



Valencia a, 20 de Mayo de 2011

## **CIRCULAR INFORMATIVA Nº 10-2011**

### **ASESORAMIENTO AFECTADOS TERREMOTO DE LORCA**

Según comunicación del Consejo General Nº 459 de fecha 19-05-11:

Adjunto te remito una interesante nota informativa que nos ha remitido el Consorcio de Compensación de Seguros en relación al terremoto de Lorca y que hemos hecho llegar con carácter prioritario por razones obvias a nuestro compañero Antonio Ródenas, Presidente del Colegio de Murcia.

Aunque es evidente que el territorio de tu Colegio no esta afectado, te la hacemos llegar por si fuera útil su información para clientes de algún colegiado o para un colegiado mismo.

Para tu conocimiento, he de indicarte que desde el Consejo General se le ha facilitado cuanta información hemos tenido al Colegio de Murcia el cual nos consta que desde el primer momento estuvo en contacto directo con sus colegiados de Lorca, y así se ha informado en el día de hoy en nuestro Boletín del Mediador.

Con tal motivo recibid un cordial saludo,

Jose María Lull Martí  
Secretario  
Colegio de Mediadores de Seguros de Valencia  
Consejo de Colegios de Mediadores de Seguros  
de la Comunidad Valenciana



## NOTA 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](http://www.consorseguros.es)).
- Se ha recomendado de forma activa 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 -lo que es peor- retrasa la gestión de la valoración de los daños y el pago de las indemnizaciones.

### 2. Número de expedientes registrados por el CCS.

A pesar de las dificultades que se indicarán más adelante, el ritmo de registro de las comunicaciones de daños ha sido con mucho el más rápido en la historia del CCS: en los tres primeros días de gestión de la siniestralidad, se han abierto ya en el sistema informático del CCS 7.000 expedientes de siniestro. En el transcurso de la mañana del día de hoy -cuarto día de gestión de la siniestralidad- se han registrado 2.200 expedientes más, por lo que **el número de expedientes de siniestro registrados asciende a 9.200, de los que 2/3 lo han sido a través del CAT y 1/3 vía internet.**

### 3. Dificultades producidas en el funcionamiento del CAT y medidas adoptadas por el CCS.

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 de cualquier plataforma telefónica para absorber avalanchas transitorias de llamadas repetitivas. Para atender estas dificultades el CCS ha adoptado las siguientes medidas:



- \* ha aumentado en 70 puestos de operador 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 sus números de teléfono y ser llamados por el CCS para que puedan presentar su comunicación de daños. De esta forma, el asegurado evita tener que seguir insistiendo y tiene la garantía de 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.

La vía de internet se utiliza menos por los particulares (la mayoría de los cuales no dispone del certificado o DNI electrónicos que el CCS exige por motivos de seguridad), pero se está utilizando con normalidad por muchas oficinas de aseguradoras y 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.

#### 5. Plazo para presentar la comunicación de daños.

***En cualquier caso, y a la vista de todo lo anterior, el CCS no va a aplicar el plazo de 7 días previsto en el artículo 16 de la Ley de Contrato de Seguro para que el asegurado comunique el siniestro. 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.***

#### 6. Equipo pericial para la valoración de los daños.

El 12 de mayo de 2011, día siguiente de 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.

#### 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 de los expedientes abiertos, el CCS está utilizando una aplicación informática S.I.G. (“Sistema de Información Geográfica”).” para georreferenciar los siniestros y asignarlos a peritos por zonas.

#### 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 (siempre resta un 15% aproximadamente de siniestros de peritación más compleja, insuficientemente documentados o registrados con retraso, que inevitablemente exceden de dicho plazo.***

Madrid, 17 de mayo de 2011