

RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS ANTE EL DEFENSOR DEL CLIENTE Y DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

En diversos encuentros profesionales de nuestro colectivo, se ha trasladado a este Colegio de Mediadores de Seguros de Bizkaia, la preocupación existente en orden a las dificultades a las que se están enfrentado diariamente los Mediadores de Seguros en la gestión de sus negocios, que se está viendo acuciada actualmente por los problemas que se están produciendo en la gestión de las indemnizaciones por siniestro, por parte de algunas entidades aseguradoras.

Consciente de esta necesidad, nuestro Colegio quiere poner todos los medios a su alcance para poder dotar a sus colegiados de una herramienta que pueda paliar esta problemática y les permita ofrecer un servicio de mayor calidad a sus clientes, para lo cual ha decidido organizar un Servicio Colegial de Reclamaciones Administrativas ante el Defensor del Cliente de las Entidades Aseguradoras, y DGSFP.

Este nuevo servicio colegial se registrará, inicialmente, por las siguientes normas:

- 1º Serán objeto de la prestación de este servicio únicamente aquellas **pólizas de clientes** que hayan sido intermediadas por Mediadores de Seguros Colegiados
- 2º Previamente a la prestación de este servicio, el Cliente del Mediador Colegiado deberá prestar su consentimiento al tratamiento de los datos personales que sean necesarios para su presentación. A su vez, el Cliente podrá optar por suscribir un escrito de designación y representación para este procedimiento, en la persona del Abogado de este Colegio que se encargue de la tramitación de su expediente.
- 3º Una vez recibida toda la **documentación necesaria**, será el servicio jurídico del Colegio quien decida sobre la viabilidad de cada reclamación. La documentación inicial que deberá aportarse es:
 - a) Copia del siniestro completo (Declaración,Memorándum,Tramitación, Liquidaciones parciales, etc...)
 - b) Copia de la denegación, respuesta motivada u oferta motivada (mediante documento acreditativo)
 - c) Copia de las Condiciones Generales, Particulares y Especiales de la Póliza

4° Este servicio colegial, sólo alcanza la redacción del escrito de reclamación ante el Defensor del Asegurado de la entidad correspondiente, y cuantas aclaraciones posteriores sean solicitadas. En caso de no prosperar satisfactoriamente la Reclamación, se someterá a la consideración de la Comisión constituida al efecto, la presentación de la Reclamación ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

5° En ningún caso, la prestación de este servicio colegial comprenderá reclamación alguna ante los Juzgados o Tribunales de Justicia.

6° Inicialmente, y a la espera de conocer su progresión, la Junta de Gobierno de nuestro Colegio ha acordado ofrecer gratuitamente este servicio, desde el día 1 de setiembre al 31 de octubre de 2012. Una vez superado este período, se podrán adoptar aquellas medidas correctoras que se consideren convenientes para la mejora de la prestación de este servicio.

ANEXO 1

(12-12-13)

Conocidos los resultados del servicio, con la intención de agilizar y mejorar aún más los mismos, para los casos de denegación del abono del IVA y exclusivamente para los Siniestros del Ramo de Automóviles en los que se dé la aceptación de la responsabilidad del mismo por parte de la Entidad Aseguradora causante, se establece que en el caso de que la Entidad Aseguradora de nuestro Cliente/Asegurado no asuma la Reclamación Judicial del mismo, esta se haga a través del Departamento Jurídico del Colegio que la realizará a cargo de la Cobertura de Libre Elección de Letrado de la propia Póliza y de forma independiente facturando directamente al Cliente/Asegurado .

Hasta la fecha la efectividad de las reclamaciones realizadas es prácticamente del 100% por lo que, inicialmente y hasta poder analizar debidamente los resultados, en el caso de que el resultado de la reclamación sea negativo, este será asumido por el propio Departamento Jurídico.

Con este anexo se pretende conseguir el establecimiento de un criterio definitivo sobre las denegaciones constantes del abono del IVA en las indemnizaciones correspondientes a los Siniestros en los que el Tomador/Asegurado es una Persona Jurídica.