

XXI CONGRESO ESPAÑOL DE GERENCIA DE RIESGOS Y SEGUROS

“CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PERICIALES”



Un proyecto conjunto de Carta de Calidad

AGERS

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros

CALIDAD (RAE): *“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”*

Enfoques de Valoración:

- 1) Calidad Perceptiva: Satisfacción de las necesidades del cliente
- 2) Calidad Funcional: Cumplimiento de las especificaciones requeridas (auditoría de estándar de calidad)

Control de Calidad: - mecanismos para evitar errores (coste)
- percepción adecuada del cliente

Equilibrio que haga el producto o servicio apetecible y rentable

Problema adicional de los servicios periciales de seguros: Obligación de **objetividad** que no siempre encaja con la percepción del cliente

Cuestiones previas:

- (1) Qué son los servicios periciales
- (2) Conciencia de su trascendencia
- (3) ¿Es necesario un control de calidad de los servicios periciales de seguros?
- (4) ¿Existe algún control?
- (5) ¿A quién le interesa?

(1) QUÉ ES LA PERITACIÓN DE SEGUROS

AGERS

- Regulación escasa:**
- Arts. 18 y 38 Ley 50/1980 de Contrato de Seguro
 - D.A. 3ª RD leg. 6/2004 LOSSP
 - LEC (dictamen de peritos)

Definición: *“serán peritos de seguros quienes dictaminan sobre las causas del siniestro, la valoración de los daños y las demás circunstancias que influyen en la determinación de la indemnización derivada de un contrato de seguro y formulan la propuesta líquida de indemnización.”*

- Requisitos:**
- 1) Titulación en la materia objeto de dictamen
 - 2) Conocimiento de la técnica pericial aseguradora
 - 3) Conocimiento de la legislación sobre contrato de seguro



(1) QUÉ ES LA PERITACIÓN DE SEGUROS

AGERS

- Actuación:**
- a) Los Aseguradores deberán indemnizar al término de las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y el importe de los daños.
 - b) Si las partes no se ponen de acuerdo sobre el importe y forma de la indemnización, tendrán derecho a designar su propio perito y, si estos tampoco alcanzan un acuerdo, se designará un perito tercero.

Objetividad e Independencia respecto de las partes interesadas
(LEC – Dictamen pericial de parte – requisitos/tachas)



(2) TRASCENDENCIA DE LA ACTUACIÓN DEL PERITO DE SEGUROS

AGERS

Momento culminante de la relación de aseguramiento al materializarse el riesgo

Determinación de la indemnización correspondiente en función de las coberturas contratadas

Garantizar satisfacción adecuada y equitativa del asegurado

Credibilidad del sistema + Confianza del consumidor de seguros



(3) ¿ES NECESARIO UN CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PERICIALES DE SEGUROS?

Vista la trascendencia de estos servicios, tanto para asegurados como para aseguradores, no sólo es conveniente sino que debería ser obligatorio.

(4) ¿EXISTE ALGÚN CONTROL?

No existe un sistema de control oficial, ni siquiera de la cualificación o formación de los peritos.

No está definido un estándar al que ajustarse

No existe Colegio Profesional de peritos de seguros

La Administración no ha considerado necesario establecer un órgano de control específico

En la práctica: mecanismos internos de los gabinetes

Intereses contrapuestos de las partes (insatisfacción = buen síntoma)

(5) ¿A QUIÉN LE INTERESA?

- Aseguradores: garantía de credibilidad del sistema
- Asegurados: garantía de indemnización objetiva
- Peritos: puesta en valor y prestigio de la profesión

ASOCIADOS DE AESPER

AGER(S)

OTERIN
S.A DE PERITACIONES DE SEGUROS
Y COMISARIADO DE AVERIAS

RTS
TASADORES DE SEGUROS
INT. LOSS ADJUSTERS

RTS
SIS
SERVICIOS
INTEGRALES
PARA SEGUROS



TOPLIS
AND HAIJING ESPAÑA, S.A.

&C
CESYR & STRIANO CUTULI S.A.
PERITOS TASADORES DE SEGUROS

abaco asesores
periciales

vet+ta


Crawford[®]

Niubó Asociados
PERITOS DE EMPRESA

INPENER
INSTITUTO NACIONAL DE PERITAJES DE EMPRESAS


G • RISK

Cunningham
Lindsey

Bau
KOST[®]


AESPER
Asociación de Empresas de Servicios Periciales

Garantizar entre sus miembros los mejores estándares de calidad y objetividad en el servicio, a favor de Aseguradoras y Asegurados, mediante iniciativas tendentes a reforzar el cumplimiento de ese compromiso, promoviendo la **cualificación constante** de los profesionales y el desarrollo de un **marco deontológico** adecuado.

- INICIATIVAS:
- Master de peritación de seguros
 - Curso de especialización en Pérdida de Beneficios
 - Integración en FUEDI
 - Emisión de titulaciones NLAE y ELAE
 - Defensa de la actuación del perito de asegurado

Ley 17/09, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio (LEY PARAGUAS)

Principios generales: Libertad de acceso a las actividades de servicios y libre ejercicio en todo el territorio.

- Adaptación del marco regulatorio del sector servicios a la Directiva 2006/123/CE
- Definición de servicio y profesión regulada
- **Fomenta que los prestadores aseguren de manera voluntaria la calidad de sus servicios mediante la elaboración de su propia carta o etiqueta de calidad**
- Obligación de información de los prestadores a los destinatarios de servicios
- Obligación de contacto para reclamaciones + resolución quejas en plazo

Proyecto definitivo de AESPER para desarrollar un sello de calidad propio, adaptado a las exigencias de la nueva normativa de aplicación y basado en el **AUTOCONTROL**.

Filosofía de la CALIDAD TOTAL (Evolución histórica)

1. Control de Calidad
2. Aseguramiento de la Calidad
3. Calidad Total → involucrar al cliente en el sistema

Calidad = factor estratégico

Proporcionar a la sociedad la confianza de que un servicio/producto satisfará los requisitos de calidad.



- **Satisfacción del cliente** = base del éxito y objetivo de toda empresa

Sistemas de:

- gestión de reclamaciones
- medición de la satisfacción
- gestión de fidelización

- **Benchmarking**: proceso para identificar las mejores prácticas en una determinada actividad, analizarlas e incorporarlas a la operativa interna.

(punto de referencia = empresa de la competencia)

Relacionando estos conceptos al control de calidad de los servicios periciales de seguros que plantea AESPER, resultan aspectos positivos y negativos:

(+) Actitud y aptitud de los gabinetes de AESPER para establecer las medidas necesarias:

- Por su experiencia y cualificación pueden definir las necesidades técnicas del servicio
- Están dispuestos a someter a inspección la calidad de sus servicios
- Están muy interesados en satisfacer las expectativas de sus clientes
- Sus principales competidores ya están en AESPER

(-) La propia idiosincrasia de los servicios periciales de seguros plantea dificultades para definir un estándar de Calidad.

Las expectativas de Asegurado y Asegurador no siempre coinciden.

IMPLICACIÓN EN EL PROYECTO DE LOS ACTORES Y RECEPTORES DE LOS SERVICIOS

AGERS

- (1) En la **definición** del proyecto de calidad, participando en el protocolo base y dando su respaldo a la iniciativa.
- (2) En el **control** del cumplimiento por parte de los prestadores, formando parte del Organismo de Control
- (3) Mediante la **integración directa** en el proyecto de los gabinetes o departamentos periciales directamente dependientes de las Compañías Aseguradoras



IMPLICACIÓN EN EL PROYECTO DE LOS ACTORES Y RECEPTORES DE LOS SERVICIOS

AGERS

Propuesta al sector para que se sume a una iniciativa que permitirá garantizar la Calidad de los servicios periciales, para la mayor credibilidad del sistema en beneficio de Todos los Actores: Aseguradores, Asegurados (receptores de los servicios), Peritos, Mediadores y Administración.

MATERIALIZACIÓN DEL PROYECTO

Todas las empresas asociadas a AESPER (más aquellos gabinetes dependientes de Aseguradoras) que deseen participar, suscribirán el Protocolo de Cumplimiento del Reglamento de Actuación de AESPER visado, a ser posible, por DGSFP, Asociaciones de Aseguradoras (UNESPA), Asociaciones de consumidores y Asegurados (AGERS).



REGLAMENTO DE ACTUACIÓN DE AESPER:

-Código Deontológico

- **Normas de Actuación Profesional** para la prestación de servicios periciales, que garantizan:

-Objetividad

-Cualificación – titulación de los peritos (requisitos legales)

-Medios materiales y humanos

-Seguro RC

-Obligación de Información

- Establecimiento de **Comisión de Control** (en la que tengan cabida no sólo los propios gabinetes sino los restantes agentes del sector)



CÓDIGO DEONTOLÓGICO:

- DILIGENCIA
- DIGNIDAD E INTEGRIDAD
- INDEPENDENCIA E IMPARCIALIDAD
- CONFIDENCIALIDAD
- LIBERTAD DE PACTOS EN MATERIA DE REMUNERACIÓN

NORMAS DE ACTUACIÓN PROFESIONAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERICIALES DE SEGUROS

Establecimiento de un estándar mínimo de calidad para el que deben estar capacitados los suscriptores del Protocolo.

Medidas de protección a los receptores de servicios:

- Mecanismos para solventar quejas
- Obligación de información

Principios generales de Actuación Profesional:

- Cumplimiento de plazos
- Información periódica
- Emisión de Informes adecuados
- Corrección técnica



- **Condiciones del profesional**

- Formación:
 - titulación en la materia
 - conocimiento de técnica pericial aseguradora
 - conocimiento de legislación de contrato de seguro
- Experiencia
- Profesionalidad y medios:
 - Cobertura RC
 - Adecuación a LOPDP

- **Contenido y estructura mínima de Informes de peritación**

Trascendencia de los servicios periciales de seguros → Credibilidad del sistema

Llamamiento a los diferentes actores del sector para que se impliquen en el proyecto:

- definición
- control del cumplimiento
- integración directa de los gabinetes dependientes de Aseguradoras

AESPER va a seguir adelante con el Proyecto de cualquier modo, pero sería mucho más **eficaz**, en beneficio de todos, con el **respaldo** de todos los actores del sector.

