



Glekom
GESTIÓN EMPRESARIAL

PROTOCOLO DE SINIESTRO

Instrucciones
Generales

Instrucciones Generales

1. Todo aviso de siniestro debe ser comunicado a la brevedad al Sr. **Miguel Peralta** al correo **mperalta@globalcomex.pe**, Teléfonos: **+51 987 774 168 / 01 707 1613**.
2. Consignar una breve descripción de los hechos.
3. Valorizar el daño parcial o total en moneda **USD**, solo valor del bien en factura.
4. Tomar fotografías o videos de los daños a la mercadería.
5. Consignar en el volante de recepción de almacén, guías de remitente y transportista, los daños o posibles daños a la recepción de las mercancías.
6. De superar el valor reclamado los **US\$2,000.00 dólares americanos** consignar los datos de la persona de contacto para poder coordinar la inspección física del bien siniestrado.
 - a. *Nombre de contacto*
 - b. *Teléfono de contacto*
 - c. *Mail de contacto*
 - d. *Dirección de donde se encuentran las mercancías dañadas*
7. El asegurador o perito especializado de intervenir solicitará documentación para sustentar el reclamo (**Anexo I y II** de este documento).
8. Durante todo el proceso de reclamo el asegurado debe colocar las mercancías dañadas a buen recaudo para su posterior recojo por la aseguradora.

Continúan anexos:

ANEXO I

DOCUMENTACIÓN GENERAL EN CASO DE SINIESTRO

- 1) Valor siniestrado USD no incluir gastos extras de la importación o exportación.
- 2) Carta reclamo:
 - a. Envío físico de la carta de reclamo:
 - i. *El Asegurado, debe emitirla en hoja membretada; esta debe ser firmada y sellada por el Representante Legal.*
 - ii. *La carta emitida, debe entregarse en físico en el almacén, naviera, aerolínea o transportista terrestre (la que corresponda), por las condiciones de recepción de la carga en puerto y/o bodega final.*
 - iii. *Deberá enviarnos el cargo de entrega, este debe ser una copia de la carta original que se dejará en la empresa de transporte, luego enviarlo escaneado a **mperalta@globalcomex.pe** con el sello de recepción de la empresa transportista.*
 - b. Envío digital de la carta de reclamo:
 - i. *El Asegurado, debe emitirla en hoja membretada; esta debe ser firmada y sellada por el Representante Legal.*
 - ii. *La carta de reclamo puede ser entregada de manera digital y, vía los canales de reclamo específicos que algunas empresas poseen (buzón de reclamos electrónico)*
 - iii. *De no poseer buzón de reclamaciones, puede enviarla adjunta al correo o en el cuerpo del correo, a su contacto en la empresa de transporte (naviera, aerolínea o transportista terrestre)*
 - iv. *Para considerarla como entregada, deberá enviarnos adjunto el correo de envío y la prueba de recepción del documento, es decir con la respuesta por mail de la empresa a la cual se reclama.*
- 3) Volante de recepción de Mercaderías
- 4) Resultado de inspección carga en destino: realizada inicialmente por el asegurado, en ella se establece la magnitud del daño para poder responder el punto 1.
- 5) Fotografías donde se visualice el daño directo a las mercancías.
- 6) Facturas Comerciales
- 7) Lista de Empaque / Packing List

- 8) BL o Air Waybill
- 9) Guías de remitente, del agente aduanero y del transportista terrestre, con las observaciones colocadas en estos documentos sobre el daño o posible daño.

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 II

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

Además de los documentos del **Anexo I**:

- ✓ 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).
- ✓ Registro de GPS.
- ✓ Informe de empresa custodia (solo de ser garantía).

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