

Lecciones aseguradoras de la DANA de Valencia

Mirenchu del Valle Schaan

Presidenta de UNESPA

El 29 de octubre de 2024 algo cambió en la Comunidad Valenciana. Una región acostumbrada a presenciar con la llegada del otoño lluvias torrenciales que provocan inundaciones pero que no suelen alterar la vida cotidiana. Aquel día fue muy distinto. Una DANA, una Depresión Aislada en Niveles Altos, descargó más de 770 litros por metro cuadrado en solo 24 horas. A modo de referencia: ese es el volumen de precipitaciones que recibe la provincia de Valencia en 19 meses.

Lo ocurrido en Valencia hace un año tiene muy pocos sucesos comparables en España. Otros fenómenos naturales recientes, como el terremoto de Lorca (Murcia), en 2011; la erupción del volcán de La Palma, en 2021; o la riada del camping de Biescas (Huesca), de 1996; generaron unas pérdidas personales y materiales muy inferiores. Ni siquiera la gota fría de Bilbao, ocurrida en el verano de 1983, y que era hasta la fecha la mayor catástrofe natural reciente, se le asemeja. Lo sucedido en Valencia superó todo con creces. Desde el primer momento, en la industria aseguradora fuimos conscientes de que estábamos presenciando la peor catástrofe natural de la historia reciente del país.



En circunstancias normales, el CCS se ocupa de los siniestros derivados de riesgos extraordinarios con los medios a su disposición. Con más de 70 años de experiencia, ha gestionado crisis enormes. Pero lo de Valencia fue distinto. La intensidad, la rapidez y, sobre todo, el volumen de los daños, superaron cualquier previsión.

Un sistema de aseguramiento de tres pilares

España cuenta con un modelo de aseguramiento basado en la colaboración público-privada que permite gestionar riesgos climáticos con solidez. Este modelo se basa en tres pilares muy bien definidos: las aseguradoras, Agroseguro y el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS).

Las aseguradoras privadas se ocupan de los daños sobre personas y bienes asegurados ocasionados por la lluvia, los vientos por debajo de 120km/h, el granizo, la nieve y los incendios forestales, sean éstos de origen natural o causados por la mano del hombre.

En segundo término, se encuentran los riesgos del entorno agrario. Aquí entra en juego Agroseguro, un pool asegurador donde 16 entidades unen sus fuerzas para proteger cultivos y cabañas ganaderas frente a todo tipo de eventos climáticos, desde sequías a inundaciones. La colaboración público-privada está aquí presente de varias formas. Por un lado, el CCS actúa como reasegurador y coasegurador del seguro agrario español y, por otra parte,

las administraciones públicas promueven el aseguramiento de los productores a través de subvenciones para varios cultivos. Estas ayudas llegan a cubrir, en ocasiones, hasta el 50% del coste de la póliza.

Entre tanto, el CCS es la entidad pública encargada de indemnizar los daños sobre personas y bienes asegurados generados por inundaciones, vientos superiores a 120 km/h, embates de mar, terremotos y erupciones volcánicas. Todos estos fenómenos climáticos extremos se engloban bajo una etiqueta común denominada «riesgos extraordinarios».

El CCS se financia con un recargo que se aplica a todas las pólizas de daños, así como a los seguros de vida y accidentes emitidos en España, que garantiza que cualquier persona asegurada —desde el dueño de una vivienda hasta una gran empresa— vea sus daños indemnizados tras alguno de los eventos enumerados más arriba. Si tiene seguro privado, tiene la cobertura de riesgos extraordinarios. No es necesaria ninguna decisión de la Administración para que pueda recibir la indemnización.

Este sistema se basa en un principio profundamente solidario: la mutualización del riesgo. Todos los asegurados de España aportamos un poco, para que cuando llegue el momento, nadie enfrente la tragedia solo. Gracias a esto, el CCS cuenta con recursos suficientes para hacer frente a grandes catástrofes como la de Valencia.

El sistema, además, destaca porque trata por igual todos los riesgos. Es decir, el recargo que paga una persona que reside en una zona propensa a las inundaciones, como el Levante, es el mismo que asume alguien que vive en zonas sin esta exposición. Las variaciones en el importe del recargo dependen del capital asegurado por cada póliza, no de la ubicación del riesgo.

Un protocolo para dar una respuesta coordinada

En circunstancias normales, el CCS se ocupa de los siniestros derivados de riesgos extraordinarios con los medios a su disposición. Con más de 70 años de experiencia, ha gestionado crisis enormes. Pero lo de Valencia fue distinto. La intensidad, la rapidez y, sobre todo, el volumen de los daños, superaron cualquier previsión.

Lo esencial en estas situaciones es atender con urgencia un volumen de siniestros tan masivo. Las riadas provocaron 250.000 peticiones de indemnización. Esta cantidad de solicitudes de indemnización equivale a cuatro años de trabajo del CCS, considerando la media anual de los 10 años anteriores, y aquí es donde el sector asegurador dio un paso adelante.

Ante ese desafío, el 13 de noviembre de 2024 se firmó un acuerdo histórico entre el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa y UNESPA. Se definió un Procedimiento Operativo Especial (POE) por el que 38 aseguradoras, que representaban el 98% del mercado asegurador en Valencia, prestarían su colaboración al CCS para tramitar los siniestros y contribuir así a agilizar el pago de indemnizaciones. Es decir, el CCS seguía siendo el responsable de pagar los siniestros, pero delegó en las entidades del sector parte de los siniestros ocurridos en la provincia de Valencia. El CCS asumió, entre tanto, la gestión directa de los daños ocurridos en otros territorios como Almería, Cuenca o Castellón.

El resultado fue una movilización sin precedentes. Más de 8.000 profesionales pasaron a trabajar sobre el terreno y de forma remota, coordinando esfuerzos y manteniendo operativa la red de asistencia de manera ininterrumpida. Eran tramitadores, dando forma a cada expediente con rigor y seguimiento continuo; peritos, evaluando daños con precisión; personal de atención telefónica, para tomar nota de las peticiones de los asegurados y resolver dudas urgentes; y más de mil mediadores de seguros, actuando de enlace cercano y permanente entre el asegurado y el sistema.

Un desafío tecnológico y de procedimiento

El protocolo fijaba el marco legal que permitía la colaboración entre las aseguradoras y el CCS. Pero bajo este paraguas había que desarrollar el entramado informático y los procesos que permitieran a cuatro decenas de aseguradoras coordinarse con esta institución.

En solo 15 días hubo que desarrollar una plataforma informática para gestionar decenas de miles de reclamaciones. Sin tiempo para pruebas previas. La herramienta fue arrancada sobre la marcha, utilizando como base una solución informática ya existente para la gestión de siniestros de viento. El sistema se testó en real y se fue ajustando en base a la experiencia, la colaboración entre las partes y el compromiso extremo. Las reuniones eran diarias y a todas horas. Muchas se alargaban hasta bien entrada la noche y se celebraban los fines de semana. La situación lo requería. Los ciudadanos de Valencia y otras partes del sureste español afectados por las inundaciones lo necesitaban.

El desafío no sólo era crear pasarelas tecnológicas que permitieran a las aseguradoras y al CCS transferir información. También era necesario adaptar los procedimientos y los criterios de valoración de daños, dado que las entidades actuaban por cuenta del CCS.

Las cifras de la DANA

La magnitud del desastre se refleja tanto en el número de reclamaciones como en el impacto económico estimado. Las 250.000 solicitudes de indemnización generadas por la DANA dan una idea muy precisa de la dimensión del problema que encaraban quienes vivían en la Huerta Sur de Valencia, tanto en el ámbito personal como en el patrimonial. El coste estimado, según los datos del CCS, asciende a 4.800 millones de euros, una cifra abrumadora que pone en contexto la extraordinaria envergadura del evento y la presión ejercida sobre el sistema de compensación.

El desagregado de esa cifra habla por sí solo y permite visualizar la amplitud del daño sobre todos los sectores afectados:

- 82.000 reclamaciones corresponden a viviendas y comunidades de propietarios.
- 144.000 reclamaciones por automóviles.
- 21.000 peticiones de indemnización de comercios, oficinas e industrias.
- 74 reclamaciones por daños en infraestructuras civiles.

Casi el 50% de las reclamaciones recibidas fue gestionado por las entidades en nombre del CCS. En concreto, asumieron 116.000 siniestros e instaron el pago de 1.250 millones de euros en indemnizaciones. Las entidades se han encargado, principalmente, de tramitar los siniestros correspondientes a los ramos masa. Por sus manos han pasado, en concreto, el 58% de las reclamaciones de automóviles, el 39,5% de las de vivienda y el 18,5% de los siniestros en comercios.

De esta forma, el CCS ha podido centrarse en la gestión de los expedientes más complejos, como los daños estructurales en viviendas o la pérdida de beneficios en industrias. Esta actuación conjunta permitió agilizar los tiempos de respuesta y ofrecer soluciones más rápidas a los asegurados, constituyendo un ejemplo claro de colaboración efectiva que ha marcado la diferencia y que refleja la evolución y mejora constante del sistema de aseguramiento español.

Los siniestros asumidos por el seguro privado

Si bien la parte del león de la DANA recayó sobre los hombros del CCS, las aseguradoras privadas también tuvieron que asumir una carga de siniestros relevante a raíz de este suceso. Fuera del marco del POE, gestionaron 138.454 siniestros por granizo, lluvia y vientos por debajo de 120 km/h en todas las provincias afectadas por la DANA. Estos sucesos conllevaron el desembolso de más de 180 millones de euros adicionales.

Agroseguro, entre tanto, hizo frente a los daños en el campo, donde se vieron afectadas de manera especialmente significativa las producciones de caqui y cítricos, cultivos de gran importancia económica y social para la región. En menor medida, aunque también con impacto relevante en determinadas comarcas, resultaron dañadas las plantaciones de hortalizas y el viñedo. En total, el fenómeno afectó a casi 26.000 hectáreas de superficie agrícola, repartidas en aproximadamente 50.000 parcelas pertenecientes a agricultores profesionales y pequeñas explotaciones familiares. El coste total de las indemnizaciones asumidas por Agroseguro se situó en torno a los 60 millones de euros.

Lecciones aprendidas

¿Y qué hemos aprendido tras la DANA? Las inundaciones han constituido un test de estrés en toda regla para el sistema de aseguramiento español basado en la colaboración público-privada. Aunque hubo dificultades y muchas decisiones se tuvieron que tomar a contrarreloj, el esquema funcionó. Respondimos con rapidez, implementamos herramientas en tiempo récord y construimos puentes entre las instituciones. Todo esto fue posible gracias a la base sólida con la que ya contábamos. Pero también porque supimos colaborar, dialogar, actuar con agilidad, con serenidad y enorme dedicación.

Y ahora que hemos visto lo que somos capaces de hacer bajo presión, nos preguntamos: ¿por qué no preparar el sistema para que esa colaboración se active sola, sin necesidad de improvisar?

La gran lección que nos deja esta experiencia es clara: necesitamos protocolos automáticos de actuación, predefinidos y compartidos. Protocolos que, al superarse ciertos umbrales o criterios, se activen sin debate, sin espera, y pongan en marcha un engranaje común.

Imaginemos un comité técnico especializado que, ante una catástrofe, pulse un botón y que, con ese simple gesto, se despliegue de inmediato una red de colaboración que incluya aseguradoras, administraciones, servicios técnicos y plataformas digitales con criterios claros de asignación de siniestros para que no haya espacio para los errores ni duplicidades y se mantenga informado al asegurado. Esto último es crucial porque, cuando el pago de la indemnización no puede ser inmediato, es importante contar con un sistema transparente que comunique al asegurado el estado de su expediente en tiempo real. De igual forma, cuanto más compleja sea la tramitación, más ágil debe ser el sistema de concesión de anticipos.

Lo que aprendimos hace un año es que podemos hacerlo. Ahora lo que queremos es mejorar. Queremos transformar lo que fue una respuesta de emergencia en un modelo de anticipación, con reglas claras, consensuadas y activadas al instante. Queremos adaptar nuestro sistema de protección a los nuevos tiempos.

Cerrar la brecha de protección

La otra gran lección de la DANA que no podemos ignorar es que, a pesar de la elevada tasa de aseguramiento existente en la provincia del Valencia (el 75% de las viviendas estaba cubierto y el 100% de los vehículos), no todo el mundo estaba protegido.

A pesar del esfuerzo colectivo y del sólido sistema de respuesta, muchas personas afectadas por las riadas no tenían un seguro que les ayudara a empezar de nuevo. Ha habido, pues, familias que, tras perderlo todo, solo han podido recurrir a las ayudas de la Administración central o autonómica.

La existencia de un seguro permite la vuelta a la normalidad. Así lo demuestra, apenas medio año antes de que se produjera la DANA, el incendio de El Campanar. Un edificio residencial entero fue consumido por las llamas, pero gracias a la acción del seguro –el de la comunidad y el que cada propietario tenía para su vivienda–, ha sido posible acometer la reconstrucción.

Nuestro reto es conseguir que todas las viviendas, comercios e industrias en España estén aseguradas. No se trata solo de cuidar de bienes materiales; se trata de proteger proyectos de vida.

Pero la falta de aseguramiento no es el único reto que abordar. También hay que fomentar que la protección sea la adecuada. Es decir, que no se den situaciones de infraseguro. Ya sea porque la persona carece de las coberturas suficientes (pensemos, por ejemplo, en la importancia que puede tener la cobertura de pérdida de beneficios para los negocios en situaciones como las generadas por la DANA de Valencia) o porque los capitales asegurados sean insuficientes. No basta con estar asegurado, hay que estar bien asegurado.

Esto nos obliga a impulsar una cultura del aseguramiento responsable y a mejorar la concienciación sobre el riesgo. Los capitales asegurados deben adaptarse al valor del bien asegurado y debe haber un ejercicio de prevención consciente por parte del tomador.

Conclusiones

Los fenómenos climatológicos extremos son cada vez más frecuentes, intensos y afectan a territorios cada vez más amplios. Vivimos en una época donde los riesgos meteorológicos se han convertido en una realidad cotidiana. Así es nuestro presente: inestable y vulnerable.

En este contexto entra en juego el seguro: un mecanismo que dota de estabilidad al conjunto de la sociedad, que evita que el progreso alcanzado se pierda y que se hace especialmente visible ante situaciones extremas.

La prevención, la concienciación y la colaboración público-privada son esenciales para anticipar los riesgos, minimizar el impacto de los fenómenos naturales y acelerar la recuperación. Si algo hemos aprendido de la DANA es que, en tiempos de turbulencias, el seguro es la única promesa de continuidad.