



Consejo General de Economistas de España

Protocolo de actuación en caso de siniestro

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

En el supuesto que Usted tenga noticia de la existencia de una reclamación, deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Deberá comunicar a AXA cualquier reclamación recibida **de manera inmediata. Es preciso mantenernos informados en todo momento, para que podamos trabajar de forma conjunta.**
- 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 a AXA; 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 del Asegurado.**
- 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 póliza, 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).
- Cuantos documentos sean de información complementaria para la defensa de nuestro Asegurado.



Qué hacer en caso de tener noticia de una reclamación

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

- Bien con su MEDIADOR DE SEGUROS, en los datos que constan en póliza siniestros.atrasmonte@agencia.axa.es tfno. 910052434
- O bien directamente con AXA copiando al Mediador, remitiendo la declaración de siniestro al buzón: aperturas.empresas@axa.es o realizando la declaración a través del teléfono de aperturas 902.01.33.45 (91.111.95.44) si se trata de algo urgente.
- Una vez gestionada la apertura, por parte del equipo de tramitación designado a tal efecto, se realizará el acuse del siniestro al email general de la agencia, informando de próximas gestiones o solicitando la documentación complementaria que sea precisa, directamente al tomador y copiando a la agencia.
- La documentación solicitada para la gestión del expediente deberá remitirse al buzón gestionsiniestros.empresas@axa.es indicando en el asunto la referencia del siniestro.