

Nuestro equipo



Marc Scheidegger
Oficial Jefe de reclamaciones
Teléfono: +41 43 285 2194
Marc_Scheidegger@swissre.com



Stephanie Boone
Directora de reclamaciones
América del Norte
Teléfono: +1 415 834 2225
Stephanie_Boone@swissre.com



Sydney Soo
Director de reclamaciones Asia-Pacífico
Teléfono: +65 6232 3520
Sydney_Soo@swissre.com



Mark Graves
Director de reclamaciones EMEA
Teléfono: +44 20 7933 4965
Mark_Graves@swissre.com



Hilton Gomes dos Santos
Director de reclamaciones América Latina
Teléfono: +55 11 3073 8125
Hilton_Santos@swissre.com

¿Qué significa para usted nuestro compromiso con la gestión de siniestros?

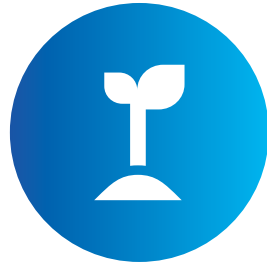
Un servicio de siniestros excepcional significa mucho más que la promesa de pagar. Significa también:



Su reclamación se gestionará de forma **proactiva, justa** y **con gran esmero**.



Escucharemos y **respetaremos su punto de vista**, procuraremos **entender sus necesidades** y **estaremos junto a usted** cuando nos necesite.



Estamos dedicados a nuestro **compromiso** de desarrollar una **relación** de **confianza** basada en la **comunicación abierta y transparente**, preferiblemente **antes** de que se presente una reclamación.

Swiss Re Corporate Solutions
Paseo de la Castellana 95
Planta 11 Edificio Torre Europa
28046 Madrid
España

Teléfono +34 91 178 1880
corporatesolutions.swissre.com

 **Swiss Re**
Corporate Solutions

Nuestro compromiso con la gestión de siniestros

Fácil acceso. Respuesta rápida. Sin sorpresas.



Evalúe nuestro desempeño

Nos guiamos por los estándares más elevados y procuramos mejorar constantemente. Díganos qué le parece nuestro servicio. [¡Su opinión es siempre bienvenida!](#)

Este folleto proporciona información acerca del equipo de reclamaciones de Swiss Re Corporate Solutions, nuestro enfoque en el manejo de reclamaciones, así como nuestros servicios en reclamos. No es parte de la póliza de seguro, ni de ningún acuerdo legal, y no tiene la intención de modificar o cambiar cualquiera de los términos y condiciones de cualquier póliza de seguro emitida por un asegurador de Swiss Re Corporate Solutions.

Nuestro compromiso es la esencia de nuestra filosofía en materia de gestión de siniestros. Sabemos que la forma en que se procesa una reclamación puede ser tan importante como el resultado.

Queremos ofrecerle un servicio de gestión de siniestros excepcional que le brinde la seguridad y tranquilidad necesarias para que siga haciendo negocios con nosotros.

Compromiso con el servicio

El proceso de gestión de siniestros puede ser complejo. Nos proponemos hacerlo lo más simple posible y personalizar nuestro enfoque según sus necesidades y preferencias. Junto a usted, nuestros especialistas en siniestros investigarán, evaluarán y desarrollarán rápidamente una estrategia para resolver su reclamación. En los casos en que tengamos la obligación de defenderlo como asegurado, trabajaremos junto a usted para determinar la mayor brevedad posible cómo prefiere proceder y si conviene llegar a un acuerdo o defender su reclamación.

En el caso de una pérdida patrimonial propia de un asegurado, producida la solicitud y conforme a los términos y condiciones de la póliza, efectuaremos un pago anticipado de hasta el 50% de la mejor estimación del daño patrimonial pagadero en virtud de la póliza. Trabajaremos junto a usted para entender mejor su situación y, si es posible, facilitarle pagos adicionales.

Compromiso con un enfoque proactivo y de rápida respuesta

Estar junto a usted cuando nos necesite es nuestra máxima prioridad. Valoramos la conexión personal y nos comprometemos a:

- Trabajar junto a usted para pagar las reclamaciones cubiertas en un plazo acorde a las necesidades de su empresa. En la mayoría de los casos dentro de cinco días laborables una vez alcanzado el acuerdo.
- Ponernos en contacto con usted o su representante en el plazo de un día laborable, una vez recibida la notificación de su siniestro.
- Responder sus llamadas telefónicas y correos electrónicos en el plazo de un día laborable. Cuando no estemos en la oficina, le facilitaremos datos de contacto adicionales en el caso de que necesite asistencia inmediata.
- Realizar las investigaciones iniciales de sus incidentes, en un plazo de 30 días, en la medida de lo posible.



Compromiso con la transparencia

Nuestro compromiso con la gestión de siniestros significa ser abiertos y transparentes en nuestras comunicaciones. Compartiremos con usted nuestra posición respecto a la cobertura lo antes posible y siempre estaremos a su disposición para responder a sus preguntas. Solo nos reservaremos nuestros derechos cuando sea necesario y no como práctica estándar. Si nos los reservamos o consideramos rechazar la cobertura, nos pondremos en contacto con usted o con su corredor para explicarle nuestros motivos y atender cualquier inquietud que usted pudiera tener.

No nos ocultaremos detrás de nuestros peritos o abogados. Cuando recurramos a terceros, nos aseguraremos de que estos compartan nuestros valores para que usted reciba siempre un servicio de alta calidad con sus reclamaciones.

¿En qué nos diferenciamos?

Nuestra estructura de gestión de siniestros es el corazón de nuestro negocio y desempeña un papel fundamental en nuestra propuesta de valor.



Nuestra perfecta integración con todos los equipos de negocios de Corporate Solutions nos permite mantenernos bien conectados con usted, antes y después de un siniestro.



Todo lo que hacemos gira en torno a la experiencia del cliente, por lo que procuramos permanentemente consolidar y mejorar nuestras relaciones.



Además de aportar años de experiencia y conocimiento local, nuestros expertos en siniestros también desean que usted y su empresa obtengan el mejor resultado para el mantenimiento de su actividad.



A través de nuestro enfoque local y nuestras conexiones globales, nuestro equipo puede brindarle la experiencia y el apoyo adecuados en cualquier lugar del mundo.



Nuestra solidez financiera líder en la industria aporta tranquilidad a nuestros clientes. Estaremos junto a usted cuando nos necesite.