

PROCESO DE GESTIÓN DE SINIESTROS: NO MÁS ALLÁ DE UNA DISCREPANCIA RAZONABLE

Desde la publicación de la GUIA DE BUENAS PRACTICAS EN LA GESTIÓN DE SINIESTROS y después de mantener varios encuentros y sesiones en el seno de IGREA en relación a los estándares de calidad en la gestión de siniestros, hemos llegado a la conclusión de que la industria asume como algo normal que la disputa y la tensión formen parte del proceso.

Se trata de una cuestión clave que la comunidad de Gerentes de Riesgos entendemos que nunca ha sido abordada por la industria de forma eficaz y que perjudica a todas las partes intervinientes de una forma u otra:

- Los asegurados, en ocasiones, nos sentimos perjudicados y desprotegidos por un proceso poco claro donde la legislación en vigor tiene poco o nulo peso.
- Los corredores, peritos, asesores, etc... a veces no tienen un papel suficientemente definido y esa falta de concreción puede llegar a dificultar el Proceso de manera innecesaria.
- Los aseguradores que, finalmente se hacen cargo de la indemnización y sin embargo, debido a las tensiones producidas durante el proceso de gestión, no satisfacen las expectativas de los clientes y ven perjudicada su imagen, dando a veces la impresión de que su intención ha sido dificultar el pago.

Con el objeto de corregir esta eterna cuestión que tanto perjudica la imagen del Sector en su conjunto, desde IGREA hemos identificado tres puntos en los que creemos se concentran la mayor parte de los problemas anteriormente descritos:

1. RECONOCIMIENTO EN UN TIEMPO RAZONABLE DE LA COBERTURA DEL SINIESTRO. Creemos que cuando se inicia el proceso con la declaración de un siniestro la cuestión prioritaria que debe atacar el asegurador y los peritos designados debe ser la confirmación o no de la cobertura del siniestro, dejando el ajuste y la valoración para una segunda fase. Por ello, el asegurador debe pronunciarse sobre la cobertura no más tarde de 30 días después de la declaración del siniestro, debiendo por tanto orientar las pesquisas y cuestiones periciales iniciales únicamente al esclarecimiento de la causa. Esto significa en la práctica, que las cuestiones planteadas al asegurado en esta fase estén únicamente orientadas a que el asegurador tenga criterio suficiente para comunicar la cobertura del siniestro. Si por el contrario existen dudas o problemas, éstas deben ser comunicadas y compartidas inmediatamente con el asegurado para evitar asunciones que luego deriven en tensiones evitables que complican innecesariamente el resto del proceso.

2. PAGO A CUENTA. No es común que se produzcan pagos a cuenta por los problemas expuestos en el punto 1. Es práctica habitual que el asegurador pretenda conocer el quantum del siniestro antes de posicionarse, lo que paraliza cualquier pago a cuenta. Si a los 30 días después de la comunicación del siniestro, aseguradores y asegurados tenemos clara la cobertura total o parcial del mismo, entonces, y sólo entonces, estará la industria preparada para cumplir con un plazo aceptable para el primer pago a cuenta. Sin perjuicio de lo que establece la Ley de Contrato de Seguro, estimamos que 60 días es un periodo de tiempo más que razonable y desde IGREA lo impulsamos como buena práctica en el proceso de resolución de siniestros.

3. PAPEL DE OTROS AGENTES INTERVINIENTES: Es necesario clarificar y definir el papel de los distintos profesionales intervinientes (Peritos, Asesores Técnicos, Corredores, Abogados, etc..) para garantizar que contribuyen a la fluidez y calidad del Proceso, evitando que se puedan convertir en una fuente de tensión innecesaria.

En base a una encuesta con estas tres cuestiones, más una cuarta de carácter subjetivo, ACTITUD DEL ASEGURADOR EN EL PROCESO DE GESTION DE SINIESTROS, IGREA elaborará un ranking anual que refleje a aquellos aseguradores que mejor se adapten a los requerimientos anteriormente expuestos.

Somos conscientes de que los asegurados también debemos realizar un ejercicio de autocrítica para contribuir a la optimización del Proceso de Gestión de Siniestros, comprometiéndonos desde IGREA a trabajar en esa dirección.

Pamplona, 26 de octubre de 2017