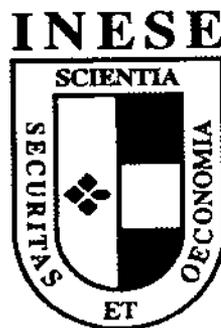


XI CONGRESO DE GERENCIA DE RIESGOS Y SEGUROS INDUSTRIALES

CEGERS '99

MADRID, 15-16 DE ABRIL DE 1999



EL SINIESTRO

***ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS REALES QUE
APARECEN EN EL AJUSTE DE PÉRDIDAS***

**Por: D. Roberto Revenga
Director de REVENGA Y ASOCIADOS**

En esta, mi tercera intervención en un Congreso de Gerencia de Riesgos organizado por AGERS, he sido requerido para analizar los problemas que surgen en el ajuste de los siniestros. Ante la amplitud del tema y la brevedad del tiempo para exponerlo, sólo 60 minutos, me voy a centrar en explicar los problemas que habitualmente nos encontramos los Peritos en los siniestros de riesgos industriales cubiertos con las Pólizas de :

- Todo Riesgo Daño Material
- Avería de Maquinaria
- Pérdidas Consecuenciales

explicando con más detalle este último apartado, por ser donde más problemas se presentan.

- Una primera complicación que surge lamentablemente en bastantes siniestros, sobre todo en empresas con diferentes plantas industriales, es que el aviso del siniestro a la Compañía de Seguros se produce varios días después de ocurrido el mismo. Este retraso en la comunicación origina que cuando el Perito llega al lugar de los hechos, ya se han removido los escombros, se han iniciado las reparaciones e incluso, a veces, se han tirado al vertedero los restos de la instalación incendiada o averiada. Ello, obviamente, dificulta al Ajustador el análisis del origen del siniestro y, por lo tanto, el estudio de la cobertura del mismo. Es por ello fundamental que los Gerentes de Riesgo expliquen a los responsables de las plantas aseguradas, la importancia de comunicar con toda urgencia la ocurrencia de los siniestros.

También es importante para siniestros ocurridos en fines de semana o días festivos, que el Gerente de Riesgos tenga el teléfono privado del Jefe de Siniestros de su Compañía de Seguros, y éste de los Peritos que normalmente utiliza, para facilitar una intervención pericial lo más rápida posible.

- Una segunda complicación que puede ocurrir es el nombramiento por parte de la Compañía de Seguros de un Ajustador no especializado en el tipo de riesgo siniestrado.

En efecto, cada vez más, el Asegurado espera del Perito que, además de acordar una indemnización sobre los daños materiales y las pérdidas consecuenciales originados por el siniestro, le asesore sobre las medidas de seguridad que debe implantar para mejorar las condiciones de seguridad del riesgo y le recomiende asimismo medidas para evitar siniestros similares en el futuro. Para esto último, es necesario hacer un análisis exhaustivo del origen del siniestro para determinar con exactitud la causa del mismo, pues será la única manera de evitar que vuelva a ocurrir.

Es por ello que cada vez más las compañías aseguradoras recurren a gabinetes de Peritos especializados en riesgos industriales que cuentan en sus plantillas con técnicos especialistas en obra civil, en maquinaria, en instalaciones eléctricas, pérdidas consecuenciales, etc., de manera que el ajuste del siniestro requiere la intervención simultánea de varios Peritos de un mismo equipo que actúan coordinados y dirigidos por uno de los responsables del Gabinete.

Otra manera de subsanar este posible problema es que, al igual que se hace habitualmente en el mercado anglosajón, se pacte entre el Asegurado, Broker, Asegurador y Reasegurador, quienes son los 2 o 3 gabinetes que van a intervenir en los siniestros y que sus nombres figuren en la póliza.

Nuestra experiencia es que cuando el Perito es pactado con anterioridad al siniestro, su intervención en el mismo es más ágil y menos conflictiva, pues de entrada cuenta con la colaboración de todas las partes, lo que le permite actuar con más tranquilidad e independencia y cumplir con más garantías su difícil papel de ser un juez económico, justo e imparcial.

Ya en el siniestro, la mayoría de los problemas pueden venir por las deficiencias, ambigüedades y carencias de la póliza. Es por ello que un trabajo fundamental del Gerente de Riesgos y de su asesor, el Broker, es conseguir una póliza que se ajuste lo más posible a las necesidades y características del riesgo.

Además de analizar y discutir los límites de indemnización, los capitales asegurados, las franquicias y las tasas de prima, se deben estudiar las coberturas complementarias a contratar y las cláusulas a aplicar en la póliza, algunas tan interesantes como:

- Valor de Reposición a Nuevo.
- Derogación de Regla Proporcional.
- Gastos Extraordinarios.
- Aumentos automáticos de Capitales, etc.

Dado que la mayoría de las pólizas que cubren en nuestro país los grandes riesgos industriales tienen las anteriores cláusulas, lo que simplifica la labor del Ajustador en el sentido de que no tiene que aplicar depreciaciones e infraseguros, la labor prioritaria y fundamental del Ajustador al iniciar sus trabajos es determinar la causa origen del siniestro. Ello es fundamental para determinar la cobertura del siniestro y para tomar medidas para evitar siniestros similares en el futuro.

Para ello, el Perito, previa autorización del Asegurador, no debe tener reparo en utilizar investigadores y expertos que le ayuden a determinar el porqué y cómo se produjo el siniestro.

Asimismo, el Ajustador, ante posibles ambigüedades o dudas sobre la cobertura del siniestro debe tratar de pedir instrucciones al Asegurador, pues a veces la redacción de la Póliza no es muy afortunada y en la letra de la misma no se refleja con exactitud lo que el Asegurado y el Broker habían solicitado. El Perito no es quien para aceptar o rechazar la cobertura de un siniestro. Esa decisión le compete exclusivamente al Asegurador, que es quien ha discutido y firmado la Póliza con el Asegurado.

En las Pólizas de Todo Riesgo Daño Material es muy importante estén perfectamente claras las exclusiones y los bienes no cubiertos, siendo las más conflictivas las exclusiones por:

- Defectos o vicios ya existentes al contratar el Seguro y conocidos por el Asegurado.
- Siniestros cubiertos por el Consorcio.
- Uso y desgaste normal de los bienes asegurados.
- Fallos eléctricos.
- Avería de Maquinaria.
- Oxidación, erosión y/o corrosión no accidentales.
- Responsabilidad de fabricantes (periodos de garantía)

En cuanto a la valoración de los daños, no suele haber problemas, una vez acordado si el elemento dañado es reparable o hace falta sustituirlo.

En lo referente a la cobertura de Avería de Maquinaria, es aún más fundamental la redacción de las exclusiones por parte del Asegurador, y el análisis de la causa por parte del Ajustador. Esto último requerirá muchas veces la intervención de un laboratorio metalúrgico que determine el proceso de rotura de la pieza y averiguar si la misma fue lenta y gradual, o fue accidental y motivada por factores exógenos. También, para determinar si fue una rotura por corrosión, defecto de material, etc., hará falta un análisis metalúrgico de la pieza, lo cual se podrá hacer en algún centro oficial o privado de los varios homologados y con prestigio que existen en nuestro país.

Además de aclarar si la rotura fue súbita, accidental e imprevisible, puede haber problemas con las coberturas de errores de diseño, a veces sólo se cubren las consecuencias o roturas en periodos de garantía (el fabricante es responsable pero, ¿qué pasa si rechaza su responsabilidad?). La Póliza en este caso debería aclarar si cubre el siniestro y las pérdidas consecuenciales, al margen de que se subroge posteriormente contra el fabricante.

Al igual que bajo la cobertura de Todo Riesgo Daño Material, la cuantificación del daño material no da problemas, una vez se clarifique si la máquina es reparable o hay que sustituirla. En el caso de tener que ser sustituida y tratarse de un modelo obsoleto, puede dar motivo a discusión el valorar la mayor productividad y eficiencia del nuevo modelo, lo cual debe ir a cuenta del Asegurado, por tratarse de una mejora. Asimismo, se debe tener cuidado con las indemnizaciones en caso de pérdida total, pues en algunas pólizas se especifica que en estos casos sólo se indemniza el "Valor Real" de la máquina.

Por último es interesante que en esta cobertura de Avería de Maquinaria se incluya, mediante sobreprima, la cobertura para transportes urgentes y horas extraordinarias.

Con respecto a las Pérdidas Consecuenciales, es donde más se ponen de manifiesto las deficiencias de los estudios anteriores a la realización de la Póliza, pues aquí sí es fundamental que la Póliza sea un "traje a medida".

La mal llamada Póliza de Pérdida de Beneficios (se debería llamar de Pérdidas Consecuenciales de Explotación) que se utiliza en nuestro mercado, es la inglesa, que puede ser muy completa, pues contempla una serie de coberturas adicionales entre las que destacamos:

- Pérdidas de Explotación por Siniestros Consorciables.
- Pérdidas de Explotación por Avería de Maquinaria.
- Pérdidas de Explotación por Daños Eléctricos en Equipos Electrónicos.
- Pérdidas de Explotación por siniestros en los locales de clientes.
- Pérdidas de Explotación por siniestros en los locales de proveedores.
- Pérdidas de Explotación por falta de suministros públicos.
- Pérdidas de Explotación por imposibilidad de acceso.

Al igual que en el caso de un siniestro de Daños Materiales, es importante para minimizar los daños la existencia previa de un Plan de Emergencia bien estudiado y diseñado, donde se contemple las actuaciones de los operarios, responsables de seguridad, etc., en el momento del siniestro y en los días posteriores al mismo, también

aquí es fundamental tener preparado un Plan de Contingencias en el que se analicen todas las medidas y alternativas que se pueden utilizar en el momento del siniestro. Así, el conocer "a priori" donde se pueden obtener provisionalmente naves, instalaciones, maquinaria, fabricar productos realizando operaciones de "maquila", etc., ayudaría sustancialmente a disminuir las pérdidas consecuenciales.

También es importante que el Perito nombrado sea un experto en este tipo de siniestros, pues además de ajustar las pérdidas, debe ayudar al Asegurado a minimizar las consecuencias del siniestro. Para ello, debe liderar un equipo en el que intervengan los responsables de Mantenimiento, Producción, Compras, Ventas, Personal, Administración y Finanzas, etc., para que, entre todos, se normalice la actividad productiva cuanto antes.

Normalmente, la evaluación de las pérdidas y el ajuste del siniestro tiene las siguientes fases:

- a) Comprobación de si el siniestro ha afectado a los resultados económicos de la empresa.
- b) Determinación del Periodo de Indemnización.
- c) Evaluación de la Pérdida de Ventas.
- d) Cálculo del porcentaje del Margen Bruto a aplicar.
- e) Evaluación de los aumentos en los Costes de Explotación.
- f) Evaluación de los Ahorros en Gastos Fijos.
- g) Cálculo de las Pérdidas de Explotación.
- h) Comprobación de la suficiencia de la Suma Asegurada.

- i) Aplicación de la Franquicia.
- j) Propuesta de Indemnización.

Los problemas que se presentan en la peritación de las pérdidas consecuenciales se deben casi siempre a que la Póliza no se ajusta al riesgo asegurado, y así nos encontramos con:

- 1) Insuficiencia de la Suma Asegurada.
- 2) Insuficiencia del Periodo de Indemnización.
- 3) Pólizas sin Franquicia o con falta de definición de la franquicia.
- 4) Ausencia de Cláusulas Departamentales.
- 5) Ausencia de Cláusulas de proveedores o clientes.
- 6) Ausencia de Cláusulas de Cuentas Consolidadas.
- 7) Ausencia de aclaración sobre Gastos Extraordinarios en Periodos de Carencia.
- 8) Deducciones de la mano de obra y gastos fijos del stock abonadas en Daños Materiales.

Con el fin de clarificar todo lo anterior, les voy a exponer someramente el ajuste de dos importantes siniestros en los que intervine personalmente:

En uno de ellos, en el que se indemnizaron alrededor de 350 millones de Pts., ocurrido en una fábrica de quesos, se dieron una serie de circunstancias que complicaron el ajuste del siniestro:

- 1) La Compañía de Seguros envió a los 3 días a un Perito y 2 días después lo retiró y nos envió a nosotros.
- 2) Había infraseguro en Edificios y Maquinaria.
- 3) El Periodo Máximo de Indemnización era claramente insuficiente: solo 4 meses.
- 4) El Asegurado no aceptaba otros reparadores distintos a los conocidos por él.
- 5) Inicialmente quería sustituirlo todo, incluso lo salvable; posteriormente, al comprobar los infraseguros y el insuficiente periodo de indemnización, reparó elementos que debería haber sustituido, para tratar de ahorrar tiempo.

Consecuencia: Con la intervención de la Compañía se llegó a un rápido acuerdo y se anuló la Póliza, antes incluso de que estuviesen reparados los daños. Nos enteramos posteriormente que Sanidad había precintado la factoría.

En otro siniestro, en una fábrica de tableros mucho más importante, alrededor de 4.000 millones de Pts. de indemnización, no hubo problema alguno:

- 1) Se avisó a la Compañía en la misma mañana del siniestro y esa misma mañana estaban en el riesgo los responsables del Dpto. de Siniestros y los Peritos.
- 2) La Póliza se ajustaba al Riesgo Asegurado y era muy completa: Valor a Nuevo, Valor Convenido (Derogación de Regla Proporcional), Periodo de Indemnización suficiente, etc.
- 3) Si bien estaba claro que se trató de un hecho accidental, se nombraron investigadores ante las extrañas circunstancias en que se produjo el siniestro.
- 4) Se tomaron medidas conjuntamente para activar la reparación de los daños, minimizar las pérdidas consecuenciales y mejorar las condiciones de seguridad del riesgo.

- 5) Se fueron haciendo periódicamente “pagos cuenta” para que el Asegurado pudiese tomar medidas para minimizar las pérdidas consecuenciales.

Consecuencia: Las relaciones entre el Asegurado y los Aseguradores son, después del siniestro, tan excelentes como lo eran antes del siniestro.

CONCLUSIONES

Resumiendo todo lo relatado anteriormente, es obvio que la aparición de las Pólizas de Todo Riesgo Daño Material, la generalización de las cláusulas de “Valor de Reposición a Nuevo” que evitan discutir depreciaciones, de “Derogación de la Regla Proporcional” que impiden aplicar infraseguros, etc., han simplificado el trabajo de los Peritos Tasadores.

También es cierto que la avanzada tecnología y creciente sofisticación de los procesos industriales, exigen más y más Peritos especializados que estén al día de los problemas que presentan cada uno de los equipos y procesos productivos (Turbogeneradores, Plantas de Cogeneración, Transformadores, etc.). El ajuste de un siniestro es más y más un trabajo de equipo en el que intervienen expertos en Obra Civil, Maquinaria e Instalaciones, Control y Valoración de Existencias, Pérdidas Consecuenciales, etc.

En este sentido, cada vez tienen menos sentido, al menos en el ajuste de siniestros industriales, la actuación de Peritos individuales generalistas, y parece más lógico utilizar gabinetes con equipos de Peritos multidisciplinares.

Asimismo, el que los Peritos conozcan el riesgo o hayan intervenido en siniestros en plantas similares y tengan experiencia en el ajuste de siniestros en riesgos industriales, simplifica y facilita claramente el ajuste del siniestro.

Normalmente, tal como se explicó anteriormente, cuando aparecen problemas en la peritación, es porque la Póliza no se ajusta al riesgo asegurado, o el Condicionado de la misma no está lo suficientemente claro y se presta a diferentes interpretaciones. De ahí que es clave la labor de los Gerentes de Riesgo y de los Brokers en el estudio del Riesgo y en el la redacción de los Condicionados de las Pólizas.

Por último, queremos insistir en la importancia que tienen los "Planes de Contingencia" de cara a la reducción de los Daños Materiales y las Pérdidas Consecuenciales, tras la ocurrencia de un siniestro, y éste también es un trabajo que se debe hacer por parte de los Gerentes de Riesgo, de manera simultánea al estudio de la cobertura del mismo.

Madrid, 15 de Abril de 1999