

