

**PROTOCOLO DE UNESPA PARA FACILITAR ENTRE  
ENTIDADES LA INTERLOCUCIÓN Y RESOLUCIÓN  
EXTRAJUDICIAL DE RECLAMACIONES DE SINIESTROS**

**Versión enero 2024**

### **1. OBJETO.**

El presente protocolo tiene por objeto promover y establecer un procedimiento de interlocución entre entidades aseguradoras para la resolución de reclamaciones de siniestros con carácter previo a la interposición de una demanda judicial. Se pretende crear un sistema alternativo de resolución de conflictos entre entidades aseguradoras, encaminado a la consecución de acuerdos amistosos de carácter extrajudicial.

La adhesión de las entidades aseguradoras al protocolo es de carácter voluntario y no es necesario ser entidad asociada de UNESPA. No obstante, las entidades aseguradoras que se adhieran al mismo, se obligan, en todos los casos, de forma previa a la interposición de una demanda judicial, a iniciar un procedimiento de interlocución en los términos establecidos en este protocolo.

Durante el tiempo que se desarrolle el procedimiento de interlocución, las partes o sus representantes, no podrán ejercitar acción judicial alguna.

### **2. ÁMBITO.**

Serán objeto de este procedimiento, todas aquellas reclamaciones entre entidades aseguradoras que provengan de siniestros ocurridos en el estado español, no resueltos por la tramitación ordinaria y que estén referidos a las siguientes líneas de negocio:

- Automóviles
- Multirriesgos
- Otros daños a los bienes
- Transportes
- Responsabilidad Civil

Asimismo, también podrán ser objeto de la interlocución:

- La determinación de las cuotas de responsabilidad civil que se puedan establecer entre las entidades adheridas en caso de concurrencia de culpas.
- Las reclamaciones entre entidades y el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), actuando éste conforme a su normativa como asegurador de riesgos extraordinarios y como Fondo de Garantía en el ramo de responsabilidad civil de vehículos automóviles.

### **3. EXCLUSIONES**

Serán objeto de exclusión del ámbito de este protocolo, los siguientes tipos de reclamaciones y siniestros:

- Las reclamaciones entre entidades aseguradoras que lo sean en nombre de su asegurado.
- Las reclamaciones que queden dentro del ámbito de aplicación de los convenios sectoriales en vigor (a título de ejemplo: CICOS, SDM, SGR, etc.), con independencia del resultado de su tramitación y de que exista adhesión o no de la entidad al correspondiente convenio. No obstante, en relación con los convenios SGR y convenios sanitarios se debe precisar:
  - Esta exclusión no será de aplicación a aquellos recobros del tramo 3 del Convenio SGR (importes de 30.001 a 80.000 EUR), en las que la resolución no vinculante de la Comisión de Control y Seguimiento del Convenio SGR no haya sido cumplida por las entidades implicadas.

- Asimismo, tampoco será de aplicación en la repetición de gastos sanitarios de conductores de vehículos de tercera categoría, en aquellos siniestros en los que los gastos de asistencia sanitaria se hayan asumido por la entidad a la que le corresponda el pago por el convenio sanitario pero exista una entidad que debería responder por criterios de responsabilidad civil. En este mismo ámbito, tampoco será de aplicación la exclusión para la reclamación de gastos sanitarios que hayan sido imputados por error a una determinada entidad y no a la que correspondería según el convenio de asistencia sanitaria.
- Los siniestros de seguros bajo la cobertura de Pool.

#### **4. LÍMITES CUANTITATIVOS**

- En todos aquellos asuntos que puedan ser resueltos por el Convenio entre entidades aseguradoras para el recobro de daños diversos, la cuantía mínima para poder acudir a este procedimiento será a partir de 80.000 €.
- En los demás asuntos, se acuerda no establecer ninguna cuantía mínima.
- En cualquiera de los casos, no se establece un límite máximo para poder acudir al procedimiento de interlocución.

#### **5. INTERLOCUTORES.**

El interlocutor deberá tener la especialización necesaria en la línea o líneas de negocio a las que estuviera adscrito, así como capacidad de decisión suficiente para alcanzar acuerdos que vinculen a la entidad aseguradora a la que representa.

Las entidades adheridas deberán designar al menos un interlocutor que represente a la entidad en todas las líneas de negocio objeto de este protocolo y como máximo, seis interlocutores, uno por cada una de dichas líneas. No obstante, también se podrá nombrar interlocutor para varias de dichas líneas.

Las entidades podrán designar interlocutores suplentes de los anteriores en los casos que considere conveniente.

Se deberá dar publicidad al listado de interlocutores designados y suplentes a través de la INTRANET de UNESPA, informándose sobre su nombre, teléfono, correo electrónico y línea o líneas de negocio a las que esté asignado, comprometiéndose las entidades a tener actualizada dicha información.

El interlocutor desarrollará una conducta activa y fluida tendente a lograr el acercamiento con la otra entidad.-

El interlocutor de una entidad estará facultado para:

- Convocar a la entidad/es contraria/s a sesiones de deliberación.
- Poner término al proceso de interlocución si considera que transcurrido el plazo establecido, el mecanismo no pudiera contribuir a la solución de la disputa, debiendo trasladar en este caso, una nota razonada a la entidad contraria.
- Sugerir el asesoramiento de un experto en cuestiones legales o técnicas que sean parte del objeto de controversia por acuerdo de las partes.

Durante el proceso de interlocución, se constituirá un expediente que se deberá conservar y custodiar en todo momento.

Los acuerdos totales o parciales adoptados por los interlocutores en el seno del procedimiento de interlocución, serán vinculantes, de tal forma que los mismos deberán cumplirse en el plazo establecido en el acta de acuerdo, que deberá ser firmada por las entidades implicadas.

El procedimiento de interlocución interrumpirá el plazo de prescripción de las reclamaciones que sean objeto del protocolo.

El interlocutor estará obligado a guardar confidencialidad sobre cuanta información tenga acceso por este procedimiento, debiendo suscribir un documento por el que se comprometa al respeto de la normativa de Protección de Datos y de Competencia.

Se adjunta documento Anexo (1) de cláusula de confidencialidad.

## **6. PROCEDIMIENTO DE INTERLOCUCIÓN.**

Las comunicaciones entre las partes serán preferentemente por vía telemática, pudiendo ser presenciales por acuerdo de las partes.

La entidad que inicia el proceso de interlocución trasladará a la/s entidad/es contraria/s una reclamación motivada, que incluirá los datos necesarios de identificación del siniestro: referencia de siniestro, número de póliza, línea de negocio afectada, fecha de ocurrencia, importe reclamado (salvo si fuera cuantía indeterminada), descripción motivada de la reclamación y documentación que acompaña la misma. En ese instante, se inicia el procedimiento de interlocución:

- a) La entidad reclamada deberá formular el correspondiente acuse de recibo de la reclamación en el plazo de una semana de haberla recibido.
- b) A continuación, por acuerdo de las partes, se establecerá el programa de actuaciones y, en su caso, el lugar de celebración de las reuniones.
- c) El plazo aconsejable de resolución desde el inicio de la reclamación será de un mes y la duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento será de dos meses, pudiendo prorrogarse por acuerdo de las partes cuando la especial dificultad de la controversia lo aconseje.
- d) Salvo que las partes acuerden otra cosa, la lengua del procedimiento será el castellano.
- e) La información generada durante el proceso será secreta y no podrá ser divulgada ni utilizada fuera del ámbito de este protocolo, salvo acuerdo de las partes. No es de aplicación este punto para la documentación propia de cada entidad.
- f) Las sesiones que tengan lugar durante el proceso de interlocución son privadas. En consecuencia, cualquier persona distinta de las partes, no podrá participar sin la autorización de las otras partes intervinientes.
- g) La finalización del procedimiento se oficializará mediante un acta de conclusión firmada por los interlocutores de las entidades aseguradores intervinientes, tanto si finaliza por acuerdo de las partes como si finaliza sin acuerdo.

En caso que finalice con acuerdo, el acta reflejará los acuerdos alcanzados, que podrán ser totales o parciales. Los acuerdos se redactarán de forma clara y comprensible y serán firmados por las partes con indicación de la identidad y de su domicilio, el lugar y fecha en que se suscribe, las obligaciones que asume cada parte y el plazo de cumplimiento del acuerdo alcanzado. El acuerdo o acuerdos alcanzado/s tendrá/n carácter vinculante.

En caso que finalice sin acuerdo, el acta reflejará la imposibilidad del acuerdo, determinando la causa de su conclusión.

Si el procedimiento finaliza voluntariamente por una de las partes, deberá motivarlo y comunicárselo fehacientemente a la parte contraria. El procedimiento también podrá finalizar por haber transcurrido un tiempo mayor que el plazo establecido en el presente protocolo. En este supuesto, el interlocutor que promovió el procedimiento sin éxito deberá hacer constar la circunstancia que imposibilitó el mismo.

#### **7. HONORARIOS DE TERCEROS Y GASTOS.**

En caso de que las partes acuerden la intervención de un tercero (abogado, perito, mediador, etc.), los honorarios, salvo pacto en contrario, se pagarán a partes iguales por las entidades. Cualquier otro gasto que se produzca, como desplazamientos, etc., relacionado con el asunto sujeto a discusión, será abonado, salvo pacto en contrario, por la parte que lo realice.

#### **8. SEGURIDAD DE LOS DATOS.**

Las entidades aseguradoras adheridas adoptarán las medidas precisas para garantizar que sus transmisiones de datos sean correctas y completas, así como se comprometen a mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos intercambiados, o que se obtengan como consecuencia del procesamiento de los mismos, debiendo incorporar al Sistema estrictos controles de seguridad que eviten un uso indebido de la información o accesos no autorizados, garantizando en todo caso el cumplimiento de la legislación vigente en materia de la protección de datos de carácter personal y, en concreto de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

#### **9. PROCEDIMIENTO DE ADHESIÓN AL PROTOCOLO DE INTERLOCUCIÓN.**

Podrá solicitar su adhesión al protocolo, toda entidad aseguradora autorizada por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para operar en cualquiera de las líneas de negocio determinadas en el artículo dos del presente protocolo, con independencia de que la entidad aseguradora sea miembro o no de UNESPA.

En el caso de que una entidad aseguradora desee adherirse al Protocolo, lo realizará para todas las líneas de negocio objeto de este protocolo autorizadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, solicitando la adhesión a través de la Comisión técnica de seguros patrimoniales de UNESPA, quien verificará los datos, formalizándose la adhesión en un plazo de 15 días desde su comunicación.

Aceptada la adhesión, UNESPA comunicará por escrito a la entidad aseguradora solicitante, la fecha de entrada en vigor al protocolo, que será fijada en diferimiento para que se pueda informar previamente, a efectos operativos, al resto de las entidades adheridas.

##### **Duración de la adhesión.**

La adhesión al Convenio tendrá una duración inicial desde la fecha de adhesión al 31 de diciembre del año siguiente, y se prorrogará tácitamente por períodos anuales en tanto no se notifique a la Comisión técnica de seguros Patrimoniales la oposición a la prórroga con una antelación mínima de dos meses antes del 31 de diciembre de la anualidad en curso.

Se adjunta documento Anexo (2) Boletín de adhesión de entidades aseguradoras y designación de interlocutores

##### **Baja por revocación de la autorización administrativa.**

La revocación de la autorización administrativa para operar en cualquiera de las líneas de negocio objeto de este protocolo conllevará la imposibilidad de aplicar el protocolo para nuevas reclamaciones de la línea implicada.

**Baja voluntaria.**

La entidad adherida que desee causar baja, lo realizará para la totalidad de sus líneas de negocio objeto de este protocolo, comunicándolo por escrito a la Comisión técnica de seguros patrimoniales, con un mínimo de dos meses de anticipación al vencimiento.

En el plazo de dos meses desde la recepción de la de la comunicación de baja deberán quedar terminados los expedientes en los que esté implicada la entidad.

**ANEXO I**

**PROTOCOLO DE UNESPA PARA FACILITAR ENTRE ENTIDADES LA INTERLOCUCIÓN Y LA RESOLUCIÓN  
EXTRAJUDICIAL DE RECLAMACIONES DE SINIESTROS**

**Compromiso de confidencialidad a firmar por los Interlocutores designados por las entidades aseguradoras  
para la resolución extrajudicial de siniestros**

D./Dña.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, en calidad de Interlocutor de la  
entidad \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ en el Protocolo de Interlocución y resolución extrajudicial de reclamaciones  
de siniestros ( en adelante Protocolo) , de fecha de ----- de 20-----,

**MANIFIESTO**

1. Que, debido al cargo que ejerzo de Interlocutor de entidad, tengo acceso a la información aportada por otras entidades aseguradoras durante los procesos de interlocución.
2. Que, las entidades aseguradoras aportan la Información Confidencial a los solos fines de intentar alcanzar arreglos amistosos y evitar reclamaciones judiciales;
3. Que soy consciente de la sensibilidad de la Información Confidencial desde un punto de vista de la estrategia interna, política y comercial de cada entidad aseguradora;
4. Que por ello, reconozco la necesidad de preservar la confidencialidad de la Información respecto de cualquier entidad o persona distinta de las entidad aseguradora a la que represento;
5. A la luz de lo anterior, me comprometo a respetar los siguientes

**COMPROMISOS**

- Emplearé la Información Confidencial a los solos fines de intentar acercar posturas entre las entidades implicadas en el expediente objeto de interlocución en orden a alcanzar un arreglo extrajudicial.
- No daré acceso a la Información Confidencial a terceros no firmantes del Protocolo ni a cualquier firmante del Protocolo distinto de las entidades aseguradora implicada en el expediente objeto de interlocución.

**FIRMA DEL INTERLOCUTOR**

**ANEXO II**  
**PROTOCOLO DE UNESPA PARA FACILITAR ENTRE ENTIDADES LA INTERLOCUCIÓN Y RESOLUCIÓN**  
**EXTRAJUDICIAL DE RECLAMACIONES DE SINIESTROS**  
**FORMULARIO DE ADHESIÓN**

Responsable de la entidad que **formula la adhesión**: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Señale el **Código DGSFP y nombre de la Entidad** por las que responde el siguiente formulario:

Código: \_\_\_\_\_ Entidad: \_\_\_\_\_

La persona arriba indicada, con poder de representación de la entidad cuyo código DGSFP es recogido en este documento, **manifiesta la adhesión al Protocolo de UNESPA para facilitar entre entidades la interlocución y resolución extrajudicial de reclamaciones de siniestros, en todas las líneas de actuación en las que opere la entidad.**

En este mismo documento deberán designar un máximo de seis interlocutores y un mínimo de uno. Las entidades podrán designar un máximo de seis interlocutores suplementes. Se **designa como interlocutor** de la entidad a:

**① TITULAR**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Indicar su actuación en las siguientes líneas de negocio:

Automóviles  Multirriesgos  Otros daños a los bienes  Transportes  Responsabilidad Civil

.....

**① SUPLENTE**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Indicar su actuación en las siguientes líneas de negocio:

Automóviles  Multirriesgos  Otros daños a los bienes  Transportes  Responsabilidad Civil

.....

**② TITULAR**

**Nombre:** \_\_\_\_\_



Cargo: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Indicar su actuación en las siguientes líneas de negocio:

Automóviles  Multirriesgos  Otros daños a los bienes  Transportes  Responsabilidad Civil

.....

**② SUPLENTE**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Indicar su actuación en las siguientes líneas de negocio:

Automóviles  Multirriesgos  Otros daños a los bienes  Transportes  Responsabilidad Civil

.....

**③ TITULAR**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Indicar su actuación en las siguientes líneas de negocio:

Automóviles  Multirriesgos  Otros daños a los bienes  Transportes  Responsabilidad Civil

.....

**③ SUPLENTE**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Indicar su actuación en las siguientes líneas de negocio:

Automóviles  Multirriesgos  Otros daños a los bienes  Transportes  Responsabilidad Civil

**④ TITULAR**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ **Correo electrónico:** \_\_\_\_\_

Indicar su actuación en las siguientes líneas de negocio:

- Automóviles  Multirriesgos  Otros daños a los bienes  Transportes  Responsabilidad Civil
- .....

**④ SUPLENTE**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ **Correo electrónico:** \_\_\_\_\_

Indicar su actuación en las siguientes líneas de negocio:

- Automóviles  Multirriesgos  Otros daños a los bienes  Transportes  Responsabilidad Civil
- \_\_\_\_\_

**⑤ TITULAR**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ **Correo electrónico:** \_\_\_\_\_

Indicar su actuación en las siguientes líneas de negocio:

- Automóviles  Multirriesgos  Otros daños a los bienes  Transportes  Responsabilidad Civil
- .....

**⑤ SUPLENTE**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_ **Correo electrónico:** \_\_\_\_\_

Indicar su actuación en las siguientes líneas de negocio:

- Automóviles  Multirriesgos  Otros daños a los bienes  Transportes  Responsabilidad Civil
- .....

**⑥ TITULAR**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Indicar su actuación en las siguientes líneas de negocio:

Automóviles  Multirriesgos  Otros daños a los bienes  Transportes  Responsabilidad Civil

.....

**⑥ SUPLENTE**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Indicar su actuación en las siguientes líneas de negocio:

Automóviles  Multirriesgos  Otros daños a los bienes  Transportes  Responsabilidad Civil

\_\_\_\_\_, a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 201\_

Firma y sello de la entidad

**Remitir un boletín por entidad al correo electrónico [particulares.seguosgenerales@unespa.es](mailto:particulares.seguosgenerales@unespa.es) o al fax nº 91 7451553**