Procedimiento para la gestión de Reembolsos ante el Consorcio de Compensación de Seguros derivados de la Tempestad Ciclónica Atípica (23-25 enero 2009)

TIREA
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y REDES PARA LAS ENTIDADES ASEGURADORAS

CONSORCIO DE COMPENSACION DE SEGUROS

Indice

1. INTRODUCCIÓN 3

2. SISTEMA SGR 5

3. REQUERIMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO 7

4. SOPORTE PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN 13

4.1. ENVÍO DE RECLAMACIONES 13

4.1.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL FICHERO 13

4.1.2. TIPOS DE DATOS 13

4.1.3. FORMATO DE REGISTRO 14

4.1.4. NOMBRE DEL FICHERO 20

4.1.5. FORMAS DE ENVÍO 20

4.2. ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN 21

4.2.1. NOMBRE DE LOS DOCUMENTOS 22

4.2.2. FORMAS DE ENVÍO 22

4.3. TABLA RESUMEN MÉTODOS DE ENVÍO 24

5. ANEXO I. IMPRESO DE ALTA PROCEDIMIENTO 25

5.1. PERSONAS DE CONTACTO EN TIREA 28

6. ANEXO II. TABLA DE PROVINCIAS 29

1. Introducción

1.1- Como consecuencia de la Tempestad Ciclónica Atípica, en adelante TCA, producida entre los días 23 y 25 de enero de 2009, el Consorcio de Compensación de seguros, en adelante CCS, ha solicitado a TIREA la definición de un procedimiento telemático de recepción de reclamaciones desde las entidades hacia el propio Consorcio.

1.2.- En la circular difundida por el CCS el 28 de enero de 2009, se establecieron unos primeros criterios y orientaciones del CCS sobre la gestión de la TCA, en los que ya se distinguían dos casos diferenciados:

- Reclamaciones de daños de asegurados cuya tramitación e indemnización se realizará directamente por el CCS.

- Reclamaciones de reembolso (recobro) por siniestros en los que, correspondiendo la indemnización al CCS, la aseguradora hubiera anticipado su importe al asegurado, apartado recogido en el punto 2.d de la citada circular, cuyo texto dice:

  " *d) En los siniestros en los que los que la entidad aseguradora hubiese iniciado la tramitación o la peritación de los daños o la reparación de los mismos, como principio general podrá continuar el procedimiento la propia entidad aseguradora ante su cliente y realizar el pago de la indemnización al asegurado o al reparador. Se trata de evitar que, en perjuicio del asegurado, se paralice el procedimiento ya iniciado y se traspasen las actuaciones al CCS con la consiguiente demora".*

En dichos criterios orientativos iniciales ya se preveía, para esos casos, una eventual revisión posterior por parte del CCS del importe indemnizado anticipado por la entidad aseguradora y que ésta asumiría las diferencias en caso de desviaciones significativas.

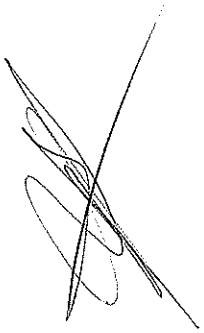
1.3- Sin perjuicio de la rápida elaboración y difusión por parte del CCS de relaciones provisionales de municipios afectados por la TCA, tras el exhaustivo proceso de estudio de las mediciones de velocidades de viento registradas por la Agencia Estatal de Meteorología (en adelante AEMET), servicios autonómicos de meteorología y otros organismos y entidades, y de los datos obtenidos por el Consorcio y las entidades aseguradores acerca de daños producidos por la TCA, el CCS ha adoptado criterios sobre cuya base ha elaborado un mapa DEFINITIVO en el que se incluyen los términos municipales que han sido afectados por la TCA, los términos municipales que han podido ser afectados, con un razonable nivel de probabilidad por la TCA, y, además, los términos municipales en los que no cabe descartar que la TCA se hubiera podido producir. El mapa y la relación DEFINITIVA de municipios fueron difundidos por el CCS el día 3 de julio de 2009 en su página web www.consorseguros.es, una vez obtenida la conformidad expresa de la AEMET.

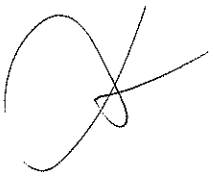
1.4- Si los criterios de emergencia difundidos a los pocos días de producirse la tempestad estaban pensados sobre la base de una primera delimitación geográfica muy incipiente y provisional de la TCA en cuya zona de influencia las entidades aseguradoras ya habían recibido comunicaciones de daños que era urgente abordar, la delimitación definitiva acordada meses más tarde muestra un área de influencia de la TCA extremadamente más amplia, sitúa el número de siniestros registrados por las entidades en algunos cientos de miles y obliga a revisar los criterios y los procedimientos de reembolso para que éste sea factible en la realidad. De ahí la celebración

de un Protocolo entre UNESPA y el CCS, al que pueden adherirse las entidades aseguradoras que lo deseen, que sienta las bases para abordar esta cuestión, y la necesidad, sobre la base de dicho Protocolo, de concretar un sistema de transmisión rápida y segura de información masiva.

1.5.- En definitiva, procede a continuación fijar las bases para articular un procedimiento ágil que permita a cada entidad aseguradora solicitar del CCS el recobro de las indemnizaciones anticipadas en aquellos términos municipales en los que, finalmente, el CCS, de acuerdo al mapa y relación publicados, considera que se ha producido TCA y que debe asumir, por tanto, el importe de la indemnización abonada por la entidad aseguradora.

1.6.- El presente documento forma parte del citado Protocolo celebrado entre UNESPA y el CCS en condición de Anexo III del mismo.





2.- Sistema SGR

En un análisis conjunto entre el CCS, UNESPA y TIREA, para establecer un sistema telemático que dé respuesta a los requerimientos de este procedimiento, se ha estimado que el Servicio actualmente operativo en TIREA para la gestión de los recobros y reclamaciones entre entidades aseguradoras, denominado **SGR**, da cabida a este tipo de reclamaciones y dispone de los requerimientos que permiten el intercambio normalizado de la información.

Se establece, por tanto, el Servicio SGR como plataforma de comunicación automática entre las entidades y el CCS, independientemente de que éstas estén o no adheridas al Servicio en este momento.

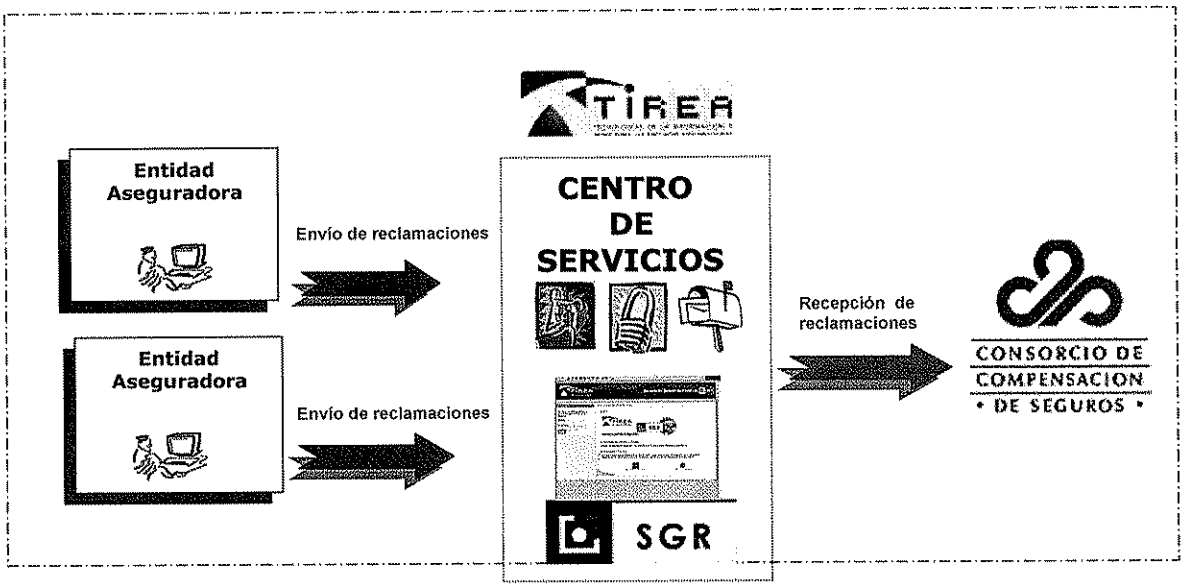
Cada entidad ha de optar por uno de los dos canales de presentación de las reclamaciones de reembolso, canales que son excluyentes:

a) Presentación de las reclamaciones a través del Servicio SGR que proporciona TIREA y se describe en el presente documento, o

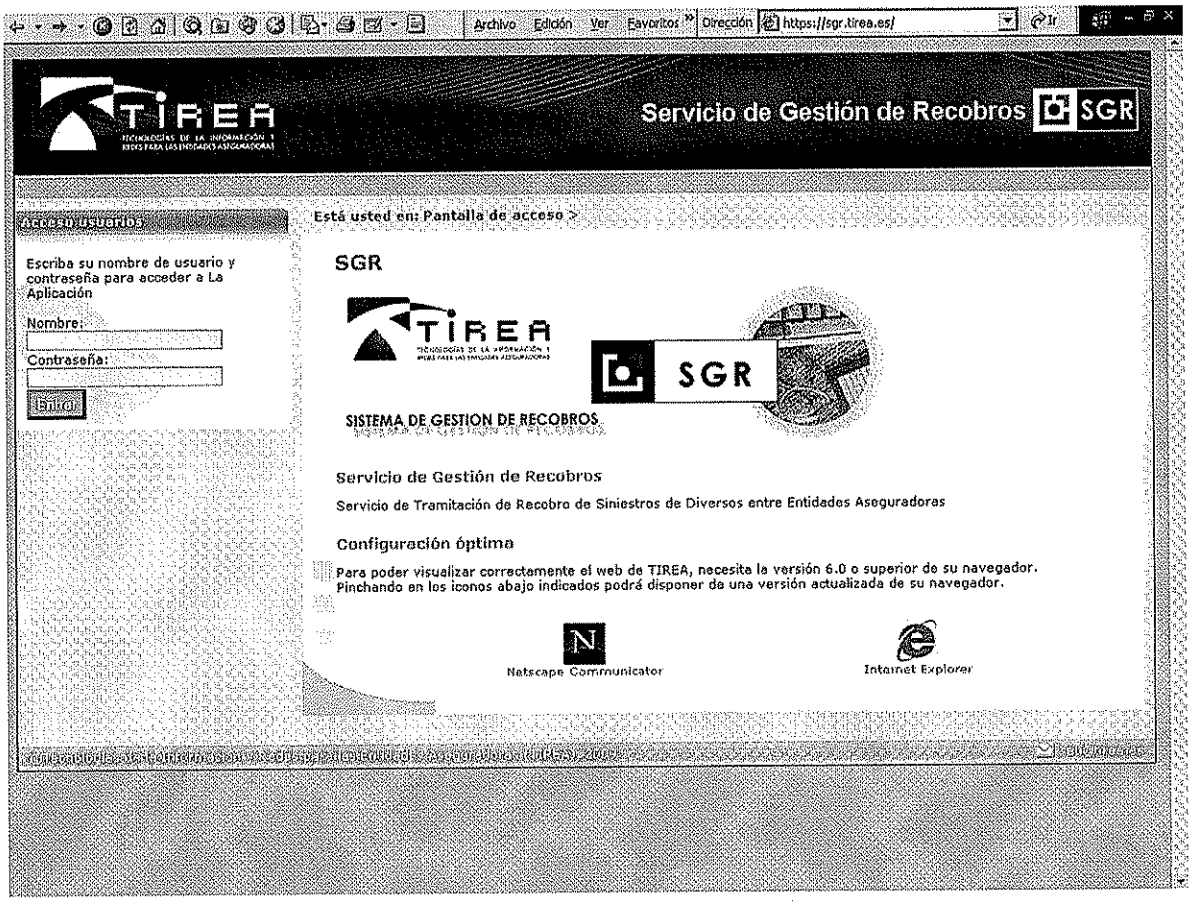
b) Presentación de estas reclamaciones mediante la aportación de la documentación correspondiente en los Servicios Centrales del CCS situados en el Paseo de la Castellana núm. 32 de Madrid.

Las entidades que se adhieran a este servicio podrán enviar automáticamente la información de sus reclamaciones al Servicio SGR.

El Servicio SGR hará llegar las reclamaciones al CCS para que inicie la gestión y el pago de las mismas.



- **Único canal de salida entidad**
- **Intercambio electrónico de datos**
- **Gestión automatizada**
- **Notaria de las comunicaciones**



El objeto del presente documento es definir el procedimiento entre las entidades aseguradoras y TIREA para la utilización de la plataforma SGR, (Servicio de Gestión de los Recobros), como canal de comunicación para automatizar la gestión de estos reembolsos al CCS.

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 en fase de peritación", 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 Consorcio 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 peritación. La remisión de este segundo fichero se establece como requisito para que el Consorcio 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 celebrado entre UNESPA y el CCS para la gestión de los siniestros producidos por TCA entre los días 23 y 25 de enero de 2009 y de los recobros derivados de las indemnizaciones anticipadas por las entidades aseguradoras con ocasión de dicha TCA (en adelante, el Protocolo).

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.

3.4.- Dado que la gestión de estas reclamaciones se va a hacer de manera centralizada, en dicho Anexo 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: 23, 24 ó 25 de enero de 2009.

- Localización del riesgo asegurado: en alguno de los municipios afectados por la TCA, de acuerdo con la relación definitiva de municipios publicada el día 3 de julio de 2009 por el CCS en su página web www.consorseguros.es y recogida en el Anexo I del Protocolo.

- 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 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.

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 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 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 hasta el 15 de julio de 2009 o hasta la fecha posterior a la citada que estime conveniente.

A continuación, y con periodicidad mensual, la entidad aseguradora podrá realizar sucesivos envíos por los siniestros abonados después de la fecha inicial, hasta completar la totalidad de los siniestros abonados susceptibles de reembolso.

3.10. No son susceptibles de ser tratados mediante este sistema telemático aquellos siniestros que, de acuerdo con la estipulación "CUARTA.- SINIESTROS CUYA PERITACIÓN NO SE HUBIESE INICIADO POR LA ENTIDAD ASEGURADORA" del 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 en fase de peritación".

Independientemente del fichero y documentos a efectos de reembolso señalados en los apartados 3.7 y siguientes, de acuerdo con la estipulación "TERCERA.- SINIESTROS CUYA PERITACIÓN HUBIESE INICIADO LA ENTIDAD ASEGURADORA" 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 en fase de peritación" distinto y separado del "Fichero de siniestros pagados. Solicitud de reembolso", en el que constarán, por cada expediente de siniestro que estuviese aún en fase de peritación 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 no abonado pendiente de peritación.

NOTA FINAL PARA ENTIDADES ASEGURADORAS QUE 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 punto número 4 de la estipulación "SEGUNDA.- SINIESTROS CUYA INDEMNIZACIÓN SE HUBIESE ANTICIPADO POR LA ENTIDAD ASEGURADORA" del Protocolo.

Estarán igualmente obligadas a informar al CCS de los siniestros en fase de peritación, de acuerdo a la estipulación "TERCERA.- SINIESTROS CUYA PERITACIÓN HUBIESE INICIADO LA ENTIDAD ASEGURADORA" del Protocolo, en el caso de los siniestros en los que la peritación de los daños o el proceso de reparación de los bienes dañados a cargo de la entidad aseguradora, estuviese iniciada de manera que todavía no haya concluido la tramitación y pago correspondiente para poder realizar, a continuación, la reclamación de reembolso al Consorcio. Para ello, **la entidad aseguradora también deberá remitir al Consorcio, en lugar de a TIREA, el fichero informático denominado "Fichero de siniestros en fase de peritación"** 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" indicando que se trata de una comunicación correspondiente a un siniestro no abonado pendiente de peritación y que el importe que se indica 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 en fase de peritación":

  carroyo@consorseguros.es y

  cgalindo@consorseguros.es

- Envío a través de CD.

  El CD conteniendo el fichero "siniestros en fase de peritación".

  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

4.- Soporte para el envío de información

4.1. Envío de reclamaciones

Los datos asociados a cada una de las reclamaciones se remitirán a TIREA, a través de un fichero con el formato predefinido en este documento.

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: **R** : "Siniestros pagados. Solicitud de reembolso" **P** : "Siniestros en fase de peritación".
Referencia de siniestro	A	24	SI	
Fecha de ocurrencia	F	8	SI	Formato AAAAMMDD Puede tomar los valores 23,24,25 de enero de 2009 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. **Código INE del municipio** **(**)**	A	3	SI **(**)**	Código INE del municipio El código INE de municipio tiene que corresponder a uno de los municipios incluido en la lista de municipios afectados por el TCA publicada por el CCS **(**)** 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 **(**)**	A	70	NO **(**)**	
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 perdida 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.
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 **asegurado.**	A	1	SI	Puede tomar los valores: **P** (pasaporte) **N** (nif) **C** (cif) **X** (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	
CODIGO ERROR en el proceso de alta (**)	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. (***)

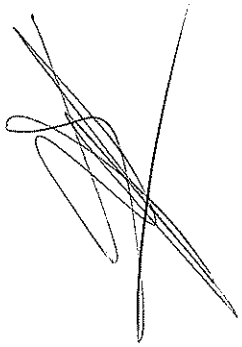
ERROR en el proceso de alta (**)	A			Campo no lo aporta la entidad. Campo de texto que se informará si se ha producido error en la validación de los campos en la entrada de datos

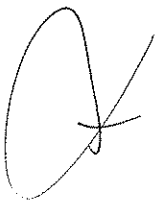
(**) Las reclamaciones recibidas cuyos campos no cumplan con las validaciones definidas, se devolverán por parte de TIREA a la entidad notificando el error encontrado y no se enviarán al CCS.

(***) 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 perdida 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





4.1.4. Nombre del fichero

El fichero con la información de las reclamaciones se nombrará:

DDDDDSGRCCSAAAAMMDDHHMMSS

Donde:

DDDDD	Código DGS de la entidad (5 caracteres)
SGRCCS	Literal fijo
AAAAMMDDHHMMSS	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.

- **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

    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 carpeta de salida FTP para su recepción por parte de la entidad, notificando de la disponibilidad de la información al interlocutor asignado.

- **Envío a través de correo electrónico**

Dirección de correo electrónico para el envío de ficheros de reclamaciones: 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.

- **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.

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.

4.2.1. Nombre de los documentos

DDDDDRRRRRRRRR.ext

Donde

DDDDD	Código DGS 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)
Ext	Extensión del fichero

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.

  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

  - 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.

Si la entidad ha optado por este método para el envío de documentación, TIREA se pondrá en contacto con el interlocutor de la entidad para darle el soporte para la utilización de la página WEB del SGR.

4.3.- Tabla resumen métodos de envío

Canales permitidos	**Fichero de datos reclamaciones**	**Fichero de documentación reclamación**	**Observaciones**
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 DGS .....

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 .....

ESTIMACIONES DE REEMBOLSOS (en la fecha de cumplimentación de este impreso)

1.- Fichero de siniestros pagados. Solicitud de reembolso:

Nº reclamaciones .....

Importe .....

2.- Fichero de siniestros en fase de peritación:

Nº reclamaciones .....

Importe .....

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 2009

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

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

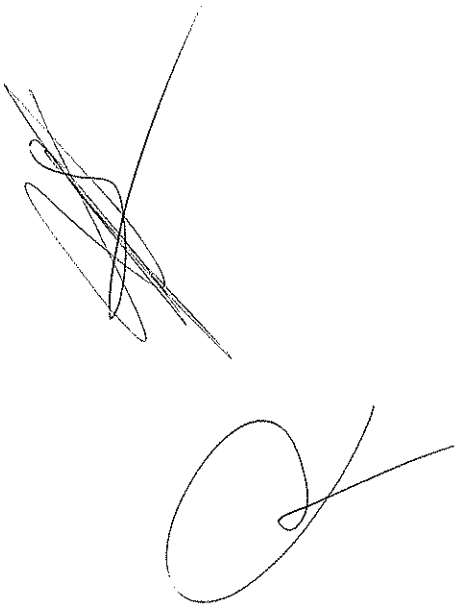
Número de fax: 914516819

Correo electrónico

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

Motivo: Procedimiento TCA

Cuenta de correo: 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)

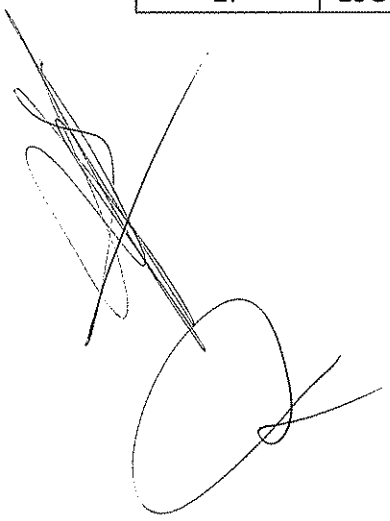
	Teléfono	902132142
	Fax	914516819
	E_mail	sau@TIREA.es

Gestión de servicios

Oscar Bernal	Teléfono	914516800
	Fax	914516819
	E_mail	Gestion.sgrccs@TIREA.es

Asunción Blasco

Teléfono	914516800
Fax	914516819
E_mail	Gestion.sgrccs@TIREA.es

6.- Anexo II. Tabla de provincias

Código	Descripción	Código	Descripción
01	ALAVA	28	MADRID
02	ALBACETE	29	MALAGA
03	ALICANTE	30	MURCIA
04	ALMERIA	31	NAVARRA
05	AVILA	32	ORENSE
06	BADAJOZ	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