



20 de Abril de 2018

Estimados amigos:

En Generali Global Corporate & Commercial aceptamos el reto de mejorar los estándares de calidad y comunicación en la gestión de siniestros, objetivo que venimos trabajando desde hace ya un tiempo tal y como pusisteis de manifiesto en la Jornada Anual de Igea celebrada en Pamplona el pasado 26 de octubre.

En este sentido, compartimos con vosotros la identificación de los tres puntos donde se concentran la mayor parte de los problemas en el trámite del siniestro y os trasladamos nuestra propuesta para la mejora en la gestión del mismo:

1. Pronunciamiento sobre la cobertura del siniestro en un plazo no superior a 30 días desde la declaración del siniestro, o si por circunstancias del evento no nos lo permiten, establecer una reunión para orientar y clarificar las gestiones periciales que permitan a todos determinar las coberturas del siniestro y próximos pasos.
2. Establecer la posibilidad de pagos a cuenta, en un plazo no superior a 15 días desde la identificación de la cobertura del siniestro y valoraciones iniciales del mismo.
3. Garantizar la fluidez y calidad del proceso, clarificando qué profesionales son los que deben intervenir para evitar tensiones en el trámite del siniestro.

Desde Generali GC&C queremos destacar la importancia de la iniciativa tomada por la mesa de IGREA que coincide plenamente con nuestra estrategia de clientes en el ámbito corporate, y donde la comunicación es pieza vital en la planificación y evolución del siniestro.

En la confianza de que podamos dar cumplimiento a vuestros requerimientos en el proceso de gestión de siniestros, os trasladamos nuestra disposición para recibir cualquier sugerencia sobre el sistema de gestión que estamos implementando.

Fdo.: Pere Ruano Lopez

Fdo.: Jose Mª Conde-Salazar Ollero