

## PROTOCOLO DE SINIESTRO

1. Constatar al 100% que ha ocurrido un siniestro, inspeccionando y revisando la mercadería.
2. Todo aviso de siniestro debe ser comunicado a la brevedad al área de siniestros con miras de ponerlos en contacto con el *Surveyor* correspondiente cuyos datos se encuentran en la parte inferior izquierda del certificado emitido.

Buzón de Siniestros	
Correo	siniestros@d2dcomex.com
Central de emergencia	01 444 - 5056

3. Al dar aviso de siniestro, consignar una breve descripción de los hechos y proporcionar el detalle en valor US\$ de la mercancía siniestrada. Se solicita este monto para corroborar que supere el deducible pactado, ya que, si no supera este, no es indemnizable al estar absorbido por el deducible.
4. Consignar los datos de la persona de contacto para poder coordinar la inspección física de la mercadería.
5. Tomar fotografías de los daños a la mercadería siniestrada.
6. Al culminar las coordinaciones de inspección se solicitará cierta documentación que sustente el reclamo, es necesario que el cliente recabe dicha información en su totalidad, ya que de existir faltantes no se puede continuar con el proceso de reclamo.
7. Una vez reunida la documentación, se procederá a realizar el informe final, este será revisado por la Aseguradora.
8. Luego de este informe se procede a realizar el ajuste de siniestro, en la cual figura el detalle del valor de la indemnización.
9. Cualquier duda sobre el ajuste de siniestro se resolverá con el cliente, al momento de pedir la conformidad del documento.
10. Una vez dada la conformidad, el cliente deberá enviar los datos bancarios para efectuar la transferencia por indemnización (cuenta a nombre del beneficiario/contratante del seguro). Las indemnizaciones menores a US\$ 1,000.00 serán pagadas directamente por D2D Comex Advisor SAC, en caso el importe supere los US\$ 1,000.00, serán pagados por Lampe & Schwartze mediante una transferencia del exterior sujeta a comisión del banco del cliente.
11. Durante el proceso de siniestro el Asegurado debe colocar las mercancías dañadas a buen recaudo, para su posterior recojo por la aseguradora, ya que al indemnizar la mercadería el bien pasa a ser propietario de Lampe & Schwartze

## ANEXO I

### DOCUMENTACIÓN GENERAL EN CASO DE SINIESTRO

- Detalle a Valor de la mercadería siniestrada.
- Certificado de Seguro.
- Facturas Comerciales.
- Conocimiento de embarque.
- Volante de almacenamiento.
- Acta de reconocimiento y/o acta de Inventario.
- Guías de remisión del Agente de Aduanas.
- Vistas Fotográficas.
- Proforma de reparación (si es el caso).
- Carta de reclamo a la naviera. (Si es el caso)
- Carta de reclamo a la Aerolínea. (Si es el caso)

***Nota: La documentación está sujeta a variación, dependiendo de la empresa inspectora que participe en el proceso de indemnización y el tipo de siniestro.***

## ANEXO

### DOCUMENTACIÓN GENERAL EN CASO DE SINIESTRO POR ROBO Y/O ASALTO

- Denuncia policial.
- Atestado policial de ocurrencias.
- Datos del transportista: DNI, Licencia, Tarjeta de propiedad.
- Antecedentes policiales del conductor y/o ayudante (solo si lo solicita la empresa inspectora).

***Nota: La documentación está sujeta a variación, dependiendo de la empresa inspectora que participe en el proceso de indemnización, toda unidad de transporte debe contar con GPS.***