

## PROTOCOLO A SEGUIR CUANDO SE PRODUZCA O EXISTA LA POSIBILIDAD DE UNA RECLAMACIÓN POR RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL

### **Circunstancias a comunicar por parte del colegiado:**

- a) cualquier reclamación contra el asegurado por responsabilidad civil.
- b) la notificación por parte de cualquier persona de su intención de reclamarle al asegurado por responsabilidad civil.
- c) cualquier conducta o circunstancia que probablemente pueda dar lugar a una reclamación por responsabilidad civil.

### **Conocimiento de Incidencias**

Las reclamaciones podrán ser conocidas por el Colegio o los asegurados por varias vías:

- Detección Interna: cualquier incidencia que razonablemente pueda dar lugar a una reclamación posterior.
- Reclamación Verbal: cuando el perjudicado o persona relacionada dirige verbalmente su reclamación a cualquier persona asegurada.
- Carta Manuscrita del Perjudicado / Reclamante.
- Comunicación / Reclamación Judicial: el asegurado recibe una comunicación o reclamación judicial: citación, oficio, denuncia, demanda, etc.
- Libro de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.

## Comunicación de la Reclamación

La comunicación recogerá todos los aspectos esenciales del incidente que permitan la mejor toma de decisiones en relación al caso.

Se podrán anexar los informes o documentos que se consideren apropiados para el esclarecimiento de lo sucedido, como escrito de reclamación –si lo hubiere-, informes, consentimiento informado, facturas, presupuestos, etc.

## TIEMPOS DE RESPUESTA Y MODO DE COMUNICACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS

Acción	Tiempo de respuesta
Registro de Siniestro en compañía	Inmediato. Máximo 6 horas.
Comunicación referencia	Inmediato. Máximo 6 horas.
Consultas siniestros	Online
Intervención letrada de urgencia	Inmediata

La comunicación se dirigirá a la “Correduría de Seguros KALIBO”:

- Teléfono 976210710 (de 9 a 19 horas de lunes a viernes)
- Correo Electrónico: [joseramon.porroche@kalibo.com](mailto:joseramon.porroche@kalibo.com)

Igualmente se podrá remitir la información / documentación al propio Colegio de Veterinarios de Madrid, quien tramitará la misma ante la Correduría.