Ignacio Lorenzo, CEO de ADDVALORA GLOBAL CORPORATE & SPECIALTIES

> *"El perito tiene que generar confianza a todas las partes en una peritación, y esto sólo se consigue siendo transparentes y pedagógicos"*

Addvalora Global Corporate & Specialties es una empresa dedicada a la peritación y gestión de siniestros internacionales graves y complejos, que ha colaborado en diversas ocasiones con MAPFRE Global Risks.

Si la gestión de un siniestro ordinario puede conllevar múltiples complicaciones, cuando nos referimos a los grandes siniestros internacionales, la situación puede resultar aún más compleja. A la multiplicación de partes involucradas, a menudo de diversos países y con su propia idiosincrasia, se suma la diferencia monetaria y la aplicación de varias regulaciones, haciendo de la transparencia un factor clave durante todo el proceso de gestión.

Ignacio Lorenzo Toimil, CEO de Addvalora, analiza en esta entrevista los aspectos que a su juicio son esenciales para mitigar estas dificultades y conseguir que la resolución de un gran siniestro finalice de manera ágil y satisfactoria para todas las partes.

1) En base a su experiencia, ¿qué factores considera que son los más valorados desde el punto de vista de una empresa asegurada en la gestión de un siniestro?

Aunque cada empresa puede tener unos indicadores propios, según mi experiencia, generalmente los asegurados valoran que sus siniestros se tramiten de manera ágil, transparente y objetiva.

En lo que se refiere a la agilidad, entran en consideración dos factores, el primero, que la aseguradora y el perito no demoren la gestión debido a la solicitud de documentación en demasía, y lo segundo, que una vez entregada la misma, no se demore ni la aseguradora ni el perito a la hora de retroalimentar a la asegurada con las conclusiones.

Así mismo, para la empresa cliente es importante que su aseguradora la acompañe desde el primer minuto tras la ocurrencia de un siniestro. En primer lugar, para compartir su conocimiento con ella, pues la aseguradora, por su experiencia previa, puede ayudar a minimizar el siniestro, y en segundo lugar, porque al asegurado le interesa conocer la opinión preliminar de la aseguradora sobre cómo va a funcionar el contrato. El primer momento es clave para el devenir del siniestro, porque es el momento en el que cada parte fija sus expectativas sobre cómo espera que se comporte la póliza ante lo ocurrido. Si existe mucha asimetría en las expectativas de ambas

partes, es importante no dejar pasar mucho tiempo sin que se haga una puesta en común, explicando cada parte su posición preliminar sobre lo ocurrido, para evitar que se complique la gestión. Evidentemente si no se cuenta en esa fase aún con toda la información, ha de opinarse con las pertinentes reservas. Pero lo fundamental es ser transparentes desde el primer minuto.En cuanto a la objetivad, el asegurado espera que en la indemnización que se proponga, se tenga en cuenta todo aquello que le favorece o le perjudica, por lo tanto, que se proponga una indemnización justa.

> *Si todas las expectativas de los intervinientes están alineadas desde el comienzo, la resolución del siniestro con mucha probabilidad será un éxito.*

2) ¿Cuál es a su juicio el mayor reto que debe afrontar un perito que trabaja en el ámbito de los grandes siniestros internacionales?

El perito, en cualquier siniestro, tiene como reto que las partes implicadas perciban que realiza una gestión ágil, transparente y objetiva. En un siniestro internacional, ese reto no cambia, se sigue esperando lo mismo, lo que cambia es que se complica más la gestión al duplicarse el número de intervinientes (dos representantes del asegurado, del bróker y de la aseguradora) y/o porque se aplican varias regulaciones (la local y donde se ha emitido la póliza master).

Personalmente creo que para mitigar estos dos factores, es de mucha ayuda contar con presencia local, con equipos locales que entiendan la idiosincrasia del país y estén próximos al lugar del siniestro, y por supuesto que exista una excelente coordinación entre los distintos equipos que intervienen. Considero que el mundo y las organizaciones se han globalizado, pero la coordinación y forma de trabajar entre equipos de distintos países, no lo ha hecho a la misma velocidad, siendo este el gran reto al que nos enfrentamos todas las organizaciones.

> *Es de mucha ayuda contar con presencia local, con equipos locales que entiendan la idiosincrasia del país y estén próximos al lugar del siniestro, y por supuesto que exista una excelente coordinación entre los distintos equipos que intervienen.*

3) Addvalora presta servicios en sectores muy diversos (Energía, Ingeniería y Construcción, Aviación, Medioambiente, Pérdida de Beneficios…) ¿Existe alguno que bajo su criterio presente una mayor complejidad desde el punto de vista pericial?

Fundamentalmente los problemas en los siniestros vienen provocados por tres motivos: la determinación de la causa, ya que es lo que delimita que el siniestro esté cubierto o no; la valoración de los daños y pérdidas; y la interpretación del contrato.

Así, los siniestros de huracán o terremoto, desde el punto de vista de delimitar la causa, serán menos problemáticos que los causados por un error de diseño en el campo de la energía, de la ingeniería o la construcción. De igual modo los siniestros de aviación tendrán menos problemática desde el punto de vista de la valoración, al tratarse de un valor pactado, que un siniestro de pérdida de beneficios, en el que hay que moverse en el campo de las estimaciones sobre lo que

hubiese ocurrido, dando más lugar a la interpretación.

4) En los grandes siniestros internacionales, se da la coexistencia de varias monedas, con las correspondientes fluctuaciones del tipo de cambio. Esto puede suponer una diferencia de importes considerables en una estimación de pérdidas, dependiendo del tipo de cambio que se utilice y del momento en el que se realice la conversión. ¿Cómo se gestiona este asunto entre las partes?

Muchos de los problemas que aparecen en los siniestros son fácilmente evitables si cuando se contrata la póliza, se prevén. La diferencia en el tipo de cambio es uno de ellos, no es un problema difícil de prever si se tienen inversiones en países con volatilidad de tipo de cambio. Por lo tanto, si está previamente establecida la fecha a considerar para aplicar el tipo de cambio porque se ha fijado en la póliza o en el protocolo de siniestros, o se ha fijado en función de siniestros pasados, no hay ningún problema. El problema comienza cuando no se ha previsto en la contratación, y hay que darle una solución en el siniestro.

5) ¿Cómo se consigue que un cliente confíe en la objetividad de una peritación? ¿Qué aspectos son importantes en el ámbito pericial para obtener la confianza de un cliente?

El perito tiene que generar confianza a todas las partes en una peritación, y esto sólo se consigue siendo transparentes y pedagógicos. Esta condición no es exclusiva de la labor pericial, lo es para todos los ámbitos de la vida. Y para ello el perito debe conocer bien a lo que se está enfrentando, contar con experiencia y especialización.

6) A su juicio, ¿Qué factores ayudan a mejorar la eficiencia en la gestión?

Una póliza no es más que una promesa de pago, donde una compañía se compromete a pagar, si un día ocurre un accidente que esté previsto en la cobertura del contrato. Al tratarse de una promesa, cada parte tendrá una expectativa de como funciona, y esto de por sí genera incertidumbre.

La clave por tanto para que se gestionen bien los siniestros es eliminar incertidumbre. La incertidumbre la podemos eliminar tanto en la fase de contratación como en los siniestros.

En la contratación es clave que las partes que participen en el contrato tengan claro qué riesgos se están transfiriendo y cuales se están asumiendo, es decir, que las partes tengan claro lo que están pactando. Además, en ese momento también se puede eliminar mucha de la incertidumbre “pre siniestro”, por ejemplo, determinando la elección de intervinientes, realizando un “test de stress” a la póliza para ver cómo funciona, o con planes de contingencia y protocolos de actuación.

En cuanto a evitar incertidumbre en la fase del siniestro, se consigue dotando de una mayor transparencia al proceso. Si todas las expectativas de los intervinientes están alineadas desde el comienzo, la resolución del siniestro con mucha probabilidad será un éxito.

En este sentido, ¿qué función juegan los Protocolos de Siniestros?

Una muy importante, son fundamentales para eliminar la incertidumbre. Puedo garantizar que aquellas pólizas que cuentan con protocolos de siniestros funcionan mejor que aquellas que no lo tienen. Sin perjuicio de lo anterior, creo que se podría avanzar mucho más en la información que se incluye en los mismos. Por ejemplo, porque no se puede prever para cada tipo de siniestro qué documentación se va a solicitar.

7) ¿De qué manera ha impactado la evolución tecnológica vivida en las distintas industrias desde el punto de vista pericial?

En mi opinión, dotando fundamentalmente de una mayor agilidad al proceso.

Antes, en un gran incendio había que esperar varios días para acceder al riesgo. Hoy mediante un dron, el mismo día se puede tener una visión mucho más clara de lo ocurrido y de sus consecuencias.

Asimismo, la automatización de procesos y el uso de nuevas herramientas, como la teleperitación, ha dotado de mayor agilidad a los siniestros de frecuencia, reduciendo los plazos de cierre, lo que se supone redunda en una mayor satisfacción del cliente.

8) De cara al futuro, ¿cómo visualiza la labor pericial? ¿Qué tendencias lideran la evolución de esta profesión?

El sector pericial, especialmente en los siniestros de menor cuantía, se tendrá que reinventar, porque las nuevas herramientas están automatizando procesos. La manera de reinventarse pasa claramente por encontrar la forma de seguir aportando valor añadido en los siniestros. Es una cuestión que no es exclusiva del sector pericial, sino que está afectando a prácticamente todos los sectores productivos.

En los siniestros de mayor cuantía, en mi opinión, es más complicada esa automatización de los procesos. No obstante, los peritos debemos aprovechar esas nuevas herramientas para dotarlos de mayor agilidad.

9) Por último, ¿cómo valoraría la colaboración con MAPFRE Global Risks? ¿Qué considera que aporta al cliente, la sinergia de profesionales de ambas compañías?

Al igual que el perito debe generar confianza, un cliente quiere asegurarse en una aseguradora que le genere confianza, no sólo desde el punto de vista financiero, porque tenga un buen rating y pueda responder en caso de siniestro, sino porque cuente con un equipo técnico y especializado que le asesore bien en la contratación y que gestione bien sus siniestros, de manera ágil, objetiva y transparente.

Nuestra relación con MAPFRE, y en concreto con la Unidad Global Risks, es de una total colaboración. A lo largo de los años, hemos podido comprobar que son un excelente equipo, muy profesional, que conocen perfectamente el negocio. Esto genera mucha confianza, y tengo claro

que así lo percibe el mercado además de nosotros.

Perfil del entrevistado:

Ignacio es titulado en Economía por la Universidad Santiago de Compostela con Máster MBA en la Universidad Pontificia de Comillas ICAI – ICADE. Después de varios años trabajando en los departamentos de control de gestión y financiero de una multinacional del sector de alimentación y de una multinacional de ingeniería de proyectos llave en mano para la recuperación de residuos urbanos, en 2006 comenzó su carrera en el Grupo Addvalora como perito senior especialista en pérdida de beneficios. Actualmente, ocupa el cargo ejecutivo de CEO del negocio Corporate & Specialty, donde se engloban las especialidades y los siniestros complex, así como del área internacional del grupo, además de formar parte del Consejo de Administración del Grupo Addvalora.