

# Servicio de siniestros.

Somos una compañía de seguros, de modo que nuestro trabajo es pagar siniestros.

Actuamos con rapidez y resolvemos con prontitud. Podemos hacerlo así porque insistimos en que todos los siniestros – desde los grandes y complejos hasta los pequeños y sin complicaciones – sean gestionados localmente, lo que reduce notablemente los tiempos de valoración y de liquidación.

Integramos nuestra experiencia en siniestros al proceso de suscripción. Esto no sólo otorga a nuestros suscriptores y clientes un mejor conocimiento de un riesgo en concreto, sino que además implica que nuestros tramitadores puedan actuar con rapidez, reforzados por un conocimiento especialista sobre el cliente y dicho riesgo, en caso de siniestro.

Pagar siniestros es el núcleo de nuestra actividad. Liquidamos 24.000 siniestros al año en toda nuestra red de sucursales europeas. Pero no nos limitamos a pagar siniestros, también ofrecemos apoyo y experiencia para intentar evitar que nuestros clientes sufran interrupciones traumáticas desde el primer momento.

Hemos gestionado algunos de los siniestros más complejos, conocidos y costosos de Europa, de modo que está en buenas manos. Puede tener la tranquilidad de que nuestros equipos aplicarán toda su experiencia, conocimientos y empatía a cada uno de ellos.

Made possible  
 QBE

# Nuestro compromiso de siniestros con usted.

## Respaldando nuestras promesas

Cuando usted contrata una póliza de seguro, está comprando una promesa de pago. En QBE, nos tomamos esa promesa muy en serio.

Nuestro objetivo es resolver los siniestros justa y rápidamente. Tenemos un excelente historial en el pago de siniestros. Como una de las aseguradoras más importantes del mundo —calificada A+ por Standard & Poor's—, disponemos de la capacidad y seguridad financieras para cumplir las promesas que hacemos.

Nos comprometemos a darle a usted y a su corredor de seguros el apoyo que necesitan durante el proceso de tramitación de siniestros. Nuestra prioridad es que recupere su actividad lo antes posible tras haber sufrido un siniestro.

## El conocimiento marca la diferencia

Se nos presentan siniestros de todo tipo, desde los más sencillos a los más complejos. Así que, pase lo que pase, verá que tenemos la experiencia y los conocimientos que usted necesita.

Nuestra profunda comprensión de los siniestros nos permiten proporcionarle los conocimientos adecuados y los recursos correctos en el momento preciso. Eso significa que su siniestro siempre será gestionado por el mejor profesional para ese trabajo (o por la mejor combinación de profesionales). Facultamos a nuestros tramitadores de siniestros para que puedan actuar con rapidez y tomar decisiones cuando sea necesario.

Para asegurarnos de que tiene todo el apoyo que necesita, recurriremos a expertos externos siempre que sea preciso. Seleccionamos y supervisamos minuciosamente a todos nuestros socios, asegurándonos de que están a la altura de nuestros elevados estándares de servicio. Trabajamos exclusivamente con empresas líderes del mercado que comparten nuestros valores y compromiso de prestar un servicio excepcional a los clientes.

### Le ofrecemos todas las ventajas de la innovación

Somos conscientes del poder que tienen los datos para aportar información y mejorar el proceso de tramitación de siniestros. Invertir en nuestra capacidad de análisis de datos y de robótica nos ayuda a gestionar sus siniestros con más eficacia y a obtener unos resultados óptimos de forma constante.

El incremento en la implementación y uso de análisis de datos, inteligencia artificial y tecnología liberará tiempo para que los tramitadores puedan centrarse en aquellos factores clave de los siniestros que aportan más valor añadido a los clientes, tales como pagos agilizados, mayor transparencia y decisiones mejor informadas sobre responsabilidad y cuantificación. Esta automatización de tareas rutinarias consigue unos procesos de tramitación de siniestros más sencillos y eficientes que permiten que usted se ahorre un tiempo muy valioso que puede dedicar a gestionar su negocio.

### Estableciendo estándares elevados

Nos dicen a menudo que la preparación de nuestros profesionales es lo que nos diferencia. Para mantener esta ventaja, invertimos constantemente en su desarrollo profesional, animándoles a ampliar sus conocimientos y estudiar para obtener cualificaciones profesionales.

Estamos orgullosos del excelente servicio que prestamos a los clientes y corredores. No obstante, siempre estamos buscando formas de mejorarlo, para no solo cumplir sus expectativas, sino poder superarlas.

Continuamente comparamos nuestros resultados con la exigencia de los objetivos y regularmente solicitamos la opinión de los clientes, que es tenida en cuenta en la planificación de nuestros servicios.

### Capacidades multinacionales

Tanto si opera en dos países o en más de cincuenta, el reto sigue siendo el mismo. Usted necesita confiar en que su compañía de seguros puede ofrecer una solución multinacional en la gestión de siniestros. En colaboración con nuestra amplia red de oficinas de QBE y socios estratégicos, somos capaces de ofrecer una solución de siniestros integral, coordinada y totalmente acorde a la normativa que se adapta a las necesidades de nuestros clientes.

### Gestión local de siniestros

Para siniestros ocurridos en el extranjero, consideramos como muy importantes el conocimiento del mercado local, la experiencia, la rapidez de respuesta, la comunicación eficaz y el idioma. Por ese motivo facultamos a nuestros socios de la red global para gestionar siniestros hasta un límite de liquidación local preacordado y dentro de unos niveles de servicio pactados para prestar un servicio de alta calidad.

### Gestión centralizada de programas

Nuestro experimentado equipo de siniestros proporcionará una gestión centralizada y coordinada de programas que incluye la supervisión de grandes y/o complejos siniestros, análisis e información de gestión.

### Soluciones a medida

Somos conscientes de que a veces es preciso una solución de siniestros más adaptada para poder satisfacer las necesidades de algunos clientes. En esos casos, designaremos un gestor de siniestros para que trabaje en colaboración con usted con el fin de acordar y coordinar un proceso de tramitación personalizado que cumpla con sus requisitos y que, al mismo tiempo, actúe como punto de referencia para las cuestiones relacionadas con los siniestros y le proporcione una visión y gestión centralizada de programas.

# Superando un gran siniestro.

## Estamos con usted cuando más nos necesita

Esperemos que eso no ocurra nunca. Pero, si ocurriera, cuenta con QBE.

Nuestro equipo de siniestros está aquí para ayudarle a usted y a su corredor a afrontar con eficacia incluso los siniestros más complejos.

Este equipo les ofrece una respuesta rápida y eficaz para todos los grandes incidentes, incluidos los siniestros con daños personales graves y catastróficos, daños de gran valor a la propiedad propia o de terceros y siniestros de responsabilidad sobre los productos.

Puede confiar en que nuestro experimentado equipo le aportará conocimientos técnicos, continuidad del servicio y una buena comunicación en cada ciclo del proceso.

## Le ayudamos a responder

Justo después de un gran siniestro, resulta crucial mantener una comunicación eficaz y una toma de decisiones efectiva. Tan pronto como se nos comunique el siniestro, le pediremos a un tramitador de siniestros exclusivo que atienda sus necesidades más inmediatas.

Si fuera necesario, QBE estará allí para ayudarle con cualquier cuestión penal, normativa o regulatoria relacionada con el siniestro. Valoraremos a fondo sus necesidades y buscaremos la forma de satisfacer sus requisitos más inmediatos desde un punto de vista financiero, médico y de relaciones con los medios de comunicación.

Formaremos un grupo de dirección en el que participarán personas clave de todas las partes interesadas. Este grupo de dirección pactará puntos de acción e iniciará un proceso de comunicación que mantendrá a todas las partes bien informadas mientras se desarrolla la situación.

A medida que el plan de gestión del caso se va desplegando, haremos valoraciones informadas sobre la continuidad del negocio, las responsabilidades legales y las reservas de siniestros.

Si apareciera la posibilidad de un enjuiciamiento civil o penal, aportaremos especialistas jurídicos adicionales para apoyarle.

Asimismo, designaremos a los peritos pertinentes (por ejemplo, ingenieros o ingenieros forenses) y nos pondremos en contacto con otras aseguradoras interesadas.

### En un plazo de 30 días

En las semanas posteriores, su tramitador de siniestros exclusivo y especializado irá revisando la situación continuamente, para asegurarnos de que le estamos ofreciendo el apoyo que necesita.

Nuestro propósito es lograr que, en un plazo de 30 días, tengamos confirmado el alcance de la cobertura de la póliza, determinada la responsabilidad jurídica, identificadas las oportunidades de recuperación y subrogación, y aportada una primera reserva sostenible.

Asimismo, también queremos haber abonado todos los pagos provisionales correspondientes, haber acordado un plan estratégico de recuperación – con identificación de las acciones y las responsabilidades – y haber nombrado a expertos que aconsejen sobre los requisitos regulatorios y en materia de salud y seguridad.

### A partir de los 30 días

Sea cual sea el resultado, seguiremos apoyándole en los meses y en los años posteriores a un gran siniestro.

La persona de contacto de QBE que se le asigne estará en estrecho contacto con usted y le ayudará a minimizar el impacto a largo plazo que tenga sobre usted, sus empleados y sus clientes.

Si apareciera la posibilidad de un enjuiciamiento civil o penal, nos aseguraremos de que tenga un acceso constante a los expertos pertinentes y aportaremos más especialistas jurídicos así como en medios de comunicación.

Si fuera adecuado, también trabajaremos con usted para proceder a una revisión post-siniestro. Gracias a esto, podremos aprender todas las lecciones pertinentes sobre gestión de riesgos para minimizar las posibilidades de que vuelva a ocurrir algo parecido en el futuro.

# Combatiendo el fraude.

## Cómo abordamos el fraude

El fraude puede infligir a su negocio daños financieros, regulatorios y de reputación. También hace subir las primas. Pero en QBE sabemos lo que hay que hacer.

Ningún negocio es inmune al fraude. Y para eso tenemos a la Unidad Especial de Investigación de QBE (Special Investigation Unit, SIU). En ella se agrupa toda la gama de conocimientos que se precisan para proteger a nuestros clientes y a nuestros negocios del impacto financiero y de reputación que ocasiona el fraude.

Según las estimaciones, el valor total de los siniestros fraudulentos declarados en 2017 en toda Europa fue de 13.000 millones de euros.

Desde que creamos la Unidad Especial de Investigación en 2010, hemos identificado 50.000 casos de posible fraude y hemos impugnado 14.500 siniestros fraudulentos, lo que ha supuesto un ahorro de más de 348 millones de euros. También hemos enseñado a los clientes a protegerse poniendo en común con ellos nuestros conocimientos y fomentando la concienciación respecto al fraude.

Para lograr este nivel de desempeño, hacemos una gran inversión en nuestro equipo de la Unidad Especial de Investigación, aportándoles los recursos que necesitan para realizar una avanzada limpieza de datos y análisis, una detección sofisticada del fraude y gestión de casos, un análisis estadístico y parámetros de referencia, así como mejores prácticas en todos los aspectos de las investigaciones especiales.

### **Nuestro centro de intercambio antifraude exclusivo**

La Unidad Especial de Investigación hace de centro de intercambio de los datos de inteligencia sobre fraude dentro de QBE y coordina directamente la gestión de todos los siniestros de fraude graves u organizados. La Unidad Especial de Investigación trabaja con equipos de siniestros de todas las líneas de negocio de QBE dentro y fuera de Europa.

Los delincuentes del ámbito de los seguros tienen un enfoque cada vez más sofisticado y, además, se mueven tanto por el interior de las fronteras como entre ellas. Disponer de una solución de inteligencia eficaz significa que podemos avisar a otros sobre los métodos y las tendencias que podrían replicarse en su país.

### **Recopilación de la información**

Recogemos datos de diversas fuentes, incluidos nuestros propios registros de siniestros, recursos compartidos dentro del sector de los seguros, organismos antifraude y fuerzas de seguridad locales.

### **Nos centramos en el fraude**

Para poder identificar posibles casos de fraude, adoptamos varios enfoques, incluidas estrategias manuales de gestión de la detección a través de una red de Coordinadores de Validación de Fraude locales.

Siempre que resulta adecuado —en sintonía con nuestras mejores prácticas y nuestros propios protocolos— detectamos y señalamos casos para que intervenga de inmediato un especialista liquidador de siniestros de fraudes.

### **Detectando las tendencias**

Nos apartamos de los datos para observar el panorama general y analizamos y tomamos como referencia tendencias más amplias para elaborar una sofisticada información de gestión que permite identificar las amenazas que van apareciendo en el entorno del fraude.

Esta información es utilizada por otros equipos en el Grupo QBE y les sirve para definir los criterios de suscripción y para tomar decisiones más informadas sobre la selección de riesgos.

### **Controlando el fraude**

Cuando identificamos un posible fraude, lo notificamos para que se ocupe de la gestión activa del caso uno de nuestros coordinadores especialistas en investigación de fraudes. De procedencias diversas desde el ámbito de los seguros, al jurídico o incluso policial, nuestros liquidadores expertos disponen de todas las capacidades necesarias para abordar con eficacia el fraude en el ámbito de los seguros.

En casos muy concretos, también pueden recurrir a los conocimientos altamente especializados de nuestros socios de fraude seleccionados en materia de práctica jurídica e investigaciones.

### **Protección de su marca**

Damos prioridad a la identificación del fraude organizado y actuamos al respecto en cuanto tenemos la oportunidad. Si su negocio se hubiera visto afectado, trataremos el tema con usted en profundidad y con total franqueza, adoptando todas las posibles medidas para evitar daños a su reputación o a su marca.



**Beatriz Rodríguez Antolín**  
Directora de Siniestros

Tel +34 91 789 5091  
**brodriguez@es.qbe.com**

**Alfonso Conde de la Cuadra**  
Director de Mercado

Tel +34 91 789 3964  
**aconde@es.qbe.com**

**Patricia Puerta López**  
Directora General

Tel +34 91 789 3952  
**ppuerta@es.qbe.com**

**QBE European Operations**  
QBE Europe SA/NV, Sucursal en España  
Paseo de la Castellana, 31 - 5ª Planta, 28046  
Madrid, España

**QBEurope.com**

QBE European Operations es un nombre comercial que abarca a QBE UK Limited, QBE Underwriting Limited y QBE Europe SA/NV. Tanto QBE UK Limited como QBE Underwriting Limited están autorizadas por la Prudential Regulation Authority y sometidas a la regulación de la Financial Conduct Authority y la Prudential Regulation Authority. QBE Europe SA/NV, con CIF BE 0690.537456, RPM/RPR Bruselas, está autorizada por el Banco Nacional de Bélgica bajo el número de licencia 3093. QBE Europe SA/NV Sucursal en España, con domicilio en Paseo de la Castellana 31, 5ª planta 28046 Madrid y con C.I.F. W0174445G está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid Tomo 37.059 -Libro O- Folio 190 - Sección 8 - Hoja M-661870- Inscripción 1, y en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) con la clave E-0230.