



NOTA INFORMATIVA SOBRE LA ACTUACIÓN DEL CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS (CCS) CON MOTIVO DEL TERREMOTO REGISTRADO EN LORCA (MURCIA) EL DÍA 11 DE MAYO DE 2011

1. Formas para comunicar los daños al CCS.

- Por primera vez, y con la finalidad de agilizar la comunicación de los daños por parte de los asegurados afectados y la primera fase de la gestión de la siniestralidad, el CCS ha abierto dos vías alternativas de comunicación sin necesidad de que el asegurado aporte documentación, como son el Centro de Atención Telefónica (CAT: 902 222 665) y la página web del CCS (www.consorseguros.es).
- Se recomienda no realizar la comunicación mediante el tradicional sistema de presentación del impreso de solicitud de indemnización y de la documentación anexa al mismo en soporte papel en las oficinas de la Delegación Regional. La presentación de las comunicaciones en soporte papel colapsa las oficinas del CCS de forma innecesaria, ralentiza el registro de los expedientes y -sobre todo- retrasa la gestión de la valoración de los daños y el pago de las indemnizaciones.

2. Número de expedientes registrados por el CCS.

En los cinco primeros días de gestión de la siniestralidad, se han abierto ya en el sistema informático del CCS 14.600 expedientes, de los que 2/3 lo han sido a través del CAT y 1/3 vía internet.

3. Funcionamiento del CAT y medidas adoptadas por el CCS para mejorarlo.

En algunos momentos, en el CAT del CCS se ha producido una saturación de las líneas, circunstancia que el CCS, a la vista de las cifras de registro antes expuestas, valora como normal, dadas las dificultades inherentes a cualquier plataforma telefónica para poder absorber de forma instantánea avalanchas transitorias de llamadas repetitivas. Para solucionar estas dificultades transitorias el CCS ha adoptado las siguientes medidas:

- * ha aumentado en 90 puestos la plataforma habitual de forma progresiva durante estos días para atender de forma específica las llamadas por daños causados por el terremoto.



- * ha puesto en funcionamiento un buzón para que los asegurados afectados o sus representantes (mediadores de seguros, entidades aseguradoras, ...) puedan dejar grabados en el mismo sus números de teléfono y ser llamados por el CCS para que puedan presentar su comunicación de daños. De esta forma se evita que el asegurado se vea obligado a seguir insistiendo y se garantiza al asegurado que recibirá en los días siguientes una llamada del CCS en la franja horaria de mañana o tarde que hubiese indicado en el buzón al dejar su número de teléfono.

4. Funcionamiento de internet.

El CCS exige por motivos de seguridad certificado o DNI electrónicos. En consecuencia, esta vía está siendo menos accesible de momento para los particulares, pero en cambio se está utilizando con intensidad por muchas oficinas de aseguradoras y de agentes y corredores de seguros para las que este medio es, a juicio del CCS, mucho más recomendable, en general, que el sistema de comunicación a través del CAT. La utilización de internet tiene la ventaja adicional de no estar sometida a limitación horaria ni de días de la semana.

5. Plazo para presentar la comunicación de daños.

Todos los asegurados, los mediadores de seguros y las entidades aseguradoras pueden tener la tranquilidad de que el CCS no va a rechazar la tramitación y el pago de un siniestro por el hecho de que la comunicación del daño se haya producido después de los 7 días previstos en el artículo 16 de la Ley de Contrato de Seguro.

6. Equipo pericial para la valoración de los daños.

El 12 de mayo de 2011, día siguiente a aquél en que se produjo el terremoto, el CCS desplazó a un equipo de cuatro técnicos para examinar las zonas dañadas, observar la tipología de daños en edificaciones y automóviles, y realizar unas primeras estimaciones muy aproximadas de número de siniestros e importe de los daños. **Dichas estimaciones se han cifrado en el entorno de 30.000 expedientes de siniestro a tramitar y peritar, con un coste aproximado de 70 millones de euros.** Las cifras podrían variar, incluso de forma significativa, dependiendo del nivel de aseguramiento en las zonas dañadas (que se desconoce hasta que concluya el proceso de comunicación de daños) y de los daños que efectivamente se observen por los peritos al entrar en los edificios, viviendas y locales comerciales.



- Desde el día 13 de mayo y hasta el próximo 20 de mayo un total de 100 peritos se están desplazando a Lorca conforme se registran en el CCS las comunicaciones de daños y se asignan éstas a un perito tasador de seguros.
- El CCS tiene prevista la **posibilidad de incorporar al menos 50 peritos más** si el número de expedientes de siniestro lo requiriese.
- De la misma forma, el CCS desplazará **otro equipo de peritos por otras zonas de la provincia** que pudieran haber sido afectadas en menor medida, dependiendo también del número de expedientes de siniestro que se registrasen en esas otras zonas.
- **En total**, se prevé que las tareas de tasación se desarrollen por **200 profesionales aproximadamente**.

7. Asignación de los expedientes de siniestro a los peritos.

- Dado el elevado número de siniestros esperado y el también elevado número de peritos del CCS que van a participar en las tareas de valoración de daños, y con el fin de realizar de forma ordenada y racional la asignación por zonas de los expedientes abiertos, el CCS está utilizando una aplicación informática S.I.G. ("Sistema de Información Geográfica") para georreferenciar los siniestros conforme estos se registren, para asignar peritos a cada zona y para, finalmente, asignar un perito a cada expediente registrado.

8. Plazos orientativos.

- *Los primeros pagos, correspondientes a las valoraciones de daños más sencillas de entre los primeros expedientes asignados a los peritos, se realizarán ya la semana próxima (del 23 al 27 de mayo).*
- *A partir de entonces, el ritmo de pagos semanales se irá incrementando progresivamente, de forma que se estima -de acuerdo a la experiencia del CCS en otras siniestralidades- que en el plazo de tres meses entre el 80% y el 85% de los siniestros habrán sido indemnizados (suele quedar en fase de tramitación un 15% aproximadamente de siniestros de peritación más compleja, insuficientemente documentados o registrados con retraso, que inevitablemente exceden de dicho plazo).*

9. Actuaciones a seguir por los asegurados.

- **No es necesario que el asegurado espere a la visita del perito del CCS para iniciar las tareas de desescombro, limpieza y reparación y cualesquiera otras análogas de acondicionamiento y paulatina vuelta a la normalidad, con el fin de que pueda volver a habitarse la vivienda siempre que no existiera impedimento por razón de seguridad.**



- Sin embargo, es muy importante que el asegurado realice **fotografías** acreditativas de la situación en que se encuentra el riesgo afectado y de cómo evoluciona dicha situación conforme se realizan las tareas antes señaladas. Igual importancia tiene que el asegurado conserve **los presupuestos y las facturas** que acrediten el coste en que va a incurrir o ha incurrido como consecuencia de todo lo anterior.
- Con el fin de preparar la visita del perito del CCS y agilizar la valoración del daño es muy conveniente que el asegurado tenga a disposición del perito, además de los presupuestos, facturas de reparación y, en su caso, fotografías antes señaladas, lo siguiente:
 - * original y copia de la póliza de seguro y del recibo de pago de la prima.
 - * algún recibo o documento bancario en el que conste, para que lo pueda comprobar el perito, la cuenta bancaria (20 dígitos) a la que el asegurado hubiese solicitado que se abone la indemnización del CCS.

10. Hipotecas.

- Si el inmueble estuviese hipotecado y la póliza de seguro exigiera autorización previa del Banco o Caja de Ahorros para que la aseguradora abone el importe de la indemnización en caso de siniestro al asegurado, el CCS no puede legalmente abonar la indemnización al asegurado sin tener constancia de dicha autorización.
- Se agilizaría mucho la tramitación del expediente si el asegurado dispusiese ya de dicha autorización escrita y se la pudiera entregar al perito para completar el expediente.
- Dicha autorización se concede a través de un escrito firmado y con el sello de la oficina del Banco o Caja de Ahorros en el que se haga constar que se autoriza a que el Consorcio de Compensación de Seguros abone a la persona designada como asegurado en la póliza de que se trate la indemnización por los daños producidos en el inmueble asegurado por el terremoto producido en Lorca (Murcia) el 11 de mayo de 2011.

El CCS difundirá a través de esta página web www.conorseguros.es sucesivas notas informativas para actualizar los datos correspondientes a registro de expedientes, estimaciones de daños y pagos realizados y para difundir otras noticias relevantes acerca de esta siniestralidad.

Madrid, 19 de mayo de 2011