

IGREA (Iniciativa gerentes de Riesgos Españoles Asociados)

A/Atn. Daniel San Millan

C/Rios Rosas, 44 A-6ª

28003 - Madrid

En Madrid, a 20 de Junio de 2018

Estimado Daniel,

El Equipo de Siniestros que integramos RSA España, en todas sus líneas de Negocio, está formado por verdaderos profesionales de la tramitación con amplísima experiencia en el Mercado de Seguros español, y además estamos plenamente comprometidos con el servicio de calidad que ofrecemos a nuestros Clientes (Brokers y Asegurados). Así lo certifican los resultados de los NPS (Net Promoter Score) que solicitan y circulan los principales Brokers (WAM), y que por supuesto están a vuestra disposición para consulta.

Por lo tanto, es voluntad de RSA España, adquirir los compromisos manifestados en vuestra Nota sobre el "PROCESO DE GESTIÓN DE SINIESTROS: NO MAS ALLÁ DE UNA DISCREPANCIA RAZONABLE" fechada el 26 de Octubre pasado en Pamplona, para todos los asociados de IGREA; y en concreto los siguientes:

- 1) Reconocimiento de cobertura en un plazo razonable: consideramos que un plazo de 30 días desde que obre en nuestro poder la información mínima y necesaria para poder pronunciarse la respecto, es más que razonable para que obtener nuestro pronunciamiento sobre la cobertura del siniestro. Incluso trataremos en la medida de lo posible de rebajar ese plazo a 15 o 20 días.
Del mismo modo, nos comprometemos a informar al interlocutor designado en la póliza o persona que se designe al efecto, de cualquier duda, incidencia o problema que surjan con respecto a la cobertura.
- 2) Pago a cuenta: Como ya venimos haciendo de forma habitual, una vez reconocida cobertura de siniestros de daños materiales, y con el informe pericial o del experto actuante que lo valide, el plazo propuesto de 30 días desde la solicitud de un pago a cuenta, nos parece más que razonable y aceptable.
- 3) Papel de otros agentes intervinientes: Es práctica habitual en RSA definir desde el inicio los profesionales más idóneos para cada siniestro, definiendo los roles de cada uno. Para ello, proponemos a los Asociados de IGREA que se pacte la elección de dichos profesionales en póliza, siempre de común acuerdo entre las partes.

Otra opción que ofrecemos a los Asociados de IGREA, es negociar con RSA de forma individual los denominados Protocolos de Tramitación de Siniestros, donde se regulan, no solo los flujos de información y tiempos, sino que se definen los roles de todos los participantes (Asegurado, bróker, Peritos, letrados, Aseguradora y Expertos).

Estamos convencidos que vamos a seguir cumpliendo con éstos compromisos, porque lo llevamos en el ADN de servicios de RSA, y porque así lo estamos demostrando día tras día en la gestión de siniestros, y en cualquier caso, ofrecemos a los Asociados de IGREA la posibilidad de mantener reuniones periódicas y puntuales para hacer seguimiento de todos los siniestros, actualizar la información y en su caso aprobar pagos a cuenta.

Quedamos a vuestra disposición para cualquier aclaración que preciséis al respecto.

Un fuerte abrazo

A large, stylized handwritten signature in black ink is written over the RSA logo and extends across the page.

RSA
ROYAL & SUN ALLIANCE INSURANCE PLC SUCURSAL EN ESPAÑA

Umberto Callieri
Director de Siniestros