



PROCEDIMIENTO TRAMITACIÓN SINIESTROS

DUAL Ibérica Riesgos Profesionales, S.A.U.



INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Gestión de reclamaciones es una herramienta, que tiene por objeto establecer los procedimientos y los circuitos para la tramitación de las reclamaciones que, conforme a las Garantías de la Póliza suscrita por los Asegurados, estén garantizadas por sus Condiciones Particulares, Especiales y Generales, debidamente enviadas al respecto.

Estarán sometidas a este manual todas las reclamaciones, cualquiera que sea la vía de presentación o conocimiento enumerados a continuación:

- Presentadas contra el Asegurado, tal y como aparece definido en las Condiciones Particulares de la Póliza.
- Presentadas directamente contra el Tomador del Seguro.
- Presentadas directamente contra el Asegurador.
- Ejercicio de Acciones ante los Tribunales de Justicia, cualquiera que sea la Jurisdicción que las conozca, frente a Asegurados y/o Asegurador.
- Cualquier circunstancia que pueda dar lugar razonablemente a cualquier reclamación que pueda resultar garantizada por las pólizas, así como el conocimiento de la intención por parte de terceros de interponer cualquier reclamación.

2. COMUNICACIÓN DE RECLAMACIONES Y DOCUMENTACIÓN

Una vez recibida por el ASEGURADO, la notificación de alguna de las reclamaciones relacionadas en el punto 1 de este documento, deberá proceder a su comunicación directa al Corredor a la mayor brevedad posible en el plazo de 48 horas.

El Corredor deberá notificar a DUAL Ibérica Riesgos Profesionales, SAU, (en adelante DUAL) con la mayor urgencia posible y en cualquier caso, en el plazo máximo de siete días a contar desde la fecha en que tuviere conocimiento de la notificación, la documentación e información recibida de la misma.

En cualquiera de los casos, la notificación deberá ser remitida a DUAL en el plazo máximo de siete días a contar desde la fecha en que tuviere conocimiento de la notificación,

DUAL, una vez recibida la notificación, por cuenta de los Aseguradores procederá a acusar recibo de la misma, facilitar la referencia al Broker y, de ser necesario, contactar con el Asegurado en el plazo máximo de 48 horas desde la notificación del siniestro.

La comunicación de cualquier reclamación debe contener:

- Descripción detallada de la notificación recibida incluyendo la referencia del ASEGURADO y personas de contacto.
- Copia de TODOS los documentos originales se hayan recibido con relación a la reclamación. En el caso de interposición de una demanda judicial se remitirá copia íntegra de la misma a DUAL inmediatamente ésta se reciba, junto con la copia del emplazamiento y su fecha, con el fin de valorar el nombramiento de un letrado



que defienda los intereses del Asegurado. Resulta imprescindible contar con la documentación completa en tiempo y forma para que se pueda articular la defensa adecuadamente.

3. GESTIÓN DE SINIESTROS Y DEFENSA JURÍDICA

La Gestión íntegra de todas las RECLAMACIONES arriba relacionadas será llevada a cabo por el Departamento de Siniestros de DUAL por cuenta de los Aseguradores relacionados en la Póliza.

De esta forma, el nombramiento de letrados, peritos y colaboradores necesarios para su tramitación y para la defensa de los intereses del Asegurado y/o ASEGURADOR, le compete en exclusiva a DUAL por cuenta de los Aseguradores.

Dichos colaboradores serán especialistas en el objeto del riesgo asegurado ,lo cual le capacita con la mayor especialidad y calidad del servicio del Sector Asegurador.

El ASEGURADO recibirá puntualmente las instrucciones de DUAL para llevar a cabo, en caso necesario, las acciones de gestión de las reclamaciones con Asegurado, reclamante y Corredor de la Pólizas suscritas bajo este Manual, desde su apertura hasta su finalización.