

Siniestros y Asesoría Jurídica

Guía rápida de tramitación de siniestros



Si es Ud. **ASEGURADO** y ha suscrito su póliza de seguro a través de un Corredor, tan pronto como le sea posible notifique el siniestro a su **Corredor de Seguros**.

Si es Ud. **CORREDOR**, notifique el siniestro al **Departamento de Siniestros de Berkley España** mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección: siniestros@wrberkley.com

Si precisara un parte de notificación de siniestros, los tiene a su disposición en el apartado Siniestros de nuestra página web: www.berkleyseguros.es

Nada más recibir la notificación del siniestro, nos pondremos en contacto con Ud. para comunicarle la referencia del expediente y el tramitador de siniestros especializado que ha sido designado para llevar a cabo toda la tramitación personalizada del mismo, el cual queda a su entera disposición en la dirección de correo electrónico que igualmente le comunicaremos.

Para cualquier duda o aclaración, estaremos encantados de atenderle **de lunes a jueves, de 09:00 a 14:00h y de 15:15h a 18:00h; y viernes de 09:00h a 15:00h en el teléfono 91 449 26 78**

Para **COMUNICACIONES URGENTES**, ponemos a disposición de Asegurados y Corredores los siguientes teléfonos de nuestros **Centros de Atención 24 horas al día, 365 días al año**.

ACCIDENTES (daños personales)	917 376 342
ASISTENCIA EN VIAJES	912 165 821
Dpen-D (Servicio de atención a la dependencia)	900 730 203
DAÑO MEDIOAMBIENTAL (Best-Berkley Enviromental Support Team)	910 210 112
Cyber Risk Protect	+34 800 098 907



El tramitador de siniestros asignado a su expediente, procederá a solicitar la documentación e información que estime pertinente. Para ello, dirigirá un correo electrónico al Corredor de Seguros, el cual se encargará de contactar con el asegurado actuando de coordinador.

Cuando la urgencia del siniestro lo requiera, el tramitador contactará directamente con el asegurado, comunicando al corredor las gestiones realizadas.



Tan pronto como se reciba la información solicitada, el tramitador del siniestro procederá a la revisión de la misma, y cuando lo estime necesario enviará a un perito especializado para la valoración del siniestro.

En caso de urgencia, el tramitador enviará al lugar del siniestro a los profesionales necesarios para realizar las reparaciones de deban acometerse de forma inmediata.



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 realizará siempre con carácter previo a cualquier comunicación al asegurado, salvo que por razones de urgencia sea necesaria una intervención o comunicación inmediata.**

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.

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.

Cuando se trate de siniestros de responsabilidad civil, 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:

- En caso de que considere que no hay responsabilidad del asegurado, se remitirá escrito al asegurado (a través de la **Correduría de Seguros**) comunicándole este extremo e informándole de que, en caso de que reciba ulterior reclamación judicial, la Compañía le prestará la defensa correspondiente de conformidad con lo establecido en la póliza suscrita.
- 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**.
- 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**.

Siniestros y Asesoría Jurídica

Guía rápida de tramitación de siniestros



Una vez realizado el pago o la reparación correspondiente, o haya finalizado el procedimiento judicial de reclamación (en los casos de Responsabilidad Civil), se procederá al cierre del expediente.

El Departamento de Siniestros de Berkley España proporcionará a la Correduría de Seguros la información actualizada de los siniestros en todas sus fases de tramitación. Del mismo modo, la Correduría de Seguros puede acceder a la información de siniestros a través de la aplicación Be-Net, accesible desde nuestra página web: <http://www.wrberkley.es/>