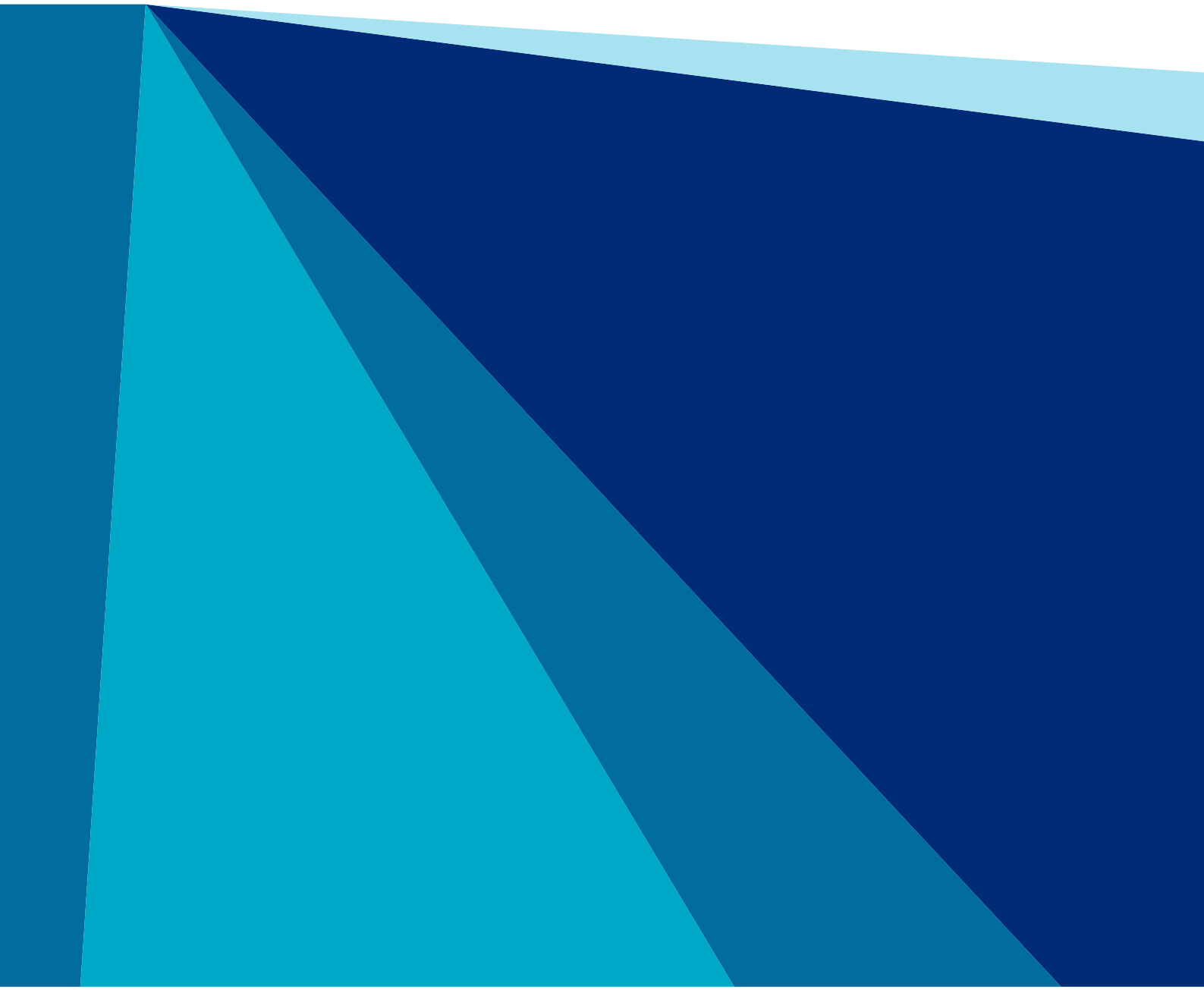
MARSH

PROTOCOLO DE GESTIÓN DE SINIESTROS Y RECLAMACIONES DE DAÑOS MATERIALES

CCAA DE CANARIA

JULIO 2015



CONTENIDO

Introducción 1

1. Medios Materiales y Técnicos para comunicar los siniestros. 2
    - Personas de Contacto 2

2. Esquema de actuación 4

    2.1. Obligaciones de las partes 5
    - Tareas a desarrollar por Marsh. 5
    - Tareas a desarrollar por la CCAA de Canaria 6
    - Tareas a desarrollar por la compañía aseguradora 6
    - Tabla resumen de funciones 7

    2.2. Plazos para la realización del pago según la normativa vigente. 8

    2.3. Reuniones Marsh – Compañía Aseguradora. 8

    2.4. Acciones concretas para la gestión de siniestros de Daños Materiales. 8
    - Información y documentación necesaria 9
    - Tramitación y gestión de siniestros consorciables 9

3. Tramitacion de siniestros pendientes o problemáticos. 11

4. Obligaciones según la legislación aplicable. 12

5. Comisión de seguimiento y control de Siniestros 13

Anexos 14
    - Protocolo de actuación en caso de siniestros de Daños Materiales
    - Modelo de Parte de siniestros de Daños Materiales

Introducción

Una vez que los siniestros y reclamaciones se materialicen, será el momento en el que nuestra capacidad de servicio será puesta a prueba.

Los objetivos que perseguimos en éste área son los siguientes:

- Dar una respuesta rápida y eficaz a la CCAA de Canaria en la tramitación de sus siniestros y reclamaciones.
- Tras la ocurrencia de un siniestro, poner en marcha de forma inmediata los medios habilitados para estas situaciones y hacer un seguimiento continuado de los expedientes abiertos.
- Resolver con la mayor brevedad las cuestiones que surjan en relación con la gestión de sus siniestros y reclamaciones, agilizando el pago de la indemnización.

Este análisis, nos permitirá identificar todos aquellos aspectos que pudieran incidir negativamente sobre la calidad del servicio y la atención prestada en la tramitación de siniestros y reclamaciones.

1

Medios Materiales y Técnicos para Comunicar los Siniestros.

Para la comunicación de siniestros se establece como único medio el registro mediante la aplicación informática Marsh-Live (on-line), pudiendo realizar la gestión 24 horas al día, 365 días al año, con solo tener acceso a internet a través de la página web http://live.marsh.es y utilizando las claves de acceso personalizadas.



Así mismo, Marsh pone a disposición de la CCAA de Canaria un servicio de atención directa, continua, permanente y a requerimiento de la CCAA de Canaria, a través de otras diferentes vías, como son presencial, telefónica, fax y correo electrónico.

Datos de contacto:

Gestión de Siniestros de Daños Materiales

Oficina en Santa Cruz de Tenerife:
C/ Villalba Hervás, 4
Tel. 922 241 273 fax. 922 242 622

Oficina en Las Palmas de Gran Canaria
C/ Buenos Aires, 3. 35002 Las Palmas de Gran Canaria
Tel. 928 401 742 fax. 928 401 742

Oficina Madrid
Tel. 91 514 43 29 - 91 456 85 03
Fax. 91 344 93 98

Personas de contacto y correo electrónico:

Lidia del Río Ávila	Email. Lidia.delrioavila@marsh.com
Jose Bello	Email. Jose.Bello@marsh.com

Coordinador, Gestión, Administración y apoyo para el ramo de Daños Materiales:

Angel Pérez Gómez	angel.perezgomez@marsh.com
Enrique Vicente Espliguero	enrique.vicenteespliguero@marsh.com
Margarita Galán	margarita.galanjimenez@marsh.com

2

Esquema de Actuación

A continuación indicamos los servicios que, con carácter general se ofertan para la gestión de siniestros y reclamaciones derivados del riesgo de Daños Materiales de la CCAA de Canaria el cual podrá sufrir variaciones en función de los requerimientos dela CCAA. Los siniestros se deben de comunicar en un plazo de 7 días (una vez producido y conocido) según el artículo 16 de la Ley de Contrato de Seguro (LCS) 50/1980 :

Tramitación:

• Recepción de notificaciones, de manera • Acuse de recibo • Asesoramiento para la realización de las comunicaciones de los siniestros con el objeto de encauzar su cobertura • Apertura del expediente, análisis de causas y comunicación a la aseguradora • Solicitud de información y documentación adicional, • Comunicación y contacto directo con el personal de la CCAA de Canaria encargado de la gestión de los siniestros.	De manera inmediata, continua y permanente, el mismo día de la comunicación del siniestro.
• Envío de justificante de transferencia y finiquitos	De manera inmediata al ser aportados por la compañía aseguradora.
• Coordinación con otras Aseguradoras implicadas, en caso de concurrencia de seguros.	De manera inmediata, continua y permanente.

Coordinación de la Peritación:

• Designación, de conformidad con la Compañía Aseguradora, de las sociedades de peritaciones más prestigiosas del país	Intervención del perito en el mismo día.
• Inspección y análisis por parte de personal de Marsh en el lugar de ocurrencia de la reclamación cuando sea pertinente.	Siniestros graves o de entidad o a solicitud de la CCAA Canaria de manera inmediata a la comunicación.

Defensa: En caso de discrepancia:

• Aportar el superior criterio de la CCAA de Canaria frente a la Compañía Aseguradora propia o de terceros causantes • Negociación con la empresa de peritación contraria para la valoración de los daños • Negociación para la determinación de la indemnización a satisfacer • Marsh designará peritos en siniestros contradictorios, de entidad, graves o en aquellos que sea necesario.	De forma inmediata, permanente y continua.

Plazo máximo de resolución de un expediente de daños 40 días naturales desde la comunicación del siniestro y/o reclamación (LCS 50/1980 de 8 de Octubre). Establecer un pago mínimo a cuenta lo indicado en el art. 18 LCS 50/80.

Reclamación:

• Facilitar partes de siniestros • Asistencia en la reclamación efectuada por los Servicios Jurídicos de la CCAA de Canaria a los causantes de daños en bienes propios	De manera inmediata y permanente.

2.1. Obligaciones de las Partes

Tareas a Desarrollar por Marsh

En relación a la gestión de los siniestros o las reclamaciones:

- Recibir de la CCAA de Canaria la comunicación de la ocurrencia del siniestro
- Comprobar las garantías de la póliza y el pago de las primas
- Comunicar el siniestro a la compañía aseguradora
- Solicitar la documentación oportuna a la CCAA de Canaria
- Controlar la peritación por parte de los gabinetes previamente designados
- Coordinación de los agentes intervinientes
- Una vez recabada toda la información necesaria, y finalizadas las labores de peritación deberá de realizarse una información de cierre, que se comunicará a la Administración del Gobierno de Canarias que comunicó la incidencia, así como a la Dirección General de Patrimonio y Contratación.
- Solicitar el pago
- Enviar la liquidación del siniestro a la CCAA de Canaria
- Devolver el finiquito firmado a la compañía aseguradora
- Participar en la comisión de seguimiento

Tareas a desarrollar por la CCAA de Canaria

En relación a la gestión de los siniestros o las reclamaciones:

- Comunicar el siniestro o la reclamación a Marsh
- Aminorar las consecuencias del siniestro.
- Enviar la documentación requerida por Marsh
- Colaborar con el perito designado por la Compañía Aseguradora.
- Colaborar con los letrados designados por la Compañía.
- No negociar unilateralmente indemnizaciones con el perjudicado.
- No aceptar responsabilidades unilateralmente.
- Conformidad por parte de la Dirección General de Patrimonio y Contratación a la información de cierre.
- Recibir el pago.
- Devolver finiquito firmado.

Tareas a desarrollar por la compañía aseguradora

En relación a la gestión de los siniestros o las reclamaciones:

- Abrir el expediente de siniestros.
- Tramitar la documentación
- Enviar perito y en su caso designar defensa jurídica
- Evaluar los daños y establecer reservas
- Emitir pago de la indemnización mediante transferencia bancaria y finiquito
- Recibir el finiquito firmado
- Participar en la comisión de seguimiento.

Tabla resumen de funciones

CCAA de Canaria	MARSH	COMPAÑIA ASEGURADORA
Comunicación preliminar del siniestro / reclamación.	En caso necesario, diálogo con la CCAA de Canaria para determinar causas y mejor modo de comunicación oficial a la compañía aseguradora con el propósito de encauzar adecuadamente su cobertura.	
Comunicación oficial de siniestros / reclamaciones conforme procedimiento anterior (si procede).	Recepción de la notificación y comunicación a la compañía aseguradora y gabinete de peritaciones establecido.	Apertura del expediente y envío de peritos.
	Análisis del siniestro y solicitud de información adicional, personándose “in situ” si procede, en función de la naturaleza e importe del siniestro/reclamación.	
Envío de documentación adicional.	Recepción de documentación y envío a peritos/compañía aseguradora.	Recepción de la documentación.
	Una vez recabada toda la información necesaria, y finalizadas las labores de peritación deberá de realizarse una información de cierre, que se comunicará a la Administración del Gobierno de Canarias que comunicó la incidencia, así como a la Dirección General de Patrimonio y Contratación.	
Conformidad por parte de la Dirección General de Patrimonio y Contratación a la información de cierre.		
	Solicitar pago a la compañía aseguradora mediante transferencia bancaria al número de cuenta que la Dirección General de Patrimonio y Contratación designe.	
		Propuesta de indemnización.
	Aceptación (previa autorización expresa Dirección General de Patrimonio y Contratación de la CCAA de Canaria) Rechazo (discusión/negociación compañía aseguradora).	
		Pago de la indemnización mediante transferencia bancaria.
	Envío de justificante de transferencia y finiquito (a la Dirección General de Patrimonio y contratación de la CCAA de Canaria).	
Recepción de la indemnización.		

2.2. Plazos para la realización del pago según la normativa vigente.

Atendiendo la normativa vigente de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro en relación a los plazos para el pago de las indemnizaciones se establecen los siguientes tiempos de respuestas:

> "…En cualquier supuesto, el asegurador deberá efectuar, dentro de los cuarenta días, a partir de la recepción de la declaración del siniestro, el pago del importe mínimo de lo que el asegurador pueda deber, según las circunstancias por él conocidas. …" Art. 18 de la LCS 50/1980 de 8 de octubre.

2.3. Reuniones Marsh – Compañía aseguradora

Desde Marsh llevaremos la Gestión integral de todos los siniestros (cualquier causa) y/o incidencias planteadas por la CC.AA. Canaria, para conseguir una rápida indemnización (100%) por parte de la compañía aseguradora con quien la CC.AA. Canaria, tiene contratada la póliza de Daños Materiales. Consideramos prioritario establecer una reunión semanal (o las que sean necesarias) de siniestros con dicha compañía, en la que presentaremos un Informe detallado de la Siniestralidad pendiente, con recomendaciones de actuaciones tendentes a aumentar el control de los riesgos y a la disminución del coste total de riesgos, así como agilizar la resolución de las reclamaciones, así como su rápida indemnización.

La primera acción que ejecutaremos será solicitar un pago mínimo a cuenta, a favor de la CC.AA. Canaria, a la compañía aseguradora (art. 18 LCS), así como los intereses de mora imputables (art. 20 LCS).

2.4. Acciones concretas para la gestión de siniestros de Daños Materiales.

En lo que respecta a los siniestros que se encuentren enmarcados dentro de esta categoría, y en la medida de lo posible, convendría que se facilitara la siguiente información y/o documentación:

- En aquellos casos de especial relevancia, Marsh, se personará en el lugar de ocurrencia y realizará cuantas fotografías sean necesarias para ilustrar las proporciones y los daños ocasionados por el siniestro.
- Valoración estimada de los daños, de forma conjunta con el perito designado por la compañía aseguradora
- Igualmente, y tan pronto como sea posible, deberá facilitarse:
  1.- Factura comercial de los objetos siniestrados,
  2.- Facturas de reparación de los daños o facturas de reposición del material dañado.
- Asimismo se deberá:
  1.- Conservar los vestigios del siniestro,
  2.- Adoptar cuantas medidas sean necesarias para minimizar las consecuencias del siniestro.
- Nombramiento de perito por parte Marsh, en todos aquellos siniestros que sea pertinente, es decir grave por su entidad, importe, por su complejidad o por desavenencia con la compañía aseguradora

Robo. Deberá facilitarse:

1.- Denuncia efectuada ante la policía que describa las circunstancias del robo incluyéndose una estimación del importe del mismo y de los daños causados,

2.- Igualmente y tan pronto como sea posible, deberá facilitarse:
   a) Factura comercial de los objetos robados,
   b) Facturas de reparación de los daños,
   c) Facturas de reposición del material robado. A todo ello ayudará Marsh.

Información y documentación necesaria

El asegurado debe de comunicar el siniestro, en un plazo de 7 días desde la ocurrencia del siniestro o de haberlo conocido, remitiendo el parte, donde señalará:

- Día de ocurrencia.
- Dirección concreta donde se ha producido el siniestro.
- Breve relato de los hechos, donde se indicará la posible causa del siniestro (si se conoce), así como el detalle de los daños (si en un principio no se conocen en su totalidad, dicho detalle se puede realizar con posterioridad).
- En el caso que existan reclamaciones de terceros derivadas de un siniestro de daños materiales (ejemplo: rotura conducción de abastecimiento de agua de la CCAA de Canaria, que ocasione daños a un edificio propiedad de terceros), se deben de facilitar los escritos de reclamación de dichos perjudicados reflejando sus datos y daños soportados o reclamados, y su cuantificación.
- Posteriormente, si no se tiene en un principio en poder de la CCAA de Canaria, informe emitido por los técnicos de dicho organismo, donde se refleje si se efectuó una reparación, si fue personal de la CCAA o empresa subcontratada al efecto, si la instalación reparada es propiedad o está bajo dominio de la CCAA de Canaria

Aclaración:

- La mínima información que necesitamos para poder comunicar un siniestro a la compañía de seguros es: la fecha de ocurrencia (día, mes, año), causa, daños y si existen afectados su reseña.
- En los siniestros cuya causa sea el robo o acto vandálico, se debe de formalizar denuncia ante la Policía (si en un principio, no se señalan todos los daños en dicha denuncia, no existe ningún problema en efectuar con posterioridad ampliación de denuncia, ya que la compañía aseguradora la solicitará).
- El asegurado debe de aportar presupuestos de reparación de todos los daños, desglosados por partidas mano de obras y materiales.

Tramitación y Gestión de Siniestros Consorciables.

Por parte de Marsh, dado las condiciones técnicas contratadas en la póliza TRDM, por la CCAA de Canaria, asesorará y ayudará a su personal, a conseguir el abono del 100% de los daños, descontando el importe de la franquicia del 7% del Consorcio de Compensación de Seguros (C.C.S), establecida por Ley del propio organismo.

- Una vez recibamos una comunicación de siniestro, catalogado como Siniestro Consorciable, se

aportará a la CCAA de Canaria (a través del personal que se determine) un Modelo Oficial de Reclamación al Consorcio, que deberá ser cumplimentado y remitido a este Organismo, no más tarde de siete días después de la fecha de ocurrencia del siniestro. Marsh elaborará dicho escrito para que sea formalizado por la CCAA de Canaria.

- Marsh realizará reportaje fotográfico de los daños e instará a conservar los restos y vestigios del siniestro.
- Igualmente, aconsejamos levanten Acta Notarial de todos los daños y desperfectos que se hayan producido.
- Junto con el Modelo Oficial de Reclamación deberán adjuntar fotocopia del recibo de prima de la anualidad en curso, indicando en qué fecha procedieron a su pago. Esta gestión será realizada por Marsh.
- Marsh asesorará y negociará (desde la comunicación del siniestro hasta su completa resolución) -tanto con los peritos como con el C.C.S,- el 100% de la indemnización que corresponda a la CCAA de Canaria

Marsh, informará al Responsable / Supervisor, de los Trabajos y/o a los técnicos que la CCAA de Canaria determine, sobre la evolución de las gestiones (manera inmediata y diaria). En siniestros de especial gravedad y/o consorciables, Marsh, atenderá in situ (cuando sea necesario) a los afectados o reclamantes, para ayudar a gestionar sus reclamaciones ante el consorcio o ante quien corresponda. Puntos de información coordinados con la CCAA de Canaria.

Informe Estadístico de Siniestralidad.

Estadísticas / Informes:

1.- Elaboración de informes periódicos de siniestralidad en función de las necesidades de la CC.AA. Canaria, incluyendo como información necesaria: Asegurado y/o Tomador, Fecha siniestro, causa, lugar ocurrencia, origen del siniestro, estado o situación de siniestros, importe indemnización e importe de reservas constituidas. Se aportarán de forma diaria por la herramienta informática Marsh Live. La CC.AA. Canaria podrá solicitar a Marsh que se incluyan en sus informes, cuantos campos de información considere oportuno y/o necesario.

2.- Análisis de las causas de siniestros y reclamaciones,

3.- Análisis de las variables Frecuencia e Intensidad, tanto en parámetros generales como en el desglose por, consejerías, organismos, entes, empresas, fundaciones, causas, etc.,

4.- Evaluación de la siniestralidad histórica:

   a) Evaluación Anual,

   b) Siniestralidad media,

   c) Elaboración de informes sobre siniestros y reclamaciones específicas cuando así se requiera.

Se presentará a la Dirección General de Patrimonio un informe, dentro de los 10 primeros días de cada mes, con los datos referentes a los siniestros declarados, cerrados y pendientes del periodo en cuestión, así como cualquier modificación en los mismo con detalle de costes de los suplementos de altas y bajas en la póliza de Daños Materiales contratada por la CCAA Canaria.

3

Tramitación de siniestros pendientes o problemáticos

Para la tramitación de siniestros pendientes o problemáticos, se desarrollara siguiendo el protocolo planteado en este documento para los siniestros generales, y adicionalmente:

- Se mantendrán reuniones periódicas con las distintas consejerías, organismos autónomos, entidades, etc., de la CCAA Canaria, para resolver las dudas que puedan surgir y analizar regularmente la siniestralidad declarada. Reuniones semanales con el supervisor de los trabajos y las personas designadas por la CCAA Canaria que se encarguen de la gestión centralizada de los expedientes.
- Se realizara formación específica en materia de seguros que contribuya a prevenir y a garantizar una correcta gestión integral de los siniestros y un mayor conocimiento de las condiciones técnicas de las pólizas. El cronograma y contenido de la formación será coordinada con el Responsable / Supervisor de los Trabajos, para toda la CC.AA. Canaria.
- Se prestará el servicio de:
    - Asesoramiento y gestión de Siniestros Bajo Franquicia,
    - Peritaciones de siniestros bajo franquicia,
    - Programa de verificación de riesgos y valoración de inmuebles, visita de inspección de riesgos
    - Recobro de gastos al patrimonio de la CCAA Canaria
    - Asesoramiento jurídico ante conflictos y asistencia jurídica a recursos en materia de contratación pública
    - Programa de control de proveedores.

4

Obligaciones Según la Legislación Aplicable

- Según el art. 16 de la Ley de Contrato de Seguro, Ley 50/198, de 8 de octubre, modificada por las Leyes 21/1990, de 19 de diciembre, y 30/1995, de 8 de noviembre, "el tomador del seguro o el asegurado o el beneficiario deberán comunicar al asegurador el acaecimiento del siniestro dentro del plazo máximo de siete días de haberlo conocido, salvo que se haya fijado en la póliza un plazo más amplio. En caso de incumplimiento, el asegurador podrá reclamar los daños y perjuicios causados por la falta de declaración. Este efecto no se producirá si se prueba que el asegurador ha tenido conocimiento del siniestro por otro medio. El tomador del seguro o el asegurado deberá, además, dar al asegurador toda clase de informaciones sobre las circunstancias y consecuencias del siniestro. En caso de violación de este deber, la pérdida del derecho a la indemnización sólo se producirá en el supuesto de que hubiese concurrido dolo o culpa grave".

- Art. 38 la Ley de Contrato de Seguro, Ley 50/198, de 8 de octubre, modificada por las Leyes 21/1990, de 19 de diciembre, y 30/1995, de 8 de noviembre: "Una vez producido el siniestro, y en el plazo de cinco días, a partir de la notificación prevista en el art. 16, el asegurado o el tomador deberán comunicar por escrito al asegurador la relación de los objetos existentes al tiempo del siniestro, la de los salvados y la estimación de los daños (siniestro daños materiales).

- La compañía/s aseguradora/s, no tienen la obligación de facilitar informes periciales, ni documentación original, por lo que si aporta dicha documentación, en primer lugar nunca será original y en segundo lugar efectuarán esta acción por deferencia tanto al asegurado como a Marsh.

- En los siniestros de responsabilidad civil, el lesionado-perjudicado, debe de aportar la documentación mencionada en la sección correspondiente al asegurado, siniestros de responsabilidad civil, apartado aclaraciones, párrafo 4º. Posteriormente la compañía aseguradora determinará la necesidad de designar un gabinete médico que efectúe el seguimiento y/o control de la evolución del lesionado. Esto no impide que por la gravedad o circunstancias de las lesiones la compañía determine designar un gabinete médico, sin que el perjudicado presente la documentación preceptiva,

- La existencia de nuevas tecnologías, como el correo electrónico, facilitan la agilidad en la resolución de los expedientes, por lo que, en este caso, la/s compañías aseguradoras, nos informa de la evolución y/o necesidad de documentación o de la resolución - propuesta de indemnización por esta vía, por lo que se debe de aceptar toda información que nos llegue por este canal, eliminando formalismos innecesarios que lo único que nos llevan es a retrasar la resolución de los expedientes con el correspondiente perjuicio para todas las partes intervinientes: asegurado, perjudicado, compañía aseguradora y mediador).

5

Comisión de Seguimiento y Control de Siniestros

Se constituirá una Comisión de Seguimiento y control, siempre y cuando no retrase o perjudique la gestión diaria de la CCAA de Canaria y así sea solicitada por la misma, con el objeto de establecer un sistema de información y coordinación que permita conocer en todo momento la situación actualizada tanto en la gestión de Pólizas, como en la gestión de Siniestros.

La comisión de Seguimiento y Control, tendrá las siguientes funciones específicas:

- Analizar el estado de los contratos de seguro suscritos y las incidencias que de la gestión de los mismos se deriven.
- Determinar el estado de los siniestros y las reclamaciones.
- Examinar las cuantías indemnizatorias y las reservas.
- Seguimiento e investigación de los siniestros y reclamaciones declaradas.
- Análisis de supuestos de cierre y transacción de siniestros.
- Control y prevención de la siniestralidad mediante recomendaciones y formaciones divulgativas.
- Verificar los sistemas de comunicación entre las partes.
- Análisis de tiempos de respuesta y calidad en el servicio.
- Reajuste y chequeo de procesos.
- Cualquier otra que resulte de interés para el buen funcionamiento del contrato.

ANEXOS

PROTOCOLO DE ACTUACION EN CASO DE SINIESTROS DE DAÑOS MATERIALES

DATOS PARA LA COMUNICACIÓN DE SINIESTROS ONLINE:

https://live.marsh.es/live/

mediante usuario y contraseña

DATOS DE CONTACTO PARA CONSULTAS:

Oficina en Santa Cruz de Tenerife:
Tel. 922 241 273 fax. 922 242 622

Oficina en Las Palmas de Gran Canaria
Tel. 928 401 742 fax. 928 401 742

Oficina Madrid
Tel. 91 514 43 29 - 91 456 85 03 Fax:91 344 93 98

PERSONAS DE CONTACTO Y CORREO ELECTRÓNICO:

Jose Bello
Email. Jose.Bello@marsh.com

Lidia del Río Ávila
Email. Lidia.delrioavila@marsh.com

INFORMACION – DOCUMENTACION MINIMA REQUERIDA:

Se deberá comunicar el siniestro, un plazo de 7 días desde la ocurrencia del siniestro o haberlo conocido, con la siguiente información mínima:

- Fecha de ocurrencia (día, mes, año)
- Causa
- Daños
- Breve relato de los hechos.
- En caso de robo o acto vandálico, se debe formalizar denuncia ante la policía.

PARTE DE DAÑOS MATERIALES

MARSH

N/Ref.:

Asegurador:

Fecha del Siniestro: Hora:

Lugar:

DESCRIPCIÓN DEL SINIESTRO

Circunstancia que han originado directamente los hechos (instalaciones, mantenimiento deficiente, desgaste por uso, defecto del fabricante, etc):

Coste aproximado de los daños:

DOCUMENTACIÓN QUE SE ACOMPAÑA

Denuncia (en caso de robo):

Fotos: Facturas:

Presupuesto: Otros:

¿Testigos? ☐ SI ☐ NO

Los hechos fueron constatados por

FECHA Y FIRMA