



**GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS
PARA
LA GESTIÓN DE SINIESTROS
ENTRE
ENTIDADES ASEGURADORAS
Y
EMPRESAS ASOCIADAS A ADECOSE**

MARZO 2016

OBJETIVO

El presente documento pretende establecer una Guía de Buenas Prácticas que permita garantizar una gestión eficaz y eficiente de cada siniestro y globalmente de la siniestralidad.

Se basa en dos principios:

- disponer de los recursos necesarios para realizar una gestión de calidad
- mantener una política de transparencia que permita que la información fluya de forma ágil y completa entre los actores de este proceso.

Este documento se basa en la premisa de que la relación asegurador-cliente se realiza a través de la correduría.

En los casos en los que la apertura del siniestro esté acordada que se realice directamente sin la intervención de la correduría no serán de aplicación los puntos establecidos dentro del apartado OPERATIVA. En estos casos el asegurador informará inmediatamente a la correduría de la apertura de los siniestros de los clientes de ésta. Cualquiera de las partes podrá solicitar a la otra la información referida en cualquiera de los puntos del apartado OPERATIVA para determinados siniestros.

Debido al intento de esta Guía de abarcar todos los ramos y tipología de siniestros, algunos de los apartados deberán ser adaptados a las peculiaridades de los clientes, siniestros, aseguradores y corredurías implicadas. En este caso, el presente documento sirve de guía para que las partes pacten lo que consideren más adecuado.

Cualquier gestión mencionada en esta Guía cumplirá con los requisitos de la legislación vigente.

DECÁLOGO ENTIDADES ASEGURADORAS

ESTRUCTURA

- 1.- El asegurador debe contar con medios humanos y técnicos adecuados para gestionar los siniestros con agilidad, calidad y claridad. Los tramitadores deben conocer el papel de la correduría en la gestión de un expediente.
- 2.- El asegurador debe tener definido un procedimiento estándar para la gestión de siniestros que garantice un criterio uniforme. Este procedimiento debe ser divulgado a la correduría.
- 3.- La gestión de siniestros debe contar con el soporte de una aplicación informática, que ayude en la gestión, en el conocimiento del estado del siniestro y active determinadas acciones de forma automática. Este soporte debe ser accesible para la correduría, y debe permitirle conocer la situación de la gestión del siniestro.
- 4.- El asegurador deberá establecer persona/s de contacto con la correduría con autoridad para dar solución a problemas que surjan durante la gestión de los siniestros.

OPERATIVA

- 5.- Una vez recibida la comunicación del parte de siniestro, el gestor asignado al siniestro del asegurador contactará en cuanto haya realizado un análisis previo del expediente con el declarante del siniestro, poniendo en copia a la correduría, para:
 - Facilitar los datos del tramitador y la referencia del siniestro
 - indicar si necesita información/ documentación adicional
 - informar de los pasos que se van a dar para gestionar el siniestro
 - coordinar con la correduría la designación de profesionales externos

Cuando fuese conveniente un contacto directo entre asegurador y asegurado/beneficiario, siempre que el siniestro haya sido declarado por la correduría, debe realizarse con el conocimiento y participación de la correduría.

- 6.- Durante la gestión, el gestor del siniestro deberá informar al declarante, poniendo en copia a la correduría:
 - cada vez que se produzca una variación significativa en la gestión del siniestro
 - si surgen problemas con la tramitación del siniestro, por ejemplo, cobertura, prescripciones, insuficiencia de capitales, etc.
 - si requiere más información o contactar directamente con el asegurado
- 7.- Los documentos e informes de los que disponga el asegurador, incluyendo los correspondientes a peritaciones de seguros que puedan corresponder, deben estar a disposición de la correduría a la mayor brevedad posible. No estará a disposición del corredor aquella información que, de acuerdo con la legislación sobre protección de datos, pueda considerarse excesiva para el cumplimiento de sus obligaciones de asistencia en caso de siniestro.

- 8.- En caso de rehúse total / parcial, el asegurador informará al declarante del siniestro poniendo en copia a la correduría de las causas concretas, de acuerdo con el condicionado de la póliza. Si la correduría no está de acuerdo ambas partes revisarán sus posturas.
- 9.- Si un asegurado / beneficiario comunicara directamente el siniestro al asegurador, el asegurador lo comunicará a la correduría. Esta, si lo estima, se pondrá en contacto con el cliente y si este lo desea, la gestión continuará con la intervención de la correduría.
- 10.- En todo caso, y por motivo de secreto profesional entre abogado y cliente, la comunicación a la correduría sobre el contenido de la asistencia telefónica prestada será considerada confidencial, en virtud del artículo 42 del Estatuto General de la Abogacía. Por tanto no se facilitará información del contenido de la misma, sólo información de que ha ocurrido.

INFORMACIÓN

- 11.- El asegurador proporcionará a la correduría en el formato, con el alcance y con la frecuencia definida de común acuerdo, la información actualizada y detallada de los siniestros que están siendo o hayan sido tramitados por la compañía, incluyendo los pagos que se han realizado a los asegurados (recobros e indemnizaciones), así como la siniestralidad global de la cartera de la correduría (pagos y reservas).

DECÁLOGO EMPRESAS ASOCIADAS A ADECOSE

ESTRUCTURA

- 1.- La correduría debe contar con medios humanos y técnicos adecuados para gestionar los siniestros con agilidad, calidad y claridad.
- 2.- La gestión de siniestros debe contar con el soporte de una aplicación informática, que ayude a controlar la gestión.

OPERATIVA

- 3.- La correduría recibirá del asegurado/ beneficiario la notificación del siniestro y solicitará la documentación necesaria acordada con el asegurador.
- 4.- La correduría asesorará al asegurado / beneficiario sobre la cobertura del siniestro y en los trámites necesarios para gestionar éste.
- 5.- La correduría trasladará al asegurador la notificación del siniestro en el menor tiempo posible, después de realizar los análisis pertinentes.
- 6.- La correduría proporcionará al asegurador la identificación de la persona que va a gestionar el siniestro.
- 7.- La correduría agilizará la comunicación con el asegurado/ beneficiario y hará seguimiento para que éste aporte la información que vaya requiriendo el asegurador.
- 8.- La correduría analizará la propuesta de indemnización y asesorará al asegurado al respecto.
- 9.- La correduría colaborará con las partes implicadas en el siniestro para conseguir una gestión correcta y ágil.
- 10.- La correduría colaborará con el asegurador para proponer al asegurado medidas razonables que ayuden a prevenir futuras pérdidas.