

PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE SINIESTROS DE ACCIDENTES PERSONALES

El presente procedimiento será de aplicación a los siniestros de accidentes personales correspondientes a la cartera de Pólizas de Accidentes de BERKLEY España.

1.- Garantía de Asistencia Sanitaria al accidentado

1.1. Modalidad de “reembolso de gastos” médicos, de salvamento y rescate.

Cuando el Tomador del Seguro o el Asegurado-lesionado tengan contratada la garantía de asistencia sanitaria en la modalidad de “Reembolso de Gastos” médicos, de salvamento y rescate, el Asegurado-lesionado, el Tomador o la persona en que este delegue, deberá comunicar el accidente al Asegurador, inmediatamente después de su ocurrencia, llamando al teléfono del Centro de Atención 24 horas de **BERKLEY España**:

91 737 63 42

El asegurado, en función de las circunstancias del accidente y de su situación geográfica, podrá acogerse a una de las dos modalidades de gestión que se describen a continuación:

- 1.1.1 El Asegurado-lesionado acudirá al Centro Médico concertado que previamente le haya facilitado el Centro de Atención Telefónica junto a su número de expediente; el centro médico recibirá una garantía de pago por parte del Centro de Atención telefónica. (**Imprescindible para recibir asistencia**), así como cualquier otra documentación que se establezca en el protocolo de actuación de la póliza.
- 1.1.2 El Asegurado-lesionado acudirá a centros de libre elección; **BERKLEY España** precisa para la gestión de reembolso de gastos recibir la siguiente documentación, remitida por correo electrónico a la dirección: gestion@canalsalud24.com

POR PARTE DEL LESIONADO / LOS PADRES / TUTORES LEGALES

- ✓ Los informes médicos generados
- ✓ Facturas y gastos de curación y/o gastos de farmacia
- ✓ Copia del DNI del lesionado/a o tutores legales (en caso de un menor de edad)
- ✓ Justificante bancario + nº iban completo (que acredite la titularidad de la cta./cte.)
- ✓ El impreso “**DECLARACIÓN DE SINIESTRO DE ACCIDENTES**”.



BERKLEY ESPAÑA verificará la cobertura, y revisará la documentación recibida. Si todo es conforme, **en un plazo no superior a 5 días laborables**, se comunicará al Asegurado-Lesionado (o al Tomador del seguro, en su caso) la aceptación del reembolso solicitado, procediendo al pago mediante transferencia de la cantidad correspondiente a la cuenta corriente facilitada, **en un plazo no superior a 15 días laborables** desde que se realizó tal comunicación.

En caso contrario, si existiese alguna cuestión relativa a la cobertura, o la documentación recibida estuviese incompleta o defectuosa, **en un plazo no superior a 5 días laborables** se contactará con el Asegurado-lesionado (o el Tomador del Seguro, en su caso) comunicando la no cobertura o solicitando la subsanación de las deficiencias advertidas en la documentación.

1.2. Modalidad de Asistencia Sanitaria al accidentado en Centros Concertados.

Cuando el Tomador del Seguro o el Asegurado-lesionado tengan concertada la garantía de **asistencia sanitaria en la modalidad de asistencia en centros concertados**, el Asegurado-lesionado, el Tomador o la persona en que este delegue, deberán comunicar el accidente, inmediatamente después de su ocurrencia, al Asegurador llamando al teléfono del Centro de Atención 24 horas de **Berkley España**:

Tlf. 24h.: 91 737 63 42

El Asegurado-lesionado acudirá al Centro Médico concertado que previamente le haya indicado el Centro de Atención Telefónica, indicando el número de expediente facilitado por el Centro de Atención telefónica (**Imprescindible para recibir asistencia**), así como cualquier otra documentación que se establezca en el protocolo de actuación de la póliza.

En casos de **URGENCIA VITAL** (Situación Grave que requiere atención médica urgente por encontrarse comprometida la vida del Asegurado de forma inminente), el lesionado podrá recibir la asistencia médica de urgencia en el Centro Sanitario más próximo. En estos casos **BERKLEY España** se hará cargo de las facturas derivadas de la asistencia de urgencia prestada en las primeras 24 horas desde la fecha de ocurrencia del accidente garantizado en la póliza.

Una vez superada la primera asistencia de urgencia el lesionado deberá ser trasladado al Centro Médico Concertado designado por el Asegurador para continuar su tratamiento.

En caso de permanencia injustificada en centro médico **NO CONCERTADO**, **BERKLEY España** no asumirá el pago de las facturas derivadas de los servicios prestados.

Será necesario tener la autorización previa del Asegurador para realizar las siguientes pruebas y tratamientos:

- ✓ Pruebas especiales de diagnóstico (TAC, RMN, Ecografías, Gammagrafías, Artroscopias, etc.)

SEDE SOCIAL: Paseo de la Castellana, 149 - 28046 Madrid - Tel +34 91 449 26 46 - Fax +34 91 449 26 99

OFICINA: Gran Vía de les Corts Catalanes 632, 2-1ª esc. C - 08007 Barcelona - Tel +34 93 481 47 29 - Fax +34 93 481 47 37



- ✓ Intervenciones Quirúrgicas.
- ✓ Rehabilitación.
- ✓ Consultas de Especialistas.

Para la petición de pruebas y tratamientos que precisan previa autorización, el asegurado-lesionado, el Tomador del seguro o la persona en quien este delegue, el médico o el Centro médico concertado, solicitará a **BERKLEY España** la autorización de dichas pruebas y/o tratamientos acompañando copia del informe médico detallado. Una vez analizada la documentación el Asegurador autorizará o denegará la prueba o tratamiento solicitado.

Cualquier prueba o tratamiento realizado sin la autorización previa de la compañía correrá por cuenta del asegurado. Tras obtener la oportuna autorización se remitirá a **BERKLEY España** el informe del resultado de la prueba o tratamiento, así como informes sucesivos de la evolución del paciente.

Los desplazamientos en ambulancia solamente quedan cubiertos por **URGENCIA VITAL** y **LESIONES GRAVES** mediante prescripción médica.

El Centro de Atención de la Compañía Aseguradora llevará a cabo los oportunos seguimientos que cada caso requiera, para determinar las necesidades y gestiones a realizar.

Para accidentes acaecidos fuera del Territorio Nacional Español, se estará a la cuantía máxima establecida en Condiciones particulares y la prestación se realizará bajo la modalidad de reembolso de gastos, tal y como se define en el apartado 1.1. El asegurado-lesionado, el Tomador del seguro o la persona en quien este delegue deberá remitir al Asegurador, en un plazo no superior a 48 horas desde la comunicación del accidente, el impreso "**DECLARACIÓN DE SINIESTRO DE ACCIDENTES**" debidamente cumplimentado, el DNI del Asegurado-lesionado, así como cualquier otro documento que se establezca en el protocolo de actuación.

Para remitir la documentación se pueden utilizar los siguientes medios:

- ✓ Fax, al número: **917374568**
- ✓ Correo electrónico, a la siguiente dirección:

gestion@canalsalud24.com

2.- Notificación de siniestros (resto de garantías) .

Para la notificación de un siniestro de cualquiera de las garantías de accidentes contratadas distintas de la señalada en el apartado 1, el Asegurado-lesionado, el Tomador o la **Correduría de Seguros**, deberán comunicar el accidente al Asegurador mediante correo electrónico remitido a la dirección que figura más abajo, adjuntando el impreso "**DECLARACIÓN DE SINIESTRO DE**

SEDE SOCIAL: Paseo de la Castellana, 149 - 28046 Madrid - Tel +34 91 449 26 46 - Fax +34 91 449 26 99

OFICINA: Gran Vía de les Corts Catalanes 632, 2-1ª esc. C - 08007 Barcelona - Tel +34 93 481 47 29 - Fax +34 93 481 47 37



ACCIDENTES-GARANTÍAS DE MUERTE E INCAPACIDAD PERMANENTE”, debidamente cumplimentado e incluyendo la documentación que en él se cita.

siniestros@wrberkley.com

Berkley España procederá a la apertura del expediente de siniestro, verificará la cobertura y acusará recibo a la **Correduría de Seguros** (o al asegurado en caso de que el siniestro se notifique de forma directa) aceptando el siniestro en un plazo no superior a **3 días laborables** desde la comunicación del siniestro.

Berkley España analizará el parte de siniestro y la documentación correspondiente a través de su Departamento de Siniestros. Si la complejidad del siniestro lo requiere procederá a designar perito médico para la emisión de los informes correspondientes. De igual modo solicitará al Asegurado la documentación que se estime necesaria para la correcta valoración del siniestro.

Una vez que se disponga de la totalidad de la información/documentación necesaria (incluyendo la declaración de incapacitación realizada por la autoridad laboral en los casos en que ésta corresponda), **Berkley España** procederá a realizar ofrecimiento de pago al asegurado (o beneficiario en su caso), a través de la **Correduría de Seguros**. En caso de que éste acepte la cantidad ofrecida se realizará el pago **en un plazo no superior a 10 días laborables** desde que se alcanzó el citado acuerdo, debiendo el asegurado o beneficiario firmar el finiquito. En caso de desacuerdo, en igual plazo se hará ofrecimiento formal de la referida cantidad quedando el asegurado o beneficiario en libertad de reclamar el resto por la vía que considere oportuna.

SEDE SOCIAL: Paseo de la Castellana, 149 - 28046 Madrid - Tel +34 91 449 26 46 - Fax +34 91 449 26 99

OFICINA: Gran Vía de les Corts Catalanes 632, 2-1ª esc. C - 08007 Barcelona - Tel +34 93 481 47 29 - Fax +34 93 481 47 37