



INSURING PROGRESS

## BOLETÍN ACE MARINE MÉXICO

ABRIL 2009 NÚMERO 40

### "Reclamación de Siniestros de Transporte de Carga"

Una póliza de seguro se vuelve tangible cuando ocurre un siniestro que se encuentra amparado bajo los términos y condiciones de la póliza.



#### ¿Qué hacer antes de un siniestro?

- Leer detenidamente los términos y condiciones de la póliza.
- Verificar que la póliza se encuentre pagada y en vigor.
- Tener a la mano la póliza vigente, el teléfono del agente de seguros y de la compañía de seguros.
- Elaborar un procedimiento por escrito sobre las medidas de salvaguarda de la mercancía en caso de accidente o de reacción y reporte ante las autoridades en caso de robo.
- Debe establecerse un flujo rápido de información entre la empresa que transporta la mercancía y el dueño de la misma con el propósito de actuar a tiempo en cualquier eventualidad.

#### ¿Qué hacer una vez ocurrido el siniestro?

- Una vez que el conductor se encuentre fuera de peligro, éste deberá llamar a su base o al dueño de la mercancía para dar aviso del incidente y tratar de salvaguardar la mercancía en caso de accidente.
- La información mínima que deberá proporcionar el operador o la línea de transporte es:
  - Fecha del siniestro.
  - Causa del siniestro, p.e.: volcadura, colisión, asalto, etc.
  - Lugar del incidente.
  - Descripción de la unidad.
  - Mercancía transportada y/o monto si es que lo conoce.
  - Teléfono y nombre de la persona a contactar.
- La persona por parte del asegurado que realizará la reclamación a la compañía de seguros deberá hacerla a través de su agente de seguros (ideal) o directamente a la compañía de seguros, proporcionando además de la información dada por el transportista lo siguiente:
  - Número de la póliza afectada.
  - Origen y destino del embarque.
  - Nombre del transportista.

- Nombre del contacto que atenderá al representante de la compañía de seguros.
- Bienes afectados y monto estimado.

Es importante que el asegurado mantenga un control con la información arriba detallada para tratar de identificar medidas de prevención que puedan evitar nuevos siniestros.

#### Proceso de ajuste del siniestro.

Una vez que la compañía de seguros tiene conocimiento del siniestro y que se ha designado al ajustador, este procede a:

- Entrevista con el asegurado/contacto.
- Inspección e inventario de la carga dañada en el siniestro o de las declaraciones ante las autoridades en caso de robo.
- Solicitará los documentos necesarios para establecer la reclamación formal.
- Revisa la procedencia del siniestro conforme al clausulado de la póliza.
- En caso de procedencia se elabora la cédula de ajuste.
- Se procede a la firma del convenio de ajuste en el que se indemniza al asegurado.

Los documentos mínimos para presentar una reclamación son los siguientes y varían en función de la cobertura de daño reclamada:

- Carta reclamación valorizada dirigida a la Compañía de Seguros.
- Factura comercial de compra o venta o reparación.
- Lista de empaque.
- Certificado de origen.
- Conocimiento de embarque.
- Pedimento de importación.
- Cuenta de gastos del agente aduanal.
- Talón de embarque.
- Excepciones en el talón de embarque.
- Entrada o Salida de almacén.
- Parte de accidente y/o reporte técnico de los daños y/o denuncia de robo ante la autoridad judicial competente, incluyendo ratificación de propiedad.
- Carta reclamación al transportista con acuse de recibo y contestación de la misma.

**Importante:** los documentos antes descritos solo son enunciativos más no limitativos, por lo que el ajustador podrá solicitar cualquier otro documento que a su parecer requiera para sustentar la reclamación.