

GUIA DE TRAMITAÇÃO DE SINISTROS

BERKLEY PORTUGAL



SEGURADO => se contratou a sua apólice através de um Mediador de Seguros, contacte com o mesmo assim que possível para o informar da ocorrência de um sinistro.

MEDIADOR => informe ao Departamento de Sinistros da **Berkley Portugal** da ocorrência de sinistros para o seguinte e-mail: sinistros@wrberkley.com. Caso necessite do formulário para Participação de Sinistros, poderá encontrar o mesmo na secção “Sinistros” da nossa página Web www.wrberkley.es/berkley-portugal

Assim que recebermos a comunicação de um sinistro, contactar-lhe-emos para informar a referência do mesmo bem como dos contatos do tramitador de sinistros especializado que será responsável pela tramitação, o qual ficará à sua total disposição através do email que igualmente lhe comunicaremos.

Para qualquer dúvida ou necessidade de esclarecimentos adicionais, estaremos à sua total disposição de segunda a quinta-feira, das 09:00h às 17:00h; e sexta-feira, das 09:00h às 15:00h.

Telefone: +351 210 328 818



O tramitador responsável pela tramitação do sinistro, procederá a solicitar a documentação e informação que considere necessárias e convenientes. Para tal, enviará um email ao Mediador de Seguros da apólice que tratará de contactar com o seu cliente actuando de intermediário/coordenador.

Caso o sinistro em causa tenha carácter de urgência, o tramitador contactará diretamente com o segurado, informando o mediador das gestões efetuadas.



Assim que receba a informação solicitada, o tramitador do sinistro procederá à análise da mesma, e caso considere necessário, enviará um perito especializado para a respetiva valoração do sinistro.

Em caso de urgência, o tramitador enviará ao local de ocorrência do sinistro os profissionais necessários para realizar as reparações que se tenham de executar de forma imediata.



Assim que o tramitador disponha de toda a informação necessária para avaliar o sinistro, informará ao Mediador de Seguros da apólice por escrito (e-mail) a decisão da Companhia em relação ao mesmo. **Esta Comunicação realizar-se-á sempre previamente a qualquer comunicação com o segurado, salvo que, por razões de urgência, seja necessária uma intervenção ou comunicação imediata com o mesmo.**

No caso de não aceitação do sinistro, comunicar-se-á por escrito ao **Mediador de Seguros** as causas dessa decisão.

Uma vez terminadas as gestões do tramitador necessárias para avaliar a responsabilidade do segurado e, se for caso disso, a quantificação dos danos, realizar-se-á uma das seguintes ações:

- No caso de se considerar que não há responsabilidade do segurado, informaremos o mesmo de essa situação (por escrito através do seu **Mediador de Seguros**) e, caso receba posteriormente uma reclamação judicial, a Companhia prestar-lhe-á a correspondente defesa de acordo com o estabelecido na apólice.
- No caso de se considerar a existência de um erro ou uma omissão susceptível de gerar uma responsabilidade, a Companhia tentará negociar com o prejudicado uma resolução extra-judicial. Informaremos periodicamente o segurado através do seu **Mediador de Seguros**.
- Em ambos casos, se houver uma reclamação judicial contra o nosso segurado, a **Berkley em Portugal** realizará a respetiva defesa jurídica contactando os advogados necessários até à resolução definitiva do assunto. Periodicamente informaremos o segurado, através do seu respectivo mediador de seguros, sobre a evolução do procedimento.



No momento que se proceda ao pagamento que corresponda do sinistro ou quando o procedimento de reclamação judicial finalize sem culpa, procederemos ao encerramento do mesmo.

O Departamento de Sinistros da Berkley Portugal proporcionará ao **Mediador de Seguros** a informação actualizada dos seus sinistros em todas as fases da sua tramitação.