

GI Claims

**PROTOCOLO GESTION DE SINIESTROS
DE ACCIDENTES COLECTIVOS**

**ZURICH – FEDERACIONES DE
MONTAÑISMO**

*Gerencia Técnica Siniestros Diversos - Joan Matias
v01/11/12*

1. OBJETIVO Y ÁMBITO

El objetivo de este Protocolo es facilitar una herramienta ágil y eficaz para la gestión de los siniestros amparados en los contratos de seguro suscritos entre **ZURICH Insurance plc, Sucursal en España** y las distintas **FEDERACIONES DE MONTAÑISMO** y con ello ofrecer un servicio eficiente a los Asegurados en la tramitación de los siniestros derivados de las garantías en ellos incluidas.

El presente Protocolo será de aplicación durante la vigencia temporal de los contratos de seguro con ellos vinculados. En cualquier caso, el contenido del mismo no podrá servir, en ningún caso, como referencia para interpretar las condiciones generales, especiales y particulares del contrato establecido.

2. TRÁMITE DE LOS SINIESTROS

A los efectos de fijar los términos en los que el Asegurado puede realizar los tramites de asistencia, se fijan los siguientes parámetros de actuación;

- El Asegurado deberá de cumplimentar el Parte de Accidentes, aportando el máximo de detalles, prestando especial atención a la significación de; **la fecha y la forma de la ocurrencia, los datos del lesionado y la descripción de las lesiones sufridas por el mismo.**
- El Asegurado/Federación procederá a comunicar el siniestro a la **Compañía** en cuanto tenga constancia del mismo, utilizando para ello la información que se detalla en el apartado **número 3** del presente Protocolo.

3. COMUNICACIÓN DE LOS SINIESTROS

A efectos de dar traslado a la Compañía de las declaraciones de siniestros y/o envío de cualquier documentación, se facilitan las siguientes alternativas

Dirección de correo electrónico:

➤ cssaccidentes@zurich.com

Número de fax:

➤ + 34 91 3751943

4. CENTROS DE ASISTENCIA

A los efectos de poder acceder a los Centros recomendados por la **Compañía** para la prestación de la asistencia a los Asegurados, se facilitan estos teléfonos de contacto.

- Información de centros concertados 902 22 31 33
- En caso de accidente en el extranjero + 34 93 267 10 27

5. INTERLOCUTORES

A los efectos de poder gestionar con fluidez cualquier incidencia en la tramitación del siniestro, el Asegurado deberá contactar con el mediador, **CAMPOS Y RIAL, S.A.**, quién cuidará de ofrecer toda información que sea precisa sobre el trámite del mismo, a través de:

- Numero de teléfono: 902 92 26 53
- Dirección de correo electrónico: seguimientoparte@camposyrial.com

6. ASISTENCIA MÉDICA

6.1 Asistencia en los Centros recomendados por la Compañía

El Asegurado podrá recibir la asistencia médica de **urgencia** o **programada** en cualquiera de los Centros recomendado por la **Compañía**.

A este efecto, y siempre que sea posible, en el momento de su presentación en el Centro Médico deberá procurar su identificación mediante la aportación de

- Copia del parte de comunicación del siniestro.
- Ficha/Licencia identificativa de la persona
- DNI o documento análogo

En los casos en los que se trate de una asistencia prestada con carácter de urgencia, y por lo tanto sea imposible la identificación previa de nuestra **Compañía** como garante de los costes del servicio, la parte Asegurada deberá de acreditar el aseguramiento con **Zurich Insurance plc, sucursal en España** mediante la presentación del documento que acredite su adscripción al colectivo del que se trate (ejemplo; licencia de federativa, socio de centro deportivo, etc.).

6.2 Asistencia en los Centros en caso de URGENCIA

El Asegurado podrá recibir la asistencia médica de urgencia vital en el Centro Médico más próximo. En estos casos, **Zúrich Insurance plc, sucursal en España** se hará cargo de las facturas derivadas de asistencia por la urgencia vital prestada en el transcurso de las primeras 24 horas desde la fecha de la ocurrencia del accidente. Una vez transcurrida dicha asistencia por urgencia vital, el Asegurado deberá ser trasladado a Centro Médico recomendado para continuar su tratamiento. Es obligación del Asegurado notificar en un plazo de 24 horas su estancia en un Centro No recomendado. En cualquier supuesto, la decisión de realizar o no el traslado corresponde al médico designado por la Compañía en cada caso, de acuerdo con el médico que trate al Asegurado.

En caso de permanecer en un Centro Médico No recomendado por la **Compañía** sin la expresa autorización de la misma, la **Compañía** no asumirá el pago de las facturas derivadas de los servicios recibidos.

6.3 Autorizaciones específicas para la realización de pruebas y obtención de servicios

Para efectuar la práctica o acceder a los servicios que a continuación se detallan, será necesario tener la autorización previa de la **Compañía**

- Pruebas de diagnóstico (TAC, RMN, ECO, Artroscopias, Gamma grafías, etc.)
- Intervenciones Quirúrgicas.
- Sesiones de rehabilitación.
- Traslados (ambulancias, taxis, etc.)

7. SEGUIMIENTO MÉDICO POR LA COMPAÑÍA

En aquellos casos en que la **Compañía** lo estime necesario, se procederá a efectuar un Control Médico por un facultativo nombrado al efecto de las lesiones que presente el Asegurado. En estos casos, el propio facultativo podrá autorizar directamente los servicios indicados en el punto 6.3.

8. LIQUIDACIÓN DE LAS FACTURAS DERIVADAS DE LAS PRESTACIONES

La facturación derivada de la asistencia y prestación de servicios realizada en los Centros nombrados por la **Compañía**, serán liquidadas directamente por **Zurich Insurance plc, sucursal en España** a los mismos.

La facturas derivadas de una asistencia prestada a un Asegurado con motivo de una urgencia, podrán ser liquidadas indistintamente por **Zurich Insurance plc, Sucursal en España** al Centro Médico que la preste o al Asegurado.

9. CANCELACIÓN DEL PROTOCOLO

Zurich Insurance plc, Sucursal en España se reserva el derecho de cancelar el presente Protocolo en caso de incumplimiento por el Asegurado del mismo o del contrato de seguro del que trae causa.

Barcelona, 1 de Noviembre de 2012