

REGLAMENTO CENTRO INFORMATICO DE COMPENSACION DE SINIESTROS C.I.C.O.S.

1. PRINCIPIOS BÁSICOS

La Comisión de Vigilancia y Arbitraje del Convenio de Indemnización Directa Español, C.I.D.E. se planteó la necesidad de crear un Centro de Compensación que permitiera simplificar y agilizar el trámite de los siniestros de automóbiles acogidos a los convenios C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E., así como resolver la compensación entre las Entidades Aseguradoras, producto de la aplicación de los mismos, a la vista de la problemática suscitada con los retrasos de abonos de módulos.

Como premisa básica para la creación del Centro Informático de Compensación de Siniestros, la Comisión de Vigilancia y Arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. fijó las siguientes funcionalidades básicas a cubrir por el futuro Sistema.

– Será el instrumento o canal para el envío de todas las comunicaciones referidas a siniestros regulados por los Convenios C.I.D.E. y A.S.C.I.D.E.

– Actuará como registro de las comunicaciones de siniestros.

– Se encargará de distribuir las comunicaciones a las Entidades destino de las mismas.

– Procederá a la asignación automática de los módulos por aceptaciones expresas, tácitas y por resolución de la Comisión de Arbitraje y Vigilancia C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E.

– Determinará el saldo de cierre al fin de cada sesión de trabajo.

– Mensualmente se establecerá el saldo acreedor y deudor de cada Entidad con el resto de Entidades, que será la base de la liquidación.

– Trasladará la información sobre las discrepancias habidas entre las Entidades a la C.V.A. C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E.

– Realizará la necesaria explotación estadística del Sistema.

– Será un instrumento o herramienta de detección de posibles fraudes.

– Está en estudio la constitución de un organismo que controle y vigile la liquidación entre Entidades.

Las Entidades Aseguradoras en el uso de C.I.C.O.S. actuarán de acuerdo a principios de buena fe, de tal forma que acepten aquellas reclamaciones reconocidas como válidas incluso en el caso de que detecten algún error subsanable y que no distorsionen los datos de la reclamación recibidos de la Entidad supuestamente Acreedora.

2. OBJETIVOS

Como paso previo a la realización del Sistema, la C.V.A. C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. estableció los siguientes objetivos globales:

– Agilizar la gestión administrativa de los siniestros acogidos a los Convenios C.I.D.E. y A.S.C.I.D.E.

La utilización de medios electrónicos para las comunicaciones entre Entidades, permite aliviarla carga administrativa y por tanto, aumentar la operatividad de la gestión, sin aumentar su coste.

– Determinación precisa de los saldos y su posterior liquidación.

El Centro de Compensación actúa como registro de las comunicaciones determinando, por tanto, la fehaciencia de estas para posteriormente y con la periodicidad fijada, obtener la situación de saldos de cada Entidad, una respecto a otras y frente al Sector en general.

Asimismo y con la periodicidad mensual se procederá a la liquidación de los saldos, esta liquidación en esta primera fase de C.I.C.O.S. será bilateral, es decir de cada Entidad con cada una del resto de Entidad individualmente.

– Potenciación de los acuerdos de indemnización directa, como elementos necesarios para lograr una gestión eficaz.

La existencia de un medio de comunicaciones para la gestión administrativa, más ágil y segura, facilita la potenciación de los Acuerdos.

– Mejora la imagen del Sector.

La rapidez en la tramitación y liquidación de los siniestros acogidos a los Convenios C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. ayudará notablemente a mejorar la imagen del Sector, al evitar demoras en la resolución de los mismos.

– Uso de estándares comunes en el Intercambio Electrónico de datos, EDI.

Se ha promovido el uso de la sintaxis EDIFACT en los intercambios electrónicos de mensajes entre las Entidades Aseguradoras y

el Centro Compensador.

El uso de las normas EDIFACT adoptada en 1987 por la Comisión Europea de las Naciones Unidas, UN/ECE, y el International Organisation for Standardisation, ISO, facilitará la introducción de mensajes, normalizados y válidos en el ámbito nacional.

Para lograr estos objetivos, el Centro de Compensación se basa en un Sistema EDI (Electronic Data Interchange), utilizando la plataforma de comunicaciones multientorno EDItran y en el momento actual el Centro de Cálculo de ERITEL que intermediará las comunicaciones y notificaciones entre las Entidades, así como el proceso de compensación y arbitraje.

Un objetivo secundario, aunque no menos importante, es que la adhesión a este Protocolo suponga muy poca implicación informática para las Entidades. Para ello, las aplicaciones que se encargarán de los procesos de compensaciones, liquidaciones, arbitraje y estadísticas residirán en el momento actual en el Centro de Cálculo de ERITEL.

Por último, como objetivo de futuro hay que tener en consideración que el Centro de Compensación ahora tratado, tenga la suficiente proyección como para permitir la incorporación de nuevos y flexibles servicios de forma rápida y sencilla, que ya se empiezan a vislumbrar en el horizonte asegurador.

3. CLÁUSULAS GENERALES

Primera. Objeto del acuerdo

El presente Protocolo se establece entre las Entidades Aseguradoras adheridas al mismo y que se encuentren previamente adheridas al Convenio de Indemnización Directa Español (C.I.D.E.) y opcionalmente al Acuerdo

Suplementario del Convenio de Indemnización Directa Español (A.S.C.I.D.E.), con el fin de agilizar la gestión administrativa de los siniestros acogidos a los Convenios C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E.

Segunda. Norma de aplicación

Las Entidades Aseguradoras adheridas al presente Protocolo se obligan a la aplicación del mismo en todos los siniestros que sean comunicados y tramitados basándose en las cláusulas de aplicación y principios de responsabilidad establecidos en el C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E.

Tercera. Obligaciones generales

Las Entidades Aseguradoras deberán aceptar que los siniestros tramitados mediante intercambio de mensajes EDI a través de C.I.C.O.S. serán válidos y renunciarán expresamente a tramitarlos por sistemas externos a C.I.C.O.S.

C.I.C.O.S. será el instrumento de tramitación de siniestros de una Entidad con el resto de Entidades adheridas a C.I.C.O.S.

Las Entidades Aseguradoras se comprometen a cumplir todos los requisitos que se recogen en este reglamento.

Las Entidades Aseguradoras adoptarán las medidas precisas, para garantizar que sus transmisiones de datos sean adecuadas, correctas y completas.

Las Entidades Aseguradoras adoptarán medidas para evitar accesos no autorizados a los sistemas y garantizar la confidencialidad de la información utilizando para ello las facilidades proporcionadas por EDItran.

Las Entidades Aseguradoras adoptarán las medidas precisas para garantizar que son capaces de recibir tales transmisiones.

Si una transmisión recibida aparenta no estar en buenas condiciones; de forma completa y correcta, el receptor informará al Centro Compensador a la mayor brevedad.

En caso de discrepancia entre la información existente en las Entidades y C.I.C.O.S., primará la residente en C.I.C.O.S.

Cuarta. Responsabilidad

Las Entidades Aseguradoras son responsables del inicio del envío y recepción de las comunicaciones C.I.C.O.S. a/o desde el Centro de Compensación.

El Centro de Compensación es responsable del tratamiento y validación de la información, de acuerdo con este Reglamento, recibida de las Entidades Aseguradoras de tal modo que dicha información se distribuya hacia las Entidades Destino y quede disponible para su recogida.

Quinta. Comisión de vigilancia y arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E.

La Comisión de Vigilancia y Arbitraje de los convenios C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. velará por el cumplimiento de este Reglamento, dando solución a las cuestiones conflictivas que pudieran suscitarse entre las Entidades Adheridas.

4. CONDICIONES DE SERVICIO

Las condiciones de Servicio son las siguientes:

4.1. Horario de servicio

El Centro Compensador estará en funcionamiento durante las 24 horas del día, todos los días del año.

Como consecuencia de los bajos volúmenes de información que se prevé inicialmente transmitir entre las Entidades y el Centro Compensador, no se contempla la necesidad de fijar horarios para que las Entidades transmitan o recojan información hacia o desde el Centro Compensador, pudiéndolo efectuar libremente durante las 24 horas del día.

No obstante, si la practica diaria así lo aconsejara se fijarían franjas horarias para la transmisión y recogida de información por parte de las Entidades.

4.2. Cierre diario

El Centro Compensador efectuará un cierre diario a las 00 horas de cada día.

A partir de las 02 horas de cada día estará disponible para cada una de las Entidades la información recogida y procesada en el día anterior junto con la información del número de módulos acreedores y deudores cursados por dicha Entidad en el mes en curso.

El primer día de cada mes la información correspondiente al cierre diario estará disponible a partir de las 08 horas para que pueda ser recogida junto con la del cierre mensual.

Si el volumen de información tratado por C.I.C.O.S. superara las previsiones iniciales y lo hicieran aconsejable, o a petición de la Comisión de Vigilancia y Arbitraje C.I.C.O.S. podría modificarse el número de cierres diarios y las horas indicadas para la disponibilidad de información hacia las Entidades.

4.3. Cierre mensual

El Centro Compensador efectuará un cierre mensual a las 00 horas del primer día de cada mes estableciendo para cada una de las Entidades Aseguradoras su posición acreedora y deudora en base a los siniestros cursados en el mes anterior con el resto de Entidades adheridas a C.I.C.O.S.

Por último, prepara una relación detallada de los siniestros cursados con la solicitud de abono de C.M.S. para cada una de las Entidades en el mes anterior para que sea recogida por la Entidad correspondiente.

Esta relación se corresponde con la información de la posición acreedora y deuda de cada Entidad con el resto de Entidades.

A partir de las 08 horas del primer día de cada mes estará disponible para cada una de las Entidades su información detallada junto con su posición acreedora y deudora mensual.

Se establece que los cierres mensuales son cierres independientes.

Las Entidades Aseguradoras se comprometen en un plazo máximo de 10 días naturales a efectuar la liquidación mensual, a partir del momento en que se encuentre disponible para su recogida la información de cierre mensual.

4.4. Liquidación saldo mensual

La Entidad Deudora una vez realizado el pago completo correspondiente al cierre mes descrito anteriormente, con independencia del método de realización de dicho pago, lo comunicará al Centro Compensador C.I.C.O.S., que informará a la Entidad Acreedora.

La Entidad Acreedora confirmará la recep-

ción del pago, una vez recibido.

La C.V.A. C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. tendrá información de aquellas Entidades que haya incumplido el compromiso de efectuar la liquidación mensual en el plazo de 10 días naturales.

4.5. Cierre anual

El Centro Compensador efectuará un cierre anual a las 00 horas del primer día de cada año estableciendo la posición acreedora y deudora en base a los siniestros cursados en el año anterior para cada una de las Entidades Aseguradoras con el resto de Entidades adheridas a C.I.C.O.S.

A partir de las 08 horas del primer día del año estará disponible para cada una de las Entidades dicha información anual correspondiente al año finalizado.

4.6. Almacenamiento de datos

El Centro Compensador mantendrá información completa del siniestro con todos los diálogos cruzados entre las dos Entidades implicadas en el mismo. Esta información constituirá el fichero histórico del sistema C.I.C.O.S.

Esta información podrá ser recuperada y presentada de forma legible e impresa para que pueda ser utilizada en caso de discrepancia o litigio entre las Entidades y como ayuda a la Comisión Vigilancia y Arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. en la resolución de las reclamaciones sometidas a su arbitraje.

El Centro Compensador mantendrá este histórico disponible para las Entidades y la C.V.A. con todos los siniestros tramitados por C.I.C.O.S. por un período máximo de dos años pasándose posteriormente a soporte magnético aquellos siniestros con un tiempo

de permanencia superior a este período.

Los siniestros se mantendrán en soporte magnético por un período máximo de 5 años.

Esta información podrá ser recuperada y presentada de forma legible.

Las Entidades deberán solicitar mediante un mensaje de reclamación la recuperación de un siniestro desde el fichero histórico para completar su tramitación en el caso de resolución judicial.

4.7. Plataforma de comunicaciones

C.I.C.O.S. utilizará la plataforma de comunicaciones multientorno EDItran para las transmisiones de información entre las Entidades y el Centro Compensador.

Las comunicaciones vía EDI previstas en la tramitación de siniestros mediante C.I.C.O.S. se realizarán siempre a través del Centro Compensador y nunca por comunicación directa Entidad-Entidad.

4.8. Mensajes y datos

Los Mensajes que se intercambiarán las Entidades y el Centro Compensador de C.I.C.O.S. son los siguientes:

- Formular Reclamación
- Aceptación de Reclamación
- Refuse de Reclamación
- Solicitud / Abono C.M.S.
- Solicitud / Envío de Fotocopia D.A.A.
- Solicitud / Envío Fotocopia D.A.
- Solicitud / Envío Declaración no exis-

tencia de siniestro

- Solicitud / Envío Escrito de Renuncia
- Intervención de Interlocutores / Arbitraje
- Presunción de Fraude
- Cierre Diario / Mensual / Anual
- Solicitud de Estadísticas
- Estadísticas
- Consulta fichero histórico
- Información fichero histórico
- Comunicación / Confirmación Liquidación Saldo Mensual

Las causas de Rehusé de Reclamación serán las siguientes:

- Inexistencia de seguro
- Según Reglamento R.C.S.O.
- No colisión directa
- Intervención de más de dos vehículos
- Valoración posible exceso de límite
- No existencia de siniestro (A.S.C.I.D.E.)
- D.A.A. no conforme (C.I.D.E.)
- Culpabilidad dudosa
- Versiones contradictorias – Disparidad de versiones (A.S.C.I.D.E.)

Información más detallada de los Mensajes y Datos a utilizar en el sistema C.I.C.O.S. se incluyen como un Anexo al final de este Acuerdo de Intercambio.

Estos mensajes cumplen las normas de sintaxis EDIFACT. (ISO 9735).

4.9. Incidencias

Las posibles incidencias en el uso del Servicio C.I.C.O.S. pueden agruparse en función del elemento donde se produce el fallo en cinco apartados diferenciados:

4.9.1. Fallos Entidad

Ante cualquier fallo en los equipos informáticos de una Entidad que impidan la transmisión y recogida de la información se facilitará un mecanismo alternativo de envío, recogida de información mediante soporte magnético con un formato de mensaje idéntico al especificado en el anexo de este Acuerdo.

Las Entidades podrán optar por utilizar esta vía alternativa o acumular su información para un envío posterior, una vez solucionado el fallo.

4.9.2. Fallos ocurridos durante la transmisión de los mensajes

La plataforma de comunicaciones EDItran es la encargada de controlar este tipo de errores.

EDItran también verifica que solo se reciban los documentos en aquel destino a quien va dirigido, e impide que puedan emitirse mensajes en nombre de otro.

EDItran verifica que no se han producido errores durante la transmisión, en caso contrario solicita la repetición del envío.

Un fichero que contiene los documentos de un intercambio solamente se considera emitido cuando se ha recibido correctamente y se ha grabado en el equipo informático del receptor.

Solo se tramitarán aquellos ficheros que se reciban completos en el Centro Compensador

y Entidades.

En caso de conflicto EDItran proporciona un fichero donde quedan reflejados todos los mensajes intercambiados entre los extremos del intercambio.

Estos controles tienen lugar sin necesidad de que exista intervención manual del operador de las Entidades.

4.9.3. Caídas de líneas de comunicaciones

Ante cualquier fallo en las líneas de comunicaciones de la Entidad que impidan la transmisión y recogida de la información se facilitará un mecanismo alternativo de envío, recogida de información mediante soporte magnético con un formato de mensaje idéntico al especificado en el anexo de este Acuerdo.

4.9.4. Caídas en el Centro Compensador

El Centro Compensador de C.I.C.O.S. residirá actualmente en el Centro de Cálculo de ERITEL.

ERITEL dispone en su Centro de Cálculo de un sistema duplicado de tal modo que ante fallos o caídas en uno de los equipos, C.I.C.O.S. pasaría a residir en el otro equipo en un breve plazo de tiempo.

4.9.5. Errores Entidad

El Centro Compensador aplicará y velará por el cumplimiento de este reglamento en el cruce de mensajes con las Entidades, comunicando a las mismas el rechazo de los mismos en caso de incumplimiento.

4.10. Seguridad

4.10.1. Integridad

La integridad de los datos queda asegurada mediante la plataforma de comunicaciones

EDItran, que detecta los posibles errores o incidencias en la transmisión y posee mecanismos de recuperación y sincronización del intercambio.

4.10.2. Autenticidad

La plataforma de comunicaciones EDItran proporciona distintos niveles de autenticación de extremos eliminando el riesgo de acceso a C.I.C.O.S. de emisores, receptores no autorizados.

Cada uno de los usuarios C.I.C.O.S. se identifica mediante unos códigos local y remoto que define el administrador de EDItran con anterioridad al inicio de una sesión con anterioridad al inicio de una sesión de intercambio.

4.10.3. Confidencialidad

Cada Entidad debe estar autorizada a C.I.C.O.S. mediante palabras clave proporcionadas en el instante en que se adhiere al servicio.

Cada Entidad solo tendrá acceso a la información de los siniestros relacionados con dicha Entidad.

La Entidad Deudora no tendrá acceso al indicado por la Entidad Acreedora del coste real del siniestro, al solicitar el abono del C.M.S.

La Comisión de Vigilancia y Arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. tendrá acceso a la información acumulada de las Entidades y a la información individualizada de los siniestros, cuya reclamación haya sido sometida a su arbitraje.

4.11. Costes

El coste de tramitación del siniestro en el

Centro Compensador será pagado por la Entidad que formule la reclamación.

El Centro Compensador facturará el coste de un siniestro a la recepción de un mensaje de Formular Reclamación a la Entidad que lo emitió.

Los costes de líneas de comunicaciones utilizadas por las Entidades, para el envío o recogida de información a o desde el Centro Compensador serán abonados por las Entidades, que son las que inician la comunicación.

4.12. Estadísticas

Las estadísticas a proporcionar por C.I.C.O.S. se definirán con posterioridad a la elaboración de este reglamento, incorporándose en dicho momento al mismo.

5. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA TRAMITACIÓN

La información que las Entidades Aseguradoras deben enviar al Centro de Compensación se desglosa en dos clases, atendiendo a la naturaleza con que actúa la Entidad Aseguradora:

– Entidad Acreedora, que asegura al vehículo presuntamente perjudicado.

La Entidad acreedora debe de facilitar al C.I.C.O.S. los datos relativos para la apertura del siniestro y formular la reclamación.

– Entidad Deudora, aseguradora del vehículo presuntamente causante.

La Entidad Deudora debe esperar la reclamación de la Acreedora y responder a la misma, indicando sus datos precisos o modificando los datos correspondientes a la

Entidad Deudora en caso de discrepancia con los indicados en la apertura de su siniestro.

En concreto para aquellas Entidades que opten a una conexión descentralizada, si el Centro Operativo que tramitará el siniestro es distinto del inicialmente previsto, aplicando el criterio definido en este reglamento, este Centro Operativo deberá responder dentro de los plazos establecidos si acepta o rechaza la reclamación, añadiendo la identificación del Centro Operativo que continuará la tramitación.

El Centro Compensador distribuirá la información recibida desde cada una de las Entidades hacia las Entidades destinatarias, si una Entidad dispone de varios Centros Operativos la encaminará al Centro Operativo que tramita el siniestro de acuerdo al criterio que se establece en este Reglamento.

5.1. Tramitación de reclamación

Recibida de su asegurado la Declaración Amistosa de Accidente, Declaración de Accidente Convencional o Declaración Amistosa de Accidente no válida, cada Entidad procederá a la verificación de las circunstancias del accidente.

La Entidad que se presume Acreedora activará la reclamación.

La Entidad Acreedora deberá cursar una reclamación mediante el Mensaje de Formular Reclamación.

La Entidad Deudora deberá responder a dicha reclamación indicando si la acepta o la rechaza.

Un siniestro del fichero histórico C.I.C.O.S. deberá recuperarse para completar su tramitación por parte de los interlocutores de ambas Entidades Aseguradoras, una vez

que el mismo haya sido resuelto judicialmente. La Entidad que lo recupere deberá enviar, en el mismo día de la recuperación, un fax con la fotocopia de la resolución judicial a la otra Entidad implicada en el siniestro.

5.2. Plazos tramitación reclamación C.I.D.E.

La Entidad Deudora deberá contestar a la Entidad Acreedora en los siguientes plazos:

– En un máximo de 3 días hábiles para rehusar la reclamación formulada por y exclusivamente los dos siguientes motivos:

- Inexistencia en su cartera de Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil de Suscripción Obligatoria sobre el vehículo con el que se relacione.

- Causa válida de rehusar total de ese siniestro a su asegurado conforme al Reglamento del Seguro de Suscripción Obligatoria en cuanto a daños materiales.

– Transcurrido ese plazo sin objetar la reclamación de la Acreedora por las causas indicadas anteriormente, la Deudora no podrá oponerse posteriormente a la aplicación del Convenio.

– En un plazo máximo de 7 días hábiles para rehusar la reclamación por cualquier motivo distintos de los anteriormente expuestos o para aceptar la reclamación.

En el caso de Declaración Amistosa de Accidente (D.A.A.) no conforme, la Entidad Deudora dentro del plazo indicado anteriormente enviará fotocopia de la D.A.A. que obra en su poder y solicitará fotocopia de la D.A.A. del asegurado de la Entidad Acreedora mediante el mensaje de solicitud de D.A.A.

En este caso concreto se establece un plazo adicional máximo de 5 días hábiles para pro-

ceder a la aceptación o rehusar de la reclamación, a contar desde la recepción por la Entidad Deudora del fax con la información mencionada.

Agotado el plazo de 7 días y adicionalmente el de 5 días en su caso, sin tener respuesta, el Centro Compensador enviará una aceptación tácita a la Entidad Acreedora y comunicará dicho hecho a la Entidad Deudora.

El Centro Compensador considerará como fecha de recepción del fax, por la Entidad Deudora, la fecha en que se encuentre disponible para la Entidad Deudora, el mensaje de Envío de D.A.A. de la Entidad Acreedora.

La Comisión de Vigilancia y Arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. deberá resolver aquellos casos de discrepancia entre las Entidades acerca de las fechas de disponibilidad para la Entidad Deudora del mensaje de envío de D.A.A. y la de envío de la fotocopia de la Declaración Amistosa de Accidente.

Para aquellos siniestros recuperados del fichero histórico por sentencia judicial, se establece un plazo de 15 días naturales para que dichos interlocutores resuelvan sus reclamaciones.

Vencido dicho plazo sin resolución el Centro Compensador enviará una aceptación tácita a la Entidad Acreedora y comunicará el hecho a la Entidad Deudora.

Los plazos establecidos deberán entenderse como plazos máximos, comprometiéndose las Entidades adheridas al presente Protocolo a contestar a todas las reclamaciones en el menor plazo posible, con la finalidad de cumplir los objetivos básicos contenidos tanto en este Protocolo como en los Convenios C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E.

Las fechas para contabilizar los diferentes plazos en la tramitación de un siniestro serán las de proceso de los mensajes en el Centro Compensador, fecha en la cual estarán disponibles para su recogida por la Entidad Destinataria, siendo responsabilidad de la misma su recogida y elaboración de la respuesta adecuada dentro de estos plazos establecidos.

Se definen como días hábiles aquellos que no son fiesta nacional ni autonómica ni local (capital de provincia).

Se consideran a estos efectos como hábiles las fiestas locales distintas a las correspondientes a las capitales de provincia.

Para la determinación del calendario de fiestas autonómicas y locales a aplicar en cada siniestro se utilizarán las correspondientes a la capital de la provincia donde esté situado el Centro Operativo de la Entidad que lo tramita.

5.3. Plazos tramitación reclamación A.S.C.I.D.E.

La Entidad Deudora deberá contestar a la Entidad Acreedora en los siguientes plazos:

– En un máximo de 3 días hábiles para rehusar la reclamación formulada por y exclusivamente los dos siguientes motivos:

- Inexistencia en su cartera de Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil de Suscripción Obligatoria sobre el vehículo con el que se relacione.

- Causa válida de rehusar total de ese siniestro a su asegurado conforme al Reglamento del Seguro de Suscripción Obligatoria en cuanto a daños materiales.

Transcurrido ese plazo sin objetar la recla-

mación de la Acreedora, la Deuda no podrá oponerse posteriormente a la aplicación del Convenio por las causas indicadas anteriormente.

– En un plazo máximo de 15 días naturales para rehusar la reclamación por cualquier motivo distintos de los anteriormente expuestos o para aceptar la reclamación.

En el caso de Versiones Contradictorias – Disparidad de Versiones – la Entidad Deudora dentro de este plazo de 15 días naturales enviará fotocopia de la Declaración de Accidente (D.A.) de su asegurado y solicitará, en su caso, fotocopia de la D.A. del asegurado de la Entidad Acreedora.

En el caso de Inexistencia de Declaración de Accidente la Entidad Deudora dentro de este plazo solicitará fotocopia de la D.A. del asegurado de la Entidad Acreedora.

En estos dos casos concretos se establece un plazo adicional máximo de 10 días naturales para proceder a la aceptación o rehusar de la reclamación, a contar desde la recepción por la Entidad Deudora del fax con la información mencionada.

Agotado el plazo de 15 días y adicionalmente el de 10 días en su caso, sin tener respuesta, el Centro Compensador enviará una aceptación tácita a la Entidad Acreedora y comunicará dicho hecho a la Entidad Deudora.

El Centro Compensador considerará como fecha de recepción del fax por la Entidad Deudora, la fecha en que se encuentre disponible para la Entidad Deudora, el mensaje de Envío de D.A. de la Entidad Acreedora.

La Comisión de Vigilancia y Arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. deberá resolver aquellos casos de discrepancia entre las Entidades

acerca de las fechas de disponibilidad para la Entidad Deudora del mensaje de envío de D.A. y la de envío de la fotocopia de la Declaración de Accidente.

Para aquellos siniestros recuperados del fichero histórico por sentencia judicial, se establece un plazo de 15 días naturales para que dichos interlocutores resuelvan sus reclamaciones correspondientes.

Vencido dicho plazo sin resolución, el Centro Compensador enviará una aceptación tácita a la Entidad Acreedora y comunicará el hecho a la Entidad Deudora.

Los plazos establecidos deberán entenderse como plazos máximos, comprometiéndose las Entidades adheridas al presente Protocolo a contestar a todas las reclamaciones en el menor plazo posible, con la finalidad de cumplir los objetivos básicos contenidos tanto en este Protocolo como en los Convenios C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E.

Las fechas para contabilizar los diferentes plazos en la tramitación de un siniestro serán las de proceso de los mensajes en el Centro Compensador, fecha en la cual estarán disponibles para su recogida por la Entidad Destinataria, siendo responsabilidad de la misma su recogida y elaboración de la respuesta adecuada dentro de estos plazos establecidos.

5.4. Actuaciones del Centro Compensador

Si la Entidad Deudora no contesta a la formulación de reclamación en los plazos determinados en las cláusulas 5.2 y 5.3, automáticamente el Centro de Compensación enviará un mensaje de aceptación tácita de la reclamación a la Entidad Acreedora y comunicará dicha circunstancia a la Entidad Deudora.

A la recepción del mensaje de solicitud de

pago de C.M.S. emitido por una Entidad Acreedora, el Centro de Compensación anotará un módulo de compensación a favor en la cuenta de la Entidad Acreedora y lo cargará en la cuenta de la Entidad Deudora a efectos de los procesos a realizar en el cierre mensual.

El Centro Compensador al recibir un rehusa a una reclamación por:

– Inexistencia de seguro, R.C.S.O.

– Según reglamento R.C.S.O.

Fuera de los plazos especificados en las cláusulas 5.2 y 5.3 enviará una aceptación tácita a la Entidad Acreedora y comunicará el hecho a la Entidad Deudora.

Transcurrido el plazo de 365 días naturales desde la fecha de ocurrencia del siniestro y no estando el mismo a la consideración del arbitraje de la Comisión C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E., el siniestro se dará de baja, se comunicará la misma a ambas Entidades y se pasará el siniestro al fichero histórico.

El Centro Compensador enviará un mensaje de aviso de la acción de baja del siniestro 30 días naturales antes de la fecha de vencimiento de la misma al Centro Operativo de la Entidad Acreedora que lo tramita.

Vencido el plazo de 15 días naturales desde la recuperación de un siniestro desde el fichero histórico, para su resolución por los interlocutores, sin comunicación de acuerdo con respecto a su reclamación, el Centro Compensador enviará una aceptación tácita a la Entidad Acreedora y comunicará el hecho a la Entidad Deudora.

5.5. Aceptación de reclamación

La Entidad Deudora deberá aceptar una reclamación mediante el mensaje de

Aceptación de Reclamación.

La Entidad Deudora deberá enviar la aceptación en un plazo máximo establecido en las cláusulas 5.2 y 5.3.

La Entidad Acreedora una vez recibida la aceptación a la reclamación y abonado a su asegurado el coste del siniestro podrá solicitar el abono del Módulo de Compensación Sectorial a la Entidad Deudora.

Al vencimiento de 365 días naturales desde la fecha de ocurrencia del siniestro sin recibir el mensaje de solicitud de abono de CMS por parte de la Entidad Acreedora, el Centro Compensador lo dará de baja, pasándolo al fichero histórico y comunicando la baja a ambas Entidades.

El Centro Compensador enviará un mensaje de aviso de la acción de baja de la reclamación 30 días naturales antes de la fecha de vencimiento de la misma al Centro Operativo de la Entidad Acreedora que lo tramita.

5.6. Refuse de reclamación C.I.D.E.

La Entidad Deudora deberá rehusar una reclamación mediante el mensaje de Refuse de Reclamación.

La Entidad Deudora deberá rehusar una reclamación efectuada por una Entidad Acreedora en el plazo establecido en la cláusula 5.2 para aquellos siniestros acogidos al convenio C.I.D.E. por los motivos indicados a continuación:

- Inexistencia de seguro, R.C.S.O.
- Según reglamento R.C.S.O.

En este caso el Centro Compensador dará de baja el siniestro y lo pasará al fichero histórico.

El Centro Compensador al recibir un rehusar a una reclamación por dichos motivos fuera de los plazos especificados en los párrafos anteriores mantendrá abierto el siniestro, enviará una aceptación tácita a la Entidad Acreedora y comunicará el hecho a la Entidad Deudora.

La Entidad Deudora, además, podrá dentro de los plazos establecidos en la cláusula 5.2 rehusar una reclamación por:

- Declaración amistosa de accidente no conforme.
- Culpabilidad dudosa.
- No colisión directa.
- Intervención de más de dos vehículos.
- Valoración posible exceso de límite.

Continuando abierto el siniestro y en el caso de rehusar por D.A.A. no conforme o Culpabilidad Dudosa, la Entidad Deudora deberá solicitar fotocopia de la Declaración Amistosa de Accidente a la Entidad Acreedora enviando una fotocopia de la D.A.A. (C.I.D.E.) de su asegurado.

La Entidad Acreedora a la recepción del rehusar de su reclamación podrá solicitar la baja definitiva del siniestro, en este caso el Centro Compensador lo pasará al fichero histórico y comunicará la baja a la Entidad Deudora.

Por contra, las Entidades podrán solicitar la intervención de los interlocutores para la resolución de la reclamación.

5.7. Refuse de reclamación A.S.C.I.D.E.

La Entidad Deudora deberá rehusar una reclamación mediante el mensaje de Refuse

de Reclamación.

La Entidad Deudora deberá rehusar dentro de los plazos establecidos en la cláusula 5.3. una reclamación efectuada por la Entidad Acreedora por los motivos indicados a continuación:

- Inexistencia de seguro, R.C.S.O.
- Según reglamento R.C.S.O.

En este caso el Centro Compensador dará de baja el siniestro y lo pasará al fichero histórico.

El Centro Compensador al recibir un rehusar a una reclamación por dichos motivos fuera de los plazos especificados en los párrafos anteriores mantendrá abierto el siniestro, enviará una aceptación tácita a la Entidad Acreedora y comunicará el hecho a la Entidad Deudora.

La Entidad Deudora, además, podrá dentro de los plazos establecidos en la cláusula 5.3 rehusar una reclamación por:

- No existencia de Siniestro, con certificado según modelo normalizado.
- Versiones contradictorias – Disparidad de versiones.
- No colisión directa.
- Intervención de más de dos vehículos.
- Valoración posible exceso de límite.

y el siniestro continuará abierto y en el caso de rehusar por versiones contradictorias la Entidad Deudora deberá solicitar fotocopia de la Declaración de Accidente a la Entidad Acreedora enviando la fotocopia de la D.A. (A.S.C.I.D.E.) de su asegurado.

La Entidad Acreedora a la recepción de este rehusar podrá solicitar la baja definitiva del siniestro, por lo que el Centro Compensador lo pasará al fichero histórico y comunicará la baja a la Entidad Deudora.

Si la Entidad Acreedora no acepta el rehusar de la reclamación podrá solicitar la intervención de los interlocutores para la resolución de la reclamación.

5.8. Solicitud declaración amistosa de accidente

La entidad Deudora deberá solicitar documentación para la resolución de una reclamación mediante el mensaje de Solicitud de D.A.A. (C.I.D.E.).

La Entidad Deudora de un siniestro acogido al convenio C.I.D.E. deberá solicitar la fotocopia de la Declaración Amistosa de Accidente realizada por el asegurado de la Entidad Acreedora en el caso de rehusar de una reclamación por Declaración Amistosa de Accidente no conforme en los plazos establecidos en la cláusula 5.2 y adjuntando la fotocopia de la D.A.A. de su asegurado.

La Entidad Deudora una vez en su poder la fotocopia de la D.A.A. (C.I.D.E.) del asegurado de la Entidad Acreedora aceptará o rehusará la reclamación en los plazos indicados en la cláusula 5.2.

Al vencimiento de 365 días naturales desde la fecha de ocurrencia del siniestro, el Centro Compensador dará de baja el siniestro pasándolo al fichero histórico y comunicando la baja a ambas Entidades.

El Centro Compensador enviará un mensaje de aviso de la acción de baja del siniestro 30 días naturales antes de la fecha de vencimiento del mismo al Centro Operativo de la Entidad Acreedora que lo tramita.

Al vencimiento de 5 días hábiles desde la recepción del mensaje de envío de D.A.A. sin respuesta el Centro Compensador enviará una aceptación tácita a la Entidad Acreedora y comunicará el hecho a la Entidad Deudora.

5.9. Solicitud declaración de accidente

La entidad Deudora deberá solicitar documentación para la resolución de una reclamación mediante el mensaje de Solicitud de D.A. (A.S.C.I.D.E.).

La Entidad Deudora de un siniestro acogido al convenio A.S.C.I.D.E. deberá solicitar la fotocopia de la Declaración de Accidente del asegurado de la Entidad Acreedora o toda la información que considere conveniente en el caso de rehusar de una reclamación por Versiones Contradictorias en los plazos establecidos en la cláusula 5.3 y adjuntando la fotocopia de la D.A. de su asegurado.

La Entidad Deudora una vez en su poder la fotocopia de la Declaración de Accidente de la Entidad Acreedora aceptará o rehusará la reclamación.

Al vencimiento de 365 días naturales desde la fecha de ocurrencia del siniestro, el Centro Compensador dará de baja el siniestro pasándolo al fichero histórico y comunicando la baja a ambas Entidades.

El Centro Compensador enviará un mensaje de aviso de la acción de baja del siniestro 30 días naturales antes de la fecha de vencimiento del mismo al Centro Operativo de la Entidad Acreedora que lo tramita.

Al vencimiento de 10 días naturales desde la recepción del mensaje de envío de D.A. (A.S.C.I.D.E.) sin respuesta el Centro Compensador enviará una aceptación tácita de la reclamación a la Entidad Acreedora y comunicará el hecho a la Entidad Deudora.

5.10. Intervención de interlocutores

Las Entidades deberán solicitar la intervención de interlocutores para la resolución de una reclamación de un siniestro mediante el mensaje de Intervención de Interlocutores.

Las Entidades involucradas en la tramitación de un siniestro C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. deberán solicitar la intervención de interlocutores una vez que la Entidad Deudora ha solicitado la información especificada en las cláusulas 5.8 y 5.9 y rehusado la reclamación.

El resultado de esta intervención podrá ser:

- La aceptación de la culpabilidad por la Entidad Deudora.
- La baja definitiva del siniestro por parte de la Entidad Acreedora.
- El traslado de la reclamación a la Comisión de Vigilancia y Arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. por parte de ambas Entidades.

Transcurrido el plazo de 365 días naturales desde la fecha de ocurrencia del siniestro, se dará de baja el mismo, pasando a fichero histórico y comunicando a ambas Entidades la baja del siniestro.

El Centro Compensador enviará un mensaje de aviso de la acción de baja del siniestro 30 días naturales antes de la fecha de vencimiento del mismo al Centro Operativo de la Entidad Acreedora que lo tramita.

Para aquellas reclamaciones recuperadas del fichero histórico por sentencia judicial, se establece un plazo de 15 días naturales para que dichos interlocutores la resuelvan. La Entidad que lo recupere deberá enviar, en el mismo día de la recuperación, un fax con la fotocopia de la resolución judicial a la otra Entidad implicada en el siniestro.

Vencido dicho plazo sin resolución el Centro Compensador enviará una aceptación tácita a la Entidad Acreedora y comunicará el hecho a la Entidad Deudora.

La Comisión de Vigilancia y Arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. deberá resolver aquellos casos de discrepancia entre las Entidades acerca de la fecha de envío de la fotocopia de la Sentencia Judicial.

5.11. Comunicación liquidación saldo mensual

La Entidad Deudora una vez realizado el pago completo correspondiente al cierre mes deberá comunicarlo al Centro Compensador mediante el mensaje de Comunicación Liquidación Saldo Mensual.

El Centro Compensador encaminará el mensaje a la Entidad Acreedora.

La Entidad Acreedora confirmará la recepción del pago, una vez recibido dicho pago, mediante el mensaje de Confirmación de Liquidación Saldo Mensual.

El Centro Compensador controlará la recepción de dichos mensajes para detectar el incumplimiento de la obligatoriedad de liquidación mensual en el plazo máximo de 10 días naturales.

La C.V.A. C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. tendrá información de aquellas Entidades que hayan incumplido el compromiso de efectuar la liquidación mensual en el plazo de 10 días naturales.

5.12. Solicitud módulo compensación

La Entidad Acreedora podrá solicitar el abono del C.M.S. una vez aceptada la reclamación aunque esta sea tácita (generada por el Centro Compensador) y pagando la repara-

ción del vehículo de su asegurado. La Entidad Acreedora deberá obligatoriamente indicar el importe pagado por la reparación.

El valor de este importe abonado al asegurado de la Entidad Acreedora no se comunicará a la Entidad Deudora, el Centro Compensador utilizará esta información para facilitar el cálculo del C.M.S. a la Comisión de Vigilancia y Arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E.

A la recepción del mensaje de solicitud de pago de C.M.S. por una Entidad Acreedora, el Centro de Compensación anotará un módulo de compensación a favor en la cuenta de la Entidad Acreedora y lo cargará en la cuenta de la Entidad Deudora a efectos de los procesos a realizar en el cierre mensual.

5.13. Comisión vigilancia y arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E.

Las Entidades podrán solicitar la intervención de la Comisión Vigilancia y Arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. para la resolución de una reclamación de un siniestro mediante el mensaje de Arbitraje.

La Entidad Acreedora en la tramitación de un siniestro C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. podrá solicitar la intervención de la C.V.A. C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. después de haber intervenido los interlocutores de ambas compañías sin llegar a un acuerdo, adjuntando fotocopia de toda la documentación en su poder.

El resultado de esta intervención podrá ser:

– Culpabilidad del asegurado de la Entidad Deudora.

– Culpabilidad del asegurado de la Entidad Acreedora.

– No procede la aplicación de los

Convenios C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E.

– La Comisión no se pronuncia, culpabilidad indeterminada.

5.14. Presunto fraude

Las Entidades podrán cruzar un mensaje de detección de presunto Fraude en cualquier momento de la tramitación de un siniestro acogido a los Convenios C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. sin eximir este hecho de la aplicabilidad del convenio a que corresponda el mismo.

Si el mensaje se recibe una vez cerrada el mismo y abonado el coste medio sectorial este tratamiento se realizará por procedimientos externos a C.I.C.O.S.

5.15. Alta de Entidades

Será responsabilidad de la Comisión de Vigilancia y Arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. la tramitación del alta de las Entidades Aseguradoras que deseen adherirse a C.I.C.O.S., así como de la modificación de los datos relativos a las Entidades Aseguradoras.

La adhesión a C.I.C.O.S. tendrá una duración inicial desde la fecha de adhesión a la misma fecha del año siguiente y se prorrogará tácitamente por períodos anuales en tanto no se notifique la oposición a la prórroga.

Las Entidades Aseguradoras, para ser operativas en C.I.C.O.S., deberán cumplir los requisitos que se incluyen en el anexo a este reglamento.

Las Entidades Aseguradoras pertenecientes a un Grupo de Entidades deberán darse de alta a C.I.C.O.S. como Entidades jurídicas distintas.

No sería obligatorio, pero si deseable que

las Entidades pertenecientes a un Grupo de Entidades, a la recepción de una reclamación que no corresponda a su Entidad, pero si a un grupo, aceptará o rehusará la reclamación indicando la Entidad que deberá continuar la tramitación del siniestro.

La Entidad adherida a C.I.C.O.S. podrá disponer de varios Centros Operativos adheridos, cada uno de ellos con su ámbito de actuación a nivel provincial o provinciales.

Si la Entidad dispone de varios Centros Operativos en C.I.C.O.S., el Centro Compensador utilizará la provincia de ocurrencia del siniestro para encaminar la solicitud de reclamación a aquel Centro Operativo con ámbito de actuación en dicha provincia.

Las Entidades Aseguradoras que dispongan de varios Centros Operativos obligatoriamente deberán, a la recepción en uno de sus Centros Operativos de una solicitud de reclamación, responder aceptando o rehusando dichas reclamaciones en los plazos anteriormente fijados y añadiendo el Centro Operativo que continuará la tramitación del siniestro, en aquellos casos en que dicho Centro no sea aquel que recibió la solicitud.

Las Entidades adheridas podrán optar a la asignación de diferentes funciones a cada uno de dichos Centros Operativos.

5.16. Baja de Entidades

Igualmente será responsabilidad de la Comisión de Vigilancia y Arbitraje C.I.C.O.S. la tramitación de la baja de las Entidades Aseguradoras que deseen causar baja en C.I.C.O.S.

La Entidad adherida que desee causar baja, lo comunicará por escrito a la Comisión de Vigilancia y Arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. con, al menos, dos meses de anticipación al

vencimiento del período anual en curso.

Esta baja se tramitará en forma provisional, no permitiendo la apertura de nuevas reclamaciones de siniestros con fecha de ocurrencia anteriores a la fecha de baja provisional; en las que intervenga como Acreedora o Deudora dicha Entidad.

La baja real del servicio C.I.C.O.S. se efectuará con la compensación o baja de los siniestros en curso.

La Comisión de Vigilancia y Arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. analizará el comportamiento de cada Entidad Aseguradora adherida y en función de la trascendencia, gravedad y reiteración de las infracciones al reglamento de C.I.C.O.S. o de los actos de obstrucción o falta de espíritu que detecte, decidir su baja inmediata. En este caso determinará la fecha de efecto debiéndolo comunicar a la Entidad con una anticipación de al menos dos meses y lo comunicará al resto de Entidades.

La Comisión de Vigilancia y Arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. se obliga a comunicar a las Entidades adheridas las altas y bajas que se vayan produciendo, con indicación de las fechas de efectividad de unas y otras.

Las Entidades Aseguradoras adheridas a los Convenios C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. deberán obligatoriamente adherirse a C.I.C.O.S. en un plazo que termina el 31 de diciembre de 1995.

5.17. Fianzas

Cada Entidad adherida depositará en la Comisión de Vigilancia y Arbitraje C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. la suma de pesetas en efectivo, como fianza para responder a los saldos deudores que contraiga, por razón de la aplicación del presente Reglamento, con cada una de las otras Entidades adheridas.

La C.V.A. C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. podrá modificar el importe de la fianza, cuando entienda que existe motivo para ello. La modificación afectará al mismo tiempo a todas las adheridas.

Esta fianza deberá ser depositada tan pronto como la Entidad que solicite su incorporación a C.I.C.O.S. haya recibido de la C.V.A. C.I.D.E. / A.S.C.I.D.E. la notificación de su admisión en el mismo, quedando supeditada a tal requisito la efectividad de su incorporación.