

Visibilización del papel del perito de seguros

Francisco de la Puente Álvarez

Presidente

Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías (APCAS)

Se me ha invitado, como Presidente de APCAS (Asociación de Peritos de Seguros y Comisarios de Averías), por el Consorcio de Compensación de Seguros de España a exponer en esta revista mi visión o punto de vista sobre el siniestro extraordinario de la DANA de Levante en España iniciado el 29 de octubre de 2024, del que, semanas tras la fecha de publicación de este número de la revista se ha cumplido un año.

Lo primero es recordar especialmente a las víctimas fallecidas y a sus familias por la pérdida de sus personas queridas y expresar mis condolencias. Quisiera recordar asimismo a las víctimas no mortales que sufrieron daños personales y materiales, cuyo modo de vida resultó profundamente afectado.

Ante estos siniestros asegurados extraordinarios, España cuenta con la organización e infraestructura permanente del Consorcio de Compensación de Seguros que, dada la naturaleza y el alcance de los daños producidos, así como el grado de afectación de personas, hogares, vehículos, industrias, infraestructuras y otros, ha tenido un papel fundamental en la cobertura aseguradora de esta catástrofe.

APCAS, desde el primer momento, se puso a disposición del Consorcio de Compensación de Seguros, con el que mantuvimos varias reuniones para aportar ideas y soluciones ante un siniestro tan extraordinario, así como con las entidades aseguradoras a través de UNESPA, ofreciendo nuestra mayor disponibilidad a colaborar.

APCAS también realizó las gestiones internas con sus peritos individuales y gabinetes asociados para informales de la situación, dar apoyo técnico, elaborar un manual con medidas de prevención de riesgos, avisar de la necesidad de profesionales que iban a ser necesarios para atender la importante siniestralidad, etc.

Asimismo, APCAS se comunicó inmediatamente con todo el sector asegurador y con la sociedad a través de los medios de comunicación y sus redes sociales para corregir la desinformación o información confusa que siempre se produce en momentos de caos, e informando colectiva e individualmente a las víctimas sobre las medidas más adecuadas para facilitar la gestión de su siniestro. La transparencia y la información veraz son claves para evitar el desconcierto y garantizar que el proceso de recuperación sea lo más eficiente y rápido posible.



Los peritos de seguros y gabinetes socios de APCAS han mostrado la capacidad de adaptación a las circunstancias tan difíciles que ha presentado este siniestro y han aportado el conocimiento técnico y la infraestructura para afrontarlo y permitir al Consorcio y a las entidades aseguradoras poder cumplir con sus obligaciones hacia los asegurados.

Durante este año, APCAS ha participado en distintos foros para colaborar con el análisis de las consecuencias y circunstancias de la DANA y la atención a los siniestros producidos.

Esta siniestralidad tan grave supuso para toda la toda la sociedad, y especialmente para el sector asegurador, la **visibilización de la importancia de su papel en los siniestros, de la actividad real que realizan los peritos de seguros, en muchos casos no reconocida, y especialmente de la necesidad de la interacción personal con las víctimas**, ya que en esos graves momentos las víctimas sólo ven caos y pérdidas, y **necesitan de personas que aporten conocimiento y aporten confianza, tranquilidad, certidumbre y soluciones a los graves problemas sufridos**. Se mostró que la labor de los peritos de seguros va más allá de la pura función técnica, valorando y analizando los daños gracias a un profundo conocimiento técnico, con imparcialidad y con compromiso ético. Su labor también se dirige a la necesidad de la presencia personal del perito de seguros por su empatía, apoyo a las víctimas, comprensión de la situación particular de cada afectado y necesario apoyo personal, incluso psicológico, en esas circunstancias, mostrando su voluntad de servicio a los afectados. Los peritos de seguros de APCAS han sido percibidos como una mano amiga, de apoyo y colaboración por parte de las víctimas. La alta valoración que han obtenido estos profesionales en las encuestas de satisfacción que ha realizado el Consorcio de Compensación de Seguros en otras siniestralidades así lo demuestran.



Los peritos de seguros y gabinetes socios de APCAS han mostrado la capacidad de adaptación a las circunstancias tan dificultosas que ha presentado este siniestro y han aportado el conocimiento técnico y la infraestructura para afrontarlo y permitir al Consorcio y a las entidades aseguradoras poder cumplir con sus obligaciones hacia los asegurados.

Todo ello para conseguir el fin de la pericia: asegurar que en la solución de los siniestros se toman decisiones justas, personalizadas y transparentes en beneficio de todos los implicados y lograr que los afectados puedan recuperar su situación previa al desastre lo antes posible.

Hay que tener en cuenta el esfuerzo realizado por los peritos de seguros de APCAS y su desplazamiento fuera de la zona habitual de trabajo durante varios meses. Pero además del esfuerzo que supone atender la gran siniestralidad producida en el corto periodo de tiempo que ha supuesto la DANA han tenido que redoblar sus esfuerzos para

seguir atendiendo la siniestralidad habitual diaria, pues se han seguido produciendo siniestros asegurados en toda España y todas las víctimas necesitan de la atención y gestión del siniestro por parte del perito de seguros.

Es el momento de que todo el sector asegurador hable de esta labor y servicio, y la invitación del Consorcio a participar en esta revista es un ejemplo de ello, para lograr que nuestra labor sea más respetada, reconocida y valorada por la sociedad.

Los peritos de seguros seguimos aún hoy en día trabajando en la gestión y resolución de siniestros en relación a esta DANA, pues se siguen recibiendo por el Consorcio solicitudes de indemnización (1.240 en los tres últimos meses) y quedan 4.971 solicitudes en diferentes fases del proceso de valoración de los daños por parte de los peritos, entre las que se sitúan las que presentan mayor dificultad, como ocurre con los siniestros relacionados con la industria¹.

Esta siniestralidad ha evidenciado que en los siniestros importantes, con consecuencias tan catastróficas, no se puede improvisar. España cuenta con una entidad para atender los siniestros extraordinarios asegurados, el Consorcio de Compensación de Seguros, lo que permite afrontar pronto y coordinadamente la siniestralidad previsible o habitual, pero que puede verse lógicamente sobrepasada en casos como la DANA que nos ocupa, una gran siniestralidad concentrada en muy poco tiempo (más de 250.000 solicitudes de indemnización).

Los peritos de seguros, como expertos en la resolución de siniestros, queremos finalmente aportar ideas y soluciones para una mejor respuesta ante los eventos catastróficos en general y específicamente los de tan elevada intensidad, que podemos resumir en:

- Una vez que ya se está finalizando la gestión de la siniestralidad de la DANA tenemos que afrontar todo el sector asegurador una autocrítica y un análisis de lo que se ha hecho bien y lo que se podía haber hecho mejor. Hay que reflexionar sobre tres momentos claramente diferenciables: antes de la DANA, durante su ocurrencia y después de la catástrofe.
- Hay que hacer un análisis, entre todos, de los siniestros ocasionados por riesgos extraordinarios e informar a las distintas administraciones para una adecuada prevención.
- Hay un gran papel posible de los peritos de seguros para la prevención en los siniestros ocasionados por riesgos extraordinarios, que debe de ser valorada y contratada.
- El Consorcio de Compensación de Seguros debe de ser el centro de coordinación en la gestión de la atención de los siniestros catastróficos de bienes asegurados.
- Es preciso establecer nuevas vías de colaboración entre las administraciones públicas y las entidades del sector asegurador (reforzando la colaboración público-privada) para la mejor resolución de los siniestros catastróficos.
- Hay que establecer relaciones continuadas entre todo el sector asegurador para analizar los riesgos catastróficos, ya que se espera que aumenten de frecuencia en los próximos años.
- Hay que establecer protocolos de atención de los siniestros asegurados graves, especialmente los de alta siniestralidad concentrada en poco tiempo, en los que participemos todos los implicados. No se pueden establecer planes de resolución de siniestros sin contar con los peritos de seguros, ya que la figura del perito de seguros no se puede improvisar ni se pueden utilizar otros profesionales para realizar funciones de pericia de seguros pues desconocen las características de la labor específica a realizar en los siniestros asegurados por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Estos protocolos deben servir también a las administraciones públicas para la atención de siniestros no asegurados coordinadamente con el Consorcio y que permitan delimitar los distintos campos de actuación y de pericia.
- Hay que generar una formación continuada para los peritos de seguros sobre los protocolos de gestión de los

¹ [24ª Nota informativa del CCS en relación con la DANA de octubre de 2024](#)

siniestros extraordinarios en los que participe el Consorcio de Compensación de Seguros, para que los peritos de seguros que no trabajan habitualmente con el Consorcio conozcan los procedimientos, las necesidades de información y la propia estructura del Consorcio y su funcionamiento, lo que permitirá su colaboración inmediata en caso de ser necesarios. APCAS se ofrece a través de su centro de formación CEAPS, para coordinar con el Consorcio esa formación para sus socios y ampliarla a otras entidades del sector asegurador con objeto de que se conozca la particularidad del papel del perito de seguros en los riesgos extraordinarios.

- Hay que establecer protocolos de comunicación y digitalización que permitan a los peritos de seguros que no trabajan habitualmente con el Consorcio el poder incorporarse fácilmente con sus sistemas de digitalización propios a la gestión de los siniestros catastróficos que requieran de incorporaciones adicionales y que pueden trabajar en las mismas condiciones que los peritos del Consorcio.
- En los siniestros catastróficos se necesitan canales de información verificables para los medios de comunicación que disminuyan la confusión que se produce en este tipo de eventos.
- Hay que educar a la población de las zonas con alto riesgo de siniestralidad en las medidas preventivas para evitar pérdidas personales y minimizar las materiales ante siniestros catastróficos, especialmente en zonas donde se producen con cierta reiteración.

La conclusión final por nuestra parte es que todos los que participamos en el sector asegurador podemos y debemos realizar nuestro trabajo para mejorar la asistencia y solución a los siniestros extraordinarios asegurados.