



ADECOSSE
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
CORREDURÍAS DE SEGUROS

Guía de Buenas Prácticas

**para la Gestión de Siniestros
entre Entidades Aseguradoras
y Empresas Asociadas
a ADECOSSE**

Octubre 2011

OBJETIVO

El presente documento pretende establecer una Guía de Buenas Prácticas que permita garantizar una gestión eficaz y eficiente del siniestro.

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 debe realizarse a través de la correduría, salvo acuerdos en sentido contrario. Debido al intento de esta Guía de abarcar todos los ramos y tipología de siniestros, algunos 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 que beneficia a su asegurado.

DECÁLOGO ENTIDADES ASEGURADORAS

ESTRUCTURA

- 1.- El asegurador debe contar con medios humanos y técnicos adecuados para gestionar los siniestros con agilidad, calidad y claridad.
- 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 una persona de contacto con la correduría que tenga autoridad para dar solución a problemas que surjan durante la gestión de los siniestros.

OPERATIVA

- 5.- Los tramitadores deben conocer el papel de la correduría en la gestión de un expediente. Cuando fuese conveniente un contacto directo entre asegurador y asegurado/ beneficiario, debe realizarse con conocimiento previo de la correduría.
- 6.- Una vez recibida la comunicación del siniestro, el gestor asignado al siniestro del asegurador contactará en cuanto haya realizado un análisis previo del expediente con 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
- 7.- Durante la gestión, el gestor del siniestro deberá informar 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

- 8.- Los documentos e informes de los que disponga el asegurador, incluyendo los correspondientes a las peritaciones de seguros que pueda corresponder, deben estar a disposición de la correduría y a la mayor brevedad posible.
- 9.- En caso de rehúse total / parcial, el asegurador informará a la correduría de las causas concretas, de acuerdo con el condicionado de la póliza, previa su comunicación al asegurado. Si la correduría no está de acuerdo ambas partes revisarán sus posturas.
- 10.- Si un asegurado / beneficiario comunicara directamente el siniestro al asegurador, éste debe comunicárselo a la correduría.

INFORMACIÓN

El asegurador proporcionará a la correduría en el formato y con la frecuencia definida de común acuerdo la información actualizada de los siniestros (reservas, pagos, recobros...) y siniestralidad en función de las necesidades de cada cuenta.

DECÁLOGO CORREDURÍAS

ESTRUCTURA

- 1.- La correduría debe contar con medios humanos y técnicos adecuados para gestionar los siniestros con agilidad, calidad y claridad. El personal de las corredurías debe conocer el papel de la aseguradora en la tramitación de un siniestro.
- 2.- La gestión de siniestros debe contar con un soporte informático 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.