



CONSORCIO DE  
COMPENSACION

• DE SEGUROS •

MINISTERIO DE ECONOMÍA,  
INDUSTRIA Y COMPETITIVIDAD

**INFORME DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES SOBRE LAS  
ENCUESTAS REALIZADAS A PERITOS DE SEGUROS SOBRE  
PROBLEMAS DE ASEGURAMIENTO EN ZONAS AFECTADAS POR  
RIESGOS EXTRAORDINARIOS**

**1. Planteamiento y realización de las encuestas**

En el ámbito de su actividad en el seguro de riesgos extraordinarios, el CCS ha puesto en marcha una iniciativa consistente en recabar de los peritos de seguros que colaboran con la entidad determinada información acerca del aseguramiento de los bienes que han resultado afectados por algún riesgo extraordinario. A través de un sistema de encuestas, el CCS solicita de los peritos que se desplazan a las distintas zonas en las que se ha producido una siniestralidad impresiones sobre el nivel de aseguramiento en la zona y sobre las incidencias o insuficiencias que hubieran podido detectar en las coberturas al proceder al cálculo de la propuesta de indemnización.

El proceso de realización de las encuestas se ha iniciado con ocasión de las siniestralidades acaecidas a comienzos de 2015 y ha continuado durante el resto del ejercicio 2015 y el tiempo transcurrido de este año 2016.

En el transcurso de la gestión pericial de valoración de los daños en una siniestralidad relevante de riesgos extraordinarios el CCS envía un formulario breve y de fácil cumplimentación a través de la plataforma web mediante la que el CCS y los peritos se comunican. Las respuestas se analizan y se sistematizan, de forma coordinada, por el Delegado territorial del CCS en la zona afectada y por la Dirección de Operaciones.

Finalmente, la Dirección de Operaciones elabora un informe en el que se resumen los aspectos más relevantes expuestos por los peritos en sus respuestas a las encuestas y se extraen conclusiones sobre las condiciones de aseguramiento y acerca de eventuales aspectos susceptibles de mejora, en la idea de difundir esa información resumida y las conclusiones entre las asociaciones más representativas de las entidades aseguradoras, mediadores de seguros, peritos de seguro y gerentes de riesgo, principalmente, y de facilitar la adopción, en su caso, de medidas que pudieran contribuir a mejorar el aseguramiento en las zonas afectadas.



Es en ese ánimo y en tal contexto en el que se emite este primer informe de la Dirección de Operaciones que corresponde a las principales siniestralidades acaecidas durante 2015 y el primer semestre de 2016.

Al mismo tiempo, esta Dirección ha puesto en marcha el proceso de realización de encuestas a los peritos que se encuentran colaborando con el CCS en la valoración de los daños producidos por las inundaciones registradas en Cataluña y en Andalucía en septiembre y, sobre todo, octubre de 2016.

## **2. Siniestralidades que han dado lugar a la realización de encuestas a los peritos de seguros.**

Por lo que se refiere a las siniestralidades más relevantes del ejercicio 2015 se realizaron **191 encuestas** a peritos desplazados por el CCS a las zonas afectadas. Las siniestralidades seleccionadas para la realización de las encuestas – todas ellas de inundación- son las siguientes.

Fecha	Zonas más afectadas	Nº de siniestros	Importe (en millones de €)
Enero 2015	Burgos: Miranda de Ebro, Villarcayo, Medina de Pomar, Frías, Valle de Tobalina, Trespaderne y Valle de Mena	1.341	9,0
Enero 2015	Vizcaya: Zalla, Gueñes, Balmaseda, Galdakao, Alonsotegui	1.140	5,9
Enero 2015	Cantabria: Ampuero, Torrelavega, Ramales de la Victoria, Santa María de Cayón, Piélagos, Castro Urdiales y Camargo	1.522	.18
Enero-febrero 2015	Navarra: Tudela, principalmente, Peralta, Buñuel, Pamplona, Estella, San Adrián, Lodosa, Funes, Valtierra y Alsasua	1.109	8,5
Febrero-marzo 2015	Zaragoza: Zaragoza capital, Alfajarín, Pastriz, Boquiñeni, Villafranca de Ebro, Nuez de Ebro y Novillas	2.799	26,6
Marzo 2015	Castellón (Castellón de la Plana y Grao, Villarreal, Benicasim, Burriana, Almazara, Alcora y Borriol) y Valencia (Alzira, Carcaixent, Sagunto, La Poble de Vallbona)	2.488	6,0
Junio 2015	Madrid: Madrid capital y alrededores, Navalcarnero, San Sebastián de los Reyes, Alcobendas, Móstoles, Torrejón de Ardoz y Paracuellos del Jarama.	2.836	11,3
Septiembre 2015	Almería (Adra, El Ejido, Vera, Mojácar y Garrucha) y, en menor medida, Granada (Albuñol y Cúllar Vega) y Málaga (Málaga capital, Torremolinos y Alhaurín de la Torre)	2.094	6,9
Octubre 2015	Las Palmas: Teide, Las Palmas de Gran Canaria y Santa María de la Guía de Gran Canaria	1.108	7,1



La siniestralidad correspondiente al **primer semestre de 2016** ha sido de muy inferior intensidad, realizándose **56 encuestas** a peritos que han correspondido a los tres siguientes acontecimientos, el primero de ellos de terremoto y los dos siguientes de inundación:

Fecha	Zonas más afectadas	Nº de siniestros	Importe
Enero 2016	Melilla (terremoto)	3.745	7,8
Febrero 2016	Pontevedra: Redondela, Pontearreas, Vigo, Mos y Arbo; Ourense: O Barco de Valdeorras	693	2,7
Marzo 2016	A Coruña: Sada y Carballo, principalmente; Oleiros, Bergondo y Cambre	863	3,8

### **3. Tipología de los daños sobre los que se han realizado las encuestas**

Las siniestralidades han afectado muy principalmente a viviendas y comunidades de propietarios. En general, en torno al 60% a 75%, según zonas, de los siniestros han afectado a este tipo de riesgos. De ahí que la mayor parte de las incidencias expuestas por los peritos en sus respuestas estén centradas en este tipo de riesgo, como podrá comprobarse en los siguientes apartados. Destaca la singularidad de la inundación de Zaragoza de febrero de 2015 por una abrumadora afección de trasteros de edificios de urbanizaciones de la capital.

La afección de comercios ha sido menor y se ha centrado, en general, en pequeños establecimientos. No obstante, han tenido mayor protagonismo en las inundaciones de Las Palmas y en las de Almería, con afección de invernaderos, zonas en las que los comercios afectados han supuesto en torno al 20% de los siniestros acaecidos.

En general, han sido pocos los automóviles afectados, excepto en las siniestralidades de Madrid en junio de 2015 y de Las Palmas en octubre de 2015, en las que el peso de los siniestros de automóviles inundados fue del entorno del 20% a 25% del total.

La industria, en general, no ha sido afectada especialmente en estas siniestralidades. Ni siquiera en las inundaciones de Bizkaia de finales de enero de 2015 ni en las de Valencia de marzo de 2015 ha habido un número relevante de industrias afectadas, a diferencia de lo que es habitual en las inundaciones que se suelen producir en ambas provincias. Las escasas empresas inundadas han tenido un nivel de afección poco relevante.



#### **4. Problemas detectados en viviendas y comunidades de propietarios**

##### **4.1. Deficiencias en las coberturas de estancias o anexos no destinados específicamente a vivienda.**

- Con carácter general, las pólizas de seguro contratadas responden a la fórmula estándar de los multirriesgos de hogar, y no prevén por ello las circunstancias especiales del riesgo que se asegura ni al delimitarlo y describirlo, ni al establecer las cuantías de los capitales asegurados. En consecuencia, surgen dudas a la hora de liquidar el siniestro acerca de si las dependencias se encuentran o no incluidas en la póliza, dudas que no se resuelven analizando el valor de las preexistencias y comparando dicho valor con los capitales efectivamente asegurados, ya que se muestran habitualmente insuficientes en este tipo de casos.
- De forma específica, las situaciones detectadas han sido las siguientes:
  - en zonas como Navarra y el País Vasco se han identificado frecuentes infraseguros en el capital de contenido por la existencia de “txocos” o dependencias similares que muchas veces hasta duplican el valor de la preexistencia del mobiliario de cocina y comedor.
  - igual problema de definición e insuficiencia de capital se detecta en el contenido relativo a bienes de terceros y bienes de uso profesional. Así ocurre en viviendas en entornos rurales en las que, además de los enseres habituales de las viviendas, existen herramientas y pequeña maquinaria agrícola. En ámbitos urbanos, el problema se centra en bienes de uso profesional en los casos en los que el despacho o la consulta o similar se encuentra situado en una o varias estancias de la vivienda.
  - no es infrecuente que los trasteros de una vivienda se encuentren localizados en un inmueble distinto a aquél en que se sitúa la vivienda, sin que dicha circunstancia conste en la póliza de seguro, por lo que se generan dudas fundadas acerca del aseguramiento de dichos trasteros.

##### **4.2. Deficiencias derivadas del vínculo entre aseguramiento del inmueble y concesión de préstamo hipotecario.**

Son frecuentes las pólizas que tienen su origen en la concesión de un préstamo hipotecario. Si bien esta circunstancia tiene un efecto positivo en el nivel de aseguramiento que se ha podido apreciar en el conjunto de las siniestralidades gestionadas por el CCS durante el período considerado, tiene su contrapartida en el hecho de que es muy frecuente que los capitales asegurados se vinculen al importe de la hipoteca, olvidando la realidad del riesgo que debiera asegurarse. Ello se traduce en que:

- se detectan situaciones tanto de sobreseguro como de infraseguro.



- prevalece el aseguramiento del continente, con tendencia a infrasegurar el contenido.

#### **4.3. Deficiencias derivadas de la inexistencia de pólizas de seguro de Comunidad de propietarios.**

Existen zonas en las que no hay tradición de aseguramiento a través de las comunidades de propietarios de las viviendas, siendo éstas aseguradas por cada propietario mediante pólizas privativas.

En zonas con elevado nivel de aseguramiento, como el País Vasco, el aseguramiento de todas las viviendas de un inmueble es una realidad la mayor parte de las ocasiones, no produciéndose insuficiencias de capitales asegurados para atender los siniestros de riesgos extraordinarios.

Sin embargo, en zonas con nivel de aseguramiento menor, como se ha detectado en las inundaciones de Burgos, la falta de aseguramiento privativo de algunas viviendas de un inmueble ha generado insuficiencias de capital asegurado para atender los importes completos de los daños por la inundación en los elementos comunes de la edificación.

#### **4.4. Problemas producidos por coberturas restringidas**

Existen en el mercado de seguros pólizas de hogar de precio muy asequible que restringen o limitan la cobertura del contenido de la vivienda a través de la inclusión de una relación de los enseres que, en concreto, quedan incluidos como asegurados en el capítulo del contenido. Por una parte, la relación no incorpora algunos de los enseres que son susceptibles normalmente de formar parte de un contenido estándar; por otra parte, se establecen límites de indemnización para los casos de siniestros parciales que afecten al contenido.

Estas limitaciones generan insatisfacción en el asegurado a la hora de la peritación y de la liquidación de los siniestros por el CCS, argumentando con frecuencia los asegurados a los peritos que no son plenamente conscientes de las limitaciones en el momento en que contratan la póliza de seguro.

#### **4.5. Otras insuficiencias detectadas**

- La cobertura de inhabilitación de la vivienda y, sobre todo, de gastos por desalojo de la misma no se encuentra suficiente extendida, lo que genera problemas en casos de inundación y terremoto.





- Los niveles de aseguramiento de las segundas viviendas es mejorable en las zonas turísticas.
- Es frecuente detectar viviendas no aseguradas en entornos rurales.
- Se detectan frecuentes problemas en la descripción del riesgo y la fijación de su localización en las condiciones particulares de las pólizas, lo que dificulta la georreferenciación de los expedientes de siniestro correspondientes y la localización de algunos inmuebles por los peritos, y ello en un contexto difícil de gestión masiva y urgente de siniestros.
- Finalmente, se aprecia con frecuencia falta de seguimiento y actualización de la póliza de seguro después de su contratación: los capitales no están actualizados y el asegurado manifiesta al perito que desconoce el importe actualizado y la forma en que puede obtener la información; no constan cambios en la dirección del riesgo dañado; o constan en la póliza cláusulas hipotecarias sin estar ya vigente la hipoteca.

#### **5. Problemas detectados en comercios**

Las insuficiencias identificadas en el aseguramiento de comercios –que no pueden considerarse generalizadas- son las siguientes:

- Ausencia desde el inicio o falta de renovación, según los casos, de la cobertura de paralización de la actividad o pérdida de beneficios, de forma que en el momento de producirse la inundación o el terremoto no existía derecho a la indemnización por ese concepto. Esta insuficiencia se ha detectado en algunos pequeños y medianos comercios, y se atribuye a los efectos de la crisis económica, en especial en los casos de falta de renovación de este tipo de cobertura.
- Carencias en las coberturas de las existencias, fundamentalmente infraseguros de importancia en dicho concepto.
- En general, puede afirmarse que el nivel de aseguramiento de comercios es aceptable. No obstante, en zonas en las que existe tradición de riesgos extraordinarios y cultura de aseguramiento se han detectado posibilidades de completar y mejorar la cobertura de los comercios. Así ocurre, por ejemplo, en aquellas poblaciones de Castellón distintas a la capital y a Grao de Castellón; o en Carcaixent, Burjassot, Godella, Moncada, Museros y Sagunto en la provincia de Valencia; o en localidades importantes de Cantabria y de Madrid en las que no se asegura en todos los casos la paralización del establecimiento comercial.
- En algunos casos se han apreciado niveles de aseguramiento muy dispares en un mismo tipo de negocio. Así, en los invernaderos de las costas de Almería y Granada:




los invernaderos de amplia superficie, instalaciones modernas y pertenecientes a sociedades o a agricultores más profesionalizados tienen un nivel alto de aseguramiento; estos invernaderos conviven con otros de menor dimensión, con instalaciones menos renovadas y con una explotación menos profesionalizada, que carecen de un nivel de aseguramiento adecuado.

## **6. Problemas detectados en automóviles**

En todas las zonas inundadas –no se han producido siniestros de automóviles por terremoto en Melilla- se han identificado vehículos que carecían de cobertura de daños propios y que, por tanto, no eran susceptibles de indemnización por riesgos extraordinarios. Una vez que ha entrado en vigor desde el 1 de julio de 2016 la extensión de la cobertura de riesgos extraordinarios para los vehículos a motor asegurados solamente por póliza de seguro de responsabilidad civil de automóviles, este problema desaparecerá progresivamente hasta su total eliminación el 1 de julio de 2017.

Al margen de lo anterior, los dos problemas frecuentemente identificados son los siguientes:

- 
- Falta de cobertura de los accesorios, esto es, elementos extras respecto al equipamiento de serie del vehículo incorporados al mismo pero no declarados en la póliza de seguro, tales como faros xenon, GPS o llantas especiales.
  - Escasa implantación de la garantía de sustitución de vehículo. En los casos en los que se tuviera que activar esta cobertura en el contexto de una siniestralidad de riesgos extraordinarios, el CCS indemnizaría el importe en el que el asegurado hubiera incurrido para sustituir temporalmente su vehículo dañado por otro vehículo de características análogas al dañado, con las limitaciones temporales correspondientes (momento a partir del cual se fija en póliza la activación de la garantía y momento en el que cesa la misma). El CCS no es prestador del servicio de sustitución, por lo que indemnizaría por reembolso al asegurado o, si éste hubiese cedido al proveedor del vehículo de sustitución sus derechos, a dicho proveedor.

## **7. Insuficiencias en los recibos de prima y en su pago**

En todas las zonas afectadas por riesgos extraordinarios a lo largo de 2015 y en el primer semestre de 2016 se han identificado de forma relativamente habitual dos tipos de incidencias:

- Por una parte, ausencia de información acerca de si el importe del recibo incluye o no el recargo a favor del CCS para la cobertura de los riesgos extraordinarios o, en otros casos, dificultades por parte del perito o del propio CCS para verificar la suficiencia del recargo incluido en el recibo. Al margen de la tendencia observada de simplificación máxima de la información contenida en los recibos de prima emitidos por muchas aseguradoras, parece



obvia la necesidad de que un recibo de prima incluya el importe de la prima y no debe olvidarse que la póliza de seguro comprende dos contratos de seguro y dos primas que deberían constar en el recibo: la prima por la cobertura "ordinaria" y la prima por la cobertura de los riesgos extraordinarios por el CCS. Existen recibos en los que ni siquiera consta al menos una mención literal expresa a que el importe total incluye el recargo a favor del CCS para la cobertura de los riesgos extraordinarios.

- Por otra parte, los efectos de la reciente crisis económica han acarreado dificultades y retrasos en los pagos de los recibos en muchos casos. Se han detectados casos de pagos de la prima –y, consiguientemente, de los recargos a favor del CCS- después de ocurrido el siniestro.

A pesar de que el CCS ha emitido el 20 de noviembre de 2015 un criterio para sus tramitadores –elaborado con participación del sector y ampliamente difundido al mismo- atenuando con una interpretación tuitiva los efectos de la normativa aplicable, lo cierto es que algunas de las situaciones identificadas no parecen tener encaje en dicho criterio interpretativo y, en consecuencia, concluyen con el rechazo del siniestro por parte del CCS.

En bastantes de esos casos se argumenta por el asegurado o por el mediador de seguros al perito y al propio CCS que el pago realizado al límite de las previsiones de dicho criterio se ha llevado a cabo en metálico en las oficinas del propio mediador de seguros, con las consiguientes dificultades –muchas veces insalvables- para acreditar de una forma mínimamente convincente la realidad del pago o la fecha en que se ha realizado.

Madrid, 14 de noviembre de 2016