

Procedimiento de Reclamos

1 - Quién y cuándo se activa un reclamo

El seguro no se activa automáticamente cuando ocurre un siniestro.

Se deberá dar aviso inmediatamente, o dentro de los 7 días corridos como máximo.

El beneficiario por sí mismo, o a través de su agente de carga, debe contactar a Assekuransa y a los liquidadores (cuando así corresponda) en los siguientes casos:

- cuando efectivamente constate un siniestro
- cuando sospeche de la existencia de un siniestro

De esta forma, es posible asesorar al cliente en cuanto a la documentación a presentar y pasos a seguir.

2 - Cómo se activa un reclamo

Denuncie su siniestro en http://www.assekuransa.com/denuncia_siniestro.php teniendo en cuenta:

- **Si es inferior USD 2.000 – NO** se deberá dar intervención al Liquidador/Ajustador

En ese caso contactar en forma inmediata al Dpto. de Reclamos de Assekuransa a través del link de denuncia.

- **Si es superior a USD 2.000.- SI** deberá contactar al Liquidador/Ajustador designado en el certificado en forma inmediata y denunciar su reclamo en Assekuransa a través del link de denuncia.

En ambos casos la documentación mínima a presentar, es la siguiente:

- Póliza de Seguro
- **Claim Bill** : carta de reclamo dirigida a Assekuransa donde debe constar una breve descripción de lo sucedido y un detalle de la mercancía afectada en monto (dólares) y especie (cajas, pallets, piezas, etc)
- **Factura Comercial**
- **Copia de los documentos de transporte** (AWB, BL o Carta de Porte)
- **Carta de protestos formales a los eventuales responsables del daño y/o pérdida**, a través de las cuales el beneficiario responsabiliza a terceras partes que intervengan en la operatoria.
- **Packing list**
- **Fotos digitales**

En caso de mercancía perecedera deberá agregarse:

- **Carta de Frío**
- **Survey Preembarque y reporte**
- **Lectura de termógrafos**
- **Packing List**

En el caso de efectos personales

- **Packing List valorizado y firmado por el cliente.**

Importante: la presentación tardía de esta documentación obligatoria retrasa la resolución del reclamo en debida forma

PLAZOS DE PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

30 días corridos desde que se dio de alta el reclamo en nuestro departamento de reclamos a través del link de denuncia http://www.assekuransa.com/denuncia_siniestro.php

IMPORTANTE:

De observar daños en la mercancía y/o en el contenedor (cargas FCL) no devolver el mismo hasta tanto Assekuransa o el liquidador/ajustador de Averías así lo instruya.

3 - En todos los casos en que se detecte un siniestro o se tenga la sospecha de su existencia, tener en cuenta el medio de transporte:

a) Transporte aéreo

- Presentar el protesto aeronáutico correspondiente a la línea aérea dentro de los 7 días y solicitar verificación conjunta en los casos de faltante y/o daño a la carga. Conservar copia del protesto con sello de recepción ya que luego le será requerida a fin de dar curso al reclamo. Elaborar el acta de mala condición firmando las partes presentes (línea aérea, consignatario, perito liquidador)

- En caso de faltante de bulto a la descarga, presentar el protesto a la línea aérea y conservar copia del mismo con sello de recepción. En estos casos, no es necesario solicitar verificación conjunta.

Importante: la presentación de los protestos dentro del plazo máximo establecido protege los derechos de los aseguradores en las posteriores acciones de recupero contra los eventuales responsables del daño o faltante. Esta diligencia constituye una carga del asegurado.

Así mismo el protesto puede ser presentado por el propio agente de carga acompañando protesto del consignatario cuando así lo exija la Cia. Aérea. Algunos lo hacen en forma preventiva en todos sus embarques aéreos.

Los mismos se deben presentar por escrito y el agente de carga /consignatario /despachante de aduanas debe conservar una copia del mismo con sello de recepción donde conste la fecha.

b) Transporte marítimo

- Se deberá dar aviso inmediatamente, o **dentro de los 7 días corridos como máximo**, a su agente de carga y/o Dpto. de Reclamos de Assekuransa a través de http://www.assekuransa.com/denuncia_siniestro.php

- Si hay diferencia de precinto (marchamo) (luego de corroborado que esto no se deba a un error de tipo en origen o a un error de lectura del precinto (marchamo) en terminal), puede citarse a la marítima y a la terminal (en su caso) a la apertura del CTN para que todas las partes presentes dejen constancia del estado de la carga.

Una vez en depósito final, durante la desconsolidación, se verifica que la carga resultó afectada por un daño o faltante, entonces se debe apreciar la magnitud del siniestro y tener en cuenta lo siguiente:

a) Tomar siempre fotografías de la estiba

b) Tomar fotografías de la forma en que la mercancía está embalada

c) Hacer constar en los documentos de entrega (remitos, guías de remisión, etc) cuál es la mala condición

c) Transporte terrestre

- Se deberá dar aviso inmediatamente, o dentro de los 7 días corridos como máximo, a su agente de carga y/o Dpto. de Reclamos de Assekuransa a través de http://www.assekuransa.com/denuncia_siniestro.php

- En caso de recibir la mercancía en mala condición o con faltantes, se debe dejar constancia en el remito del transportista.

- Se deberá presentar la carta de reclamo al transportista dentro de las 24 hs siguientes a la descarga, por escrito, solicitando sello de recepción.

En todos los casos: **si se recibe la carga y no se observa daño/faltante o no es posible inspeccionarla en el momento, firmar el documento de entrega del transportista con la leyenda: "SUJETO A REVISIÓN"**

Importante: si las mercancías son perecederas, el plazo para dar aviso es dentro de los 3 días corridos como máximo, teniendo en cuenta no disponer de la misma hasta que haya sido revisada por el Liquidador/Ajustador (si correspondiera).

4 – Asegurar derechos de recupero de los aseguradores

¿Qué significa?

Ocurrido el siniestro y cumplido con el pago de la indemnización, las compañías de seguro ejercen acciones de recuperación (de repetición) contra los responsables del hecho. Para que estas acciones prosperen, es indispensable contar con documentación que acredite que en el momento oportuno se constató una mala condición o faltante y se dejó constancia de ello.

Cabe mencionar que preservar los derechos de los aseguradores es una de las cargas que tiene el asegurado y que su cumplimiento está ligado con una resolución favorable del caso

¿Cuál es la documentación necesaria?

a) Modo Aéreo

- Protesto aeronáutico mencionado en el punto 3 a)

b) Modo Marítimo

- Carta de Reclamación
- Acta de verificación conjunta con la línea marítima, en caso de corresponder

c) Modo Terrestre

- Observaciones en el remito en caso de constatación del daño/faltante a la descarga del transporte terrestre
- Carta de reclamo al transportista dentro e las 24 hs siguientes a la descarga por escrito con sello de recepción

RECOMENDACIONES:

Colaborar con la entrega de la documentación que solicite el liquidador (en estos casos es cuando el agente de carga puede asistir a su cliente-beneficiario en lo que respecta a la documentación de transporte que es la que en mayor medida se solicita).

Importante: Si el liquidador cuenta con toda la documentación podrá entonces finalizar su informe en tiempo y forma, evitando retrasos innecesarios.

El liquidador puede, en algunos casos, cerrar su file con documentación incompleta pero esta situación perjudica al beneficiario de la póliza ya que el caso no puede evaluarse con todos los elementos, lo que puede ocasionar una demora en su resolución.