ACTUALIZACIÓN SOBRE RECLAMACIONES POR ENFERMEDAD EN PAQUETES VACACIONALES

Estimado colaborador,

En marzo publicamos la información sobre reclamaciones por enfermedad en paquetes vacacionales. Me dirijo a usted nuevamente para informarle de los progresos que hemos realizado y las acciones que seguimos llevando a cabo respecto a este importante asunto.

Observará que hemos tomado medidas para abordar el problema desde todos los frentes posibles, que van, desde la realización de una serie de nuevas comunicaciones dirigidas a los clientes, hasta las mejoras en los sistemas y procesos de que disponemos para gestionar las reclamaciones que recibimos ~~to~~do ello respaldado por una campaña de sensibilización a nivel de medios de comunicación y del propio gobierno británico~~. e~~stamos haciendo todo lo que está en nuestras manos para resolver este problema. Queda trabajo por hacer y necesitaremos su apoyo constante, pero estoy convencido de que juntos podremos erradicar esta amenaza que afecta a la actividad empresarial que compartimos.

Atentamente,
Björne Sandström,
Director Comercial

QUÉ HEMOS ESTADO HACIENDO

ASEGURARNOS DE QUE LOS CLIENTES CONOZCAN LOS RIESGOS DE HACER UNA RECLAMACIÓN FRAUDULENTA

HOLIDAY ILLNESS
WHAT YOU NEED TO KNOW ABOUT FRAUDULENT CLAIMS AND THE IMPACT ON THE TRAVEL INDUSTRY

- Estamos haciendo llegar directamente un mensaje nuevo y más potente a todos nuestros clientes de paquetes vacacionales antes del viaje, a su llegada al complejo turístico y a través del tablón de anuncios de nuestro turoperador en su hotel
- Estamos informando a nuestros clientes de que deben comunicar la enfermedad en el complejo turístico, de lo que deben hacer si están enfermos, y de las consecuencias de hacer reclamaciones fraudulentas (lo que incluye acciones penales en el extranjero o en el Reino Unido)
- Hemos contratado a más representantes y todos nuestros equipos en los complejos turísticos han recibido formación sobre reclamaciones por enfermedad. También hemos desarrollado mejores sistemas para registrar nuestro contacto con los clientes

MEJORAR NUESTRA GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES

- Estamos adoptando una postura firme contra las reclamaciones en los casos en que la enfermedad no ha sido comunicada en su momento o si no hay pruebas médicas que fundamenten la reclamación
- Seguimos mejorando nuestros sistemas y procesos para la gestión de reclamaciones, y pronto cambiaremos los avisos que le enviamos al tramitar una reclamación. Si tenemos que pagar una indemnización, se lo haremos saber de antemano explicando la razón por la que pensamos que es necesario hacerlo
- Le mantendremos informado del momento en que se retiren o cierren las reclamaciones (aunque las empresas de gestión de reclamaciones disponen de hasta 3 años para presentar una demanda tras la enfermedad, por lo que lamentablemente este proceso puede prolongarse)

AMPLIAR EL APOYO

- Colaboramos estrechamente con las asociaciones hoteleras, nuestra organización y otros turoperadores para abordar juntos este problema
- Hemos colaborado estrechamente con las autoridades para asegurarnos de que estén tomando medidas para prevenir las actividades delictivas de los captadores de reclamantes
- Estamos trabajando activamente con los medios de comunicación en el Reino Unido para asegurarnos de que se llama la atención sobre este problema y se mantiene la presión sobre las autoridades para que se realicen cambios legislativos

PROMOVER CAMBIOS LEGISLATIVOS

- Seguimos planteando este problema al Gobierno del Reino Unido para que el Ministerio de Justicia implemente cambios legislativos que garanticen cambios duraderos
- Trabajamos estrechamente con el Ministerio de Asuntos Exteriores para advertir a los viajeros de los riesgos de hacer reclamaciones fraudulentas. Los consejos para viajes a Bulgaria, Chipre, Grecia, Portugal, España y Turquía ya se han modificado

AMPLIAR LAS INVESTIGACIONES DE FRAUDE

- Hemos ampliado nuestro programa de detección de fraude mediante el desarrollo de un equipo interno que investigará todas las nuevas reclamaciones por enfermedad
- Cuando proceda, emprenderemos acciones civiles y/o penales contra los clientes si hay pruebas claras de que se ha hecho una reclamación fraudulenta
- Seguimos colaborando con abogados especialistas en fraude para investigar las actividades de las empresas de gestión de reclamaciones y los despachos de abogados con el fin de obtener pruebas de conductas indebidas. Cuando existan pruebas emprenderemos todas las acciones legales necesarias
- Si usted tiene alguna prueba de que se ha realizado una reclamación fraudulenta, podría plantearse la posibilidad de presentar una demanda a nivel local contra la persona que la haya realizado, especialmente si la reclamación pone en peligro la reputación de su hotel. Pulse aquí para leer más

TODAVÍA NECESITAMOS SU AYUDA

PREVENCIÓN DE RECLAMACIONES

Su apoyo continuo es necesario para hacer frente a este problema previniendo nuevas reclamaciones y permitiéndonos actuar contra las reclamaciones ilegítimas.

Necesitamos que siga haciendo lo siguiente:

- Proporcionar información sobre las normas de higiene (incluido el cumplimiento del proceso APPCC o un sistema equivalente) que se siguen en su hotel.
- Registrar el uso por parte de los clientes de sus instalaciones ~~es~~pecialmente, los restaurantes/bares ~~y~~ mantener registros de enfermedades de clientes/empleados y comprobaciones de limpieza.
- Mantener registros de cualquier enfermedad comunicada a su personal, y hablar con el cliente cada día consulte nuestro paquete sobre reclamaciones por enfermedad en viajes combinados para conocer otras medidas preventivas que necesitamos que adopte

Además, también le recomendamos:

- Revisar la forma en que usted se comunica con los clientes respecto a este problema. Observe cómo aconseja a los clientes acerca de la necesidad de comunicar una enfermedad, a quién debe ser comunicada y promover la disponibilidad de un médico o clínica local el sistema que utiliza para registrar estas comunicaciones

Asimismo, piense en la mejor manera de para el hotel.

- Colgar sus propios avisos/carteles para advertir a los clientes de las consecuencias de hacer reclamaciones fraudulentas, poniendo énfasis en el hecho de que su hotel podría emprender acciones legales frente a aquellas y que podría denunciarlas a las autoridades locales

Si desea una copia del paquete sobre reclamaciones por enfermedad en paquetes vacacionales, si necesita más orientación o información, o si tiene dudas o preguntas, hable con el responsable del destino, el responsable de calidad o con el encargado de contratación de Thomas Cook, o envíe un correo electrónico a nuestro equipo de Salud y Seguridad a la dirección siguiente: **TCGHygieneManagement@thomascook.com**