

IGREA
A/Atn. D. Augusto Pérez Arbizu
C/ Ríos Rosas, 44 A-6ª planta
28003 Madrid

Madrid, 2 de abril de 2018

Estimado Augusto.

Desde el pasado mes de octubre, llevamos conversando sobre la iniciativa que nos planteasteis desde IGREA, en el documento que nos entregasteis en vuestra última reunión anual en Pamplona **“El proceso de gestión de siniestros: no más allá de una discrepancia razonable”**, creemos oportuno en estos momentos mandaros este escrito sobre la posición de MAPFRE al respecto.

Para MAPFRE, el siniestro es el momento clave de la vida de una póliza en el que el Asegurador debe concretar la capacidad de servicio que puede prestar a sus clientes. **En MAPFRE nos sentimos muy orgullosos de nuestros procesos de gestión de siniestros**, para que os hagáis una idea en España gestionamos de manera muy eficiente más de 300.000 siniestros de clientes empresa al año, los ratios de satisfacción de nuestros clientes históricamente son altísimos y recibimos múltiples escritos de felicitación y agradecimiento por la tramitación de los siniestros por nuestros Asegurados.

Sin embargo, es inevitable que un porcentaje mínimo lleguen a los tribunales, fundamentalmente siniestros de responsabilidades en los que los Jueces tienen que determinar culpabilidades, ya que los diferentes intervinientes en el siniestro son incapaces de llegar a un acuerdo extra judicial.

Por supuesto **estamos encantados de promover cuantas iniciativas se pongan en marcha para darle mayor agilidad y transparencia al proceso de siniestros**, involucrando como bien decís en vuestra nota a todos los agentes intervinientes; Gabinetes periciales, Asesores Técnicos, Corredores, Despacho de abogados, etc...

Por nuestra parte, sí podemos pronunciarnos sobre los dos puntos iniciales del citado documento, que son responsabilidad directa del Asegurador y que podríamos asumir para todos los clientes pertenecientes a vuestra Asociación.

Estamos convencidos que un **plazo de treinta días es un plazo razonable para el reconocimiento de la cobertura del siniestro**, una vez obre **en poder del Asegurador toda la información mínima y necesaria para poder pronunciarse al respecto**, para ello es fundamental una intensa colaboración y la comunicación entre todas las partes integrantes del proceso; Cliente, Brokers, peritos, abogados, etc...

En cuanto al plazo de 60 días desde que el asegurador tiene clara la cobertura del siniestro como indicáis desde IGREA para efectuar un pago a cuenta, desde MAPFRE nos parece una práctica absolutamente sana y saludable, que desde nuestro punto de vista ya venimos cumpliendo en nuestros procedimientos de siniestros habituales.

*También entendemos importantísima la referencia que hacéis siempre en las reuniones que hemos mantenido sobre este respecto, **la actitud y la comunicación entre Cliente y Asegurador**, que al final somos los que tenemos el compromiso contractual. Nosotros respetamos, valoramos y reiteramos la importancia debida de todos los intervinientes en la tramitación del siniestro, especialmente Corredores, Gabinetes periciales y Despachos de abogados, pero creemos que esa comunicación directa es fundamental a la hora de transparentar y agilizar el proceso de liquidación del siniestro.*

Quedamos a vuestra disposición para cuantas aclaraciones estiméis oportunas.

Un fuerte abrazo.



*Alfredo Arán Iglesia
Director General de Negocios Globales y Corredores de MAPFRE IBERIA
y de Regiones y Mercados Iberia de MAPFRE GLOBAL RISKS
Tfno. 91 581 48 54
aaaran@mapfre.com*