

Un contratiempo con la pintura

Liquidación rápida

Póliza activada:

Responsabilidad Civil General



Rapidez

La rápida contratación de la empresa de limpieza, junto con la coordinación temprana entre el gestor de siniestros de Chubb, el perito y el asegurado, garantizó una resolución ágil del siniestro y la reparación de los daños, protegiendo la reputación del asegurado y asegurando un trato justo para todos los reclamantes.



Enfoque comercial

Nuestro tramitador de siniestros entendió la necesidad de actuar con rapidez para proteger la reputación del asegurado, dado el impacto sobre numerosos reclamantes, incluidos vehículos de empleados, y se centró en resolver las reclamaciones antes de iniciar la recuperación frente al subcontratista.



Diálogo

Nuestro tramitador mantuvo un diálogo abierto y frecuente con el asegurado, el corredor y el perito para alinear la estrategia y garantizar una reparación rápida de los daños.

1. El incidente

El exceso de pulverización procedente de unos trabajos de pintura en un centro de ocio, realizados por un subcontratista, causó daños a unos 105 vehículos, principalmente pertenecientes a empleados del cliente del asegurado. El subcontratista se negó a asumir la responsabilidad, alegando que el asegurado debería haber proporcionado lonas protectoras.

2. El impacto

El incidente tenía potencial para perjudicar la reputación del asegurado, ya que numerosos reclamantes se vieron afectados. La rápida resolución de las reclamaciones se volvió esencial para mantener una buena relación con el cliente y minimizar las interrupciones.



3. El problema

La negativa del subcontratista a aceptar la responsabilidad complicó el proceso de reclamaciones, generando incertidumbre y la posibilidad de disputas prolongadas. Esta situación podía provocar percepciones negativas sobre el asegurado y poner en riesgo su reputación en el sector.

4. La solución

Chubb optó por una liquidación rápida de las reclamaciones mientras planificaba recuperar posteriormente los costes del subcontratista. Se asignó un perito para coordinar con los reclamantes y se contrató a una empresa de limpieza para gestionar de forma eficiente las reparaciones in situ.

5. El resultado

El enfoque proactivo permitió acuerdos rápidos y justos para todos los reclamantes, con muchos vehículos reparados en el propio lugar. La comunicación eficaz de Chubb y la colaboración de todos los intervinientes preservó la relación entre el asegurado y su cliente, demostrando el compromiso de Chubb con unos estándares de servicio elevados.