

COLEGIO DE VETERINARIOS DE MADRID / KALIBO

PROTOCOLO DE ACTUACION EN SINIESTROS

Principios Generales:

a. Estructura

Kalibo dispone de un Departamento dedicado única y exclusivamente a la gestión del siniestro. Este equipo está compuesto por cuatro profesionales con una dilatada trayectoria en la gestión de siniestros y con amplísima experiencia en este ámbito.

La trayectoria de Kalibo en la última década ha hecho que una parte de nuestro Departamento de Siniestros se haya especializado en la gestión de siniestros de Empresa, con una muy especial incidencia en el siniestro de Responsabilidad Civil. En ese mismo ámbito, el departamento cuenta con el apoyo constante de la Dirección Técnica de la Correduría.

b. Disponibilidad

El servicio está organizado de tal forma que pueda prestarse servicio ininterrumpido de lunes a viernes de 9 a 19 horas.

Los gestores de siniestros cuentan con los medios y la capacidad para contactar en cualquier momento con los servicios de Asesoría Jurídica, de Asistencia o para la concertación de servicios periciales.

c. Tiempo de respuesta

La inmediatez en el tiempo de respuesta es uno de los principales objetivos de nuestro departamento de siniestros.

Los siniestros quedan registrados en nuestro sistema informático y comunicados a las respectivas aseguradoras en el mismo día en que Kalibo recibe la comunicación. El plazo de registro no debe superar en ningún caso las cuatro horas.

En todos los casos, el declarante recibirá una comunicación a modo de acuse de recibo en la que constará la referencia asignada por Kalibo al siniestro.

DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO/S DE LIQUIDACION DE LOS SINIESTROS

La finalidad y objetivo fundamental del Servicio de Gestión de Siniestros de KALIBO es el de facilitar, simplificar y controlar la comunicación, tramitación y resolución de los siniestros, con el fin de dar un servicio ágil y eficaz al Colegio.

Una vez que KALIBO tenga conocimiento de la incidencia asesorará del modo más adecuado sobre los pasos a seguir hasta su terminación.

Criterios generales:

a) recepción de los comunicados de los siniestros que se efectúen desde el Colegio o por parte de cualquiera de las personas aseguradas y comunicación inmediata a la entidad aseguradora. A partir de ese momento, el siniestro queda también registrado en nuestro propio sistema y es objeto de **vigilancia y control** por parte del profesional designado.

b) Kalibo se encargará de obtener toda la información que sea necesaria, tanto por parte de los siniestrados como por parte de la entidad aseguradora. Asimismo, Kalibo mantendrá contacto, en todos aquellos asuntos en que dicho contacto se estime adecuado, con posibles **perjudicados** en siniestros que pudieran ser cubiertos por póliza de Responsabilidad Civil.

c) Kalibo lleva a cabo el control del expediente de siniestro y cuidará que los pagos se efectúen con puntualidad. En todos aquellos casos en los que el siniestro no finalice con una indemnización económica, Kalibo llevará a cabo todas las tareas de asesoramiento necesarias y, en su caso, **defenderá los intereses** del colegiado frente a la aseguradora.

d) La siguiente información será introducida y mantenida actualizada:

- nº de referencia del siniestro abierto por la entidad aseguradora, así como número dentro del programa de la correduría y, en su caso, referencia que le otorgue el Colegio, de tal forma que cualquier caso pueda ser fácilmente identificado por cualquiera de las partes.

- persona encargada de la tramitación de los siniestros, con independencia de que exista un **responsable en materia de siniestros (José Ramón Porroche)**.

- el estado de la tramitación y gestiones realizadas se mantendrá de forma instantánea ante cualquier novedad que afecte al siniestro. Sin perjuicio de ello se llevarán a cabo controles y revisiones periódicas para cada asunto.

Responsabilidad Civil

Circunstancias a comunicar por parte del Colegio o del asegurado:

a) cualquier reclamación contra el asegurado por responsabilidad civil.

b) la notificación por parte de cualquier persona de su intención de reclamarle al asegurado por responsabilidad civil.

c) cualquier conducta o circunstancia que probablemente pueda dar lugar a una reclamación por responsabilidad civil.

KALIBO realizará todo el asesoramiento técnico en la comunicación de siniestros.

Conocimiento de Incidencias

Las reclamaciones podrán ser conocidas por el Colegio o los asegurados por varias vías:

- Detección Interna: cualquier incidencia que razonablemente pueda dar lugar a una reclamación posterior.

- Reclamación Verbal: cuando el perjudicado o persona relacionada dirige

verbalmente su reclamación a cualquier persona asegurada.

- Carta Manuscrita del Perjudicado / Reclamante.

- Comunicación / Reclamación Judicial: el asegurado recibe una comunicación o reclamación judicial: citación, oficio, denuncia, demanda, etc.

- Libro de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.

Comunicación de la Reclamación

La comunicación recogerá todos los aspectos esenciales del incidente que permitan la mejor toma de decisiones en relación al caso.

Se podrán anexar los informes o documentos que se consideren apropiados para el esclarecimiento de lo sucedido.

Al Parte de Reclamación se anexarán todos los documentos relacionados con el incidente/reclamación: escrito de reclamación, documentación judicial, informes, facturas, presupuestos, etc.

Confidencialidad

Durante todo el procedimiento se debe garantizar la más estricta y absoluta confidencialidad, en aplicación de lo dispuesto en la legislación vigente.

Procedimiento de gestión:

1- Apertura del Expediente de Siniestro

- Recepción de comunicación de siniestro, parte de reclamación y/o documentación adjunta.
- Toma de datos.
- Estudio previo de la causa del siniestro y determinación inicial de responsabilidades.
- Creación de un nuevo expediente de siniestro, a partir de la declaración del mismo por parte del asegurado.

2- Registro

- Registro del expediente en el sistema informático y asignación de un número de expediente, único e irrepetible, que lo identifique y facilite su búsqueda para la administración y seguimiento así como la de toda la documentación relativa al caso.

3- Identificación General del Siniestro con la Póliza

- Análisis exhaustivo y comprobación de que los hechos referidos en la comunicación del siniestro están amparados por las garantías y coberturas que otorgan las pólizas. Estudio de la reclamación, contrastándola con los términos y condiciones de la póliza. Estudio de las acciones a tomar en caso de que no exista cobertura buscando alternativas de resarcimiento y planteando modificaciones de las pólizas en su caso.

4- Comunicación del Siniestro a los Aseguradores

- Comunicación a la Entidad Aseguradora de la ocurrencia del siniestro inmediatamente intentando respetar el plazo legal 7 días.
- Kalibo asesorará respecto de la forma más conveniente de presentar la comunicación del siniestro y de preparar la documentación que soporte la reclamación al Asegurador.
- Se acusará recibo de que la reclamación ha sido dirigida a la compañía de seguros.

5. Peritación – Valoración de los Daños

- KALIBO solicitará cuando proceda la valoración de los daños (incidencias de responsabilidad), colaborando técnicamente y defendiendo los intereses del asegurado en aquellos supuestos en los que precise nuestra intervención.

6. Gestión técnico-aseguradora

- Análisis de causas y circunstancias
- Colaboración con la compañía en cuanto a la evaluación de la reclamación, incluyendo el análisis de posibles responsabilidades y su encaje en las coberturas de la póliza.
- Intervención en las valoraciones de daño personal, cuando ello sea preciso.
- Negociación y gestión de indemnizaciones a los perjudicados

7. Mantenimiento de información a Asegurado y Asegurador

Toda documentación que se solicite o sea remitida a KALIBO, será previamente analizada y estudiada detalladamente tratando de restringirla a la estrictamente necesaria, orientarla según las circunstancias de cada caso y canalizarla por las vías más rápidas a quien deba recibirla y utilizando los modelos estandarizados por KALIBO en sus normas internas de calidad.

Igualmente, KALIBO mantendrá archivos físicos e informáticos completos de la información relativa a cada siniestro a disposición de las partes, así como datos comprensivos de toda la siniestralidad de cada uno de sus clientes.

8- Revisión de Siniestros

- Revisiones periódicas tendentes a evitar retrasos no justificados
- Contacto con las aseguradoras para evitar situaciones de pasividad en la gestión
- Controles sobre el histórico de siniestralidad de las compañías para garantizar su actualización
- Revisión de las reservas de siniestros, fundamentalmente en siniestros inactivos, con el fin de garantizar su "limpieza" y favorecer un resultado ajustado de la rentabilidad de los contratos.

Vida y Accidentes

Kalibo actuará como receptora de cualquier declaración de siniestro correspondiente a los ramos de Vida y Accidentes que, en la medida de lo posible,

serán comunicados por el Colegio en el plazo de 7 días que señala la ley desde el momento de ocurrencia de la prestación que activa la cobertura de la póliza.

Por parte de Kalibo se procederá a un análisis previo de la declaración, sugiriendo al Colegio cualquier modificación de la misma que pudiera resultarle beneficiosa y estudiando, al mismo tiempo, el encaje de los hechos comunicados en las coberturas de la póliza.

Todos estos trámites se llevarán de forma inmediata a la recepción de la oportuna declaración para a continuación, dar traslado de la misma a la Aseguradora.

Kalibo asesorará al Colegio en todos los trámites necesarios para una rápida indemnización conforme a las coberturas de la póliza, fundamentalmente en todo lo que hace referencia a la obtención de la documentación necesaria en función de cada situación (fallecimiento, invalidez, ...)

Tan pronto como se complete la aportación de la documentación requerida por la compañía aseguradora, Kalibo controlará la puntualidad en el pago, impidiendo los retrasos injustificados que, en ocasiones, se producen en este tipo de asuntos.

En los casos en los que, excepcionalmente, se reciba un rehúse por parte de la aseguradora, Kalibo analizará en profundidad los motivos que fundamentan el mismo para, en función de cada situación, asesorar al Colegio en la defensa de sus intereses o dar las oportunas explicaciones cuando, en nuestra opinión, tal rehúse esté justificado.

TIEMPOS DE RESPUESTA Y MODO DE COMUNICACIÓN PARA LA ATENCION DE LOS SINIESTROS

<i>Acción</i>	<i>Tiempo de respuesta</i>
Registro de Siniestro en compañía	Inmediato. Máximo 6 horas.
Comunicación referencia	Inmediato. Máximo 6 horas
Consultas siniestros	Online
Intervención letrada de urgencia	Inmediata

Modos de comunicación:

Teléfono: de 9 a 19 horas, ininterrumpido de lunes a viernes.

Correo electrónico: joseramon.porroche@kalibo.com