



## Código de buenas prácticas para el uso de la póliza de SRC AXA-CGE

### Protocolo de actuación en caso de siniestro

#### **Cuestiones generales a tener en cuenta en el supuesto de tener noticia de una reclamación.**

La póliza garantiza exclusivamente reclamaciones realizadas por primera vez contra el Asegurado, y notificadas por escrito a la Aseguradora inmediatamente después de haberlas conocido y dentro del periodo anual de la póliza en el que se tiene conocimiento de las mismas, aunque el daño que origina la reclamación se haya producido antes o durante la vigencia de la póliza, siempre y cuando no se conociera el hecho que da origen a la reclamación, previo a la contratación de la póliza.

**En el supuesto de que Usted tenga noticia de la existencia de una reclamación, deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones (el incumplimiento de estas obligaciones será motivo de exclusión de la cobertura):**

- Deberá comunicar al Mediador cualquier reclamación recibida **de manera inmediata. Es preciso mantenernos informados en todo momento, para que podamos trabajar de forma conjunta.**
- Deberá comunicar cualquier:
  - notificación escrita por parte de un tercero perjudicado con la intención de reclamar
  - cualquier indicio razonable o conocimiento de una futura reclamación que tenga intención de realizar un tercero perjudicado contra el asegurado
  - el conocimiento de una interposición de una acción de reclamación ante los Tribunales
- Cualquier propuesta de liquidación o liquidación administrativa que pueda tener su origen en la responsabilidad del asegurado o que pueda acarrear la apertura de un procedimiento sancionador del que se derive ese tipo de responsabilidad.
  - la comunicación de la incoación de un expediente sancionador que pueda tener su origen en la actuación del asegurado y objetivamente se estime pueda dar lugar a una reclamación del cliente.
- Si la reclamación revistiese la forma de notificación judicial (demanda, conciliación, etc.) deberán comunicarla **inmediatamente, por el medio más rápido posible, teniendo en cuenta la premura en los plazos para presentar las contestaciones a las demandas.**
- Si la reclamación que les formularsen **fuese verbal**, deberán proceder a solicitar la formalización de la misma por escrito de manera inmediata (carta de reclamación).



- ❑ Cada carta de reclamación, orden judicial, citación o proceso, así como todos los documentos relacionados con los mismos será reenviada al Mediador; no debiendo el Tomador y/o Asegurado contestar a la misma, salvo **autorización expresa** de la compañía.
- ❑ **Ni el Tomador, ni el Asegurado ni persona alguna en nombre de ellos podrá negociar, admitir o rechazar ninguna reclamación, ni anunciar, o realizar el pago de ninguna indemnización sin la autorización expresa de la Compañía Aseguradora.**
- ❑ AXA tomará la dirección de todas las gestiones relacionadas con el siniestro, actuando en nombre del Asegurado para tratar con los perjudicados, sus derechohabientes o reclamantes.

#### **Información necesaria y acreditativa del siniestro.**

- Número de certificado, datos del Tomador, NIF/CIF así como email y teléfono de contacto.
- Descripción detallada por parte del Asegurado, de los hechos que han motivado la reclamación.
- Carta de reclamación. En el supuesto de haber recibido demanda judicial, es preciso incluir copia de la misma y sus documentos.
- Indicación de la cuantía reclamada, desglosando los distintos conceptos que conforman la reclamación. Si los desconoce su valoración sobre la misma.
- Acreditación de relación profesional entre el Tomador y/o Asegurado y el reclamante (mediante aportación del contrato y/o facturas giradas).
- Toda la documentación que acredite los hechos y cuantías reclamadas.

#### **Qué hacer en caso de tener noticia de una reclamación**

En primer lugar, y dentro de los plazos señalados anteriormente, deberán ponerse en contacto:

- Con nuestro mediador, en los datos que constan en la póliza, que son los siguientes:
  - [alberto.garcia@globalfinanz.es](mailto:alberto.garcia@globalfinanz.es) Tfno.91.590.05.07 – Extensión 239
  - [lucia.carretero@globalfinanz.es](mailto:lucia.carretero@globalfinanz.es) Tfno.91.590.05.07 – Extensión 263
  - [mayte.palatin@globalfinanz.es](mailto:mayte.palatin@globalfinanz.es) Tfno.91.590.05.07 – Extensión 229
  
- Una vez gestionada la apertura, por parte del equipo de tramitación designado a tal efecto, se realizará el acuse del siniestro al correo electrónico general del mediador ([miguel.jareno@globalfinanz.es](mailto:miguel.jareno@globalfinanz.es)), informando de próximas gestiones o solicitando la documentación complementaria que sea precisa, directamente al tomador y copiando al Mediador.



### **Qué no hacer nunca**

- Reconocer culpabilidad o responsabilidad alguna
- Incurrir en gastos o costes que no cuenten con el visto bueno de Axa, ni liquidar importes relacionados con la reclamación.
- Esperar a los resultados de cualquier gestión personal para informar a la Aseguradora
- Esperar, en el caso de un expediente sancionador, al momento de la comunicación de la propuesta de resolución