



PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO

El propósito de este artículo es el de brindar una serie de instrucciones básicas que ayuden al Tomador y/o Asegurado a actuar con prolijidad y prontitud ante la ocurrencia de un siniestro y a tomar los recaudos necesarios para preservar los derechos de repetición frente al responsable de la pérdida o daño. No pretende implicar que todas las acciones y procedimientos estén bajo control. Nuestra responsabilidad queda limitada a la indicada en la póliza de seguro y no se asume ninguna responsabilidad adicional por razones de este instructivo.

EN GENERAL

Recuerde que cuenta con 72 horas corridas para notificar a la aseguradora de cualquier siniestro.

No olvide que pierde su derecho a la indemnización si altera las circunstancias del siniestro sin la autorización expresa de la compañía o del liquidador, excepto que sea comprobadamente para salvar vidas o para evitar la propagación del daño.

Dé aviso lo antes posible a su asesor de seguros, y si por algún motivo es imposible contactarlo, no dude en comunicarse con **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.** para pedir instrucciones.

A continuación, le indicamos los aspectos principales que debe tener en cuenta al denunciar el siniestro, para facilitar la tramitación posterior.

EN GENERAL, SI UD. SUFRIÓ UN SINIESTRO LE RECOMENDAMOS QUE:

1) Acontecido el siniestro, cuando el origen y las consecuencias del mismo puedan dar lugar a una acción penal o civil, es imprescindible dar intervención a la policía u otra autoridad correspondiente. Claramente, el Robo es un hecho intencional que todos denunciamos a la policía. Pero también el Incendio debe denunciarse, porque puede ser intencional, lo que constituiría un delito. También debe hacer una denuncia cuando resultan afectados personas o bienes de terceros. En caso de duda acerca de cómo proceder, no vacile en consultar a su Asesor de Seguros o a **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.**

2) Si es posible, tome fotografías tanto ya sea de la vivienda, comercio o local, para documentar su estado al descubrir el siniestro, así como para registrar los restantes daños ocasionados (rotura de puertas, ventanas, rejas, etc., mojadura o daños por humo de mobiliario, daños a la pintura de la casa, etc). Luego acompañe con copias de estas fotografías la denuncia efectuada ante las autoridades y la que corresponde a **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.**

3) Antes de ir a la policía le recomendamos preparar un detalle pormenorizado de los bienes faltantes, dañados o destruidos, y de los daños sufridos por edificios e instalaciones.

4) Es importante dejar constancia en la denuncia, que se mencionan los faltantes y daños descubiertos a simple vista, pero que se reserva el derecho de hacer una ampliación de denuncia posterior, porque usualmente nos damos cuenta demasiado tarde que olvidamos incluir algunas cosas o que no vimos otras cosas que también estaban afectadas.

5) Al realizar el relato de los hechos durante la denuncia, hágalo con sobriedad y sin exageraciones, pero al mismo tiempo no omita hecho o circunstancia alguna, por ejemplo, actos de intimidación o violencia sobre las personas, daños a los edificios, etc.

6) Dé aviso a su Asesor de Seguros. Debe entregarle la copia de la denuncia policial y una nota con el relato de los hechos. El se hará cargo de revisar la documentación, lo ayudará a completar los formularios que le pida la compañía y se encargará de entregarle a ésta la documentación.

7) Si por cualquier motivo no puede ponerse en contacto con su Asesor, no dude en dirigirse directamente a **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.** antes de las 72 horas de ocurrido el hecho.

8) **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.** posiblemente enviará al lugar del evento un Liquidador, que es un perito independiente cuya tarea es analizar su reclamo y determinar si está cubierto o no por la póliza y cual es el alcance de la cobertura, a fin de informárselo a la **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.**

9) En la medida que sea posible, no altere las condiciones de la propiedad afectada hasta que se presente el liquidador. De resultar imperioso para Ud. modificar algo, antes de hacerlo póngalo en conocimiento del liquidador y siga sus sugerencias e indicaciones.

10) Para facilitar y acelerar la tarea del Liquidador, sería conveniente que tenga preparado para el día que lo visite:

- Copia del listado detallado de los bienes afectados que entregó a la policía, incluso de las ampliaciones de la denuncia original si existiesen, indicando, según corresponda, marca, modelo, antigüedad, número de serie o fabricación, etc. En general, son necesarios los datos que permiten identificar con precisión de que bien se trata y cual es su valor de mercado al momento del siniestro.
- Presupuestos de reparación o reposición de los bienes afectados.
- Presupuesto de los daños sufridos por edificios y contenidos.
- Fotografías.
- Facturas de compra u otros medios de probar la preexistencias de bienes faltantes o irreconocibles, sobre todo cuando se trata de bienes de un valor importante, por ejemplo, el control remoto que no se llevaron o que no se destruyó, un manual, la caja, alguna fotografía donde se vea el objeto en cuestión, en el caso de comercios o industrias, un inventario certificado por Contador Público Nacional, para joyas, colecciones u obras de arte, certificado de tasación de un tasador reconocido, etc.-
- Todo otro dato que considere de interés.

11) Conteste las preguntas del GRUPO que le solicite, pregúntele todo aquello que le merezca alguna duda, y ante cualquier disconformidad o extrañeza acerca de sus procedimientos o comentarios, no vacile en consultar a su Asesor de Seguros o, en su defecto, a **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.**

SI UD. SUFRIÓ UN SINIESTRO DE: ROBO DE BIENES

1) No olvide incluir en las denuncias los daños ocasionados al edificio para producir el robo, dado que podrían estar cubiertos por la póliza.

2) Acontecido el robo es imprescindible dar intervención a la policía. Si es posible, sacar fotos tanto del estado de la vivienda o del comercio o del local al descubrir el robo así como de los daños ocasionados (rotura de puertas, ventanas, rejas, etc.).

3) Para facilitar y acelerar la tarea del Liquidador, sería conveniente que tenga preparado para el día que lo visite:

- Copia del listado detallado de los bienes faltantes que entregó a la policía, incluso de las ampliaciones de la denuncia original si existiesen, indicando, según corresponda, marca, modelo, antigüedad, número de serie o fabricación, etc. En general son necesarios los datos que permiten identificar con precisión de que objeto se trata y cual es su valor de mercado al momento del robo.
- Presupuesto de reposición de los elementos robados.
- Presupuesto de los daños perpetrados para producir el robo.
- En el caso de Robo de Dinero en el domicilio (comercio y/o industria), elementos contables que puedan probar la existencia de ese dinero (planillas de caja, recibos de cobranza, arqueo, certificado por contador público nacional, boletas de extracción de importes de algún banco, etc.) así como las características de la caja fuerte.
- Si se trata de un comercio o industria, y se produjo un Robo de Dinero en Tránsito:
 - *Documentación que acredite la existencia de ese dinero.*
 - *Si el asalto fue camino al banco, elementos contables de la empresa.*
 - *Si se produjo a la salida del mismo, comprobante de extracción del dinero.*
 - *Si fue en ocasión de cobranzas o pagos con clientes / proveedores, documentación de respaldo del movimiento de dinero, remitos, recibos, etc.*
 - *Datos completos del portador de los valores, función habitual y estado de relación de dependencia.*

INCENDIO – RAYO – EXPLOSIÓN – TERREMOTO – HURACÁN – CICLÓN - VENDAVAL – TORNADO – GRANIZO

En primera instancia, siga el procedimiento general, agregando que:

- 1) Si el siniestro fue un incendio, debe también obtener una copia de la denuncia y del acta de actuación de Bomberos. En este caso, el listado agregado a la denuncia contendrá un detalle de bienes quemados o dañados por el agua.
- 2) Es importante destacar que la póliza de Incendio cubre, además del incendio en la propiedad asegurada, la explosión, propia u ocurrida en las inmediaciones, la caída de un rayo o sus efectos eléctricos que haya dañado una instalación eléctrica o artefacto, el impacto de vehículos, los daños por humo, aun cuando provenga de un incendio en las inmediaciones, los actos de vandalismo o los daños ocasionados en ocasión de una huelga, así como los daños por impacto de vehículos.
- 3) Si se han incluido expresamente, también cubre los daños o incendios por Terremoto y en los daños ocasionados por la acción del Viento (Estos riesgos se conocen como “Actos de Dios” o “Hechos de Fuerza Mayor”).
- 4) Conteste las preguntas del Liquidador, entréguele la documentación que le solicite, pregúntele todo aquello que le merezca alguna duda. Tome en cuenta que en el caso de un incendio, es la obligación del Liquidador investigar la causa del mismo, por lo que hará preguntas en este sentido. Ante cualquier disconformidad o extrañeza acerca de sus procedimientos o preguntas, no vacile en ponerlo en conocimiento del Asesor de Seguros o, en su defecto, a **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.**
- 5) De tratarse de daños menores, acompañar la denuncia con presupuestos de reparación para acelerar el trámite.

Daños por agua:

Esta puede ser una cobertura adicional de una póliza de Incendio. Sobre la misma es importante hacer dos aclaraciones:

- Cubre solo los daños al contenido.
- El agua debe provenir de la rotura, obstrucción, falta o deficiencia en la provisión de energía o falla de las instalaciones destinadas a contener o transportar el agua.

Si se ha producido un daño bajo los supuestos anteriores, hay que proceder como en el caso general.

Cristales:

Si bien no es el siniestro más importante, por ser uno de los más frecuentes explicamos como actuar en este tipo de siniestros.

En primer lugar, siga el procedimiento general, es decir, avise al asesor de seguros, y realice la denuncia administrativa en una carta dirigida a **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.**. Para tomar decisiones sobre la reparación, manéjese siempre consultando al Asesor o **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.**, y evitará que algunas erogaciones puedan quedar a su cargo.

Verifique si la póliza tiene un servicio de asistencia domiciliaria, en cuyo caso podrá pedir telefónicamente el cambio de la pieza. De no contar con este servicio, reponga la pieza rota y envíe la factura junto con la denuncia administrativa a **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.**

Si se notaran deficiencias o demoras en la provisión de los cristales solicitada a alguien indicado por la Compañía, es importante hacer notar estas falencias al Asesor, dado que lo que se busca es la eficiencia en el servicio brindado.

ROTURA, ROBO O DAÑOS OCASIONADOS EN SEGUROS TÉCNICOS (EQUIPOS DE COMPUTACIÓN, CENTRALES TELEFÓNICAS Y SIMILARES):

Cuando existe una cobertura o póliza de seguro técnico, avise a su Asesor de Seguros y efectúe la denuncia administrativa acompañando en lo posible elementos de prueba del daño, principalmente, fotografías, tal como se explicó en el procedimiento general.

Es muy importante que el listado de los equipos siniestrados, tenga un detalle de las características de cada uno que permita que se lo identifique claramente, tales como su marca, modelo, número de serie o fabricación y año de origen, valor de compra, etc., para ser presentado ante **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.** acompañando a la denuncia administrativa.

Si el origen o las circunstancias del daño pueden determinar la responsabilidad civil o penal de un responsable (incendio, robo, responsabilidad civil), formular la denuncia policial.

Es aconsejable esperar las instrucciones para ver si la compañía manda un técnico a verificar las causas del siniestro o autoriza que un técnico del Asegurado elabore un informe.

Una vez hecho esto, enviar presupuesto de reparación o reposición de lo dañado, donde se detalle las piezas a reponer o reparar y un informe técnico informando la causa que produjo el daño. Tome en cuenta que el seguro siempre tiene una franquicia a cargo del Asegurado y que en algunos casos, para equipos muy viejos, se aplican deducciones por obsolescencia.

TRANSPORTE DE MERCADERÍAS:

Existiendo daños y/o pérdidas indemnizables o cuando la carga asegurada tenga daños aparentes o visibles (por ejemplo porque el embalaje está deteriorado o porque no concuerda el peso), el Tomador y/o Asegurado, Consignatario o quién por ellos actúe o tenga un interés en el seguro, DEBERÁ PROCEDER de acuerdo lo indicado en la CLÁUSULA DE PROVIDENCIAS QUE DEBEN CUMPLIRSE EN CASO DE SINIESTRO que se incluye en la Póliza y DAR INMEDIATO AVISO **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.**

ES MUY IMPORTANTE preservar todos los derechos de repetición frente al responsable de la pérdida o daño.

RECORDAMOS QUE EL INCUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN OCASIONA LA PÉRDIDA O DISMINUCIÓN DEL DERECHO A INDEMNIZACIÓN QUE PUDIERA CORRESPONDER.

IMPORTACIONES POR VÍA ACUÁTICA O AÉREA:

1) COMUNICARSE EN FORMA INMEDIATA con nuestra Sección Siniestros de Transportes y con el Liquidador (si es que este hubiera sido asignado previamente) a efectos de coordinar la inspección con el responsable del causante de los daños, a saber: Agencia Marítima; Agencia Aérea; Depositario Fiscal, Forwarder; Transportista Terrestre (Internacional), Transportista Terrestre (Local), Ferrocarril, etc.

2) La carga asegurada NO DEBERÁ SER RETIRADA del puerto o aeropuerto hasta que el liquidador designado por Generali Argentina Compañía de Seguros S.A. lo autorice expresamente.

3) En caso de que la carga asegurada haya sido retirada y ya dispuesta en depósito final, de tratarse de contenedores y éstos ya se hubieren aperturados, de comprobarse pérdidas, daños y/o presunción de faltante, NO CONTINUAR DESCARGANDO Y RETENER EL CONTENEDOR. Luego, proceder a dar aviso a la Agencia Marítima y depositario fiscal de las anomalías constatadas, como así también a **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.** para que pueda nombrar al Liquidador y así tomar las medidas que correspondan.

4) Seguir fielmente todas las indicaciones del Liquidador tendientes a responsabilizar a los terceros.

5) Sin perjuicio de lo expuesto, el Asegurado deberá tomar las siguientes medidas, a saber:

Si se trata de un envío por vía acuática:

El Tomador y/o Asegurado y/o quién por él actúe deberá tomar todas las medidas necesarias como para que el responsable de las pérdidas, pueda ajustarse a los procedimientos establecidos en los Artículos 520 al 530 de la Ley de Navegación.

Si se trata de un envío por vía aérea:

El Tomador y/o Asegurado deberá tomar todas las medidas necesarias y cumplir fielmente todos los actos y procedimientos legales destinados a responsabilizar a terceros causantes de perjuicios en los embarques; para realizar las verificaciones según las normas de derechos aplicables, de manera tal que resulten habilitadas las acciones dirigidas a la repetición de tales perjuicios.

Asimismo, DEBERÁ PRESENTAR AL TRANSPORTADOR AÉREO UNA PROTESTA INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE HABER NOTADO LA EXISTENCIA DE DAÑOS Y/O PÉRDIDAS. En dicha protesta deberá constar:

- i) Detalle de bienes, número de guía aérea y fecha del viaje.-
- ii) Detalle de los daños y/o pérdidas.-
- iii) Estimación del monto y el reclamo del pago del mismo.-

Los plazos para la presentación son los siguientes:

- a) Dentro de los 7 días corridos en el caso de mercaderías.
- b) Dentro de los 10 días corridos en el caso de falta de entrega del envío total.

Estos plazos serán contados a partir de la fecha de descarga de los bienes del medio transportador en el que debieron llegar. La protesta deberá efectuarse sobre el documento que sirve de título del transporte o por escrito separado, debiendo quedar en

poder del Tomador y/o Asegurado, para ser enviada a **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.** o entregada al Liquidador, una constancia fehaciente de la protesta y de su recepción (por ejemplo: reserva en la guía aérea o copia del aviso o protesta), sellados y firmados por el transportador aéreo, como constancia fechada de su recepción.

6) Enviar a la mayor brevedad posible a nuestra Sección Siniestros de Transporte, la siguiente documentación:

- a) Guía aérea o conocimiento de embarque.
- b) Lista de empaque.
- c) Factura comercial.
- d) Manifiesto de despacho.

TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE (IMPORTACIONES Y/O TRANSPORTE DOMÉSTICO)

En caso de que los bienes, equipos o mercadería transportada sufran algún daño, pérdida o robo se deberá obrar de la siguiente manera:

1) Tomar medidas para evitar la extensión del daño.

2) Denunciar el hecho a la autoridad policial que corresponde al lugar donde el siniestro se produjo.

3) En todos los casos presentar denuncia a **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.** Como ya mencionamos en el procedimiento general, la Ley y las condiciones de Póliza establecen 72 horas corridas para notificar a **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.** (se cuentan a partir de la ocurrencia o de la toma de conocimiento del mismo).

4) En la denuncia se deberá incluir:

- a) Descripción detallada de los hechos y de daños o pérdidas sufridos por la carga.
- b) Indicar los datos del transportista.
- c) Fotografías, en cantidad razonable, en las cuales se puedan apreciar claramente las circunstancias del hecho.
- d) Estimación de pérdidas.
- e) Efectuar las observaciones de daños o pérdidas en el documento del transporte y/o remito, hacerlo firmar por el chofer. Además se deberá citar al transportista para la revisión en tiempo y en forma.

5) Enviar en forma perentoria, como indicado en 1, la siguiente documentación:

- a) Documento del transporte
- b) Factura comercial.
- c) Declaración manuscrita del chofer, si se trata de un robo.

EXPORTACIONES:

1) DAR INMEDIATO AVISO A NUESTRA SECCIÓN SINIESTROS Y CONTACTAR AL COMISARIO DE AVERÍAS INDICADO EN LA POLIZA a efectos de coordinar la inspección con el responsable del causante de los daños, a saber: Agencia Marítima; Agencia Aérea; Depositario Fiscal, Forwarder; Transportista Terrestre (Internacional), Transportista Terrestre (Local), Ferrocarril, etc.

No existiendo indicación del Comisario de Averías en la Póliza, dar intervención al agente del Lloyd's más cercano al lugar del hecho.

2) La carga asegurada no debe ser retirada del puerto, aeropuerto o lugar en el cual se encuentre hasta que el "Comisario de Averías" lo autorice expresamente.

3) En caso que la carga haya sido retirada y ya dispuesta en depósito final, de tratarse de contenedores y éstos ya se hubieren aperturados, de comprobarse pérdidas, daños y/o presunción de faltante, NO CONTINUAR DESCARGANDO Y RETENER EL CONTENEDOR. Luego proceder a dar aviso a la Agencia Marítima y depositario fiscal de las anomalías constatadas, como así también al Comisario de Averías indicado en la póliza y así tomar las medidas que correspondan.

4) El Tomador y/o Asegurado deberá tomar todas las medidas necesarias y cumplir fielmente todos los actos y procedimientos legales destinados a responsabilizar a terceros causantes de perjuicios en los embarques; para realizar las verificaciones según las normas de derechos aplicables, de manera tal que resulten habilitadas las acciones dirigidas a la repetición de tales perjuicios.

5) Seguir fielmente todas las indicaciones del Comisario de Averías y/o de **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.** tendientes a responsabilizar a los terceros.

ATENCIÓN:

ES OBLIGACIÓN DEL TOMADOR Y/O ASEGURADO, CONSIGNATARIO O QUIENES POR ELLOS ACTÚEN O POR QUIÉN TENGA UN INTERÉS EN ESTE SEGURO:

Conservar las partes dañadas y tenerlas a disposición de **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.**, Liquidador o Comisario de Averías, para que en primer lugar puedan constatar los daños o pérdidas y en caso que hubiere un rechazo de la carga asegurada puedan determinar la mejor disposición del rezago.

CITACIONES A RESPONSABLES Y CARTAS DE PROTESTA:

Las citaciones a los transportistas, agentes y/o depositarios responsables y cartas de protesta deben efectuarse expresamente y deberán contar con el respectivo acuse de su recepción, lo que va a permitir a **Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A.** subrogarse los derechos contra el tercero culpable por las pérdidas.

AVERÍA COMÚN O GENERAL (TRANSPORTE POR AGUA):

El titular o beneficiario de los derechos emergentes de esta póliza, en caso de que el transportador declare avería común o general, **NO PODRÁ SUSCRIBIR COMPROMISOS DE AVERÍA Y/O CARTAS DE GARANTÍA, NI REALIZAR DEPÓSITOS PROVISORIOS SIN LA AUTORIZACIÓN PREVIA DE Providencia Compañía Argentina de Seguros S.A. Y EL CONOCIMIENTO DEL COMISARIO DE AVERÍAS.** Si por razones de urgencia no fuese posible obtener tal autorización, el titular o beneficiario de los derechos de esta póliza podrá suscribir compromisos de avería sobre la base de los formularios del Lloyd's. En todos los casos deberá formularse la reserva de que la suscripción de compromisos de avería y/o cartas de garantía o depósitos en efectivo, no implica aceptar la legitimidad de la avería común ni renunciar a ningún derecho que la ley o el contrato de transporte le otorgue al titular o beneficiario de esta póliza.