



Rogério Lopes
Director de Siniestros en Allianz Commercial Iberia

A través de protocolos de gestión de siniestros y simulaciones (como un incendio en una planta de producción o una brecha crítica de datos) hay que evaluar procesos, tener una comunicación fluida y ser ágil en la toma de decisiones. Estos ejercicios permiten alinear expectativas y comprobar si los productos que se ofrezcan responden realmente a lo que el cliente espera de su póliza.

Además, este enfoque brinda una visión más profunda de las operaciones de los clientes y de los posibles riesgos asociados a su actividad. Entender su entorno, su estructura y sus prioridades es lo que permite adaptar mejor las soluciones y diseñar respuestas que aporten valor real cuando más se necesita. Esta fase de colaboración temprana, que es muy importante, fortalece la relación y crea un marco de confianza mutua.

La experiencia demuestra, también, que los equipos que practican ejercicios previos y comparten planes de acción logran reducir tiempos de respuesta y aumentar la eficiencia en los momentos críticos. La coordinación previa convierte un escenario potencialmente caótico en un proceso estructurado y transparente, donde cada parte conoce su rol y sus responsabilidades.

Cabe mencionar que estamos en un contexto en el que los siniestros son cada vez más complejos, están interconectados y tienen un mayor impacto económico (como los derivados del cambio climático, la interrupción de cadenas de suministro o los ciberataques). Por este motivo, la colaboración previa cobra aún más relevancia y se alinea plenamente con las tendencias actuales del mercado, que demandan anticipación, resiliencia y una gestión integral del riesgo desde la fase previa al siniestro.



Detectar posibles brechas, ajustar procedimientos y fortalecer la coordinación antes de un evento real brinda la agilidad y confianza necesarias cuando llega el momento de actuar. En definitiva, la colaboración previa al siniestro transforma la incertidumbre en claridad, y la preparación en resultados tangibles y sostenibles para todas las partes involucradas.