

Servicio integral AXA de accidentados corporales de auto

Madrid 15 de octubre de 2009

Javier de Agustín
Consejero delegado de AXA

reinventando / los seguros



Accidentados Corporales de Auto: Dimensión

■ Un problema de gran impacto social y económico...

- Cada año se producen en Europa 3.000.000 de siniestros con daños corporales como consecuencia de accidentes de tráfico, 30.000 de ellos de carácter grave.
- En España cada año el sector asegurador atiende a 400.000 víctimas con daños corporales por accidentes de tráfico, de los cuales 82.000 son atendidos por AXA.
- En Europa solo el gasto para indemnizar a los accidentados corporales graves de accidentes de tráfico supera los 11.000 millones de euros.
- En España, el pago anual por indemnizaciones de lesionados corporales por accidentes de tráfico asciende a 2.800 millones de euros, de los cuales cerca de 500 millones de euros corresponden a AXA.
- El tiempo medio de recuperación de un lesionado grave es de un año a año y medio, con un periodo de 6 meses en el hospital.
- En muchas ocasiones, víctimas y familias se enfrentan a situaciones dramáticas a las que no están preparados, tanto desde el punto de vista físico, como psicológico, económico, legal e, incluso, laboral.

■ ... que requiere una solución global

- Esta situación hace necesaria una respuesta integral y prolongada para la víctima y sus familiares, que vaya mucho más allá de la simple indemnización económica.

Fuentes: CEA y Unespa

Accidentados Corporales: Solución integral AXA

■ **Objetivo:**

- Humanizar el seguro en un momento clave para la víctima y su familia (Responsabilidad Corporativa).
- Facilitar, en la medida de lo posible, la reinserción social y laboral de la víctima.
- Dar un paso más en la estrategia de AXA de pasar del mundo de las promesas al de los hechos.

■ **Cómo**

- Acompañando a la víctima en todo el proceso, con un servicio integral y multidisciplinar único en España, que presta la ayuda médica, psicológica, legal y económica necesaria.

■ **Quién puede beneficiarse:**

- Todas las personas (clientes de AXA y no clientes) a las que AXA debe indemnizar en un accidente de tráfico, independientemente del coste y de la gravedad de la lesión.
- Los asegurados de AXA responsables del accidente también reciben este servicio (salvo, lógicamente, el aspecto económico).

Accidentados Corporales: Solución integral AXA

■ Cronología:

- La implantación del servicio integral no surge de un día para otro.
- Es fruto de una mejora progresiva de nuestra atención a los accidentados corporales.
- AXA España ha sido pionera en el desarrollo de este servicio en el Grupo AXA a nivel mundial.
- En 2007, en una fase inicial, con menores prestaciones, este servicio de AXA España fue citado como *best practice* por el informe de la Iniciativa Financiera del Programa Medioambiental de Naciones Unidas (UNEP FI), realizado por un grupo de trabajo formado por 16 aseguradoras, reaseguradoras y brokers, titulado “Asegurando para la Sostenibilidad. Por qué y cómo lo están haciendo los líderes”.
- En 2009 se culmina el proceso ampliando el ámbito de actuación (a todos los lesionados, no solo los graves) e incluyendo, en el ámbito económico, el anticipo económico y con la incorporación de un código ético interno.

■ Inspector de siniestros, aspecto clave:

- Figura exclusiva de AXA en el sector
- Persona que contacta con la víctima y la acompaña hasta el final del proceso
- Asesora a la víctima y soluciona los problemas que vayan surgiendo

Accidentados Corporales: Solución integral AXA

■ Atención Médica

● Qué dice la ley:

- La aseguradora responsable debe hacer frente a los gastos médicos derivados del accidente.

● Qué hace AXA:

- Contacto personal y rápido con el lesionado/paciente grave (menos 48 horas desde conocimiento del siniestro)
- Valoración de las lesiones e identificación del centro más adecuado para tratar cada caso.
- Derivación del enfermo a los centros de referencia no sólo en España (Instituto Guttmann) sino en todo el mundo (Kerpape en Francia, Fondazione don Gnocchi en Italia o Rehab Basel en Suiza).
- Alojamiento, dietas y transporte sin límite para los familiares en caso de desplazamiento del lesionado.
- Medios: 163 peritos médicos; 512 clínicas concertadas; 121 centros para pruebas especiales; 231 médicos traumatólogos y 126 médicos especialistas.

Accidentados Corporales: Solución integral AXA

■ Atención Médica

● Colaboración con el Instituto Guttmann

- Acuerdo desde 1996 con la iniciativa 'Amigos del Instituto Guttmann'
- Presencia en el Patronato del Instituto Guttmann
- Ampliación de la colaboración desde 2008:
 - Asistencia a los lesionados atendidos por AXA
 - Formación a inspectores y tramitadores a través de cursos específicos para tramitadores e inspectores.
- Objetivos:
 - Ofrecer la mejor atención médica posible a la víctima con lesiones medulares.
 - Preparar al personal de AXA para poder ayudar a la víctima de la mejor forma posible.



Accidentados Corporales: Solución integral AXA

■ Atención Psicológica

● **Qué dice la ley:**

- NADA

● **Qué hace AXA:**

- Presta ayuda psicológica a la víctima e, incluso, a su familia cuando la situación lo requiere (ej: protocolo de actuación en grandes catástrofes...)
- Valoración de la gravedad del enfermo y situación personal.

- **Cómo**

- Equipos de psicólogos en toda la geografía española.
- Acuerdos con los colegios de psicólogos y asociaciones dedicadas a la rehabilitación e integración de los lesionados.

Accidentados Corporales: Solución integral AXA

■ Atención psicológica

● Acuerdo con la asociación AESLEME

- Expertos en el Estudio de la Lesión Medular Espinal
- Amplio equipo de profesionales expertos en la atención a lesionados medulares
- Ámbitos de trabajo:
 - Especialistas en la identificación de las etapas del lesionado
 - Formación de los equipos de AXA para conocer las necesidades de los grandes lesionados
 - Participación directa en grandes siniestros



Accidentados Corporales: Solución integral AXA

■ Atención económica

Indemnización

● Qué dice la ley:

- Abono antes de 3 meses del daño conocido o aval del importe para su pago cuando lo decida el juez

● Qué hace AXA:

- Adelanto de hasta el 75% de la previsión inicial 15 días después del informe médico.

Adaptación de la casa y el coche.

● Qué dice la ley:

- Adecuación de la vivienda y el coche cuando sea necesario (con unos límites)

● Qué hace AXA:

- Asesora sobre la rehabilitación (cuándo debe empezar la obra para que esté terminada a tiempo...)
- Ofrece empresas especializadas en reformas de viviendas
- Se hace cargo de las obras (si lo pide la víctima). En este caso, además, suprime el límite marcado por la ley.

Accidentados Corporales: Solución integral AXA

■ Atención económica

Reinserción laboral.

- **Qué dice la ley:**

- NADA

- **Qué hace AXA (tras el pago de la indemnización):**

- Asesoramiento para la obtención del certificado de discapacidad
- Ayuda para la reinserción en el mundo laboral.

- **Cómo:**

- Acuerdo de colaboración con Fundosa para la inclusión en su Bolsa de Trabajo.
- Única aseguradora que tiene un Programa de reinserción laboral con ONCE para la vuelta al mercado de trabajo de los lesionados que ya han sido indemnizados.

- **Objetivo:**

- Ayudar a la sociedad con la retención del talento y a la víctima con la superación personal y su sentimiento de sentirse útil.

Accidentados Corporales: Solución integral AXA

■ Atención económica

Ayuda en casa.

- **Qué dice la ley:**

- NADA

- **Qué hace AXA:**

- Pone a disposición del lesionado personal para ayuda doméstica y escolar.

Asesoramiento financiero.

- **Qué dice la ley:**

- NADA

- **Qué hace AXA:**

- Asesora sobre la mejor forma de invertir la indemnización
- Comercialización de productos de ahorro sin ningún coste para el lesionado (sin comisiones...)

Accidentados Corporales: Solución integral AXA

■ Atención legal

● Qué dice la ley:

- NADA

● Qué hace AXA:

- Asesoramiento personal y directo a cada víctima o familiar.
- Simplificación de los trámites legales a las víctimas a través del equipo de abogados de AXA (más de 300 letrados).
- Pago de abogados independientes en caso de conflicto de intereses con la compañía.
- Reclamación tanto judicial como extrajudicial de todos los perjuicios ocasionados a causa del accidente

Accidentados Corporales: Solución integral AXA

■ Reglas éticas

Filosofía: reinventar el modo en que interactuamos con las víctimas de daños corporales a través de las 3 actitudes y de 6 reglas de comportamiento:

● **Disponibles:**

- Le damos una respuesta rápida, con respeto y cercanía
- Le escuchamos con atención y de forma activa para estar seguros de haber entendido sus necesidades

● **Atentos:**

- Consideramos a la víctima como una persona única
- Mostramos flexibilidad acorde con sus necesidades

● **Fiables:**

- Le facilitamos información clara y le explicamos lo que vamos a hacer en cada etapa importante del proceso
- Garantizamos un trato y una indemnización justos

Accidentados Corporales: CONCLUSIONES

- **Servicio de ayuda al accidentado único en España.**
- **Modo de trabajo conforme a unas reglas éticas**
- **La víctima es la piedra angular. El proceso se adapta al lesionado, no el lesionado al proceso.**
- **Asistencia personalizada permanente. (labor clave del tramitador)
La víctima nunca está sola.**
- **Servicio integral y multidisciplinar, no sólo económico, con los mejores medios humanos y materiales posibles.**
- **Filosofía: ir más allá de lo que dice la ley y dar toda la ayuda posible para que la víctima logre reinsertarse social y laboralmente**

Servicio integral AXA de accidentes corporales de auto

Javier de Agustín
Consejero delegado de AXA

reinventando / los seguros

