

**PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE  
SINIESTROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL  
DE GUÍAS DE MONTAÑA**

### 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 infundada, el asegurado deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento de la Correduría de Seguros Brokers d'óc, ya sea personalmente, mediante carta, fax o correo electrónico aportando la siguiente documentación.

- Formulario “Notificación de Reclamaciones”.
- Original de la reclamación recibida, siempre que sea posible, así como los documentos que, en su caso, se adjunten a la misma.

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

**Así mismo, el Profesional deberá comunicar a la Correduría de Seguros 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.

Una vez que el la Correduría de Seguros disponga de toda la documentación necesaria, deberá abrir el correspondiente expediente y se encargará de notificar el siniestro a W.R. Berkley inmediatamente por correo electrónico remitiendo la totalidad de la documentación.

En cualquier momento, tanto la correduría como el asegurado tendrán a su disposición las oficinas centrales de W.R. Berkley en Madrid –Departamento de Siniestros, Área de Responsabilidad Civil Profesional- para cualquier duda o aclaración.

### 3.- Iniciación del procedimiento.

Una vez recibida la documentación, W.R. Berkley asignará un número de siniestro y acusará recibo a la Correduría **en un plazo no superior a 48 horas.**

De igual modo, la Dirección de Siniestros de W.R. Berkley asignará un tramitador de siniestros especializado que asumirá la dirección de la tramitación del expediente.

Dicho tramitador, contactará con la Correduría al objeto de solicitar cuanta documentación considere importante a los efectos de analizar el siniestro, y enviará el expediente a los servicios jurídicos de W.R. Berkley 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 ASEGURADO.***

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

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

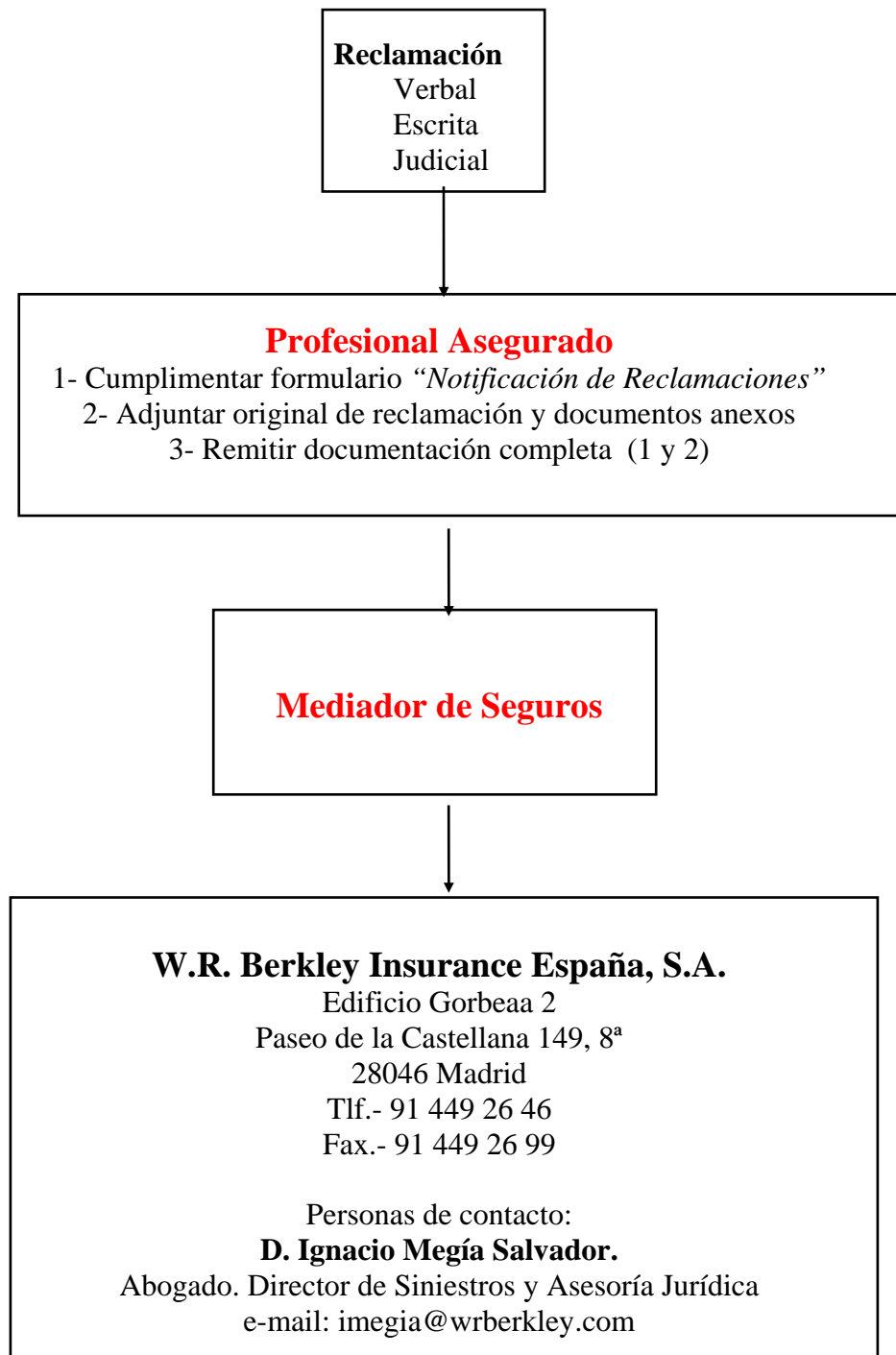
La correduría mantendrá informado al asegurado de todos los detalles de la tramitación, sin perjuicio de que, en cualquier momento, W.R. Berkley contactará directamente con el Profesional asegurado cuando lo estime necesario.

#### **5.- 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 Profesional, se remitirá escrito al reclamante rechazando sus pretensiones, al tiempo que se comunicará al asegurado que en caso de recibirse ulterior reclamación judicial, la Compañía le prestará la defensa correspondiente a través de los servicios jurídicos de W.R. Berkley.
- b) En caso de considerar la existencia de error u omisión susceptible de generar responsabilidad, W.R. Berkley intentará negociar con el perjudicado la transacción extrajudicial del siniestro.
- c) En ambos casos, si existiera una reclamación judicial frente al asegurado, W.R. Berkley 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 y/o a la Correduría de Seguros.

## PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES



## NOTIFICACIÓN DE RECLAMACIONES de Responsabilidad Civil para Guías de Montaña

Por favor cumplimente este formulario y remítalo, junto con el original de la reclamación recibida, así como los documentos, que en su caso, se adjunten a la misma, a

BROKERS D'ÓC

### Información Personal.

Nombre \_\_\_\_\_  
DNI/NIF \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Móvil \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_ Ciudad \_\_\_\_\_  
Provincia \_\_\_\_\_ CP \_\_\_\_\_ Correo electrónico \_\_\_\_\_

Número de Póliza \_\_\_\_\_

### Información de la reclamación.

Fecha de ocurrencia del acto \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, o período en el que presumiblemente ocurrió

Fecha en que recibió la primera reclamación del perjudicado: \_\_\_\_\_

Cuantía reclamada \_\_\_\_\_

### Vía de conocimiento de la reclamación.

- Reclamación verbal
- Reclamación escrita
- Procedimiento judicial
- Libro de sugerencias y reclamaciones
- Carta
- Requerimiento notarial
- Telegrama
- Otra \_\_\_\_\_

**Descripción de los hechos** (si es necesario, adjunte hojas adicionales).

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Información de otro profesional involucrado o testigo.** Por favor indique para cada persona, la siguiente información. Si necesita más espacio adjunte hojas adicionales.

Nombre \_\_\_\_\_  
DNI/NIF \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Móvil \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_ Ciudad \_\_\_\_\_  
Provincia \_\_\_\_\_ CP \_\_\_\_\_ Correo electrónico \_\_\_\_\_  
Relación con los hechos \_\_\_\_\_

**Información del perjudicado.** Por favor indique para cada perjudicado, la siguiente información. Si necesita más espacio adjunte hojas adicionales.

Nombre completo \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_ CP \_\_\_\_\_  
Ciudad \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_ Correo electrónico \_\_\_\_\_  
DNI/NIF \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento \_\_\_\_\_  
Edad \_\_\_\_\_ Sexo o V o H \_\_\_\_\_  
Profesión \_\_\_\_\_  
Nacionalidad \_\_\_\_\_ Estado civil \_\_\_\_\_  
Nº de personas a su cargo \_\_\_\_\_

**Información del demandante o su representante.**

Nombre completo / razón social \_\_\_\_\_  
Representante \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_ CP \_\_\_\_\_  
Ciudad \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

**Otras Pólizas de Seguro de Responsabilidad Civil.**

¿Tiene usted contratada alguna/s póliza/s adicional/es que cubra/n su responsabilidad civil?.

Sí o No.

(MUY IMPORTANTE: En caso de respuesta afirmativa, aportar copia de las misma/s)

**CLAUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Se informa al interesado que WR Berkley España incluirá los datos de carácter personal en un fichero de datos del que es responsable WR Berkley España. La finalidad del tratamiento será exclusivamente la tramitación de la presente reclamación. El interesado autoriza expresamente que sus datos puedan ser cedidos a otras entidades por razones de coaseguro, reaseguro, cesión o administración de cartera o prevención del fraude. El interesado podrá hacer valer en todo momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de los que sea titular, mediante notificación a WR Berkley España, Paseo de la Castellana, 149, 8ª planta, Edificio Gorbea 2, 28046 Madrid, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Fdo.: \_\_\_\_\_