



ARTÍCULO

El futuro de la peritación en el sector marítimo y de transportes

Por Carlos Mantecas Alonso

Los siniestros del sector marítimo y de transportes han experimentado resultados dispares a lo largo de este 2020. En términos de volumen, el conjunto global de reclamaciones disminuyó entre un 15% y 20%. Sin embargo, algunos países vieron un aumento repentino de siniestros a consecuencia de la COVID-19. Por ejemplo, en los Países Bajos, hemos podido observar un número excepcionalmente elevado de reclamaciones por cancelación de actividad, obviamente en relación con la pandemia de la COVID-19. Esta tendencia es específica de los Países Bajos, donde sus pólizas *Marine* cubren la cancelación de actividad.

En el Reino Unido, el mercado marítimo ha sido testigo durante 2020 del aumento de reclamaciones de responsabilidad, de nuevo como resultado directo de la COVID-19. Al comienzo de la pandemia, China inició una serie de confinamientos en sus provincias más meridionales y se cerraron muchos puertos, produciéndose congestión y retrasos en el transporte de contenedores, que se mantuvo tras la reapertura de dichos puertos el pasado verano.

También observamos que el volumen de exportaciones desde Asia (China fundamentalmente) a Europa y América en los últimos meses ha provocado una escasez de contenedores, ya que no regresan a su puerto de origen, y permanecen atascados o al menos postergados debido al desequilibrio del intercambio comercial entre Asia y el resto del mundo.

No obstante, y a pesar de la COVID-19, hay otros siniestros que siguen ocurriendo, por ejemplo, relacionados con contenedores. No es extraño que un único siniestro pueda ocasionar daños a un gran número de contenedores, con daños valorados en cientos de millones de dólares. Estos accidentes muestran que siempre será necesaria la existencia de peritos especializados en siniestros grandes y complejos.

Durante los últimos 12 meses, el equipo de Sedgwick ha visto aumentar la demanda de nuestra red pericial entre los clientes. Las restricciones de desplazamiento y las medidas de confinamiento en muchos países explican este cambio. En el mercado marítimo es común que los peritos viajen por todo el mundo para atender grandes siniestros. En 2020 hemos tenido que recurrir con más frecuencia a nuestros *surveyors* locales a medida que los países iban adoptando restricciones de desplazamiento de forma global para contener la propagación de la COVID-19. Creo que, en el futuro, las aseguradoras y grandes corporaciones comprenderán que no es necesario enviar peritos por todos los lugares del mundo. Es menos costoso y a la vez más eficiente apoyarse en una red local sólida, que es lo que tantas empresas están intentando desarrollar.

El impacto del Brexit

Las compañías aseguradoras domiciliadas en el Reino Unido, para las cuales trabajamos como peritos, están actualmente implementando grandes cambios en sus modelos de negocio, especialmente ahora que el período de transición del Brexit ha finalizado.

El Acuerdo de Comercio y Cooperación entre la Unión Europea y el Reino Unido se centra principalmente en las relaciones comerciales, pero no contiene disposiciones relativas al acceso de las instituciones financieras británicas al mercado europeo. Esto significa que Gran Bretaña no se beneficiará de los pasaportes bancarios actuales que rigen en toda la Unión Europea, por lo que habrá regulaciones a las que se deben enfrentar.

Se están dando muchos casos de aseguradoras británicas, entre ellas, por ejemplo, Lloyd's of London, que están creando entidades en Bruselas. De hecho, además de en Bruselas, otros centros de actividad están creciendo en Países Bajos (Amsterdam), Luxemburgo, España, Alemania y Francia. Esto significa que parte del mercado se ha desplazado al continente. Hace apenas dos años, alrededor del 80% y 90% del mercado se concentraba en el Reino Unido, especialmente en el mercado de Londres. El Brexit supondrá un cambio de situación.

Desde la perspectiva de una TPA (Gestión delegada de siniestros), el modelo que utilizamos habitualmente -como empresa con clientes corporativos internacionales- es el de una oficina con base en el Reino Unido que administra las cuentas, aunque la gestión propia de las reclamaciones se lleve a cabo en el país correspondiente, en su idioma local, cumpliendo con la legislación y regulaciones vigentes en la zona. La entrada en vigor del Brexit es el momento ideal para lanzar un Hub europeo que siga el mismo modelo y que a la vez mantenga los pasaportes bancarios, dada su localización dentro de la Unión Europea, concretamente en Madrid.

Nuestro modelo cumple con los requerimientos regulatorios posteriores a la etapa de transición que regula el tipo de información que podamos almacenar en nuestros sistemas para cuentas transfronterizas.

Automatización y digitalización

No hay duda de que actualmente existe una tendencia global generalizada hacia la automatización. La COVID-19 ha intensificado esta tendencia en muchos sectores, especialmente en el nuestro y en el de nuestros clientes. Con la automatización, las soluciones basadas en la inteligencia artificial y la digitalización se ha comprobado que pueden ofrecer oportunidades al mercado y no limitaciones al mismo.

La peritación remota es un ejemplo muy interesante en este sentido. Nos ha permitido utilizar *smartphones* para realizar peritaciones en zonas remotas, donde en otro momento debería de haber acudido una persona a peritar. Los drones nos ayudan a peritar zonas del siniestro con difícil acceso.

A pesar de que la aparición de la Inteligencia Artificial (IA) es bastante reciente y está aún en desarrollo, es muy probable que cada vez juegue un rol más importante en el futuro. En nuestras operaciones ya la estamos utilizando en el Reino Unido, y tenemos el objetivo de hacer lo mismo en el resto del mundo a corto plazo.

Aunque la tecnología de inteligencia artificial (IA) es bastante reciente y sigue en fase de desarrollo, es muy probable que desempeñe un papel creciente en los próximos años. Como empresa, ya lo estamos utilizando en el Reino Unido, con el objetivo de introducirlo en otros países próximamente.

El uso cada vez mayor de la tecnología juega un papel clave puesto que vemos que la digitalización puede aprovecharse para un uso más allá de la mera tramitación de siniestros. La tecnología nos permite unir la gestión de siniestros y la recopilación de datos para proporcionar información a nuestros clientes en la gestión del riesgo. La información puede ser recogida independientemente del lugar de origen del siniestro o de su tamaño, y la coherencia de los datos proporciona tanto a clientes como a gestores de riesgo la oportunidad de tomar decisiones con mayor fundamento en una gran variedad de aspectos, como por ejemplo, la contratación de pólizas, qué franquicias son más convenientes y qué precio, etc.

Un concepto más extenso en el campo de la gestión de reclamaciones para los siniestros marítimos

El futuro de la tramitación de siniestros en el ámbito marítimo y de transportes es trabajar desde la perspectiva de la gestión integral del mismo. Hemos comenzado a rediseñar el trabajo de nuestros equipos, en respuesta a las nuevas necesidades de los clientes, en base a lo aprendido de la gestión de siniestros de otros ramos. Como resultado, estamos combinando recursos, tecnología y conocimientos de nuestros especialistas en Marítimo y TPA para ofrecer a nuestros clientes un servicio de gestión integral de principio a fin.

Hemos observado que hay una creciente demanda por parte de los clientes dentro del sector marítimo, incluso en siniestros grandes y complejos, soluciones más eficientes y amplias, combinando servicios de peritación y TPA. Este es el modelo que buscamos desarrollar en el nuevo Hub en España.

El nuevo hub de TPA de siniestros marítimos reciente implantado en Madrid tendrá capacidad para una gestión integral, proporcionando a los clientes una gran variedad de soluciones, desde pequeñas reclamaciones a grandes siniestros. Contará tanto con tramitadores como con una plantilla de peritos especializados; y se beneficiará de los avances tecnológicos desarrollados para responder a la situación de pandemia de la COVID-19 además del sello global del Grupo Sedgwick.

Se ha elegido a España como ubicación del nuevo Hub de transportes por su localización estratégica. El país es una puerta clara a Latinoamérica, por motivos culturales y lingüísticos, y se encuentra bien situado geográficamente para manejar las diferencias horarias entre EE.UU., Europa y Asia. En términos de idioma, en Europa la gran mayoría de personas hablan al menos dos idiomas, y en el caso del equipo en España que tramita esta tipología de siniestros, hablan tanto español como inglés, además de otros idiomas.

Del mismo modo, nuestra presencia cada vez mayor en España junto con la reciente adquisición de una firma portuguesa especializada en peritación y gestión de siniestros, implica que somos capaces de ampliar nuestra oferta desde Portugal a países africanos con los que conserva fuertes vínculos culturales (Angola, Cabo Verde, Mozambique) así como Brasil, por cuestión evidente s de idioma y cultura.

Además, Sedgwick Iberia cuenta con una gran experiencia trabajando en siniestros de perecederos; no en vano, España es un gran productor de frutas y verduras, al igual que Latinoamérica. Dentro del sector de transporte de mercancías los perecederos exigen mucha dedicación y rapidez y nuestros peritos tienen gran experiencia en este campo dado que llevan trabajando mucho tiempo en reclamaciones de este tipo.

Por último, no hay que olvidar que España es un país que trabaja con precios muy competitivos con respecto al resto de Europa, lo que significa una clara ventaja para todos nuestros clientes.

Sobre Sedgwick

Sedgwick es uno de los principales proveedores a escala mundial de servicios de peritación y soluciones de gestión de siniestros. Ofrecemos una amplia gama de servicios adaptados a las necesidades específicas de nuestros clientes en materia de siniestros; daños materiales, RC, transporte y marine, prestaciones a empleados y otras líneas de negocio. En Sedgwick, **caring counts**[®]; a través de la dedicación y experiencia de más de 27.000 empleados en 65 países, la compañía cuida de las personas y las organizaciones mitigando y reduciendo los riesgos y las pérdidas, promoviendo la salud y la productividad, protegiendo la reputación de la marca y conteniendo los costes. El accionista mayoritario de Sedgwick es The Carlyle Group; Stone Point Capital LLC, La Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ) y otros inversores de gestión son accionistas minoritarios. Para más información, consulte [sedgwick.com](https://www.sedgwick.com).

#

Contactos de prensa

Africa Mateos Cubas, Marketing, España, +34 691 439 797, africa.mateos@es.sedgwick.com

Judy Molnar, Vicepresidenta de Relaciones Públicas, 813-215-9358,
judy.molnar@sedgwick.com