

Viviendo tiempos interesantes

Alejandro Izuzquiza Ibáñez de Aldecoa

Director de Operaciones

Consortio de Compensación de Seguros



Existe una leyenda, más o menos apócrifa, que señala que el aforismo irónico “ojalá vivas tiempos interesantes” procede de una maldición china del s. XVII. Sea cual sea el origen, lo cierto es que la actualidad del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS), tanto para la entidad como para las personas que lo integran, está constituida por una secuencia casi continua de “tiempos interesantes” en los últimos meses, desde una sucesión de siniestralidades muy importantes, que se inició con la DANA de septiembre de 2019 (fue el principio inspirador del anterior número de nuestra revista) y que terminó con la borrasca Gloria en enero de 2020, hasta la crisis provocada por la pandemia global del COVID-19, que desde marzo de 2020 ha añadido nuevos retos, tanto al CCS en particular, como a la sociedad en la que se inscribe. En las próximas líneas describiremos cómo se han vivido estos meses en el CCS y qué medidas se han adoptado para, en todo momento, seguir dando la respuesta que merecen las personas y empresas aseguradas en España.

Nuestra sociedad avanza, después de mucho sufrimiento y del sacrificio de muchos colectivos, muy en particular del sector sanitario, hacia la superación de la pandemia y por la senda de la recuperación de los niveles anteriores de actividad económica. El CCS quiere, como siempre, ser parte de las soluciones que apoyen a la sociedad en este difícil e incierto camino.

El año 2019 fue, junto a 2009 y 2011, uno de los tres ejercicios más singulares para el CCS en estas dos décadas del siglo XXI.

La singularidad de 2009 se debió a fenómenos de viento extraordinario: recordemos que ese año se abrió con la tempestad ciclónica atípica más importante de la historia del CCS –la TCA Klaus de enero– y con el tornado de afectación rigurosamente urbana, también más relevante de nuestra historia –el que afectó a la ciudad de Málaga en febrero–. Los dos acontecimientos supusieron más de 281.000 siniestros de viento, con un coste de 515 millones de euros.

El segundo año singular fue 2011 por causa del terremoto de Lorca del 11 de mayo. Ha sido el sismo más dañino que ha tenido que gestionar nuestra entidad, que se resume en más de 33.000 siniestros y en el abono de 487 millones de euros en indemnizaciones a los asegurados.

El carácter excepcional de 2019 sí podemos atribuirlo, independientemente de los numerosos episodios de tempestad de viento extraordinario, a la que siempre se ha considerado la cobertura "estrella" del CCS: la inundación.

En 2019 se produjo la inundación con mayor número de siniestros en los ya 66 años de historia del CCS como asegurador de los riesgos de catástrofe. La Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA), que afectó básicamente –aunque no de forma exclusiva– al este y sur de España en septiembre de 2019, dio lugar a 69.500 siniestros a gestionar por nuestra entidad, que han tenido un coste de más de 460 millones de euros.

Aunque lo ocurrido en septiembre baste para calificar de excepcional el ejercicio vivido por el CCS, deben añadirse dos aspectos muy importantes para entender el esfuerzo intenso y sostenido que ha correspondido hacer a nuestra organización en esta etapa.

Por una parte, la DANA de septiembre de 2019 fue precedida por una sucesión de inundaciones veraniegas, de tal forma que, cuando esta se produjo, la red de peritos colaboradores y los tramitadores del CCS estaban plenamente centrados en la gestión de estas inundaciones.

Las inundaciones en la zona media de Navarra (Tafalla, Olite, Pitillas y Pueyo, principalmente) por lluvias torrenciales y desbordamiento del río Cidacos conmocionó a los habitantes de un área geográfica no acostumbrada a estos episodios. La siniestralidad generó más de 2.000 siniestros, bastantes de ellos con daños muy severos, e indemnizaciones por importe de más de 25 millones de euros.

Esas inundaciones fueron seguidas de diversas tormentas veraniegas en Barcelona y norte de Tarragona entre el 16 de julio y el 15 de agosto, que dieron lugar a más de 2.300 siniestros, con un coste de 7 millones de euros.

Acto seguido, en el último tercio del mes de agosto, se produjeron inundaciones sucesivas en Alicante (más de 1.200 siniestros y casi 3 millones de euros), en Madrid (inundaciones en Arganda y Fuenlabrada, con 3.000 siniestros y daños por más de 10 millones de euros) y en Toledo, Baleares, Murcia y Castilla y León (1.400 siniestros y 3,6 millones de euros en daños).

En definitiva, el prólogo a la DANA de septiembre estuvo constituido por un conjunto de 10.000 siniestros producidos en las semanas anteriores, con un coste de 50 millones de euros.

Por otra parte, la DANA fue seguida de un cuatrimestre, de octubre de 2019 a enero de 2020, de constantes inundaciones y embates de mar. Así, Cataluña se vio afectada por otra DANA en octubre, con más de 6.000 siniestros y un coste de 49 millones de euros.

Después, en buena parte del Levante se produjo una tercera DANA, de menores consecuencias, que originó 1.350 siniestros e indemnizaciones por valor de 6 millones de euros.

También en diciembre acaecieron inundaciones en lugares muy dispersos como Reinosa, en Cantabria, o diversas localidades de las provincias de León, Palencia, A Coruña, Pontevedra, Cáceres (desbordamiento del río Jerte), Córdoba o Jaén por las tempestades Daniel, Elsa y Fabien, que dieron lugar, en conjunto, a casi 6.000 siniestros con un coste de 38 millones de euros.

El ciclo se cerró con la borrasca de gran impacto denominada "Gloria", en enero de 2020, que ha supuesto, de momento, 16.000 siniestros más y un coste estimado de 165 millones de euros.

En cifras redondas, casi 30.000 siniestros más inmediatamente posteriores a la DANA de septiembre, con un coste de alrededor de 260 millones de euros.

En consecuencia, el CCS ha realizado un esfuerzo sostenido de muchos meses para gestionar más de 110.000 siniestros con un coste de 770 millones de euros, de los que cerca de 70.000 siniestros y 460 millones corresponden a la parte central del período, es decir, a la histórica DANA de septiembre de 2019.

Es obvio que una siniestralidad de gran impacto como la acaecida en 2019, obligó al CCS a adoptar medidas organizativas excepcionales para poder prestar un servicio ágil y tuitivo a las decenas de miles de asegurados afectados. Podemos destacar, de forma resumida, cinco aspectos que fueron reforzados para gestionar las indemnizaciones.

La DANA de septiembre puso a prueba, en primer lugar, el sistema de recepción y registro informático de las solicitudes de indemnización. El 20 de septiembre de 2019, el CCS recibió y registró la cifra récord de 9.960 solicitudes de indemnización en un solo día, a través del centro de atención telefónica y de la página web de la entidad. Además, en las instalaciones ofrecidas por el ayuntamiento del municipio más castigado de la Región de Murcia –Los Alcázares–, el CCS facilitó a los asegurados la posibilidad de realizar de forma telefónica y directa su solicitud de indemnización.

En segundo lugar, la DANA puso a prueba la capacidad pericial de la entidad: el CCS desplegó algo más de 400 peritos de seguros –otro récord histórico– para valorar los daños asegurados. La enorme dispersión territorial de la siniestralidad supuso un reto adicional.

Además, en tercer lugar, con ocasión de los casi 70.000 siniestros, el CCS inauguró un novedoso sistema de gestión compartida “universal” de las indemnizaciones por parte de todos los equipos de tramitación de los servicios centrales y de la totalidad de las 17 oficinas territoriales. Por otra parte, el CCS centralizó en un equipo de tramitadores *ad hoc* la gestión, siempre especialmente delicada, de los daños personales ocasionados en estas inundaciones, con la finalidad de que los familiares de los fallecidos tuvieran una atención prioritaria y completamente personalizada.

En cuarto término, el CCS solicitó a cada entidad aseguradora la designación de un interlocutor con el CCS para aportar documentación y resolver dudas, evitando así tener que dirigirse al asegurado afectado por la catástrofe. Merece aquí destacarse la disposición y la rapidez en la actuación de estos interlocutores y el buen entendimiento entre sus entidades aseguradoras y el CCS en beneficio de los asegurados comunes a las dos partes.

Finalmente, el CCS aprobó criterios específicos para la valoración de los daños y para la tramitación de los siniestros adaptados a la magnitud excepcional de la inundación para salvaguardar los intereses de la colectividad de asegurados.

Si el semestre comprendido entre julio de 2019 y enero de 2020 se ha caracterizado por su dureza e intensidad, es de justicia resaltar que el esfuerzo que ha realizado de forma sostenida la organización del CCS ha contado en todo momento con la muy leal comprensión y colaboración de las entidades aseguradoras y de los agentes y corredores de seguros, además de la de sus asociaciones representativas; esta actitud ha sido una prueba más de las bondades de la colaboración público-privada, que es signo distintivo del sistema asegurador español.

Sin embargo, durante las primeras semanas de 2020 se vio que otro problema, de dimensiones desconocidas, iba ganando protagonismo: la propagación del virus SARS-CoV-2 y de la enfermedad COVID-19 que produce. Con la declaración en España del estado de alarma el 14 de marzo y la adopción de estrictas medidas de confinamiento para limitar la propagación de la enfermedad, la actividad del CCS, como la de toda la sociedad, se ha visto afectada y ha habido que adoptar medidas igualmente extraordinarias. Separemos estas medidas en dos bloques: por una parte, aquellas que ha adoptado el CCS para dar apoyo al sector asegurador y a los asegurados en esta situación y, por otra, aquellas que ha adoptado el CCS para garantizar la continuidad de sus servicios.

En el primer bloque, la primera medida procede de una resolución de la presidencia del CCS, que hace una excepción en la norma durante la duración del estado de alarma y hasta un mes después, por la que las aseguradoras pueden aplazar la liquidación de los recargos de riesgos extraordinarios de las pólizas que se renueven durante este periodo. Se trata de que las facilidades de pago de la prima del seguro que las entidades aseguradoras pudieran conceder a sus asegurados para atenuar sus posibles dificultades de liquidez a causa de la pandemia sean apoyadas por el CCS, extendiendo esta la facilidad al pago del recargo incluido en el recibo de la prima del seguro.

De manera simultánea, la resolución establece que durante dicho período excepcional, el aplazamiento o el fraccionamiento en el pago de las primas y de los recargos a favor del CCS no será causa de rechazo de los siniestros por parte de nuestra entidad. En los casos en los que, en la práctica de la gestión de las indemnizaciones, surgieran dudas acerca de si el aplazamiento en el pago del prima y del recargo es derivado de una facilidad concedida por la entidad aseguradora en este contexto de la pandemia u obedece a razones de incumplimiento por el asegurado de sus obligaciones al margen de dicho contexto excepcional, el CCS podrá aclarar con rapidez las dudas a través de la ya mencionada red de eficaces interlocutores designados por las entidades aseguradoras.

Más allá de esta medida, de una duración temporal muy limitada, el CCS ha sido habilitado por el Gobierno, mediante un Real Decreto-Ley, a proporcionar reaseguro para el seguro de crédito. Con esta medida se refuerza la posibilidad de que quienes, en su condición de empresarios, venden sus productos a crédito, puedan encontrar cobertura aseguradora en el mercado, cobertura que no se obtendría de otra manera por las entidades que operan en este seguro ante las dificultades surgidas en el ámbito económico a causa de la pandemia. La medida, en definitiva, se dirige a eliminar obstáculos a las transacciones económicas y aportar seguridad a las operaciones comerciales. Es uno de los tipos de medidas temporales de apoyo al sector “en las circunstancias en las que el mercado lo requiera” que aparece reflejada en el Estatuto Legal del CCS y que ya se utilizó en el año 2009 en el contexto de la crisis económica surgida a partir de 2007-2008.

En el segundo bloque, el CCS se benefició del gran avance en la implementación de su plan de transformación digital para, en un tiempo récord, tener trabajando en remoto a la totalidad de su plantilla. Tanto es así que el número de siniestros resueltos durante el mes de abril ha sido similar al de meses anteriores, que fueron de gran actividad. De acuerdo con estos procedimientos digitalizados, las solicitudes de indemnización se presentan al CCS por los asegurados –o por las entidades aseguradoras o los mediadores de seguros, en representación de los asegurados– a través de llamada al centro de atención telefónica del CCS o por internet, a través de la página web de nuestra entidad, y se preparan para su inmediata distribución ordenada a los peritos mediante un sistema de georreferenciación de la situación del riesgo afectado por el riesgo extraordinario. La entrega a los peritos de las muy numerosas encomiendas de valoración se realiza a través de una plataforma web de comunicación, por la que los peritos entregan el informe pericial y el contrato de seguro digitalizado. De este modo, la tramitación final de los siniestros peritados se puede realizar mediante un sistema de gestión compartida entre todos los equipos de tramitación de las 17 oficinas territoriales y de los servicios centrales del CCS.

El sistema ha permitido, en definitiva, la gestión en remoto de todos los siniestros por todos los tramitadores desde el primer día en el que el CCS acordó suspender el trabajo presencial y de la consiguiente salida de los empleados de las oficinas.

Simultáneamente, y por idénticas razones de salud y seguridad, el CCS suspendió las peritaciones presenciales y las sustituyó por teleperitación o videoperitación. A través de este sistema, el CCS ha continuado gestionando siniestros que ya estaban iniciados mediante peritación presencial antes de la declaración del estado de alarma y ha podido comenzar la gestión de una nueva inundación –la de la zona costera de la provincia de Castellón, ocurrida entre el 31 de marzo y el 1 de abril–, en la que se han producido 2.000 siniestros, peritando y tramitando íntegramente en remoto.

Nuestra sociedad avanza, después de mucho sufrimiento y del sacrificio de muchos colectivos, muy en particular del sector sanitario, hacia la superación de la pandemia y por la senda de la recuperación de los niveles anteriores de

actividad económica. El CCS quiere, como siempre, ser parte de las soluciones que apoyen a la sociedad en este difícil e incierto camino.

Nuestra sociedad avanza, después de mucho sufrimiento y del sacrificio de muchos colectivos, muy en particular del sector sanitario, hacia la superación de la pandemia y por la senda de la recuperación de los niveles anteriores de actividad económica. El CCS quiere, como siempre, ser parte de las soluciones que apoyen a la sociedad en este difícil e incierto camino. Nuestra sociedad avanza, después de mucho sufrimiento y del sacrificio de muchos colectivos, muy en particular del sector sanitario, hacia la superación de la pandemia y por la senda de la recuperación de los niveles anteriores de actividad económica. El CCS quiere, como siempre, ser parte de las soluciones que apoyen a la sociedad en este difícil e incierto camino.