



FILOSOFIA DEPARTAMENTO DUAL IBÉRICA

DUAL Ibérica Riesgos Profesionales, S.A.U.



INTRODUCCIÓN

El objetivo prioritario de este manual es facilitar a los asegurados unas normas básicas sobre los Regímenes de Derecho Establecimiento, la Libre Prestación de Servicios, la Agencia de Suscripción y el papel que desempeña DUAL Ibérica Riesgos Profesionales dentro de estos marcos legales y dentro del Sector Asegurador, con el fin de facilitarles una sencilla herramienta, que les permita conocer mejor a DUAL Ibérica.

De la misma forma, es nuestra intención dar a conocer a nuestros asegurados, la particular filosofía de nuestro Departamento de Siniestros.

¿QUÉ ES DUAL IBÉRICA Y CUAL ES SU COMETIDO?

DUAL Ibérica Riesgos Profesionales, S.A.U., que forma parte del grupo Dual International, Ltd. es una Agencia de Suscripción.

Una **Agencia de Suscripción** es una figura en la que una o varias entidades aseguradoras depositan parte de su capacidad de aseguramiento, otorgando a la Agencia poderes para que, en nombre de las aseguradoras, suscriba riesgos de acuerdo a criterios previamente acordados, pudiéndose otorgar también autoridad para la gestión y tramitación de siniestros.

DUAL Ibérica Riesgos Profesionales, S.A.U. dispone de capacidad delegada por Aseguradores que toman parte en sus respectivos Contratos de Suscripción (también denominados Binder) para suscribir seguros así como para prestar servicios en la administración y en la tramitación de siniestros, otorgando amplios Poderes de Abogado y nombramiento de Procuradores, para que en caso de ser ejercitada una Acción Directa contra los Aseguradores o cualquiera otra eventualidad, puedan representarles en Juicio ante los Juzgados Españoles.

DUAL Ibérica Riesgos Profesionales, S.A.U. no es el ASEGURADOR.

¿CUÁL ES LA LEGISLACIÓN APLICABLE A LAS PÓLIZAS?

Los contratos de seguro que se emiten para tomadores españoles, están sometidos exclusivamente a la Ley y Jurisdicción española.

TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Sin perjuicio de la posibilidad de acudir a la vía judicial, el TOMADOR DEL SEGURO, el ASEGURADO, el Beneficiario, los Terceros Perjudicados o los derechohabientes de cualquiera de ellos, podrán presentar reclamación, contra aquellas prácticas del ASEGURADOR que consideren abusivas o que lesionen los derechos derivados del contrato de seguro ante los Organismos Públicos recogidos en la Legislación Vigente y mediante los procedimientos contemplados en la misma.



¿DÓNDE DEBE COMUNICARSE UNA RECLAMACIÓN OBJETO DE COBERTURA DE LA PÓLIZA?

Para notificar una RECLAMACIÓN podrá dirigirse por escrito al corredor de la Póliza que aparece en las Condiciones Particulares, quien a su vez lo notificará a DUAL Ibérica Riesgos Profesionales, SAU que procederá a llevar a cabo la tramitación del siniestro.

INFORMACIÓN SOBRE EL RÉGIMEN DE LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y DE DERECHO DE LIBRE ESTABLECIMIENTO

Las pólizas pueden emitirse bajo el Régimen de Libre Prestación de Servicios o bajo el Régimen de Derecho de Libre Establecimiento.

Las entidades aseguradoras domiciliadas en cualquier Estado miembro del Espacio Económico Europeo podrán operar en el resto de la misma y, por tanto, también en España, en Régimen de Derecho de Libre Establecimiento o en Régimen de Libre Prestación de Servicios sujetas al control financiero del estado de origen.

Se entiende por Régimen de Libre Prestación de Servicios la actividad desarrollada por una entidad aseguradora domiciliada en un Estado miembro del Espacio Económico Europeo desde su domicilio, o por una sucursal de la misma en otro Estado miembro, asumiendo un riesgo o contrayendo un compromiso en un Estado miembro distinto. (art. 1.3-c L.O.S.S.P.)

La autorización administrativa única tiene como consecuencia el control financiero único por parte de la Autoridad del estado de origen. Queda por tanto, todo lo referido a control financiero (provisiones, margen de solvencia, ..) sujeto a la regulación y vigilancia del país de origen de la entidad aseguradora.

Esto no significa que el derecho a operar en Régimen de Libre Prestación o de Establecimiento sea automático. La entidad autorizada en cualquier país del mercado Único Europeo, para operar en España necesita cumplir ciertos requisitos formales y de comunicación a las respectivas Autoridades de control.

Las entidades aseguradoras de países miembros del espacio Común Europeo que puedan realizar operaciones en España en Régimen de Libertad de Establecimiento o Libre Prestación de Servicios, deberán respetar las disposiciones dictadas en interés general y las de ordenación y supervisión de las entidades aseguradoras. Asimismo, deberán presentar, en los mismos términos que las entidades aseguradoras españolas, todos los documentos que les exijan los órganos de control españoles.

ESTRUCTURA DEL GRUPO

La matriz de Dual Ibérica Riesgos Profesionales, S.A.U. que es a su vez Agencia de Suscripción, DUAL INTERNATIONAL, LTD, tiene su sede en Londres, y es la tenedora de las acciones del resto de agencias de suscripción del Grupo. Pertenece al GRUPO HYPERION y es la Agencia de Suscripción más grande del mundo.

Las diferentes Agencias de Suscripción están autorizadas por medio de los pertinentes Contratos de Suscripción, a suscribir, otorgar capacidad de reaseguro y emitir pólizas en operaciones de seguro directo, en nombre de las entidades que respaldan dichos contratos, y siempre hasta los límites establecidos en los contratos.



Esta estructura nos permite disfrutar de una gran agilidad y versatilidad, lo que se traduce en la capacidad que tenemos para facilitar a nuestros clientes la elección del régimen de aseguramiento que más se adecue a sus necesidades, esto es, operaciones de reaseguro, o emisión de pólizas en Régimen de Libre Prestación de Servicios. Todo esto con un mínimo coste administrativo y de gestión.

DEPARTAMENTO DE SINIESTROS DE DUAL IBÉRICA RIESGOS PROFESIONALES:

FILOSOFÍA Y ESTRATEGIA

La Filosofía del departamento de Siniestros se basa en tres puntos fundamentales:

- ✓ **PROACTIVIDAD:** debemos ser muy ágiles en la gestión del siniestro, que debe llevarse a cabo con la mayor rapidez que la situación permita. No debemos esperar a futuros acontecimientos, debemos liderar la tramitación del siniestro y adelantarnos a posibles futuros eventos que pudieran dañar los intereses de nuestros Aseguradores.
- ✓ **INFORMACIÓN:** con la mayor diligencia y rapidez posible, debemos obtener toda la información y documentación necesaria para conocer la potencial responsabilidad del Profesional Asegurado y su cobertura dentro de la Garantías de la póliza. Para ello, es fundamental y básica la labor de nuestros colaboradores externos (Peritos y Abogados). Dicha información nos servirá para establecer y ajustar lo antes posible nuestras reservas.
- ✓ **MANAGEMENT:** sólo es posible llevar a cabo con éxito este tercer punto a través de un constante seguimiento de todos y cada uno de nuestros siniestros, intentando siempre que sea posible y razonable, alcanzar acuerdos extrajudiciales y, por último y una vez finalizado el expediente, estudiar la posibilidad de ejercitar acciones de recobro.

CONCLUSIÓN: la Estrategia de nuestro Departamento de Siniestros es aplicar en todos y cada uno de nuestros siniestros, sin excepción alguna, esta filosofía, para lo cual es de vital importancia, la colaboración de nuestros Peritos y Abogados. Por ello estos deben ser protagonistas absolutos en el despliegue de esta estrategia y deben ser nuestros mejores embajadores en la gestión de siniestros y en el contacto con los Asegurados y Brokers, facilitándoles un estándar de calidad de servicio insuperable e informándoles, siempre que estos lo requieran, del significado y operativa de la Agencia de Suscripción.

MÉTODO

Para el estricto cumplimiento de todo lo explicado hasta ahora, **es imprescindible** que todos nuestros profesionales cumplan la siguiente metodología.

Una vez que nuestro Departamento de Siniestros recibe una nueva notificación y el Asegurador decide el nombramiento de un Abogado, procedemos a la inclusión de la misma en nuestra base de datos, asignándole una referencia y pasamos a cumplimentar una ficha , que será enviada al Letrado designado, junto con la documentación que tengamos en nuestro poder y la copia de la póliza afectada.

Recibida dicha documentación, **el Letrado deberá contactar con el Asegurado en un plazo máximo e improrrogable de 24 horas**, para esclarecer las circunstancias del siniestro, solicitar la información oportuna y darle las instrucciones adecuadas.

Transcurridos **siete días** desde la notificación, **el Letrado deberá remitir a nuestro Departamento de Siniestros un informe preliminar** con la información disponible hasta el momento, las acciones llevadas a cabo y sus recomendaciones. Si fuera posible, deberá incluir una valoración aproximada de la posible responsabilidad del Asegurado y una reserva económica.



Al mes de la notificación, el Letrado, si es que antes no han existido novedades en la tramitación, **deberá facilitar el primer informe**, ya sí con una valoración más exacta y una reserva ajustada.

Si en el transcurso de la tramitación entendiera adecuado el nombramiento de un Perito, el Departamento de Siniestros le designará el más adecuado dentro de su panel de colaboradores.

La coordinación de la labor de nuestros colaboradores externos será llevada a cabo en todo momento por el Departamento de Siniestros de Dual Ibérica.