mediadores
Colegio Castilla-La Mancha

MESA DE DEBATE · CONGRESO NACIONAL 2026

De la promesa de pago a la promesa de soluciones

Reparación o indemnización en los siniestros de hogar: qué compra realmente el cliente y si el modelo es sostenible

Coordinación y moderación: D. José Enrique García Mérida
Presidente del Colegio de Mediadores de Seguros de Castilla-La Mancha
Santander, 2026

De la promesa de pago a la promesa de soluciones
Reparación o indemnización en los siniestros de hogar.

Contenido de la mesa de debate celebrada en el Congreso Nacional 2026 de Santander, coordinada y moderada por D. José Enrique García Mérida, Presidente del Colegio de Mediadores de Seguros de Castilla-La Mancha, con la participación de representantes de cuatro grandes compañías aseguradoras.

Nota sobre el texto. Este documento se ha elaborado a partir de la transcripción de la grabación del debate. Se ha ordenado por temas y se ha redactado para facilitar su lectura, sin añadir contenidos ajenos a lo dicho en la mesa. Las intervenciones de los ponentes se recogen sin atribución nominal. Se han omitido los pasajes que no se podían entender con claridad en la grabación.

Edita: Colegio de Mediadores de Seguros de Castilla-La Mancha.

Índice

— **Presentación** **4**

1 El planteamiento: ¿qué compra el cliente? 5

2 Reparar o indemnizar: la posición de las compañías 7

3 Satisfacción, fidelización y redes de calidad 10

4 Un caso real: el latiguillo roto y la libertad de elegir 12

5 Flexibilidad sin perder eficiencia 16

6 El reparador, un bien escaso 18

7 Talento y oficios: el cuello de botella humano 21

8 Más servicio, ¿más precio? Expectativas, coste y sostenibilidad 24

9 Inteligencia artificial y el valor de las personas 27

10 El papel del mediador cuando el siniestro se complica 29

11 Mirando al futuro: los grandes retos de los siniestros 32

— **Cierre de la mesa** **34**

PRESENTACIÓN

Una mesa para mirar el siniestro desde el cliente

Congreso Nacional 2026 · Santander

En el Congreso Nacional 2026, celebrado en Santander, una de las mesas de debate se dedicó a una pregunta que afecta de lleno al día a día de la mediación: cuando un cliente sufre un siniestro en su hogar, ¿qué espera realmente de su seguro, que le paguen o que le resuelvan el problema?

El debate fue coordinado y moderado por **D. José Enrique García Mérida, Presidente del Colegio de Mediadores de Seguros de Castilla-La Mancha**, y contó con la participación de representantes de cuatro grandes compañías aseguradoras. El moderador planteó desde el inicio un formato que no fuera «un debate al uso»: preguntas dirigidas a cada ponente, otras intercaladas para todos y una invitación expresa a que los participantes interactuaran entre ellos.

En las páginas siguientes se recoge lo que se dijo en la mesa, ordenado por los grandes temas que se trataron: el modelo de reparación frente al de indemnización, la libertad de elección del cliente, la escasez de reparadores, el coste y la sostenibilidad, la inteligencia artificial y el papel del mediador.

> *«Hace treinta y tantos años, un seguro era una promesa de pago. Hoy es una promesa de solución, o de soluciones.»*

CAPÍTULO 1

El planteamiento: ¿qué compra el cliente?

Introducción del moderador

D. JOSÉ ENRIQUE GARCÍA MÉRIDA, MODERADOR

El moderador abrió la sesión explicando la dinámica: no se trataba de un debate al uso; habría preguntas dirigidas a ponentes concretos y otras intercaladas para todos, y pidió a los participantes que interactuaran entre ellos. Para ello había preparado un guion con varios bloques de preguntas, con la esperanza de que diera tiempo a abordarlos todos.

Para situar el debate recurrió a su propia experiencia. Recordó que empezó en el seguro el 5 de septiembre de 1989 («ya ha llovido») y que, hace treinta y tantos años, un seguro era una promesa de pago. Hoy, señaló, es una promesa de solución, o de soluciones.

De ahí nace la pregunta que da título a la mesa: si esta promesa, más amplia y exigente, es sostenible para las aseguradoras y, sobre todo, si este modelo es el que realmente necesita el cliente.

El moderador insistió en que no se trataba solo de discutir la reparación frente al cheque. La cuestión de fondo es qué compra en realidad el cliente. Dicho de forma resumida:

> *«¿Te pago lo que ha ocurrido, o me hago cargo de lo que ha ocurrido?»*

Con ese punto de partida lanzó la primera pregunta, de carácter general, a todos los ponentes: si tuvieran que apostar hoy por uno de los dos modelos predominantes en el seguro del futuro, ¿cuál elegirían, prestación o indemnización? ¿Y son incompatibles entre sí?

IDEAS CLAVE

- El seguro ha evolucionado de ser una promesa de pago a ser una promesa de soluciones.
- La pregunta de fondo no es «cheque o reparación», sino qué compra realmente el cliente.
- Se plantea si esta promesa, más amplia y exigente, es sostenible para las compañías y si es lo que el cliente necesita.

CAPÍTULO 2

Reparar o indemnizar: la posición de las compañías

Primera ronda de intervenciones

Del modelo indemnizatorio a la solución

La primera ponente recordó que tradicionalmente el seguro estaba para dar respuesta al asegurado a través de una indemnización. A lo largo de los años ese modelo ha ido evolucionando y ha cambiado la lógica de funcionamiento:

> *«El asegurado no quiere tener que coordinar gremios, no quiere encontrar o buscar a un proveedor. Por tanto, lo que nos pide es una solución.»*

Aun así, advirtió que la gran pregunta es qué espera el cliente, porque no todos los clientes son iguales.

«Depende»: ver qué quiere el cliente

El segundo ponente explicó que en los últimos años, en los riesgos patrimoniales que todos conocen, las compañías han ido hacia un modelo de reparación, fundamentalmente porque el cliente lo estaba demandando y las aseguradoras han intentado responder. Añadió que también la mediación les pide mucho el modelo de reparación.

A su juicio, de lo que se trata es de ver qué quiere el cliente y, en función de eso, actuar de una manera o de otra: tener un modelo en función de lo que el cliente quiera.

Una apuesta por la reparación

El tercer ponente afirmó que su compañía apuesta más por un modelo de reparación, con el que entienden que mejoran la satisfacción de los clientes y prestan también un mejor servicio a la mediación, realizando la reparación en casa de los clientes. La compañía asume la coordinación de los gremios y vela por que la calidad de la reparación sea la adecuada.

Sobre el rol del mediador en el siniestro, explicó que a lo que aspiran es a que, en la inmensa mayoría de los siniestros, el mediador no tenga que intervenir, porque la compañía sea capaz de realizar esa reparación y esa gestión. Para ello cuentan con una red de reparación con una cobertura geográfica muy amplia.

Del coste medio a la prestación de servicio

El cuarto ponente comenzó agradeciendo al Colegio y al Congreso la invitación y quiso poner «una nota diferente». Coincidió con sus colegas en que existe una evolución de lo que es una prestación, un siniestro, al servicio, y en que el objetivo es prestar el mejor servicio.

Subrayó que esto supone una evolución: dejar de pensar en el coste medio como la variable que dirige, o que ha dirigido, los equipos de siniestros en los últimos años, para pensar en completar una prestación de servicio completa. Para dar contexto recordó que cada vez hay más lluvias, cada vez son más severas y cada vez hay más eventos.

Un dato para situar el debate

53 %

de los siniestros de hogar se resuelven mediante reparación en una situación de siniestralidad normal (dato aportado por el moderador)

El moderador aportó este dato para mostrar que el modelo de reparación es algo que ya está implantado como tal.

IDEAS CLAVE

- El cliente no quiere coordinar gremios ni buscar proveedores: pide una solución. Pero no todos los clientes son iguales.
- Las compañías han evolucionado hacia la reparación porque el cliente, y también la mediación, lo demandan.
- La gestión de siniestros deja de dirigirse solo por el coste medio para centrarse en la prestación de servicio.
- Más de la mitad de los siniestros de hogar ya se resuelven reparando.

CAPÍTULO 3

Satisfacción, fidelización y redes de calidad

¿En qué siniestros es mejor reparar?

PREGUNTA DEL MODERADOR

¿Hay siniestros en los que tenéis claro que la prestación será mejor para el cliente que la indemnización? Es decir, ¿en algunos la solución sería la prestación y en otros la indemnización?

RESPUESTA DE LOS PONENTES

La respuesta empezó por un «depende del siniestro». En el hogar se producen distintos tipos de siniestro y no todos son objeto de reparación. Sin embargo, la respuesta fue clara sobre lo que observan cuando optan por reparar:

> *«Es verdad que la reparación es el siniestro en el que detectamos un mayor nivel de satisfacción por parte del asegurado y, además, incrementa su nivel de fidelización.»*

En sus palabras, se ha salido del «modelo cheque» para entrar en una prestación de servicio volcada en el cliente, y el cliente lo valora más.

La condición: invertir en las redes

Eso sí, optar por la reparación obliga a la compañía a invertir tiempo en la gestión de sus redes. La reparación tiene que ser correcta y de calidad; si

no, no sirve absolutamente de nada, porque genera el efecto contrario en el asegurado. Por eso son necesarios:

- redes cualificadas,
- redes correctamente dimensionadas, y
- un nivel de calidad muy elevado, que supone un mayor nivel de esfuerzo por parte de la compañía.

Ese esfuerzo es totalmente necesario e imprescindible para lograr la fidelización y la alta satisfacción de los clientes. «Creemos que es un modelo de éxito», concluyó, «pero, insisto, seguimos manteniendo que el cliente tiene la capacidad de decisión».

IDEAS CLAVE

- No todos los siniestros de hogar son reparables, pero cuando se repara aumentan la satisfacción y la fidelización.
- Una reparación mal hecha produce el efecto contrario: la calidad de la red es la condición del modelo.
- El cliente conserva su capacidad de decisión.

CAPÍTULO 4

Un caso real: el latiguillo roto y la libertad de elegir

El caso práctico planteado por el moderador

EL CASO

El moderador planteó un ejemplo real, de los que más de un mediador habrá vivido. Una familia se va de vacaciones y, mientras está fuera, se rompe el latiguillo de un termo. Cuando vuelve, se encuentra la casa inundada. Hay dos opciones:

- **Opción A:** se valora el daño y se indemniza.
- **Opción B:** la compañía se encarga de enviar a los reparadores, coordinar los gremios y los tiempos, y dejar la casa como estaba.

Y preguntó a los ponentes que se pusieran en el lugar de ese cliente: ¿qué preferirían, que les liquiden el daño y les paguen en un tiempo relativamente corto, o que les dejen la casa como estaba?

RESPUESTA DE LOS PONENTES

Uno de los ponentes señaló que Cantabria representa muy bien este ejemplo. Es una zona de segundas viviendas, donde hay temporadas en que los propietarios o quienes las alquilan no acuden, y cuando lo hacen descubren que el latiguillo ha reventado: un caso real de su día a día. En esos casos, la solución más fácil para el asegurado suele ser la reparación.

Ahí entra en juego la ecuación complicada de encontrar un reparador para cada gremio y coordinarlos. Y subrayó, dirigiéndose a los mediadores, que la coordinación con el mediador es fundamental, porque el con-

tacto y la cercanía con el asegurado los tienen ellos. La solución que tiene que dar la compañía es diversa, más aún en una región donde no abundan los reparadores, y su compañía, afirmó, es muy abierta a encontrar soluciones.

¿Hasta dónde llega el derecho del cliente a elegir?

PREGUNTA DEL MODERADOR

El moderador recordó que, cuando las compañías eligen el modelo de reparación, asumen una responsabilidad extra, también sobre la garantía de la reparación. Y preguntó: ¿hasta dónde debe llegar la compañía en la prestación del servicio y hasta dónde llega el derecho del cliente a elegir cómo se resuelve su siniestro?

RESPUESTA DE LOS PONENTES

Un ponente explicó que respetan lo que el cliente prefiera; si prefiere que se le indemnice, se envía al perito. Pero ofrecen su red de reparadores porque, como se había comentado en la mesa, las compañías tienen que invertir en tener una red y en la gestión de esa red, y eso les da la garantía de la calidad de la reparación. Por eso apuestan por ella. Añadió que también hay siniestros mixtos, en los que una parte se repara y otra se indemniza.

Preguntado por el moderador si estaba de acuerdo, otro ponente coincidió en que es un buen ejemplo y en que «aquí hay bastante debate». Su compañía suele enviar reparadores, con una red bastante capilar, aunque señaló como reto de futuro si las compañías serán capaces de mantener e incrementar sus redes de reparadores. Si el cliente prefiere que le paguen, no hay problema: se envía al perito. Y cuando va el perito, intentan llegar siempre a un acuerdo:

> *«Al final, siempre es mejor un mal acuerdo que un buen pleito.»*

Lo que intentan, concluyó, es resolver por la mejor vía posible, también en función del cliente.

¿La indemnización es el pasado?

El moderador lanzó una provocación: ¿se puede decir que la indemnización es el pasado y la prestación el futuro?

Un ponente lo matizó. Lo que se puede afirmar es que el cliente tiene altas expectativas sobre la gestión de su siniestro y cada vez demanda una mayor implicación de la compañía, algo ligado a la reparación. Pero eso no quiere decir que se elimine la opción de la indemnización. Su compañía apuesta claramente por la reparación porque tiene al cliente en el centro y busca un alto nivel cualitativo en la resolución del siniestro, pero eso no cierra las puertas a que el cliente pida una indemnización y se le pague.

El moderador añadió una reflexión sobre la personalización: no tiene por qué haber el mismo modelo para todos los clientes, sino que depende de la casuística, del tipo de siniestro y del tipo de cliente. Si tanto se habla de personalización, planteó, ¿no debería empezar la gestión del siniestro preguntando al cliente si quiere que se le indemnice o que se le resuelva el problema?

Un ponente respondió que podría abordarse así, aunque también se puede plantear al cliente, de entrada, una solución de reparación, enviando un profesional a su domicilio, y pasar a la indemnización en la medida en que el cliente no quiera esa opción.

IDEAS CLAVE

- En siniestros como el del latiguillo en una segunda vivienda, la reparación suele ser la solución más fácil para el cliente.
- La coordinación con el mediador es fundamental: él tiene el contacto y la cercanía con el asegurado.
- Se respeta la elección del cliente: si prefiere cobrar, se envía al perito y se busca el acuerdo.
- Existen soluciones mixtas: parte reparación y parte indemnización.
- La indemnización no desaparece; se plantea personalizar la solución según el cliente y el siniestro.

CAPÍTULO 5

Flexibilidad sin perder eficiencia

El control del proceso

PREGUNTA DEL MODERADOR

¿Se puede dar esa libertad al cliente sin perder eficiencia por parte de la compañía? Porque, obviamente, lo que las compañías quieren es controlar el proceso.

RESPUESTA DE LOS PONENTES

Un ponente explicó que hoy las compañías tienen herramientas para bascular entre un modelo y otro, independientemente del proceso que tengan montado. Siempre hay una puerta de entrada, que intentan hacer lo más sencilla posible, y desde ella existe la posibilidad de ir ofreciendo alternativas.

Como ejemplo citó el momento que estaban viviendo: un volumen intenso de nuevas declaraciones por los episodios de Cataluña y Extremadura de ese fin de semana, ante el que estaban dando varias alternativas sin perder la eficiencia. «Somos conscientes de que determinados episodios pueden afectar a la eficiencia, pero contamos con ello».

Otro ponente se mostró totalmente de acuerdo y añadió que una de las funciones de las compañías es gestionar de tal manera que el seguro sea sostenible. Pero también hay que ser flexibles: hay ocasiones en que, puntualmente, se necesita un mayor nivel de indemnizaciones, lo que supone un incremento de coste.

La dimensión del reto

El moderador aportó a continuación algunos datos del seguro de hogar:

8,4 M
de siniestros gestionados por el seguro de hogar en 2024: aproximadamente uno cada tres segundos

21,6 M
de viviendas aseguradas, casi el 80 % del total, según la Memoria Social de UNESPA de 2024

Con estas cifras planteó el siguiente bloque: tal y como está el mercado laboral, cuando cuesta encontrar profesionales, ¿cómo gestionan las compañías esta problemática?

IDEAS CLAVE

- Las compañías disponen de herramientas para bascular entre reparar e indemnizar.
- La puerta de entrada del siniestro debe ser lo más sencilla posible para el cliente.
- La sostenibilidad del seguro exige gestión, pero también flexibilidad, aunque suponga más coste.

CAPÍTULO 6

El reparador, un bien escaso

Redes de reparadores: diagnóstico y respuestas

Por qué faltan reparadores

Un ponente identificó el reto que estaba encima de la mesa: disponer de un volumen de reparadores adecuado. Señaló varios factores que han influido en la situación actual:

- **Envejecimiento de las redes de reparadores** y falta de relevo generacional.
- **Aumento de la población** en España y, con ella, de la demanda de reparadores.
- **La climatología** de los últimos cuatro o cinco años, con episodios muy extremos, de muchísima intensidad y muy concentrados en el tiempo, que han generado picos de trabajo que han puesto en jaque a las redes de reparadores.

Qué están haciendo las compañías

- Monitorización y control exhaustivo de la dimensión que necesita la red en cada zona del mapa, para poder dotarla adecuadamente.
- Líneas de captación activa de profesionales, tanto en escuelas como en formación profesional.
- Colaboración en la formación de nuevas personas para integrarlas en el mercado laboral de la reparación (se citó la labor de la Fundación Mapfre).

- Apoyo a los reparadores, no solo emocional sino tecnológico, para que no tengan una carga administrativa que les haga perder tiempo: «lo que queremos es que estén reparando».

«Seguimiento, refuerzo y fidelización son nuestro sello en la reparación y en el trato al cliente», concluyó.

«Ahora el reparador nos elige a nosotros»

Otro ponente invitó al sector a reflexionar sobre si quiere seguir avanzando por este modelo e intervenir más para conseguir más y mejor red, porque los fenómenos climatológicos y la frecuencia no dejan de incrementarse y el reparador se ha convertido en un bien escaso.

> *«Hace unos años elegíamos nosotros a los reparadores; ahora el reparador nos elige a nosotros.»*

Planteó incluso un paso más: que el cliente pueda elegir entre varios reparadores («oiga, yo tengo estos tres reparadores, elija usted»), haciéndole transparentes sus características. Y una segunda reflexión: si el sector se va a implicar más vía formación y atracción de talento, e incluso si el de los reparadores se va a considerar una parte más del sector asegurador. A su juicio, es una reflexión que ahora mismo está latente en todas las compañías y en el sector, «porque algo tenemos que hacer».

Un contexto que ha cambiado

Un tercer ponente prefirió no hablar de «tormenta perfecta», pero sí de un reto por delante bastante relevante para las compañías. Recordó que antes de 2023 los eventos eran mucho más puntuales y estaban más separados en el tiempo, y citó la DANA de Valencia, el apagón, las borrascas de principios de año y lo ocurrido ese mismo fin de semana en Cataluña. Aun así, opinó que, como sector, están preparados.

Un reto y una oportunidad

El moderador aportó un dato de UNESPA: los reparadores del sector han recibido pagos por valor de 2.400 millones de euros, y han dado empleo a miles y miles de personas.

> *«Es un reto y es una oportunidad. Tenemos un segmento donde sabemos que hay empleabilidad y hay necesidad.»*

Por eso, señaló, hay que enfocarlo como un reto, pero también como una oportunidad de crecimiento en la que todos deben poner el foco.

IDEAS CLAVE

- Envejecimiento, falta de relevo, más población y eventos climáticos extremos tensionan las redes.
- Las compañías dimensionan sus redes por zonas, captan profesionales, apoyan la formación y descargan a los reparadores de trabajo administrativo.
- El reparador se ha convertido en un bien escaso: ahora es él quien elige compañía.
- La reparación es un segmento con empleabilidad y necesidad: un reto y una oportunidad.

CAPÍTULO 7

Talento y oficios: el cuello de botella humano

Tecnología y personas

REFLEXIÓN DEL MODERADOR

El moderador planteó cómo atraer ese talento, cuando no se puede competir con la construcción. Reivindicó los oficios como salida profesional para los jóvenes: un fontanero, un carpintero, «tiene la vida resuelta». Hacer formación profesional y aprender un oficio, dijo, es una buena idea para los chavales.

Enlazó con lo que había comentado el ponente anterior sobre inteligencia artificial: hoy se puede abrir un siniestro en 30 segundos, analizar fotos con IA e informar al cliente en tiempo real, pero al final, quien ejecuta la reparación es una persona.

> *«Podría llegar un momento en que el cuello de botella en seguros no sea tecnológico, sino obviamente humano.»*

RESPUESTA DE LOS PONENTES

Un ponente explicó que casi todas las compañías son capaces, a través de la tecnología, de saber qué siniestro, qué servicio o qué reparación se ha salido de la cadena de producción, y de detectar de forma temprana aquel en el que el reparador no ha ido cuando le correspondía. Así pueden gestionar de forma proactiva las expectativas, también las del media-

dor, que es quien tiene muchas veces el contacto con el asegurado: «oye, mira, no voy a ir mañana, voy a ir pasado».

> *«Esto no soluciona el problema, pero te pone un parche muy cómodo.»*

Reconoció que el cuello de botella está y que es algo que hay que resolver, y que lo de la escuela de oficios es fundamental. Contó que, a través de la fundación de su compañía, colaboran en un proyecto para formar a chavales jóvenes, y que es «dificilísimo», porque luego la trayectoria profesional no acompaña a la formación de estos chavales. Está implicado personalmente en él.

Concluyó que, como sector, existe la obligación de atacar desde la raíz el problema de la atracción de talento, y defendió el atractivo del sector asegurador:

> *«La gente que empieza a trabajar en el sector seguro no se va. Porque aquí solucionamos problemas.»*

A veces uno se frustra porque no consigue solucionarlo todo, añadió, pero se soluciona la mayoría de los problemas y se ve a la gente satisfecha. El desafío sistémico es tener una red con capacidad suficiente para lo que el sector va a demandar, porque el sector crece cada año, algunos años a doble dígito.

IDEAS CLAVE

- La tecnología agiliza la apertura y el análisis del siniestro, pero la reparación la hace una persona.
- La tecnología permite detectar retrasos a tiempo y gestionar las expectativas de forma proactiva.
- La formación en oficios y la atracción de jóvenes son una obligación del sector.

CAPÍTULO 8

Más servicio, ¿más precio? Expectativas, coste y sostenibilidad

La sostenibilidad del modelo

PREGUNTA DEL MODERADOR

¿Se pueden ofrecer más servicios, más rapidez y más personalización sin que el precio termine aumentando?

RESPUESTA DE LOS PONENTES

Un ponente respondió que son dos caminos distintos que, de alguna manera, se influyen. Las compañías tienen el reto de dar el mejor servicio posible y con las mayores coberturas posibles. En su opinión, el mercado va hacia ahí, y los asegurados van a seguir pidiendo los servicios que se están añadiendo a la póliza de hogar.

Expectativa no es lo mismo que coste

El moderador preguntó si el mayor desafío para la sostenibilidad del seguro está en el coste del siniestro o en las mayores expectativas del cliente. La ponente definió la sostenibilidad como la suficiencia técnica de la prima para poder abordar la gestión de los siniestros, y defendió que unas mayores expectativas del cliente no tienen por qué implicar un incremento del coste siniestral.

Un cliente al que se atiende en plazo, al que se le informa de forma automática y al que se le envía el reparador adecuado tiene una alta satisfacción y ve cubiertas sus expectativas. Para la compañía, hacerlo bien a la primera supone un ahorro de coste operacional.

> *«Por tanto, ¿mayor expectativa, mayor coste? No, si la gestión es correcta.»*

Lo que sí está ligado a un incremento real de costes es el IPC, la inflación y los mayores niveles de cobertura dentro de las pólizas, que generan mayor exposición al riesgo.

La tecnología como palanca de eficiencia

Preguntado por si una buena experiencia de cliente es siempre más cara, otro ponente respondió que no tiene por qué. Recordó que en patrimoniales los ratios combinados han estado tensionados en los últimos años, que la construcción arrastra una inflación importante desde la guerra de Ucrania y que el control de los costes es clave. Para compensarlo y mantener igual o mejor servicio, un factor muy importante es la tecnología: ser cada vez más eficientes e invertir en recursos humanos de calidad, incluidos los reparadores, que son los que te hacen más eficiente.

Lo ilustró con un ejemplo: el cliente hace una llamada para dar de alta el siniestro y del resto se tiene que ocupar la compañía. Si el cliente tiene que volver a llamar, eso ya es una ineficiencia: alguien tiene que coger ese teléfono, atender ese email, contestar ese WhatsApp y poner en marcha otra vez toda la cadena. «Todo eso es tiempo y dinero». El objetivo es dar mejor servicio a un coste contenido, para invertir en aquello que aporta valor.

≈ 70 %

de los siniestros de hogar ya se abren con inteligencia artificial en la compañía de uno de los ponentes

Reconoció que es un gran reto en el que están inmersos casi todos y que cuesta adaptarse. Es complicado para los equipos, pero funciona bien; lo importante es hacer bien las instrucciones.

IDEAS CLAVE

- Servicio y precio van por caminos distintos, aunque se influyen.
- Hacerlo bien a la primera ahorra costes: más expectativa no es más coste si la gestión es correcta.
- Lo que eleva el coste es la inflación y la ampliación de coberturas.
- Cada llamada repetida del cliente es una ineficiencia; la IA ya abre buena parte de los siniestros de hogar.

CAPÍTULO 9

Inteligencia artificial y el valor de las personas

Tercer bloque: el futuro

PLANTEAMIENTO DEL MODERADOR

Con el tiempo apretando, el moderador se saltó parte de su guion para entrar en el tercer bloque, dedicado a la tecnología y al futuro. Aportó datos de un estudio en el que participaron 30 entidades que representaban el 67 % del mercado de multirriesgo hogar:

57 %
de las entidades ya utilizaba inteligencia artificial en la gestión de siniestros

1 de 4
entidades estaba implantando algoritmos para la asignación de reparadores

50 %
analizaba las encuestas de satisfacción con inteligencia artificial

Su pregunta: ¿hasta dónde debe llegar la automatización de un siniestro y en qué momento debe intervenir una persona?

RESPUESTA DE LOS PONENTES

Un ponente afirmó que la inteligencia artificial es una realidad, está ahí, y es una capacidad: «iba a llamarlo herramienta, pero después de la última intervención me voy a quedar con capacidad, que es más apropiado». Y puso el foco en lo esencial:

> *«La inteligencia artificial no sustituye a un tramitador. Lo que hace es aligerar o hacer más liviana la carga administrativa para que pueda poner el foco en el cliente.»*

Las tareas más automatizables, las que no aportan, son donde tiene que estar la inteligencia artificial. Se trata de liberar tareas, no de sustituir al tramitador, para dejarle tiempo para gestionar al cliente.

IDEAS CLAVE

- Más de la mitad de las entidades ya aplican IA en la gestión de siniestros.
- La IA libera tareas administrativas; no sustituye al tramitador.
- El tiempo liberado debe dedicarse al cliente.

CAPÍTULO 10

El papel del mediador cuando el siniestro se complica

Compañía y mediador, un mismo equipo

PREGUNTA DEL MODERADOR

El moderador planteó una afirmación: si la tecnología resuelve el siniestro sencillo, el valor del mediador puede desplazarse hacia los siniestros complejos, de cuantía elevada o conflictivos. ¿Estaban de acuerdo?

RESPUESTA DE LOS PONENTES

Un ponente se mostró de acuerdo. Explicó que un porcentaje muy alto de los siniestros pasa desapercibido, afortunadamente; no interviene nadie y son los mejores. Pero hay un porcentaje que se complica, a menudo porque el cliente pide algo, por las expectativas que tiene, que al final no se puede cumplir o no en su totalidad. Ahí el mediador es importante como elemento de conexión entre lo que pide el cliente, lo que dice el contrato y la compañía, aunque sea, reconoció, de manera reactiva y no preventiva.

> *«Yo lo llamo la segunda oportunidad. El mediador nos da una segunda oportunidad para resolver el problema.»*

PREGUNTA DEL MODERADOR

¿Qué espera la compañía del mediador a la hora de tramitar siniestros? ¿Qué hacen a veces los mediadores que complica la gestión? Y al contra-

rio, ¿en qué tipo de siniestros agradecen especialmente tener un buen mediador al lado?

RESPUESTA DE LOS PONENTES

Otro ponente prefirió quedarse con lo positivo: «Una reparación mal hecha es una pérdida de confianza. Eso está claro». Y fue muy claro sobre el valor de la mediación para las compañías:

> *«Nosotros en la compañía somos superconscientes de que no tenemos una máquina de hacer billetes para pagar las nóminas de los empleados. La producción de la compañía viene de vosotros, de la confianza que tenéis en nosotros para colocar los riesgos.»*

Por eso, dijo, son conscientes de que la labor del mediador es fundamental. La gran mayoría de los siniestros funcionan bien, pero cuando una reparación no funciona, la compañía tiene que anticipar al mediador que ese siniestro va a ir mal o ya ha ido mal. Si no, será el mediador quien reciba la llamada del asegurado. Las compañías deben poner esa información a disposición del mediador de forma diaria y simple, para que pueda gestionar la expectativa del cliente.

Recordó que el contacto con el asegurado casi siempre está en el mediador. Los clientes llaman también a los centros de atención, pero la empatía y el cariño marcan la diferencia, porque es muy complicado captar un cliente y muy fácil perderlo. La compañía tiene que ayudar al mediador a que la retención sea lo más alta posible.

La última intervención de este bloque insistió en la misma idea: el mediador aporta siempre en la gestión de los siniestros, la profesionalización de la mediación juega un papel muy importante y, al final, mediación y compañía tienen que ser un equipo para dar al cliente el mejor servicio, la mejor reparación y la mejor solución a su siniestro. También se subrayó la

importancia de la información que las compañías deben dar a los mediadores.

IDEAS CLAVE

- La mayoría de los siniestros se resuelven sin incidencias; en los que se complican, el mediador es el nexo entre cliente, contrato y compañía.
- El mediador da a la compañía «una segunda oportunidad» para resolver el problema.
- La producción de las compañías nace de la confianza de los mediadores.
- Las compañías deben avisar al mediador, a diario y de forma sencilla, de los siniestros que van mal.
- Es muy complicado captar un cliente y muy fácil perderlo.

CAPÍTULO 11

Mirando al futuro: los grandes retos de los siniestros

Pregunta final

PREGUNTA DEL MODERADOR

Con el tiempo agotado («les quito cinco minutos del café, déjenme, por favor, porque es muy interesante la mesa»), el moderador pidió una última respuesta rápida a cada ponente: dentro de diez años, ¿dónde veis el mayor reto del departamento de siniestros?

Climatología… y prevención

Un ponente señaló que uno de los mayores retos será la climatología: la intensidad a la que va a someter al sector, la frecuencia y la complejidad de los siniestros, y las redes de reparadores. Pero también ve una oportunidad de futuro: trabajar en la prevención. El reto, como sector, y con el mediador también en un papel fundamental, es si serán capaces de pasar a la parte preventiva y de ofrecer a los clientes servicios que les ayuden. «Va a ser el reto de futuro, más allá de todo lo que hemos hablado».

Mantener la capilaridad de la red

Otro ponente destacó la dificultad de mantener la capilaridad de la red de reparadores. Aunque su compañía cuenta hoy con reparadores en toda España, reconoció que es muy difícil.

Gestionar la irregularidad y reparar mejor

Un tercer ponente situó el mayor reto en la gestión de la irregularidad que impone la climatología, aunque admitió que quizá estaba marcado por todo lo que estaba ocurriendo. Añadió que también están trabajando con tecnología en la reparación no invasiva y en formas novedosas de reparar dañando menos los domicilios. Y se sumó a la prevención como algo muy interesante, que puede ayudar a todos.

Del departamento que tramita al que protege

Por último, otro ponente apuntó que, de aquí a unos años, las áreas de siniestros pasarán, o ya están pasando, de ser una función que tramita siniestros a ser un área con capacidad de proteger a los asegurados. La clave será procesar toda la información, ingente, que generan las compañías y tomar medidas preventivas.

IDEAS CLAVE

- La climatología (intensidad, frecuencia y complejidad de los siniestros) será uno de los mayores retos.
- La prevención es la gran oportunidad de futuro, con el mediador como actor fundamental.
- Mantener redes de reparadores en todo el territorio es cada vez más difícil.
- Reparación no invasiva: reparar dañando menos el hogar del cliente.
- Siniestros: de tramitar a proteger, gracias a la información.

CIERRE

Cierre de la mesa

D. José Enrique García Mérida

Con el tiempo agotado, el moderador renunció a la reflexión de remate que tenía preparada y cerró la mesa con un agradecimiento a los ponentes:

> *«Daros las gracias, porque es un placer contar con los primeros espadas de cuatro grandes compañías.»*

mediadores

Colegio Castilla-La Mancha

Congreso Nacional 2026 · Santander