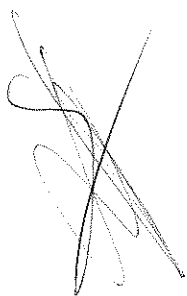


***Procedimiento para la gestión de  
reembolsos ante el Consorcio de  
Compensación de Seguros derivados  
de la Tempestad Ciclónica Atípica  
acaecida entre los días 13 y 15 de  
enero de 2010***



---

## Indice

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. SISTEMA SGR</b>	<b>4</b>
<b>3. REQUERIMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>5</b>
<b>4. SOPORTE PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN</b>	<b>12</b>
4.1. ENVÍO DE RECLAMACIONES	12
4.1.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL FICHERO	12
4.1.2. TIPOS DE DATOS	13
4.1.3. FORMATO DE REGISTRO	14
4.1.4. NOMBRE DEL FICHERO	18
4.1.5. FORMAS DE ENVÍO	18
4.2. ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN	19
4.2.1. NOMBRE DE LOS DOCUMENTOS	20
4.2.2. FORMAS DE ENVÍO	20
4.3. TABLA RESUMEN MÉTODOS DE ENVÍO	22
<b>5. ANEXO I. IMPRESO DE ALTA PROCEDIMIENTO</b>	<b>23</b>
5.1. PERSONAS DE CONTACTO EN TIREA	28
<b>6. ANEXO II. TABLA DE PROVINCIAS</b>	<b>29</b>

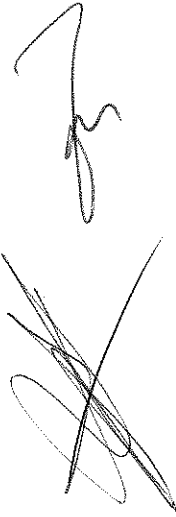
---

## 1. Introducción

**1.1-** Como consecuencia de la Tempestad Ciclónica Atípica (en adelante TCA), producida entre los días 13 y 15 de enero de 2010, el Consorcio de Compensación de Seguros (en adelante CCS), ha solicitado a TIREA la aplicación a esta TCA de enero 2010 del procedimiento telemático de recepción de reclamaciones desde las entidades hacia el propio CCS que se estableció en su momento con ocasión de la TCA "Klaus" ocurrida entre los días 23 y 25 de enero de 2009.

**1.2.-** La aplicación de este procedimiento para esta nueva ocasión está prevista en el "Protocolo sobre gestión de siniestros y reembolsos derivados de los mismos con motivo de la tempestad ciclónica atípica producida los días 13 a 15 de enero de 2010", firmado el día 22 de febrero de 2010 entre UNESPA y el CCS (en adelante el Protocolo).

**1.3.-** El presente documento forma parte del citado Protocolo celebrado entre UNESPA y el CCS, estando integrado en el mismo en condición de Anexo.

Handwritten signature and scribble.

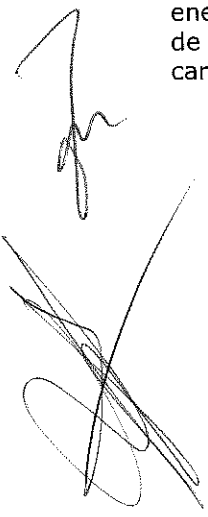
---

## **2.- Sistema telemático a emplear en los solicitudes de reembolso dirigidas al CCS**

El CCS, UNESPA y TIREA consideran que el servicio actualmente operativo en TIREA para la gestión de los reembolsos de la TCA "Klaus" de enero de 2009 es el más idóneo para gestionar esta nueva TCA acaecida en enero de 2010.

Este servicio, basado a su vez en el denominado "Servicio de Gestión de Recobros" (sistema SGR), como plataforma de comunicación automática, puede ser utilizado por cualquier entidad aseguradora que se adhiera a la opción telemática prevista en el Protocolo, independientemente de si en el momento de su adhesión al precitado Protocolo estuviera o no dada de alta en dicho "Servicio SGR".

Este documento define el procedimiento de remisión y validación de información entre las entidades aseguradoras y TIREA para la utilización de la plataforma SGR como canal de comunicación para automatizar la gestión de los reembolsos derivados de la TCA de 13 a 15 de enero de 2010 al CCS, de acuerdo a las estipulaciones contenidas en el Protocolo de 22 de febrero de 2010 firmado por UNESPA y el CCS, así como los requerimientos técnicos aplicables y las características de los ficheros a suministrar.

Two handwritten signatures in black ink are located on the left side of the page. The upper signature is a simple, stylized mark, while the lower one is more complex and dense.


---

### 3.- Requerimientos del procedimiento

#### **NOTA PREVIA**

*Las normas que se incluyen en este apartado explican el procedimiento a seguir para solicitar el reembolso de las cantidades anticipadas por la entidad aseguradora, procedimiento que se articula en torno al suministro por parte de la entidad de un fichero informático denominado "Fichero de siniestros pagados. Solicitud reembolso".*

*No obstante, y por excepción, la norma 3.15 se refiere a un fichero complementario, distinto e independiente del ya mencionado "Fichero de siniestros pagados. Solicitud de reembolso", que se denomina "Fichero de siniestros registrados en tramitación", y que debe remitirse en el momento en el que se curse por la entidad aseguradora la primera solicitud de reembolso con la finalidad de que el CCS conozca el número e importe, lo más aproximado posible, de aquellos siniestros que, siendo a su cargo, aún no están en condiciones de ser objeto de reembolso por no haber concluido totalmente su tramitación e indemnización. La remisión de este segundo fichero se establece como requisito para que el CCS inicie la tramitación del reembolso de los siniestros contenidos en el primer fichero "Fichero de siniestros pagados. Solicitud de reembolso".*

- 
- 3.1.- Las comunicaciones entre las entidades y el CCS se canalizarán a través de TIREA utilizando el servicio SGR como plataforma para la gestión de estos recobros.
  - 3.2.- Podrán hacer uso de este procedimiento aquellas entidades aseguradoras que hubieran acreditado su adhesión al Protocolo de colaboración de 22 de febrero de 2010 celebrado entre UNESPA y el CCS.
  - 3.3.- Además, las entidades aseguradoras, previo a su incorporación al procedimiento de envío, deberán cumplimentar y firmar el Anexo I del presente documento y hacerlo llegar a TIREA por los canales que se indican. Ésta irá comunicando al CCS las incorporaciones remitiendo por correo electrónico copia de los citados anexos conforme las entidades los cumplimenten y firmen.
  - 3.4.- Dado que la gestión de estas reclamaciones se va a hacer de manera centralizada, en dicho Anexo I cada entidad aseguradora indicará tanto una cuenta corriente como una dirección de contacto únicas.

Los interlocutores de las entidades aseguradoras que utilicen este procedimiento a través de la página WEB del servicio SGR podrán consultar las reclamaciones emitidas al CCS.

TIREA comunicará a cada uno de los interlocutores el usuario y clave de acceso a la cuenta de correo notificada.


---

3.5.- Las reclamaciones susceptibles de ser enviadas en el fichero denominado "Fichero de siniestros pagados. Solicitud de reembolso", corresponderán a los siniestros que cumplan todos los requisitos siguientes:


- Fecha de ocurrencia: 13, 14 ó 15 de enero de 2010.
- Localización del riesgo asegurado: en alguno de los municipios afectados por la TCA, de acuerdo con la relación de municipios publicada el día 18 de febrero de 2010 por el CCS en su página web [www.consorseguros.es](http://www.consorseguros.es).
- Causa del siniestro: daños producidos por viento extraordinario (TCA)
- Tipo de bien dañado: vivienda, comunidad de propietarios, oficina, comercio, industria, obra civil o vehículo automóvil.
- Tipo de daño producido: en todo caso, daño material directo; para que, además, sea susceptible de reembolso la pérdida de beneficios es necesario que ésta sea consecuencia del daño material y, naturalmente, que dicha pérdida de beneficios se encuentre expresamente asegurada en la póliza.

No procede solicitar el recobro por pérdida de beneficios si no hubiera habido indemnización por daño material directo.

Cuando en un siniestro se producen, además de daños directos, pérdida de beneficios, el CCS registra dos expedientes distintos pero relacionados entre sí.



3.6. La entidad incluirá en el "Fichero de siniestros pagados. Solicitud de reembolso" una reclamación de reembolso cuando esté completa, es decir, cuando la entidad disponga de los datos definidos como obligatorios en el presente documento, datos que han de cumplir las validaciones definidas, cuyo detalle consta en el apartado "4.1.3. Formato del registro".



La entidad enviará una reclamación por cada siniestro.

Cada reclamación se identificará de forma única mediante el número de referencia que la entidad aseguradora hubiese dado al siniestro.

3.7. La información que debe aportar la entidad aseguradora para cada una de las reclamaciones de reembolso es la siguiente (el detalle de esta información puede observarse en el apartado "4.1.3. Formato del registro"):

3.7.1.- Datos del siniestro:

- ✓ Entidad reclamante
- ✓ Referencia de siniestro de la entidad reclamante
- ✓ Fecha de ocurrencia

- 
- ✓ Lugar de siniestro: Calle, número, Código Postal, Código INE del municipio, denominación del municipio, provincia.

En relación al Código INE del municipio -dato obligatorio para realizar este proceso telemático-, y dado que pudiera haber entidades aseguradoras que tengan dificultades para aportar dicha información, estas entidades deberán obligatoriamente aportar el dato "denominación de municipio", de manera que el servicio de TIREA, a partir de la denominación del municipio y del código postal, pueda obtener el código INE correspondiente. Aquellas reclamaciones en las que no se pudiera obtener dicho código INE serán devueltas por TIREA a la entidad aseguradora para que ésta lo incorpore manualmente.

- ✓ Matricula del vehículo dañado.
- ✓ Cantidad reclamada por daños directos.

Estará compuesta por la suma de algunos o de todos los conceptos siguientes, que hubiesen generado pagos efectivos imputables al siniestro y que estén respaldados documentalmente en los archivos de la entidad o en el expediente de siniestro abierto por la misma:

- Importe que la entidad ha abonado en concepto de indemnización por los daños directos que se han producido.
  - Importe de los gastos de reparación o sustitución del bien abonados al servicio externo de reparación.
  - Gastos abonados al servicio externo de peritación.
- ✓ Cantidad reclamada por pérdida de beneficios (pagos efectivos respaldados documentalmente).

Importe que la entidad ha abonado en concepto de indemnización por pérdida de beneficios: cantidad abonada al asegurado más el importe abonado al perito externo.

Si la entidad dispone de la información desglosada entre daños materiales directos y pérdida de beneficios cumplimentará en este campo la cantidad correspondiente a la pérdida de beneficios.

Si, por el contrario, la entidad no dispone de este desglose, constará incluido en el dato "cantidad reclamada por daños directos".

- ✓ Referencia del siniestro asociado a la pérdida de beneficios.

### 3.7.2.- Datos del asegurado:


- ✓ NIF, CIF o tarjeta residente.
- ✓ Nombre y apellidos
- ✓ Razón social

---


3.7.3.- Datos de la póliza (póliza de seguro vigente en la fecha en que se produjo la TCA, y con el recargo del CCS abonado, de acuerdo con la información contenida en los registros y archivos de la entidad aseguradora) :

- ✓ Número de póliza.
- ✓ Clase del riesgo asegurado (automóvil, vivienda, comunidad de propietarios, oficina, comercio, industria u obra civil).
- ✓ Fechas de vigencia de la póliza: fecha de emisión; fecha de efecto; fecha de inicio de la anualidad; fecha de fin de la anualidad.
- ✓ Capital asegurado expresado en €. Corresponde al capital asegurado en continente más contenido. En el caso de vehículos, dicho capital es el importe que conste en la póliza, o en su defecto, el importe que conste en el informe pericial o el valor venal. Si no se dispusiera de ninguno de estos tres valores se hará constar el mismo importe que el que conste en el campo "cantidad indemnizada".

Los datos suministrados coincidirán con los que consten en la documentación original correspondiente a cada uno de los expedientes de la entidad aseguradora sobre los que se solicita el reembolso.



3.8. Excepcionalmente, en el caso de los siniestros cuya cantidad reclamada por daños materiales y/o pérdida de beneficios sea igual o superior a 30.000 Euros, la entidad, además de enviar los datos indicados en el "Fichero de siniestros pagados. Solicitud de reembolso", deberá aportar la siguiente documentación en formato digital, documentación sin la que el reembolso no será tramitado.

- 
- ✓ Condiciones generales de la póliza
  - ✓ Condiciones particulares de la póliza
  - ✓ Informe pericial y/o informe de reparación
  - ✓ Justificantes de pago al asegurado / reparador / perito externo: por el importe total cuyo reembolso solicita la entidad.

3.9. La aseguradora realizará un primer envío conteniendo todos los siniestros pagados antes del día 31 de mayo de 2010.

La entidad aseguradora podrá realizar, si fuese necesario, un segundo y último envío por los siniestros abonados después de la fecha inicial, hasta completar la totalidad de los siniestros abonados susceptibles de reembolso conforme al Protocolo. La fecha límite para el segundo y último envío es el 31 de octubre de 2010.

No obstante, la entidad aseguradora podrá remitir al CCS con posterioridad al 31 de octubre y antes del 31 de diciembre de 2010 los expedientes de siniestro que, habiendo sido incluidos en alguno de los dos envíos antes señalados, hubieran sido objeto de reapertura posterior por la entidad aseguradora, solicitando el reembolso de las



---

indemnizaciones y gastos externos satisfechos a consecuencia de la reapertura en un único envío.

3.10. No son susceptibles de ser tratados mediante este sistema telemático aquellos siniestros que, de acuerdo con el número 2 de la estipulación "TERCERA.- SINIESTROS REGISTRADOS POR LA ENTIDAD ASEGURADORA Y CUYO PAGO ESTÉ TOTAL O PARCIALMENTE PENDIENTE EN EL MOMENTO DE DIRIGIR AL CONSORCIO SU PRIMERA SOLICITUD DE REEMBOLSO" del Protocolo, y con la estipulación "QUINTA.- SINIESTROS COMUNICADOS A LA ENTIDAD ASEGURADORA CON POSTERIORIDAD A LA FECHA DEL PRESENTE PROTOCOLO", han de ser enviados a las Delegaciones Regionales del CCS por corresponder a éste su tramitación y pago.

3.11. Las reclamaciones recibidas cuyos datos no cumplan las validaciones definidas en el apartado "4.1.3 Formato del registro" se devolverán por parte de TIREA a la entidad aseguradora notificando el error encontrado y no serán enviados por TIREA al CCS.

3.12. Cada una de las reclamaciones recibidas en el CCS generará un expediente de siniestro en su sistema informático.

Se realizarán los procesos informáticos pertinentes para la tramitación y pago de cada una de estas reclamaciones.

En cualquier momento el CCS podrá realizar comunicaciones a la entidad aseguradora relativas a cualquier incidencia que se produjera en este proceso de reembolso, comunicaciones que se realizarán al interlocutor designado por la entidad.

El CCS tramitará cada una de las reclamaciones recibidas para proceder a realizar el reembolso a la entidad correspondiente, para lo cual las entidades habrán asignado una cuenta centralizada, así como una dirección de contacto únicas.

3.13. Si en el estudio de estas reclamaciones de reembolso el CCS comprobase que previamente ya había abonado la indemnización correspondiente al asegurado, por haber recibido una reclamación por siniestro del mismo y tramitado el correspondiente expediente, se procederá a separar estos supuestos de duplicidades para su posterior estudio de forma conjunta con las entidades aseguradoras.

3.14 El CCS comunicará a la entidad aseguradora el resultado de la gestión de la solicitud de reembolso que reciba, que consistirá inicialmente en la concesión de **un anticipo del 80%** de la cantidad correspondiente al importe de reembolso solicitado una vez deducidas las devoluciones por errores realizadas por parte de TIREA (de acuerdo con el apartado 3.11) y las incidencias o duplicidades que detectara el CCS (de acuerdo con el apartado 3.13).

3.15 Fichero informático denominado "Fichero de siniestros registrados en tramitación".

Independientemente del fichero y documentos a efectos de reembolso señalados en los apartados 3.7 y siguientes, de acuerdo con la estipulación del Protocolo, la entidad aseguradora, al realizar el primer envío al que se refiere el apartado 3.9, remitirá a TIREA un segundo fichero informático, denominado "Fichero de siniestros registrados en tramitación" distinto y separado del "Fichero de siniestros pagados. Solicitud de reembolso", en el que constarán, por cada expediente de siniestro que estuviese aún en tramitación y pendiente de pago por la entidad, los mismos tipos de datos que se suministran en el "Fichero de siniestros pagados. Solicitud de reembolso", excepto el dato del importe a rembolsar, que será sustituido por el de la provisión de prestaciones correspondiente a cada siniestro cuya tramitación y pago le corresponda concluir a la entidad aseguradora, y el dato indicando el "tipo de reclamación" que, en lugar de tomar el valor "R" para indicar que se trata de una petición de reembolso, tomará el valor "P" para indicar que es una comunicación correspondiente a un siniestro cuya tramitación o peritación está sin concluir y está pendiente de pago.

La información contenida en este fichero será cotejada con los siniestros que constituyan, en su caso, el segundo envío previsto en el Protocolo y al que hace referencia el apartado 3.9 de este documento, de manera que éste no deberá contener ningún expediente que no haya sido previamente comunicado como expediente "registrado en tramitación". Si como resultado de la comprobación realizada se detectaran expedientes no incluidos en dicho fichero, estos serán objeto de estudio individualizado por el CCS con la entidad aseguradora.

**NOTA FINAL PARA ENTIDADES ASEGURADORAS QUE, EXCEPCIONALMENTE, NO UTILICEN LA VÍA TELEMÁTICA**

Para las entidades que **excepcionalmente** no hubiesen optado por presentar las reclamaciones a través del procedimiento telemático, sino que hubieran optado por **la presentación de las reclamaciones mediante la aportación en soporte papel de la documentación correspondiente a dichos siniestros** en los Servicios Centrales del CCS, situados en el Paseo de la Castellana num. 32 de Madrid, deberán aportar la documentación que se recoge en el número 4 de la estipulación "CUARTA.- SINIESTROS CUYA INDEMNIZACIÓN SE HUBIESE ANTICIPADO POR LA ENTIDAD ASEGURADORA" del Protocolo.

Estarán igualmente obligadas a informar al CCS de los siniestros en tramitación y pendientes de pago de acuerdo al número 6 de la citada estipulación. Para ello, **la entidad aseguradora también deberá remitir al CCS, en lugar de a TIREA, el fichero informático denominado "Fichero de siniestros registrados en tramitación"** con la estructura y contenido indicados en el apartado 3.15 y en el 4.1.3 "Formato del registro". Serán siniestros con reclamación tipo "P", tipo que indica que se trata de una comunicación correspondiente a un siniestro cuya tramitación no ha concluido y está pendiente de pago, cuyo importe corresponde a la provisión de prestaciones correspondiente.

La entidad enviará dicho fichero en una de las siguientes modalidades:

- Envío a través de correo electrónico.

---

Direcciones de correo electrónico para el envío del fichero " siniestros registrados en tramitación":

[carroyo@consorseguros.es](mailto:carroyo@consorseguros.es) y

[cgalindo@consorseguros.es](mailto:cgalindo@consorseguros.es)

- Envío a través de CD.

El CD conteniendo el fichero " siniestros registrados en tramitación".

A la atención de: Consuelo Arroyo

y

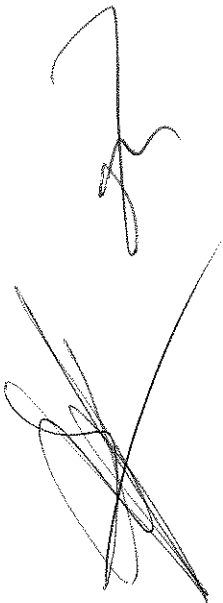
Carlos Galindo

Consorcio de Compensación de Seguros

Dirección de Sistemas y Tecnologías de la Información

Paseo de la Castellana, 32

28046 MADRID

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

---

## 4.- Soporte para el envío de información

### 4.1. Envío de reclamaciones

En la primera solicitud de reembolso al CCS, se remitirán a TIREA dos ficheros distintos. Un fichero con las solicitudes de reembolso con los siniestros pagados y otro distinto con aquellos que se encuentren en tramitación. Ambos ficheros deben contemplar el formato y nombre del fichero definido en este documento, y deberán ser remitidos a TIREA antes del 31 de mayo de 2010.

En el caso de que se produzca la segunda solicitud de reembolso al CCS, se remitirá a TIREA solamente un fichero con aquellos siniestros pagados y previamente informados "en tramitación". Este fichero debe contemplar el formato y nombre del fichero definido en este documento y ser remitido a TIREA antes del 31 de octubre de 2010.

Si excepcionalmente, existiera una tercera solicitud de reembolso al CCS de siniestros que habiendo sido incluidos en alguno de los dos envíos anteriores hubieran sido objeto de reapertura posterior por la entidad aseguradora, esta tercera entrega de solicitudes se remitirá a TIREA en un fichero conteniendo dichos siniestros (tipo de reclamación "A") e indicando solamente el importe adicional que se solicita.

Este fichero debe contemplar el formato y nombre del fichero definido en este documento y debe ser remitido a TIREA antes del 31 de diciembre de 2010.

Una vez cargados todos los registros en el Sistema SGR, y adjuntada la documentación requerida, para cada solicitud de reembolso que deba ser enviada al CCS por parte de TIREA, deberá enviarse a TIREA, a la cuenta de correo [gestion.sgrccs@tirea.es](mailto:gestion.sgrccs@tirea.es) por parte del interlocutor designado en la entidad, la correspondiente solicitud indicando el número de registros e importe total que debe ser enviado al CCS.

TIREA realizará las oportunas comprobaciones y contactará con la entidad en caso de que existieran divergencias entre lo cargado en el Sistema y lo solicitado, antes de cada envío al CCS.

#### 4.1.1 Características generales del fichero

Las principales características de los ficheros son las siguientes:

- Fichero secuencial en formato ASCII (texto plano)
- Fichero de longitud variable
- Los registros dentro del fichero se separarán con un retorno de carro.
- Los campos dentro de un registro se separarán por el carácter pipeline: '|', (código ASCII 124) `|`.
- No será necesario completar el registro con separadores de campo cuando, tras el último campo de datos cumplimentado, no se vaya a incluir más información en el registro.

- 
- Se tendrán que cumplimentar los separadores de campo (aunque no tengan datos) en los casos en los que se incluya información en algún campo cuya posición en el registro sea posterior a cualquiera de los campos sin valor.
  - Los campos que indiquen importes tendrán un máximo de 9 posiciones, sin separador decimal. Las dos primeras posiciones, consideradas de derecha a izquierda, corresponden a la parte decimal. En caso de que el importe no contenga parte decimal, estas posiciones se completarán con ceros.

#### **4.1.2. Tipos de datos**

El contenido de cada campo ha de ajustarse al tipo de datos asignado. Se utilizan los siguientes tipos de datos:

- Alfanumérico (A)
- Numérico (N)
- Fecha (F): Con formato AAAAMMDD.

### 4.1.3. Formato de registro

Campo	Tipo campo	Longitud máxima	Obligatorio (SI/NO)	validaciones
Código DGSFP de la entidad que envía la reclamación	A	5	SI	Código DGSFP a 5 caracteres
Tipo de Reclamación	A	7	SI	Valores posibles:  <b>R:</b> "Siniestros pagados. Solicitud de reembolso"  <b>P:</b> "Siniestros registrados en tramitación".  <b>A:</b> "Ampliación sobre siniestro ya solicitado. Reapertura de siniestro".
Referencia de siniestro	A	24	SI	
<b>Fecha de ocurrencia</b>	F	8	SI	Formato AAAAMMDD  Puede tomar los valores 13,14,15 de enero de 2010  Tiene que estar comprendida entre las fechas: inicio y fin de anualidad de la póliza
Lugar de siniestro. Tipo de vía	A	5	NO	Ej.: calle, avenida, travesía,....  No es obligatorio si está incluido en el campo siguiente: lugar de siniestro, nombre de calle, avenida, ....
Lugar de siniestro. Nombre de calle, avenida, travesía, carretera...	A	50	SI	
Lugar de siniestro. Número/ Punto km	A	5	SI	
Lugar de siniestro. Código postal	A	5	SI	

Lugar de siniestro. <b>Código INE del municipio</b> <b>(**)</b>	A	3	SI <b>(**)</b>	Código INE del municipio  El código INE de municipio tiene que <u>corresponder a uno de los municipios incluido en la lista de municipios afectados por el TCA publicada por el CCS</u>  <b>(**)</b> Aquellas entidades aseguradoras que no dispongan del "código INE del municipio" deberán enviar obligatoriamente la "denominación del municipio" para que TIREA pueda a partir de esta denominación y junto con el código postal obtener el código INE correspondiente
Lugar de siniestro. Denominación del municipio <b>(**)</b>	A	70	NO <b>(**)</b>	Aquellas entidades aseguradoras que no dispongan del "código INE del municipio" deberán enviar obligatoriamente la "denominación del municipio" para que TIREA pueda a partir de esta denominación y junto con el código postal obtener el código INE correspondiente
Lugar de siniestro. Código Provincia	A	2	SI	Según tabla adjunta (anexo II)
Cantidad indemnizada por daños materiales directos (en euros)	N	9	SI	Campo importe en euros. Cantidad indemnizada por daños materiales directos cuyo reembolso se solicita del CCS.  Cantidad suma de todos o parte de los siguientes conceptos, según corresponda:  - Indemnización abonada  - Coste de reparación abonada a servicios externos de reparación  - Coste de peritación externa
Cantidad indemnizada por pérdida de beneficios (en euros)	N	9	NO	Campo importe en euros.  Cantidad indemnizada por pérdida de beneficios cuyo reembolso se solicita del CCS.  Importe que la entidad ha abonado en concepto de indemnización por pérdida de beneficios, esta cantidad corresponde a la cantidad abonada al asegurado más el importe abonado al perito externo.  Si la entidad dispone de la información desglosada entre daños materiales directos y pérdida de beneficios cumplimentará en este dato la cantidad correspondiente a la pérdida de beneficios.  Si, por el contrario, la entidad no dispone de este desglose, constará incluido en el dato "cantidad reclamada por daños directos".

Referencia de siniestro asociado a la pérdida de beneficios	A	24	NO	
Matrícula del vehículo implicado	A	10	SÍ (daño en automóvil) NO (daños en otros bienes)	Sin barras, guiones, etc.
Numero de póliza	A	20	SI	Sin barras, guiones, etc.  Es de máxima importancia que el dato "número de póliza" solo contenga letras y números, ya que es uno de los datos utilizados en el control de posibles duplicidades (siniestros reclamados al CCS y, al mismo tiempo, a la entidad aseguradora).
Clase de riesgo (tipo de riesgo asegurado)	A	2	SI	Valores: (Codificación utilizada en el servicio SGR) 10.- Hogar 11.- Comercios 12.- Comunidades 13.- Industria 16.- Autos 17.- Obra Civil 18.- Oficinas
Capital asegurado (en euros)	N	9	SI	Campo importe (€) .Capital asegurado en continente más contenido.  Capital asegurado vehículos: el importe que conste en la póliza, o en su defecto, el importe que conste en el informe pericial o el valor venal. Si no se dispusiera de ninguno de estos tres valores se hará constar el mismo importe que el que conste en el campo "cantidad indemnizada".
Fecha emisión póliza	F	8	SI	Formato AAAAMMDD
Fecha efecto póliza	F	8	SI	Formato AAAAMMDD
Fecha inicio de anualidad	F	8	NO	Formato AAAAMMDD



Fecha fin de anualidad	F	8	NO	Formato AAAAMMDD
Tipo de documento identificativo del <b>asegurado</b> .	A	1	SI	Puede tomar los valores: <b>P</b> (pasaporte) <b>N</b> (nif) <b>C</b> (cif) <b>X</b> (tarjeta residencia)
Número de documento	A	10	SI	Número acorde con el tipo de documento informado.
Nombre del asegurado	A	20	SI	Solo aplica si el asegurado es persona física.
Apellido 1 asegurado	A	20	SI	Solo aplica si el asegurado es una persona física
Apellido 2 asegurado	A	20	NO	
Razón social del asegurado	A	40	SI.	Solo aplica si el asegurado es una persona jurídica
<b>CODIGO ERROR en el proceso de alta (**)</b>	A	5		Campo no lo aporta la entidad.  Código del error que se informará si se ha producido error en la validación de los campos en la entrada de datos.  Los dos primeros caracteres identifican el tipo de error:  01 - Error de registro 02 - Campo obligatorio 03 - Formato de campo incorrecto 04 - Valor de campo incorrecto  Los tres últimos caracteres indican el campo donde se produce el error, identificándolo por la posición que ocupa dentro del registro. (***)

<b>ERROR en el proceso de alta (**)</b>	A			<p>Campo no lo aporta la entidad.</p> <p>Campo de texto que se informará si se ha producido error en la validación de los campos en la entrada de datos</p>
---	---	--	--	---

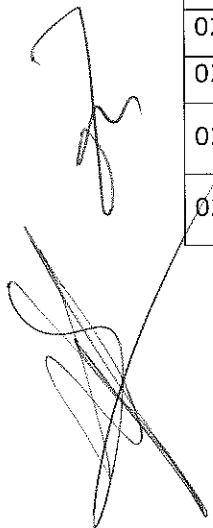
**(\*\*) Las reclamaciones recibidas cuyos campos no cumplan con las validaciones definidas, se devolverán por parte de TIREA a la entidad notificando el error encontrado y no se enviarán al CCS.**

(\*\*\*) Posición los de campos dentro del registro

Posición de campo	Descripción del campo
001	Código DGSFP de la entidad que envía la reclamación
002	Tipo de Reclamación
003	Referencia de siniestro
004	Fecha de ocurrencia
005	Lugar de siniestro. Tipo de vía
006	Lugar de siniestro. Nombre de calle, avenida, travesía, carretera...
007	Lugar de siniestro. Número/ Punto km
008	Lugar de siniestro. Código postal
009	Lugar de siniestro. Código INE del municipio
010	Lugar de siniestro. Denominación del municipio
011	Lugar de siniestro. Código Provincia
012	Cantidad indemnizada por daños materiales directos (en euros)
013	Cantidad indemnizada por pérdida de beneficios (en euros)
014	Referencia de siniestro asociado a la pérdida de beneficios
015	Matrícula del vehículo implicado

---

016	Numero de póliza
017	Clase de riesgo (tipo de riesgo asegurado)
018	Capital asegurado (en euros)
019	Fecha emisión póliza
020	Fecha efecto póliza
021	Fecha inicio de anualidad
022	Fecha fin de anualidad
023	Tipo de documento identificativo del asegurado.
024	Número de documento
025	Nombre del asegurado
026	Apellido 1 asegurado
027	Apellido 2 asegurado
028	Razón social del asegurado

Handwritten signature and scribble in the left margin, consisting of a stylized signature above a large, messy scribble.

---

#### 4.1.4. Nombre del fichero

Los ficheros con la información se nombrarán:

DDDDDSGR010AAAAMDDHHMMSS

Donde:

DDDDD	Código DGSFP de la entidad (5 caracteres)
SGR010	Literal fijo
AAAAMDDHHMMSS	Fecha en formato: año, mes, día, minutos y segundos

#### 4.1.5. Formas de envío

La entidad aseguradora deberá comunicar a TIREA la opción elegida para el envío de las reclamaciones, cumplimentando los datos que aparecen en el impreso de alta del procedimiento (Anexo I).

Para la comunicación entre la entidad aseguradora y TIREA se han definido las siguientes modalidades:

**Envío a través de EDItran**

TIREA se pondrá en contacto con el interlocutor informático notificado por la entidad, para definir una nueva sesión EDItran específica para este procedimiento.

- Confirmación de envío / comunicación de errores en el proceso

La confirmación del proceso de recepción del fichero se realizará enviando un correo electrónico al interlocutor de la entidad.

El fichero con las reclamaciones recibidas con algún error en el contenido, se pondrá en la sesión EDItran para su recepción por parte de la entidad, notificando de la disponibilidad de la información al interlocutor asignado. Este estará vacío en caso de no existir errores.

**FTP**

TIREA se pondrá en contacto con el interlocutor informático notificado por la entidad para definir la sesión FTP específica para este procedimiento.

- Confirmación de envío / comunicación de errores en el proceso

El interlocutor de la entidad notificará a TIREA por correo electrónico cuando el fichero esté disponible en la cuenta FTP. El fichero con las reclamaciones recibidas con algún error en el contenido, se pondrá en la carpeta de salida FTP para su recepción por parte de la entidad, notificando de la disponibilidad de la información al interlocutor asignado por correo electrónico. Este estará vacío en caso de no existir errores.

---

❑ **Envío a través de correo electrónico**

Dirección de correo electrónico para el envío de ficheros de reclamaciones:  
[explotacion.sgrccs@TIREA.es](mailto:explotacion.sgrccs@TIREA.es)

- Confirmación de envío / comunicación de errores en el proceso

La confirmación del proceso de recepción del fichero se realizará enviando un correo electrónico al interlocutor de la entidad.

El fichero con las reclamaciones recibidas con algún error en el contenido, se enviará por correo electrónico a la cuenta del interlocutor asignado. Este estará vacío en caso de no existir errores.

❑ **Envío a través de CD**

El CD con la información de las reclamaciones se enviará a:

A la ATT : TIREA (Departamento de Gestión de Servicios)

Motivo: Procedimiento TCA

Dirección:

C/ Carretera las Rozas al Escorial km 0,3

28231, La Rozas , Madrid

- Confirmación de envío / comunicación de errores en el proceso

La confirmación del proceso de recepción del fichero se realizará enviando un correo electrónico al interlocutor de la entidad.

El fichero con las reclamaciones recibidas con algún error en el contenido, se enviarán por correo electrónico a la cuenta del interlocutor asignado. Este estará vacío en caso de no existir errores.

## **4.2.- Envío de documentación**

Los formatos de documentos disponibles para el envío de la documentación requerida para cada una de las reclamaciones son jpg, .gif, .tif, txt, .pdf

El tamaño máximo de cada documento enviado será de 1.500 kb.

La documentación que se envíe en soporte electrónico no debe incluir carpetas ni particiones.

---

### 4.2.1. Nombre de los documentos

DDDDDRRRRRRRRRR\_NNNN.ext

Donde

DDDDD	Código DGSFP de la entidad (5 caracteres).
RRRRRR	Referencia del siniestro donde se va a adjuntar los documentos, debe coincidir con la referencia informada en los datos de la reclamación (máximo de 24 posiciones).
_	Indica la finalización de la referencia del siniestro.
NNNN	Número que identifique de forma única el nombre del documento para la referencia dada.
.ext	Extensión del fichero (.jpg, .gif, .tif, .pdf, txt)

Ejemplo: C0011200912359451\_0.pdf

### 4.2.2. Formas de envío

La entidad aseguradora deberá comunicar a TIREA la opción elegida para el envío de la documentación, cumplimentando los datos que aparecen en el impreso de alta del procedimiento. (Anexo I).

Para el envío de documentos entre la entidad aseguradora y TIREA se han definido las siguientes modalidades:

**FTP**

TIREA se pondrá en contacto con el interlocutor informático notificado por la entidad para definir la sesión FTP específica para este procedimiento.

- Comunicación de errores en el proceso

El proceso generará un correo electrónico a la dirección facilitada por la entidad, por cada uno de los documentos que no puede procesar por error en nombre, tamaño o formato de fichero.

**Envío a través de correo electrónico**

Si la entidad aseguradora opta por este método para enviar la documentación, los documentos deberán llegar como adjuntos del correo electrónico con formato: "Texto sin formato" y sin firmas o imágenes corporativas en la firma al pie del correo electrónico.

En cada correo se adjuntarán documentos correspondientes a una única reclamación.

---

Para poder identificar y asociar la documentación con la reclamación enviada, en el campo 'subject' del correo se deberá informar de la referencia de siniestro que aporta la entidad en los datos de la reclamación'

Dirección de correo electrónico: [sgrccs@TIREA.es](mailto:sgrccs@TIREA.es)

- Comunicación de errores en el proceso

El proceso generará un correo electrónico a la dirección facilitada por la entidad, por cada uno de los documentos que no puede procesar por error en nombre, tamaño o formato de fichero.

□ **Envío a través de CD**

El CD con los documentos asociados a las reclamaciones se enviará a:

A la ATT : TIREA (Departamento de Gestión de Servicios)

Motivo: Procedimiento TCA

Dirección:

C/ Carretera las Rozas al Escorial km 0,3

28231, La Rozas , MadridA la ATT : TIREA (Departamento de Gestión de Servicios)

- Comunicación de errores en el proceso

El proceso generará un correo electrónico a la dirección facilitada por la entidad, por cada uno de los documentos que no puede procesar por error en nombre, tamaño o formato de fichero.

□ **Envío a través de la página WEB del SGR**

A través de la página WEB del servicio SGR la entidad podrá, visualizar la reclamación enviada al SGR y adjuntar la documentación necesaria.

#### 4.3.- Tabla resumen métodos de envío

<u>Canales permitidos</u>	<u>Fichero de datos reclamaciones</u>	<u>Fichero de documentación reclamación</u>	<u>Observaciones</u>
FTP	X	X	Misma carpeta FTP para envío de datos y documentos
CD	X	X	Mismo soporte para envío de datos y documentos
Correo electrónico	X	X	Diferente dirección de correo para datos que para documentos
EDITRAN	X		Disponible para el envío de datos
Página WEB		X	Disponible para el envío de documentos



---

## 5.- Anexo I. Impreso de alta procedimiento

La adhesión a este sistema excluye la utilización o presentación de las reclamaciones de reembolso por cualquier otro medio.

### DATOS ENTIDAD ASEGURADORA

Código DGSFP .....  
Denominación .....  
CIF entidad .....

#### Domicilio de correspondencia:

Tipo de vía .....  
Nombre la vía .....  
Número de la vía .....  
Complemento domicilio .....  
Código Postal .....  
Municipio .....  
Provincia .....

#### Datos bancarios:

Titular de la cuenta: .....  
Código ent. financiera .....  
Código sucursal .....  
Dígito control .....  
Número de cuenta .....



### INTERLOCUTOR ENTIDAD

Nombre .....  
Apellidos .....  
Puesto que ocupa .....  
Teléfono .....  
E-mail .....  
E-mail recepción de confirmación  
envíos y/o comunicación errores  
proceso .....

---

**Interlocutor informático para la definición de los canales de comunicación con TIREA**

Nombre .....  
Apellidos .....  
Teléfono .....  
E-mail .....

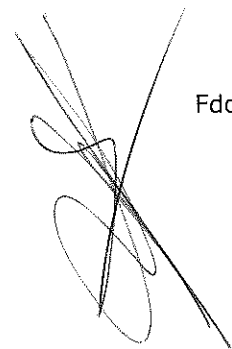
**Canal de comunicación elegido para el envío**

Fichero con los datos de reclamaciones

FTP .....  
CD .....  
Correo electrónico .....  
EDITran .....



Madrid, a ..... de ..... de 2010



Fdo.: .....

---

Las entidades interesadas deberán cumplimentar el impreso y enviarlo debidamente firmado a TIREA, a través de:

**Correo ordinario**

A la ATT : TIREA (Departamento de Gestión de Servicios)

Motivo: Procedimiento TCA 2010

Dirección:

C/ Carretera las Rozas al Escorial km 0,3

28231, La Rozas , Madrid

**Fax**

A la ATT : TIREA (Departamento de Gestión de Servicios)

Motivo: Procedimiento TCA 2010

Número de fax: 914516819

**Correo electrónico**

A la ATT : TIREA (Departamento de Gestión de Servicios)

Motivo: Procedimiento TCA 2010

Cuenta de correo: [gestion.sgrccs@TIREA.es](mailto:gestion.sgrccs@TIREA.es)

---

## 5.1.- PERSONAS DE CONTACTO EN TIREA

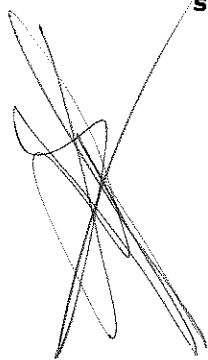
TIRA pondrá a disposición de las entidades los datos de contacto de las personas asignadas como soporte al proceso para:

- Aclaración de las dudas que puedan surgir.
- Coordinación de la puesta en marcha.
- Seguimiento del proceso.
- Formación para el acceso al servicio SGR.

### Servicio de atención a usuarios (SAU)



### Gestión de servicios



Teléfono	902132142
Fax	914516819
E_mail	<a href="mailto:sau@TIREA.es">sau@TIREA.es</a>

### Oscar Bernal

Teléfono	914516800
Fax	914516819
E_mail	<a href="mailto:Gestion.sgrccs@TIREA.es">Gestion.sgrccs@TIREA.es</a>

### Asunción Blasco

Teléfono	914516800
Fax	914516819
E_mail	<a href="mailto:Gestion.sgrccs@TIREA.es">Gestion.sgrccs@TIREA.es</a>

## 6.- Anexo II. Tabla de provincias

<u>Código</u>	<u>Descripción</u>	<u>Código</u>	<u>Descripción</u>
01	ALAVA	28	MADRID
02	ALBACETE	29	MALAGA
03	ALICANTE	30	MURCIA
04	ALMERIA	31	NAVARRA
05	AVILA	32	ORENSE
06	BADAJEZ	33	ASTURIAS
07	BALEARES	34	PALENCIA
08	BARCELONA	35	LAS PALMAS
09	BURGOS	36	PONTEVEDRA
10	CACERES	37	SALAMANCA
11	CADIZ	38	SANTA CRUZ DE TENERIFE
12	CASTELLON	39	CANTABRIA
13	CIUDAD REAL	40	SEGOVIA
14	CORDOBA	41	SEVILLA
15	LA CORUÑA	42	SORIA
16	CUENCA	43	TARRAGONA
17	GIRONA	44	TERUEL
18	GRANADA	45	TOLEDO
19	GUADALAJARA	46	VALENCIA
20	GUIPUZCOA	47	VALLADOLID
21	HUELVA	48	VIZCAYA
22	HUESCA	49	ZAMORA
23	JAEN	50	ZARAGOZA
24	LEON	51	CEUTA
25	LERIDA	52	MELILLA
26	LA RIOJA		
27	LUGO		