



PROTOCOL GESTIÓ DE SINISTRES DE RESPONSABILITAT CIVIL

ASSEGURAT

Maig, 2022



INDEX DE CONTINGUTS

1. OBJECTE I CONSIDERACIONS GENERALS	3
1.1 Objecte	3
1.2 Consideracions generals	3
2. ACTUACIÓ EN CAS DE SINISTRE	4
2.1 Notificació del sinistre	4
2.2 Documentació/Informació/Peritaje (en el seu cas)	5
2.3 Finalització del sinistre	6
3. ACTUACIÓ EN CAS DE SINISTRE	6
4. PLANTILLA DE COMUNICACIÓ DE SINISTRES PER EMAIL	7

1. OBJECTE I CONSIDERACIONS GENERALS

1.1. Objecte

L'objecte del present protocol de gestió és establir unes pautes i criteris mínims que siguin d'utilitat a l'assegurat per a garantir la correcta gestió dels sinistres.

Aquests protocols són orientatius respecte dels procediments a seguir en la tramitació de sinistres, però en cap cas substitueixen, reemplacen o limiten les obligacions de l'assegurat que són les que dimanen del contingut de les pòlisses subscrites i la legislació aplicable.

L'objectiu d'Aon en el seu servei de gestió de sinistres és aportar un valor diferencial en cada fase del procediment de tramitació, partint del previ anàlisi del contracte d'assegurança i de la documentació i circumstàncies que es van succeint durant la vida del sinistre.

1.2. Consideracions generals

- La comunicació dels sinistres s'haurà de realitzar tan aviat es tingui coneixement de la seva existència, i en tot cas, en un termini màxim de 7 dies d'haver-lo conegut, tenint sempre en compte la definició de sinistre i/o reclamació recollida en pòlissa subscrita, a risc que l'asseguradora reclami els danys i perjudicis derivats de la falta de comunicació i fins i tot al·legar que hagués prescrit el dret si hagués transcorregut el termini establert en pòlissa i Llei de contracte d'assegurança (veure articles 16 i 23) així com la seva possible falta de cobertura d'acord amb l'àmbit temporal definit en la pòlissa.
- L'assegurat ha de salvaguardar les accions enfront de qualsevol possible tercer responsable en tant que l'assegurador no aboni el sinistre i se subrogui en el seu dret, podent veure's en el seu cas en l'obligació de respondre dels perjudicis derivats de la prescripció o caducitat d'aquestes accions, que poden donar lloc, des d'una minoració de la indemnització fins a la denegació de la mateixa en els casos més greus (veure article 43 LCS).
- En cap cas s'ha d'assumir la responsabilitat, ni de manera tàcita, ni expressa, i consegüentment no cal realitzar cap pagament sense el permís exprés de l'asseguradora.
- No s'ha d'abonar amistosament cap assumpte que es prevegi superior a la franquícia sense el previ consentiment de la Companyia d'Assegurances (en les reclamacions que es tanquin directament per l'assegurat per trobar-se baix franquícia resulta important la signatura de la corresponent quitança de renúncia per a evitar possibles reclamacions posteriors, sobretot en assumptes derivats de lesions).
- Qualsevol escrit de reclamació/sol·licitud d'informació que es rebí d'un tercer, s'ha de remetre a l'asseguradora amb còpia a Aon.

2. ACTUACIÓ EN CAS DE SINISTRE

2.1. Notificació del sinistre

La Comunicació del sinistre és el moment en el qual la pòlissa desplega el seu abast sent molt important procedir amb la mateixa dins del termini i en la forma escaient.

Per això, d'acord amb les definicions de sinistre i / o reclamació recollides en la pòlissa contractada, qualsevol incident o presumpció que s'hagi causat o s'hagi pogut causar un mal a un tercer, haurà

de ser comunicat com més aviat millor tenint en compte que, segons el que s'estableix per la llei, la notificació a la Companyia d'Assegurances haurà de realitzar-se en un termini màxim de 7 dies des del moment que es coneix la possibilitat de sinistre.

Complementàriament de l'anterior, cas de rebre's una reclamació expressa, ja sigui per la recepció d'un escrit del supòsit perjudicat o una demanda s'ha de procedir immediatament a la seva comunicació a l'asseguradora.

Tot sinistre susceptible de superar la franquícia contractada en pòlissa haurà de ser comunicat davant el dubte.

- Ocorregut un sinistre, ha de comunicar-se com més aviat millor per email a la bústia d'obertures del Departament de sinistres de Aon : aperturas.colegios@aon.es

Nota important: aquesta adreça de correu només es troba validada a l'efecte de aperturar expedients, la resta de correus de gestió s'hauran de dirigir al tramitador de l'expedient conforme es recull en els següents punts.

- En l'assumpte s'indicarà expressament que es tracta d'una comunicació de nou sinistre i **s'adjuntarà degudament emplenada la plantilla** que figura en l'apartat 5 del present document, que conté les dades bàsiques per a la gestió del sinistre. És imprescindible per a poder procedir a l'obertura, emplenar tots els punts que es recullen en la plantilla amb el major detall possible per a poder procedir a la correcta obertura, detallant i adjuntant tota la documentació que s'acompanyi a la plantilla.

La plantilla en Excel adjunta al present protocol, recull 3 pestanyes d'obligat compliment per part de l'assegurador per a la correcta obertura del sinistre: en la primera pestanya s'haurà d'emplenar amb les dades que en la mateixa se sol·liciten relatius a l'assegurador, reclamant i sinistre que pretén declarar, la segona pestanya és la informació relativa a la LOPD, al tractament donat per Aon a la informació i / o documentació facilitada per l'assegurador, i la tercera pestanya s'indica la documentació necessària per a l'obertura, podent aportar documentació addicional que haurà d'indicar l'assegurador el seu contingut.

- Aon comunicarà 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.
- L'asseguradora procedirà a l'obertura del seu expedient, i en funció de l'import dels danys i de les característiques del sinistre podran sol·licitar la intervenció del perit i/o lletrat..

2.2. Documentació/Informació/Peritage (en el seu cas)

És important que el gestor de Aon es trobi sempre en còpia dels correus que l'assegurador creui amb l'asseguradora o amb els seus col·laboradors externs (advocats, perits...) cas que aquestes comunicacions es produeixin directament amb aquests interlocutors.

Atesa la naturalesa del sinistre es precisarà d'una determinada documentació per a la gestió d'aquest, que l'assegurador haurà de facilitar a fi que l'asseguradora pugui prendre una decisió respecte de la cobertura, responsabilitat de l'assegurador i valoració de danys.

Igualment es col·laborarà amb l'assegurat per a agilitar la seva obtenció perquè en els casos en què existeixi responsabilitat, l'asseguradora pugui liquidar amistosament als perjudicats les quantitats que corresponguin evitant d'aquesta manera un procediment judicial.

En els casos en què es consideri que pugui no existir responsabilitat imputable a l'assegurat es realitzessin tots els esforços d'acreditació documental i recollida d'antecedents que permeti que tot el procés pericial i documental es completi satisfactòriament en el menor termini possible i permeti una futura de defensa de l'eventual demanda que es pogués rebre.

2.3. Finalització del sinistre

Aon realitza en tot moment un seguiment de la documentació que es requereixi aportar per l'assegurat durant la gestió del sinistre fins a la seva finalització.

Tractant-se de sinistres de responsabilitat civil, pot formar part de la pràctica habitual de gestió, particularment per al tancament d'acords, que existeixi una interlocució directa de l'asseguradora amb el perjudicat, sense perjudici de la qual cosa s'actualitzarà periòdicament amb l'asseguradora la situació de les seves negociacions per al millor control de l'assegurat.

En aquest cas, es prestarà el suport oportú de cara a la signatura de les corresponents quitances, agilitant el més possible la resolució de l'expedient.

El seguiment del sinistre no finalitza fins a l'arxiu definitiu de l'expedient per pagament al perjudicat, sentència ferma o qualsevol altra circumstància que ho pugui motivar, com a prescripció de l'acció, assumpció de la responsabilitat per un tercer etc.

En els casos que l'asseguradora rebutgi la cobertura del sinistre, els gestors de sinistres de Aon valoraran en cada cas la resposta de l'Asseguradora i discutirà amb ella els termes del rebuig en cas de discrepància, a fi d'optimitzar les possibilitats d'una solució amistosa, comptant per a això amb la valoració que del supòsit faci, en el seu cas, l'Assegurat.

3. SINISTRES JUDICIALITZATS

Si bé la judicialització és consubstancial a la responsabilitat civil, no és desitjable per a cap assegurat, de manera que des de Aon treballarem amb tots els intervinents per a reduir els ràtios de judicialidad i que quan no sigui possible els procediments s'afrontin amb les majors garanties.

En tots els assumptes judicials és molt important la immediatesa de les actuacions de manera que qualsevol demanda o citació judicial que es rebi relacionat amb un sinistre en curs o de nova comunicació s'haurà de posar immediatament en coneixement de l'asseguradora amb còpia al gestor de l'expedient de Aon.

L'Art. 74 de la LCS estableix que, excepte pacte en contra, l'assegurador assumirà la direcció jurídica enfront de la reclamació del perjudicat, sent del seu compte les despeses de defensa que s'originin. L'assegurat haurà de prestar la col·laboració necessària amb vista a la direcció jurídica assumida per l'assegurador.

Si bé la judicialització és consubstancial a la responsabilitat civil, no és desitjable per a cap assegurat, de manera que des de Aon treballarem amb tots els intervinents per a reduir els ràtios de judicialidad i que quan no sigui possible els procediments s'afrontin amb les majors garanties.

En tots els assumptes judicials és molt important la immediatesa de les actuacions de manera que qualsevol demanda o citació judicial que es rebi relacionat amb un sinistre en curs o de nova comunicació s'haurà de posar immediatament en coneixement de l'asseguradora amb còpia al gestor de l'expedient de Aon.

L'Art. 74 de la LCS estableix que, excepte pacte en contra, l'assegurador assumirà la direcció jurídica enfront de la reclamació del perjudicat, sent del seu compte les despeses de defensa que s'originin. L'assegurat haurà de prestar la col·laboració necessària amb vista a la direcció jurídica assumida per l'assegurador.

Quan excepcionalment, prèvia autorització de l'asseguradora, i perquè els termes de la pòlissa així ho permetin, sigui el propi assegurat qui porti el seu defensa, haurà de mantenir puntualment informat a l'assegurador respecte als tràmits processals rellevants, requerint consentiment previ de l'asseguradora quant a possibles acords i remetent-li la sentència tan aviat li sigui notificada a fi de que pugui valorar el seu recurs en temps.

Tot l'anterior sense perjudici de l'especial tractament que pugui atorgar la pòlissa en els procediments penals i els drets de l'assegurat a la seva pròpia defensa.

Conforme el que s'ha dit anteriorment, atès que la defensa jurídica forma part de les cobertures previstes en pòlissa, l'Asseguradora procedirà a la designació de Lletrat i Procurador que assumeixin aquesta defensa i representació de l'Assegurat respectivament.

No obstant això, l'Assegurat haurà d'adoptar per la seva part totes les mesures necessàries per a evitar situacions de rebel·lia processal o qualsevol altra situació que pugui perjudicar els seus interessos amb independència del trasllat a l'Asseguradora.

4. PLANTILLA DE COMUNICACIÓ DE SINISTRES PER EMAIL

Plantilla de comunicació de sinistre de Responsabilitat Civil

(omplir espais en blanc per a cada sinistre, l'ombreig blau seria comú a tots ells)