

XXII CONGRESO ESPAÑOL DE GERENCIA DE RIESGOS Y SEGUROS

“PROTOCOLO DE CALIDAD AESPER”



Un proyecto conjunto de Carta de Calidad

AGERS

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros

ASOCIADOS DE AESPER



OBJETIVO: Garantizar

- 1.- Objetividad e imparcialidad del prestador del servicio
- 2.- Cualificación profesional de los peritos

Instrumento de control de la calidad de los servicios periciales de seguros = suscripción de protocolo Compromisos



- (1) Cumplimiento del Código Deontológico de AESPER
- (2) Normas de cualificación y actuación profesional que garantizan:
 - Cualificación mediante titulación FUEDI
 - Derechos de los consumidores
 - Medios materiales y humanos suficientes
- (3) Sometimiento a Comisión de Control con capacidad sancionadora



PRINCIPIOS GENERALES

- Comportamiento ético e íntegro en todas sus relaciones profesionales.
- Actuación justa, veraz y responsable.
- Evitar conflictos de intereses.
- Mantener confidencialidad de la documentación e información.
- No discriminación

REQUERIMIENTOS EXIGIBLES:

- Diligencia
- Dignidad, integridad y buena fe
- Independencia e imparcialidad → Objetividad
- Confidencialidad
- Voluntariedad y libre disposición
- Remuneración



Autorregulación: Instrumento eficaz para la protección de los consumidores de servicios

“Mejorar y optimizar los servicios mediante su adecuación a un estándar de calidad.”

OBJETIVOS:

1. Definir un estándar de calidad y procedimientos de actuación mínimos
2. Promover y mejorar relaciones informadas entre prestadores y consumidores
3. Incrementar la confianza de los consumidores en los profesionales
4. Proveer a los consumidores de mecanismos de solución de conflictos
5. Comprometer a los profesionales para alcanzar mayor nivel de calidad en la prestación de sus servicios.

REGLAS DE ADECUACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

Definición del Perito de Seguros:

Según la D. A. 3ª de la LOSSP, son peritos de seguros quienes dictaminan sobre las causas del siniestro, la valoración de los daños y las demás circunstancias que influyen en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro y formulan la propuesta del importe líquido de la indemnización.

Independencia: Posibilidad de actuación para cualquier parte o cliente (asegurador o Asegurado), salvo conflicto expreso de intereses.

Principios Generales de Actuación:

- Cumplimiento de plazos
- Información
- Emisión de informes adecuados
- Corrección técnica



REGLAS DE ADECUACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

Condiciones del profesional:

+ Formación:

- Titulación en la materia
- Conocimiento de la técnica pericial aseguradora
- Conocimiento de la legislación sobre el contrato de seguro

+ Experiencia

+ Profesionalidad y medios

- Cobertura suficiente de RC
- Adecuación a la LOPD
- Soporte bibliográfico
- Medios complementarios (investigación, idiomas,...)
- Capacidad de ofrecer servicio global por todo el territorio nacional
- Capacidad de incorporación de otros especialistas

+Adecuación al código deontológico de AESPER



ESTÁNDAR FUEDI

AGERS

FUEDI

The European Federation of Loss Adjusting Experts

Federación Europea de Peritos de Seguros

Para garantizar los estándares exigibles a los peritos de seguros en cuanto a imparcialidad, independencia y profesionalidad:

- Código ético de FUEDI
- Directivas de educación de FUEDI

El sistema de titulación FUEDI se basa en la implantación de estándares comunes de educación y el mutuo reconocimiento de los peritos titulados.

El sistema FUEDI de cualificación profesional se basa en tres niveles:

- Nivel 3 – NCT (National Claims Technicians / Técnicos de reclamación nacionales)
- Nivel 2 – NLAE (National Loss Adjusting Expert / Perito de Seguros Nacional)
- Nivel 1 – ELAE (European Loss Adjusting Expert / Perito de Seguros Europeo)



Nivel 3 – NCT (National Claims Technicians – Técnicos de reclamación nacionales)

Personas habilitadas para tramitar siniestros con valores de hasta 50.000€.

Para realizar el examen de capacitación, los candidatos deben acreditar tres años de experiencia profesional como Técnicos de reclamaciones en el ámbito nacional y una titulación en educación secundaria o conocimientos equivalentes.



Nivel 2 – NLAE (National Loss Adjusting Expert – Perito de Seguros Nacional)

Personas habilitadas como peritos de seguros generalistas.

Dependiendo del título universitario obtenido, los candidatos deben acreditar la siguiente experiencia profesional como peritos de seguros:

- 3 años para aquellos con grado de Master
- 5 años para aquellos con grado de Licenciatura
- 10 años para candidatos sin titulación universitaria



Nivel 1 – ELAE (European Loss Adjusting Expert – Perito de Seguros Europeo)

Personas habilitadas como peritos de seguros especialistas, cuya cualificación es reconocida en cualquiera de los países representados en FUEDÍ.

Dependiendo del título universitario obtenido, los candidatos deben acreditar la siguiente experiencia profesional como peritos de seguros:

- 6 años para aquellos con grado de Master
- 8 años para aquellos con grado de Licenciatura
- 10 años para candidatos sin titulación universitaria

Las especializaciones de los peritos ELAE pueden ser: Construcción, Todo Riesgo Contractual, Ingeniería-maquinaria, Finanzas, Responsabilidad de producto,...



Emisión de Informes de Peritación:

+ Contenido mínimo:

- Causas del siniestro
- Valoración de los daños
- Demás circunstancias que influyan en la determinación de la indemnización.
- Propuesta del importe líquido de la indemnización

+ Estructura mínima:

En peritaciones de Ramos diversos

- Antecedentes de Actuación
- La póliza contratada
- Descripción del riesgo
- Identificación del riesgo
- Circunstancias de ocurrencia del siniestro
- Cobertura general del siniestro
- Preexistencia de capitales
- Alcance del siniestro
- Liquidación del siniestro
- Datos de contacto
- Conclusiones finales
- Subrogación y recobro
- Documentación anexa
- Reportaje fotográfico

En peritaciones de Siniestros de transporte

- Introducción
- Antecedentes periciales
- Circunstancias de ocurrencia
- Descripción de la mercancía
- Alcance del siniestro
- Subrogación y recobro
- Documentación anexa
- Reportaje fotográfico

CÓDIGO DE ACTUACIÓN PROFESIONAL

AGERS

Emisión de Informes de Peritación:

+ Suscripción y responsabilidad:

El perito firmará de su puño y letra, cada documento emitido en su nombre y especialmente los informes periciales que redacte.

Junto a la firma figurarán los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del firmante
- Empresa a la que pertenece
- Titulación FUEDI

Ejemplo:

Fdo.: D./D^a _____
GABINETE DE PERITACIONES, S.A.
Director Técnico
Ingeniero Industrial
FUEDI ELAE



Adecuación a las obligaciones de información a los receptores de servicios:

Antes de la prestación del servicio, se debe poner a disposición de los destinatarios de los servicios la siguiente información:

- Datos de identidad del prestador
- Datos de cualificación profesional
- Condiciones y cláusulas generales aplicables al contrato
- Precio completo del servicio, incluidos impuestos
- Principales características del servicio que se ofrece
- Seguro de RC
- Existencia de derecho de desistimiento del contrato, plazo y forma de ejercicio

Complementariamente, se le deberá facilitar, si es requerida, la siguiente información:

- Método de cálculo del precio y presupuesto detallado
- Fecha de entrega o ejecución del contrato y su duración
- Información relativa a sus actividades multidisciplinares, conflictos de intereses y medidas
- Códigos de conducta a los que esté sometido el prestador
- Condiciones para hacer uso de medios extrajudiciales de resolución de conflictos

Asimismo, se debe poner a disposición del destinatario un contacto para las posibles reclamaciones y, en caso de recibirlas, darles respuesta rápida (en cualquier caso antes de un mes)

La Comisión de control estará integrada por un mínimo de 5 personas **designadas por los gabinetes periciales, asegurados y aseguradoras.**

Se contará con un **panel** de controladores de entre los cuales se sortearán los que resuelvan en cada caso concreto, descartados los que puedan incurrir en conflicto de intereses.

La Comisión de Control asume los siguientes **cometidos**:

- a) Analizar y resolver sobre el comportamiento de un gabinete miembro o profesional, susceptible de vulnerar las Normas de Actuación Profesional y el Código Deontológico de AESPER, proponiendo la sanción correspondiente.
- b) Interpretar las anteriores Normas, aclarando las cuestiones suscitadas.
- c) Proponer a la Junta Directiva de AESPER la adopción de cuantas medidas resulten oportunas para corregir hábitos o prácticas contrarias a las normas deontológicas o de actuación profesional tipificadas en el Reglamento.



AGERS

MUCHAS GRACIAS

