



# SEGURO DE RESPONSABILIDAD

## ► Procedimiento de reclamos

### 1. Denuncia de siniestro

A. Denuncia: El Asegurado debe denunciar el hecho del que nace su eventual responsabilidad en el término de 3 días de producido, si es conocido por él o debía conocerlo; o desde la reclamación de vuestro cliente, si antes no lo conocía.

Las denuncias deberán realizarse al siguiente correo electrónico: [reclamos@assekuransa.com](mailto:reclamos@assekuransa.com)

A.1. En el correo de denuncia se deberá aportar la siguiente información para poder identificar el incidente:

- Breve descripción del hecho por el cual consideran que recibirán reclamación.
- Confirmar si han emitido documentos de transporte. En caso afirmativo adjuntar copia.
- Valor aproximado del reclamo que les formulan.
- Factura o Presupuesto de servicio enviado por Ud. a su cliente.

A.2. Una vez configurado el reclamo formal deberán adjuntar los siguientes documentos dependiendo el tipo de siniestro:

A.2.1 Daño o pérdida a la carga

- Factura de exportación.
- Lista de empaque.
- Documento de transporte madre e hijo.
- Presupuesto de servicio o factura de servicio emitida por el Asegurado al cliente.
- Si la carga estaba asegurada saber si el cliente ha activado su seguro de carga (es el que debe activarse en primera instancia).
- Carta de reclamo cuantificada del cliente contra el asegurado.
- Carta formal de reclamo del asegurado contra el transportista responsable de la custodia de la carga al momento del incidente, de ser aplicable al caso.
- Nota de carga revisada/Remito de entrega.
- Acta de inspección conjunta.
- Fotos digitales de la carga dañada.
- Informe pericial.
- Documento que acredite el valor reclamado y salvamento de la carga.

A.2.2 Error u omisión: entrega indebida o llenado incorrecto de documentos de transporte

- Documentos que acredite el error u omisión del asegurado.
- Documento que acredite el valor reclamado por vuestro cliente.
- Documentos tendientes a resolver el error u omisión.
- Nota: Documentación adicional puede ser solicitada en cualquier instancia del proceso de siniestro.

Nota: Documentación adicional puede ser solicitada en cualquier instancia del proceso de siniestro.

A. En caso de ser requeridos a una inspección en conjunto, los documentos que necesitaremos para evaluar la conveniencia de la designación de un perito liquidador por parte de este seguro serán:

- Lugar y día en que se realizará la inspección
- Fecha de arribo de la carga a aeropuerto o puerto
- Breve descripción del hecho por el cual consideran que recibirán reclamación.
- Copia de los documentos de transporte involucrados (BL, AWB, carta de porte, booking, etc.) hijo y madre.
- Valor aproximado del daño involucrado — siempre y cuando lo conozcan. De desconocerlo no es necesario informar.
- Presupuesto de servicio enviado por Uds. a su cliente ¿Conocen si la carga se encontraba asegurada?

#### EN CASO DE CITACIÓN A MEDIACIÓN O JUICIO

En caso de citación a mediación o juicio contra el asegurado, este debe dar aviso al asegurador de la citación a más tardar **al día siguiente hábil** de notificado y remitir simultáneamente al asegurado carta documento, cédula, copias y demás documentos objeto de la notificación.

En caso de que el asegurador asuma la defensa este designará el o los profesionales que representarán y patrocinarán al asegurado.

El asegurado queda obligado a suministrar sin demora todos los antecedentes y elementos de prueba de que disponga y a otorgaren favor de los profesionales el poder para el ejercicio de la representación judicial, entregado el respectivo instrumento antes del vencimiento del plazo para contestar, y a cumplir con los actos procesales que las leyes pongan personalmente a su cargo.

Cuando la demanda o demandas excedan las sumas aseguradas, el asegurado puede, a su cargo, participar también en la defensa con el profesional que designe al efecto.

#### CARGAS PRINCIPALES DEL ASEGURADO:

- El asegurado no puede reconocer su responsabilidad ni celebrar transacción sin anuencia del asegurador
- Seleccionar sus agentes designados y/o agentes de carga subcontratados con el debido cuidado y atención;
- Notificar sin demoras al asegurador la ocurrencia de un siniestro que pudiera derivaren un reclamo contra el asegurado;
- Interponer sin demora cualquier reclamo por daños contra los responsables directos del siniestro, y hacerlos valer a pedido y por cuenta del asegurador, en los términos, condiciones y plazos establecidos en las Convenciones Internacionales.
- Notificar a las autoridades policiales competentes de cualquier accidente que incluya un medio de transporte y de cualquier pérdida causada por robo o incendio;
- Suministrar al asegurador, a su pedido, la información necesaria para verificar el siniestro o la extensión de la prestación a su cargo y a permitirle las indagaciones necesarias a tal fin;

**El incumplimiento de estas cargas puede traer a consecuencia la caducidad de los derechos del asegurado = rechazo de cobertura.**

A. En caso de ser requeridos a una inspección en conjunto, los documentos que necesitaremos para evaluar la conveniencia de la designación de un perito liquidador por parte de este seguro serán:

- Lugar y día en que se realizará la inspección
- Fecha de arribo de la carga a aeropuerto o puerto
- Breve descripción del hecho por el cual consideran que recibirán reclamación.
- Copia de los documentos de transporte involucrados (BL, AWB, carta de porte, booking, etc.) hijo y madre.
- Valor aproximado del daño involucrado — siempre y cuando lo conozcan. De desconocerlo no es necesario informar.
- Presupuesto de servicio enviado por Uds. a su cliente ¿Conocen si la carga se encontraba asegurada?

## EN CASO DE CITACIÓN A MEDIACIÓN O JUICIO

En caso de citación a mediación o juicio contra el asegurado, este debe dar aviso al asegurador de la citación a más tardar **al día siguiente hábil de notificado** y remitir simultáneamente al asegurado carta documento, cédula, copias y demás documentos objeto de la notificación.

En caso de que el asegurador asuma la defensa este designará el o los profesionales que representarán y patrocinarán al asegurado.

El asegurado queda obligado a suministrar sin demora todos los antecedentes y elementos de prueba de que disponga y a otorgaren favor de los profesionales el poder para el ejercicio de la representación judicial, entregado el respectivo instrumento antes del vencimiento del plazo para contestar, y a cumplir con los actos procesales que las leyes pongan personalmente a su cargo.

Cuando la demanda o demandas excedan las sumas aseguradas, el asegurado puede, a su cargo, participar también en la defensa con el profesional que designe al efecto.

## CARGAS PRINCIPALES DEL ASEGURADO:

- El asegurado no puede reconocer su responsabilidad ni celebrar transacción sin anuencia del asegurador;
- Seleccionar sus agentes designados y/o agentes de carga subcontratados con el debido cuidado y atención;
- Notificar sin demoras al asegurador la ocurrencia de un siniestro que pudiera derivaren un reclamo contra el asegurado;
- Interponer sin demora cualquier reclamo por daños contra los responsables directos del siniestro, y hacerlos valer a pedido y por cuenta del asegurador, en los términos, condiciones y plazos establecidos en las Convenciones Internacionales.
- Notificar a las autoridades policiales competentes de cualquier accidente que incluya un medio de transporte y de cualquier pérdida causada por robo o incendio;
- Suministrar al asegurador, a su pedido, la información necesaria para verificar el siniestro o la extensión de la prestación a su cargo y a permitirle las indagaciones necesarias a tal fin;

**El incumplimiento de estas cargas puede traer a consecuencia la caducidad de los derechos del asegurado = rechazo de cobertura.**