

3

¿QUÉ, QUIÉN, CUÁNDO Y CÓMO ASEGURAR?

3.5 ¿Cómo se tramita un siniestro?





Seguros y Pensiones para Todos[©]

Seguros y Pensiones para Todos es una iniciativa de Fundación MAPFRE para acercar la cultura aseguradora a la sociedad, a las personas.

Los contenidos que se recogen en este documento forman parte de la web **www.segurosypensionessparatodos.org** que explica el mundo del seguro a través de un lenguaje sencillo, claro, universal y sin tecnicismos.

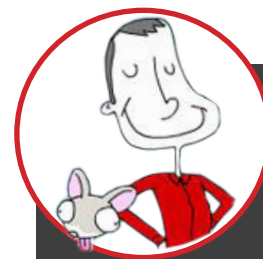
Este proyecto se enmarca en el ámbito del Plan de Educación Financiera, desarrollado por el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, cuyo objetivo es contribuir a la mejora de la educación financiera de los ciudadanos y que recoge las recomendaciones y principios de la Comisión Europea y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE).



¿Cómo se tramita un siniestro?

Un **siniestro es un acontecimiento que origina unos daños concretos, garantizados por la póliza de seguros hasta una determinada cuantía.** Además, motiva la aparición del principio indemnizatorio según el cual las entidades aseguradoras están obligadas a satisfacer, total o parcialmente, al asegurado o a sus beneficiarios, el capital garantizado en el contrato.

Sin embargo, no hay que entender siempre el siniestro desde una perspectiva negativa, porque **hay siniestros de carácter positivo**, como *por ejemplo, llegar a la edad de jubilación y adquirir el derecho a percibir una renta.*



Un siniestro es un acontecimiento que origina unos daños concretos, garantizados por la póliza de seguros hasta una determinada cuantía.

Para entender mejor el concepto de siniestro, a continuación se exponen algunos ejemplos:

El incendio que origina la destrucción total o parcial de un edificio asegurado.

El accidente de circulación del que resultan lesiones personales o daños materiales.

El fallecimiento o la invalidez de una asegurada en una póliza de vida o de accidente.

La enfermedad o la intervención quirúrgica de una persona.

El naufragio en el que se pierde un buque o las mercancías transportadas.

El granizo que destruye una plantación agrícola asegurada.

En ocasiones, algunas personas se sienten frustradas cuando pagan la prima, no tienen ningún siniestro durante el periodo de cobertura y, por ello, no reciben nada “material” o “económico” a cambio. Sin embargo, esa es la esencia del seguro: la **promesa de una indemnización** en caso de que ocurra un evento accidental o fortuito.

¡Si no sucede nada malo, es buena señal! **La protección existe desde la contratación del seguro** aunque no seamos conscientes. En el momento en el que ocurra cualquier hecho previsto en la póliza, la compañía de seguros va a garantizar la reparación de los daños.

¿Qué hay que hacer en caso de siniestro?

Obligaciones de los asegurados

Las obligaciones de los asegurados, en caso de ocurrir un siniestro, son las siguientes:

1. REDUCIR LAS CONSECUENCIAS

Una vez ocurrido el siniestro, el asegurado debe procurar reducir sus consecuencias, adoptando las medidas de salvamento que considere más adecuadas.

2. NOTIFICAR EL SINIESTRO

Comunicar el siniestro al asegurador, dentro del plazo establecido.

3. MANTENER SIEMPRE INFORMADA A LA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Durante la tramitación, el asegurado debe aportar toda la nueva documentación que surja (facturas, informes médicos, etc.).

4. INFORMAR A LA ASEGURADORA DE LAS RECUPERACIONES

Si una vez ocurrido el siniestro el asegurado obtuviera alguna cantidad monetaria por parte del responsable del daño o recuperase algún bien, deberá comunicarlo al asegurador.

Ejemplo: Si el causante del incendio en una vivienda asegurada ha resultado ser el vecino y éste se responsabiliza del siniestro y paga el valor de la vivienda, el asegurado tiene la obligación de comunicar esta situación a la aseguradora.

5. COMUNICAR A LOS PERJUDICADOS LA EXISTENCIA DEL SEGURO

El cumplimiento de este deber beneficia al tercero perjudicado, a quien el asegurado debe informar de la existencia de un seguro que garantiza los daños.

Obligaciones de la aseguradora

Las obligaciones de la aseguradora, en caso de ocurrir siniestro, son las siguientes:

1. EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

Constituye la **principal obligación del asegurador**. Su cuantía se determina en función de la tasación de los daños, con el límite máximo que figure en la póliza.

2. COMUNICAR EL REHÚSE DEL SINIESTRO

A la vista de los datos que se pongan de manifiesto y en base a las normas de la póliza, la entidad aseguradora puede acordar el rechazo del siniestro. Debe hacerlo por escrito al asegurado, expresando los motivos del mismo, a fin de que el asegurado acepte la decisión de la compañía o realice una reclamación si lo considera conveniente.



Fases de la tramitación de siniestros

Estos son trámites internos de la entidad de seguros, pero una descripción de ellos permite entender esta parte de la actividad aseguradora.

1. RECEPCIÓN DE LA DECLARACIÓN

La tramitación del siniestro comienza con la declaración que realiza el asegurado una vez que ocurre el mismo. Normalmente, es la primera noticia que tiene la entidad aseguradora y, por lo tanto, es fundamental que esta declaración aporte una **información completa sobre las causas y las consecuencias** que se derivan de dicho siniestro.

2. APERTURA DEL EXPEDIENTE

Después de conocer el siniestro, la aseguradora "abre un expediente" al que se incorpora posteriormente todas las **informaciones y datos que se obtengan** en la tramitación.



La tramitación del siniestro comienza con la declaración que realiza el asegurado una vez que ocurre el mismo.

3. VALORACIÓN INICIAL DEL SINIESTRO

Al mismo tiempo que se abre el expediente, el tramitador de la compañía aseguradora realiza una **primera valoración de su coste.**

4. PRIMERAS COMPROBACIONES

Con las primeras comprobaciones el asegurador pretende conocer si debe proseguir hasta finalizar la gestión del siniestro o dar por concluido el proceso. El asegurador puede adoptar alguna de estas tres decisiones:

- El **siniestro no es objeto de cobertura:** se comunica el rechazo.
- Es una situación clara de **cobertura del seguro:** se procede a indemnizar al asegurado y cerrar el expediente.
- Si el caso presenta complejidades, se debe **continuar con la tramitación** del siniestro.



Al mismo tiempo que se abre el expediente, el tramitador de la compañía aseguradora realiza una primera valoración de su coste.

5. INTERVENCIÓN DEL PERITO

El **perito es un profesional experto** en la materia a quien el asegurador confía la tarea de valorar las consecuencias del siniestro y analizar sus posibles causas. Del informe que realice depende, en gran medida, la decisión del asegurador sobre la aceptación o no del siniestro.



6. RESOLUCIÓN DE LA TRAMITACIÓN

Una vez realizadas todas las averiguaciones, valorado el coste del siniestro y estimada la indemnización (si corresponde), el asegurador adoptará alguna de las siguientes decisiones:

- **Pagar la indemnización o prestación correspondiente.**
- **Pagar la indemnización y anular el contrato de seguro a su vencimiento.** Es una posibilidad legal y, por tanto, puede aplicarse a todas las pólizas. En unos casos se rescinde el contrato por decisión del asegurador y en otros porque deja de existir el objeto asegurado (*por ejemplo, en un seguro de asistencia en viaje cuando finaliza el viaje*).
- **Negarse a pagar la indemnización.** Decisión del asegurador cuando tiene la certeza de que el siniestro puede rechazarse de acuerdo con las condiciones de la póliza. El asegurador debe aportar todas las pruebas que le lleven a tomar esa decisión y comunicárselas al asegurado.



www.segurosypensionesparatodos.org

© Fundación MAPFRE
Área de Seguro y Previsión Social
Paseo de Recoletos, 23
28004 Madrid – España

Fundación **MAPFRE**