

La importancia estratégica de la gestión de siniestros

en las compañías de seguros industriales en España

En el competitivo mercado actual de los seguros industriales, las compañías que deseen diferenciarse deben apostar por el talento, la eficiencia y la tecnología como pilares fundamentales para satisfacer las crecientes demandas de los clientes.



Los clientes buscan excelencia en el servicio, rapidez en la gestión y soluciones que estén alineadas con sus necesidades. En este contexto, el departamento de siniestros emerge como un actor clave, no solo en la resolución de reclamaciones, sino también en la creación de valor antes, durante y después de un siniestro.

Los departamentos de siniestros no solo representan la materialización de la promesa del contrato de seguros, sino que también son un indicador crítico para medir el nivel de satisfacción del cliente. Según el informe “Memoria Social del Seguro 2023” de Unespa, la gestión eficiente de los siniestros tiene un impacto directo en la percepción del cliente y en la reputación de las aseguradoras, especialmente en el ámbito de los seguros industriales, donde los casos suelen ser complejos y de gran magnitud. En este sector, los costes promedio de un siniestro pueden oscilar entre 250.000 y 500.000 euros, según el informe “Global Insurance Market Index 2025” de Marsh. Esto subraya la importancia de contar con equipos especializados capaces de gestionar situaciones críticas con eficiencia y rapidez.

EL ROL ESTRATÉGICO DE LA GESTIÓN DE SINIESTROS

El trabajo de la gestión de siniestros no se limita a la resolución de reclamaciones. Su papel comienza incluso antes de que

ocurra un siniestro y se extiende más allá de su resolución. Según el “Libro Blanco del Seguro” de Unespa, estos departamentos desempeñan un rol estratégico al colaborar con los equipos de suscripción para evaluar la rentabilidad de las cuentas, identificar riesgos y proponer medidas de prevención. Estas acciones no solo ayudan a mitigar riesgos, sino que también permiten a las compañías ofrecer soluciones personalizadas y proactivas a sus clientes.

En el ámbito industrial, los departamentos de siniestros también son responsables de diseñar protocolos para gestionar reclamaciones complejas o de alta frecuencia.

VISIBILIDAD INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE SINIESTROS

Además de su impacto externo, los departamentos de siniestros desempeñan un papel clave dentro de la estructura interna de las aseguradoras. Sin embargo, fortalecer la visibilidad de estos departamentos dentro del entramado organizativo es esencial para resaltar plenamente su contribución estratégica y el valor que aportan a la empresa.

Una iniciativa destacada en este ámbito es “Claims up”, una red de responsables de siniestros en España que tiene entre sus objetivos potenciar la imagen interna de estos departa-



Mayte Alonso Rizaldos
Head of Claims, Insurance, Iberia

mentos y compartir mejores prácticas para su posicionamiento estratégico. Este tipo de esfuerzos no solo fomenta la colaboración entre departamentos, sino que también resalta la importancia del trabajo de siniestros en la creación de valor para la compañía.

Al implementar estrategias de comunicación interna efectivas y destacar el impacto positivo de la gestión de siniestros en los resultados corporativos, las aseguradoras pueden transformar estos departamentos en aliados estratégicos y en verdaderos motores de innovación y eficiencia.

FACTORES CLAVE PARA LA EXCELENCIA EN SINIESTROS

Para que las compañías de seguros industriales se mantengan competitivas, es esencial que sus departamentos de siniestros se enfoquen en varios factores críticos:

- 1. Excelencia operativa:** Cumplir con las promesas contractuales no es solo una obligación legal, sino también una oportunidad para construir confianza con los clientes. Esto implica un conocimiento profundo de los productos y del mercado y tal como señala la "Memoria Social del Seguro 2023", una tramitación técnica experta es fundamental para gestionar siniestros de gran complejidad.
- 2. Resolución ágil y efectiva:** La rapidez y la capacidad de tomar decisiones autónomas son cruciales en siniestros industriales, donde el tiempo es un factor crítico. Por ello es crucial contar con personal altamente especializado, procesos robustos y redes de proveedores competitivos. En España, la media de tiempo de resolución de siniestros es de 30 días, según datos de ICEA. Reducir este tiempo a través de innovación tecnológica es clave para mejorar la experiencia del cliente y mantener la ventaja competitiva.
- 3. Colaboración y comunicación transparente:** Una experiencia positiva durante el proceso de tramitación de siniestros requiere una comunicación clara y directa con los clientes y corredores. Esto incluye gestionar expectativas, resolver conflictos y garantizar que todas las partes estén alineadas.
- 4. Aportar valor añadido:** Los departamentos de siniestros no solo resuelven problemas, sino que también pueden convertirse en socios estratégicos para los clientes.

CONCLUSIÓN

Departamentos de siniestros son un pilar estratégico en las compañías de seguros industriales en España. Su capacidad para gestionar siniestros de manera eficiente, anticipar riesgos y aprovechar las tecnologías emergentes no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también contribuye a la sostenibilidad y competitividad de las aseguradoras.

Además, fomentar su visibilidad interna es esencial para garantizar que su rol estratégico sea reconocido dentro de la organización.

En un mercado en constante evolución, invertir en talento, tecnología y procesos innovadores es clave para transformar los departamentos de siniestros en verdaderos diferenciadores competitivos.

Compartir datos, realizar formaciones y ofrecer lecciones aprendidas son maneras de crear valor antes, durante y después del siniestro.

EL IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN SINIESTROS

La transformación digital ha revolucionado la forma en que se gestionan los siniestros, incluyendo hacer que las operaciones sean más dinámicas y receptivas.

Un ejemplo de la creciente relevancia de la tecnología es el aumento del 38% en los siniestros por ciberataques en Europa en los últimos cinco años, según el "Global Insurance Market Index 2025" de Marsh. Este tipo de riesgo emergente requiere que las aseguradoras inviertan en herramientas avanzadas, como análisis de datos mejorados para identificar patrones, sistemas seguros para un procesamiento eficiente de siniestros y soluciones que mejoren las capacidades de evaluación y monitoreo de riesgos. Además, la formación especializada proporciona a los profesionales de siniestros las habilidades necesarias para adaptarse a estas herramientas, garantizando tiempos de respuesta más rápidos, mayor precisión y una mejor calidad de servicio frente a escenarios de siniestros cada vez más complejos.