PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA SINIESTROS DE FLOTAS WILLIS / CAC / CIA ASEGURADORA

Fase I: **Flujo de comunicaciones. Ocurrencia. Apertura**

1. Ocurrencia del incidente → Comunidad Autónoma Canaria / Consejerías → Will View (aplicación informática de Willis):

    a. Datos del siniestro CAC → Will View:
        i. Hechos – versión del accidente
        ii. Fecha de ocurrencia
        iii. Lugar
        iv. Matrícula de nuestro vehículo / Matrícula del vehículo contrario
        v. Datos de los conductores, nombre, direcciones, teléfonos,…
        vi. Documentos que acrediten la culpabilidad: Declaración Amistosa de Accidente (DEA), testigos, atestado judicial,….
        vii. Datos de lesionados si existieran (tanto en siniestros de culpa asegurado como de culpa contrario)

    Objetivo: disponer de la mayor información posible del siniestro

    b. Willis → Recibida y valorada la información, Willis solicitará a la Dirección General de Patrimonio de la CAC de forma inmediata la información complementaria para la tramitación del expediente y la toma de decisiones, en particular:
        i. Hechos que determinen la Valoración de la culpabilidad
        ii. Necesidad de pruebas adicionales: testigos, declaraciones firmadas,….
        iii. Detección de siniestros fraudulentos
        iv. Versiones contradictorias
        v. Inexistencia de siniestro

    Objetivo: asumir la culpabilidad sólo en los casos que así sea.

2. Willis → Comunicación a Cia de seguros: apertura de parte en la aplicación informática de la cia aseguradora y en WillView, herramienta on-line con la que la CAC tendrá acceso a la información del estado del siniestro y las acciones realizadas (trámites pendientes, siniestros cerrados, valoraciones,….) →Comunicación a la Dirección General de Patrimonio de la CAC de la Referencia del expediente para posterior control (en el día o al día siguiente hábil). Resumen de actuaciones a realizar más significativas:

    a. Siniestros Culpa Contrario
        i. Willis → reclama a aseguradora contraria (máximo 7 dias)→ aceptación contraria → peritación y reparación de nuestro daño → pago a taller / asegurado
        ii. Se contrasta la pericia con la factura final a abonar
        iii. Control de nuestros lesionados si los hubiere
        iv. En caso de no aceptación de la cia contraria, defensa de la inocencia de la CAC con las pruebas previamente solicitadas: fotos, testigos, atestado policial,….
        v. Seguimiento del trámite judicial hasta demanda
        vi. Control del recobro de daños materiales (módulo)
        vii. Reclamaciones de paralizaciones si procede

    b. Siniestros Culpa Asegurado
        i. Willis → no aceptación hasta reclamación cia contraria
        ii. Verificación de los hechos y de la culpabilidad con la CAC
        iii. En caso de aceptación de la culpabilidad, control de los pagos a cia contraria.

iv. Control exhaustivo de los lesionados (tanto si son ocupantes de nuestro vehículo como si son lesionados del vehículo contrario).

v. En caso de no culpabilidad, defensa de la inocencia de la CAC con las pruebas previamente solicitadas.
vi. Seguimiento de la incidencia en los judiciales.

c. Siniestros Consorciables

i. Prestaremos especial atención a los siniestros culpa consorcio, dónde reclamaremos el atestado o declaración firmada por ambos conductores y pericia del vehículo, documentación sin la cual el CCS no apertura el expediente.
ii. Enviaremos la documentación al CCS para apertura del expediente, comunicando a la Dirección General de la CAC la referencia del mismo.
iii. Dado que el CCS no tiene plazos de respuesta, Willis reclamará con periodicidad mensual el estado de los expedientes hasta resolución final, informando mensualmente a la Dirección General de Patrimonio de la CAC de la situación.
iv. En los siniestros culpa asegurado frente al CCS, esperaremos a la reclamación de éste antes de asumir consecuencia alguna.

d. Gestión de otro tipo de reclamaciones: colisiones múltiples, daños sin colisión directa, Willis asesorará a la CAC de todas las incidencias de inmediato una vez reciba la comunicación del siniestro, aperturando los expedientes en WillView.

Fase II: **Seguimiento e información a lo largo de la Gestión de la Flota.**

1. Willis → Información a la Dirección General de Patrimonio de la CAC en los 10 primeros dias de cada mes, sin perjucio de actualizar la información a requerimiento de la DG de la CAC en cualquier momento y en todo caso permanente en la aplicación WillView:

a. Inexistencias de siniestro en reclamaciones culpa contrario. Motivos del rehúse
b. Fraude en cualquier tipo de incidencia, tanto culpa asegurado como culpa contrario
c. Aceptaciones de siniestros culpa contrario
d. Reclamaciones a cias contrarias y al Consorcio de Compensación de Seguros
e. Valoraciones de lesionados
f. Liquidación de daños materiales y de lesiones
g. Número de incidencias cerradas (liquidaciones) y abiertas (pendientes)
h. Altas y bajas producidas a lo largo del período de seguro y sus costes

2. Willis →Reuniones presenciales de seguimiento y coordinación con la periodicidad pactada (recomendable mensual) entre los técnicos y responsables de la Dirección General de Patrimonio de la CAC y Willis.
Objetivo: transparencia en la Gestión.

3. Seguimiento de siniestros pendientes y problemáticos. Willis informará puntualmente a la Dirección General de Patrimonio de la CAC de:

a. Todo siniestro que genere indicios de fraude por dudar de la existencia del mismo o de las consecuencias económicas a la vista de los daños: en estos casos Willis recabará todo tipo de pruebas que demuestren el fraude (atestados, testigos, peritaciones,….) y comunicará a la parte contraria el rehúse del incidente evitando incrementar la siniestralidad de la Póliza flota de la CAC.

b. Todo siniestro cuya culpa sea dudosa y pueda generar versiones contradictorias, defendiendo Willis la versión más adecuada a los intereses de la CAC en base a las declaraciones del conductor, testigos, normas de circulación,…
c. Todo siniestro donde se produzcan lesiones graves
    i. En los siniestros culpa asegurado se realizará seguimiento puntual de las lesiones de los ocupantes y de los gastos derivados del accidente de nuestro conductor.
    ii. En los siniestros culpa contrario seguiremos el estado de nuestros lesionados hasta su curación / alta en la compañía y valoraremos la posible reclamación judicial en caso de discrepancias con la compañía contraria.
d. Todo siniestro cuyo plazo de tramitación exceda del plazo razonable de liquidación (en particular, en los siniestros abiertos en el momento de comenzar Willis la gestión de la flota).

Fase III: **Liquidación y cierre. Comunicaciones**

Willis → Dirección General de Patrimonio de la CAC:

a. Cierre del expediente (al día siguiente hábil)
b. Resultado económico del mismo: valoración de los daños personales y materiales (una vez contrastados con la cia)
c. Comunicaciones judiciales (en coordinación con el dpto.. jurídico de la aseguradora)

Fase IV: **Estadísticas**

Willis → Dirección General de Patrimonio de la CAC: informes estadísticos elaborados con la periodicidad que se estime necesaria (recomendable mensual), permanente en la aplicación WillView:

a. Por tipo de Garantía afectada (ACC, RCO, AV, RE,…..)
b. Por tipo de Daño (material, corporal)
c. Por culpabilidad (propia, de terceros)
d. Por situación del expediente (abierto, cerrado, en fase judicial,….)
e. Por importes de reservados
f. Por importes indemnizados
g. Por fechas, lugares, matrículas, códigos de conductores,….
h. Por dependencias (Consejerías)
i. …….(por cualquier dato que la Dirección General de Patrimonio pueda indentificar y pueda ser introducido en la aplicación y listado).