



PROTOCOLO DE GESTIÓN DE SINIESTROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL

ASEGURADO



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. OBJETO Y CONSIDERACIONES GENERALES	3
1.1 Objeto	3
1.2 Consideraciones generales	3
2. ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO	4
2.1 Notificación del siniestro	4
2.2 Documentación/Información/Peritaje (en su caso)	5
2.3 Finalización del siniestro	6
3. ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO	6
4. PLANTILLA DE COMUNICACIÓN DE SINIESTROS POR EMAIL	7

1. OBJETO Y CONSIDERACIONES GENERALES

1.1. Objeto

El objeto del presente protocolo de gestión es establecer unas pautas y criterios mínimos que sean de utilidad al asegurado para garantizar la correcta gestión de los siniestros.

Estos protocolos son orientativos respecto de los procedimientos a seguir en la tramitación de siniestros, pero en ningún caso sustituyen, reemplazan o limitan las obligaciones del asegurado que son las que dimanar del contenido de las pólizas suscritas y la legislación aplicable.

El objetivo de Aon en su servicio de gestión de siniestros es aportar un valor diferencial en cada fase del procedimiento de tramitación, partiendo del previo análisis del contrato de seguro y de la documentación y circunstancias que se van sucediendo durante la vida del siniestro.

1.2. Consideraciones generales

- La comunicación de los siniestros se tendrá que realizar tan pronto se tenga conocimiento de su existencia, y en todo caso, en un plazo máximo de 7 días de haberlo conocido, teniendo siempre en cuenta la definición de siniestro y/o reclamación recogida en póliza suscrita, a riesgo de que la aseguradora reclame los daños y perjuicios derivados de la falta de comunicación e incluso alegar que hubiera prescrito el derecho si hubiera transcurrido el plazo establecido en póliza y Ley de contrato de Seguro (ver artículos 16 y 23) así como su posible falta de cobertura de acuerdo con el ámbito temporal definido en la póliza.
- El asegurado debe salvaguardar las acciones frente a cualquier posible tercero responsable en tanto que el asegurador no abone el siniestro y se subrogue en su derecho, pudiendo verse en su caso en la obligación de responder de los perjuicios derivados de la prescripción o caducidad de dichas acciones, que pueden dar lugar, desde una minoración de la indemnización hasta la denegación de la misma en los casos más graves (ver artículo 43 LCS).
- En ningún caso se debe asumir la responsabilidad, ni de forma tácita, ni expresa, y consecuentemente no cabe realizar pago alguno sin el permiso expreso de la aseguradora.
- No se debe abonar amistosamente ningún asunto que se prevea superior a la franquicia sin el previo consentimiento de la Compañía de Seguros (en las reclamaciones que se cierren directamente por el asegurado por encontrarse bajo franquicia resulta importante

la firma del correspondiente finiquito de renuncia para evitar posibles reclamaciones posteriores, sobre todo en asuntos derivados de lesiones).

- Cualquier escrito de reclamación/solicitud de información que se reciba de un tercero, se debe remitir a la aseguradora con copia a Aon.

2. ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTRO

2.1. Notificación del siniestro

La Comunicación del siniestro es el momento en el que la póliza despliega su alcance siendo muy importante proceder con la misma en tiempo y forma.

Por ello, de acuerdo con las definiciones de siniestro y/o reclamaciones recogidas en la póliza contratada, cualquier incidente o presunción de que se haya causado o se haya podido causar un daño a un tercero, deberá ser comunicado a la mayor brevedad posible teniendo en cuenta que, según lo establecido por la ley, la notificación a la Compañía de Seguros deberá realizarse en un plazo máximo de 7 días desde el momento que se conoce la posibilidad de siniestro.

Complementariamente de lo anterior, caso de recibirse una reclamación expresa, ya sea por la recepción de un escrito del supuesto perjudicado o una demanda se debe proceder de inmediato a su comunicación a la aseguradora.

Todo siniestro susceptible de superar la franquicia contratada en póliza deberá ser comunicado ante la duda.

- Ocurrido un siniestro, ha de comunicarse cuanto antes por email al buzón de aperturas del Departamento de siniestros de Aon: aperturas.colegios@aon.es

Nota importante: esta dirección de correo solo se encuentra validada a efectos de aperturar expedientes, el resto de correos de gestión se deberán dirigir al tramitador del expediente conforme se recoge en los siguientes puntos.

- En el asunto se indicará expresamente que se trata de una comunicación de nuevo siniestro **y se adjuntará debidamente cumplimentada la plantilla** que figura en el apartado 5 del presente documento, que contiene los datos básicos para la gestión del siniestro. Es imprescindible para poder proceder a la apertura, cumplimentar todos los puntos que se recogen en la plantilla con el mayor detalle posible para poder proceder a la correcta apertura, detallando y adjuntando toda la documentación que se acompañe a la plantilla.

La plantilla en Excel adjunta al presente protocolo, recoge 3 pestañas de obligado cumplimiento por parte del asegurado para la correcta apertura del siniestro: en la primera pestaña se deberá rellenar con los datos que en la misma se solicitan relativos al asegurado, reclamante y siniestro que pretende declarar, la segunda pestaña es la información relativa a la LOPD, al tratamiento dado por Aon a la información y/o documentación facilitada por el asegurado, y la tercera pestaña se indica la documentación necesaria para la apertura, pudiendo aportar documentación adicional que deberá indicar el asegurado su contenido.

- Aon comunicará el siniestro a la aseguradora y acusará recibo con su referencia asignada al asegurado, facilitando los datos completos del gestor al que se asigne la tramitación del siniestro y procederá en paralelo a la comunicación del siniestro a la aseguradora.
- La aseguradora procederá a la apertura de su expediente, y en función del importe de los daños y de las características del siniestro podrán solicitar la intervención del perito y/o letrado.

2.2. Documentación/ información/ peritaje (en su caso)

Es importante que el gestor de Aon se encuentre siempre en copia de los correos que el asegurado cruce con la aseguradora o con sus colaboradores externos (abogados, peritos...) caso de que estas comunicaciones se produzcan directamente con estos interlocutores.

Atendiendo a la naturaleza del siniestro se precisará de una determinada documentación para la gestión del mismo, que el asegurado deberá facilitar con el objeto de que la aseguradora pueda tomar una decisión respecto de la cobertura, responsabilidad del asegurado y valoración de daños.

Igualmente se colaborará con el asegurado para agilizar su obtención para que en los casos en que exista responsabilidad, la aseguradora pueda liquidar amistosamente a los perjudicados las cantidades que correspondan evitando de ese modo un procedimiento judicial.

En los casos en que se considere que pueda no existir responsabilidad imputable al asegurado se realizarán todos los esfuerzos de acreditación documental y recogida de antecedentes que permita que todo el proceso pericial y documental se complete satisfactoriamente en el menor plazo posible y permita una futura de defensa de la eventual demanda que se pudiera recibir.

2.3. Finalización del siniestro

Aon realiza en todo momento un seguimiento de la documentación que se precise aportar por el asegurado durante la gestión del siniestro hasta su finalización.

Tratándose de siniestros de responsabilidad civil, puede formar parte de la práctica habitual de gestión, particularmente para el cierre de acuerdos, que exista una interlocución directa de la aseguradora con el perjudicado, sin perjuicio de lo cual se actualizará periódicamente con la aseguradora la situación de sus negociaciones para el mejor control del asegurado.

En este caso, se prestará el apoyo oportuno de cara a la firma de los correspondientes finiquitos, agilizando lo más posible la resolución del expediente.

El seguimiento del siniestro no finaliza hasta el archivo definitivo del expediente por pago al perjudicado, sentencia firme o cualquier otra circunstancia que lo pueda motivar, como prescripción de la acción, asunción de la responsabilidad por un tercero etc.

En los casos que la aseguradora rechace la cobertura del siniestro, los gestores de siniestros de Aon valorarán en cada caso la respuesta de la Aseguradora y discutirá con ella los términos del rechazo en caso de discrepancia, al objeto de optimizar las posibilidades de una solución amistosa, contando para ello con la valoración que del supuesto haga, en su caso, el Asegurado.

3. SINIESTROS JUDICALIZADOS

Si bien la judicialización es consustancial a la responsabilidad civil, no es deseable para ningún asegurado, de modo que desde Aon trabajaremos con todos los intervinientes para reducir los ratios de judicialidad y que cuando no sea posible los procedimientos se afronten con las mayores garantías.

En todos los asuntos judiciales es muy importante la inmediatez de las actuaciones de modo que cualquier demanda o citación judicial que se reciba relacionado con un siniestro en curso o de nueva comunicación se deberá poner de inmediato en conocimiento de la aseguradora con copia al gestor del expediente de Aon.

El Art. 74 de la LCS establece que, salvo pacto en contrario, el asegurador asumirá la dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado, siendo de su cuenta los gastos de defensa que se originen. El asegurado deberá prestar la colaboración necesaria en orden a la dirección jurídica asumida por el asegurador.

Por parte del asegurado se remitirá toda la documentación que le sea interesada para la defensa común, así como se otorgarán los correspondientes poderes a procuradores cuando corresponda, colaborando en todo momento con el letrado designado por la aseguradora.

Dado que los plazos procesales son cortos e improrrogables, se dará a estos asuntos la mayor prioridad con el fin de cumplir en tiempo en forma con cuanto sea requerido con el fin de que la defensa se pueda prestar con garantías y no condicionar por dicho motivo la cobertura del siniestro.

Cuando excepcionalmente, previa autorización de la aseguradora, y porque los términos de la póliza así lo permitan, sea el propio asegurado quien lleve su defensa, deberá mantener puntualmente informado al asegurador respecto a los trámites procesales relevantes, requiriendo consentimiento previo de la aseguradora en cuanto a posibles acuerdos y remitiéndole la sentencia tan pronto le sea notificada al objeto de que pueda valorar su recurso en tiempo.

Todo lo anterior sin perjuicio del especial tratamiento que pueda otorgar la póliza en los procedimientos penales y los derechos del asegurado a su propia defensa.

Conforme lo dicho anteriormente, dado que la defensa jurídica forma parte de las coberturas previstas en póliza, la Aseguradora procederá a la designación de Letrado y Procurador que asuman dicha defensa y representación del Asegurado respectivamente.

No obstante, el Asegurado deberá adoptar por su parte todas las medidas necesarias para evitar situaciones de rebeldía procesal o cualquier otra situación que pueda perjudicar sus intereses con independencia del traslado a la Aseguradora.

4. PLANTILLA DE COMUNICACIÓN DE SINIESTROS POR EMAIL

Plantilla de comunicación de siniestro de Responsabilidad Civil

(rellenar espacios en blanco para cada siniestro, el sombreado azul sería común a todos ellos)