

## He tenido un siniestro ¿Qué hago?

Lo primero es intentar mantener la calma, en cualquier caso.

Si es un **siniestro de auto**, con colisión, primero quita la llave de contacto, desabróchate tu cinturón de seguridad, e intenta salir del vehículo sin hacer movimientos bruscos. Puedes haberte lesionado y no haberlo notado en un primer momento. Si tu puerta estuviera atascada, intenta salir por la puerta del pasajero antes de forzar nada. Si tuvieras pasajeros, ayúdalos si es posible a que abandonen el vehículo, retíraos hasta el arcén o acera y pedid ayuda inmediatamente.

Si hubiera heridos, ayúdalos a salir del coche, pero no los manipules ni ayudes si no sabes lo que estás haciendo; podrían tener fracturas y un movimiento brusco sería fatal. Vigila siempre cualquier posible mancha de combustible en el suelo, y si es el caso acelera la evacuación del herido o heridos, ya que puede haber peligro de incendio del vehículo. En cuanto puedas, busca ayuda cualificada.

Si la **colisión es leve**, no hay heridos a los que atender, y hay un vehículo contrario, no entres en valoraciones de responsabilidad con el contrario, y solicítale amablemente los datos de su póliza de seguro, facilitándole tú a él también tus datos. Avisa inmediatamente a tu servicio de Asistencia para que retire el vehículo, indicándole en qué taller quieres dejarlo.

En cualquier caso, acude inmediatamente a un Centro Médico para que un facultativo pueda comprobar que no hay ningún

tipo de lesión, como consecuencia del accidente. Entrega el parte de accidente a tu mediador de seguros, a la mayor brevedad, para que pueda empezar la tramitación de tu siniestro.

Cuando se trate del **robo íntegro de un vehículo**, repórtalo inmediatamente a la policía, y posteriormente a tu mediador de seguros, junto con una copia de la denuncia.

**Si te fuerzan el vehículo**, robándote tu equipo de audio u objetos personales, sigue el mismo procedimiento, no sin antes avisar a tu servicio de sustitución de lunas.

**Robo en tu vivienda.** Si llegas a casa y notas que la puerta ha sido forzada o que hay signos de que haya podido entrar alguien para robar, sal inmediatamente a la calle y no entres en casa. Avisa a la policía y no entres hasta que te confirmen que no hay nadie. El ladrón podía haber seguido dentro cuando llegaste. Una vez comprobado que no hay peligro para ti, sigue las instrucciones de la policía si te las da.

Puedes llamar a tu servicio de Asistencia en Hogar para que te envíen de urgencia a un reparador que te cambie la cerradura o evite el fácil acceso a tu vivienda. Entra en la vivienda y anota los objetos que te faltan, así como los daños ocasionados. Presta atención también a tarjetas, pasaportes, y cualquier documentación que contenga información tuya y que falte. Denuncia el robo en la policía y acude a tu mediador de seguros para reportar el siniestro, incluyendo copia de la denuncia.

**Incendio.** Si detectas indicios de incendio en tu vivienda, haz salir a todos de ella inmediatamente hasta un lugar seguro. Avisa inmediatamente a los bomberos. Si crees que no corres peligro y que tienes capacidad para extinguir el incendio, hazlo teniendo en cuenta que si es de origen eléctrico no debes utilizar agua. El agua es conductora de electricidad. Si el origen está en una sartén de la cocina, apaga el fuego tapándola o cubriéndola con un trapo.

Corta el suministro eléctrico y de gas. Si dispones de un extintor, utilízalo en la base de las llamas y sal de la vivienda. Si hay mucho humo, arrástrate por el suelo y utiliza un paño húmedo sobre la nariz y boca. Cierra todas las puertas y ventanas a tu paso. Toca las puertas antes de abrirlas; si están muy calientes puede haber fuego al otro lado. Busca una salida alternativa.

No utilices ascensores. Si se prenden tus ropas, rueda por el suelo hasta extinguir las llamas. No te pares a recoger objetos personales. En cualquier caso piensa que tú y tu familia sois lo más importante, y que vuestra seguridad está antes que nada. Una vez controlada la situación, y asegurada la integridad tuya y de los tuyos, consulta a los bomberos si autorizan la entrada en la vivienda.

Si te autorizan, recoge la documentación importante, haz una primera evaluación de los daños, si es posible, y comprueba las instalaciones. Reporta el siniestro a tu mediador de seguros.

