

2026

Informe estratégico de gestión de siniestros

Capítulo 2: Regulación, innovación y eficiencia



Contenido del informe

hasta un

75%

de reducción del tiempo de registro gracias al triaje digital.

60%

del coste total del riesgo proviene generalmente de las reclamaciones.

11-21%

de recobros no realizados, detectados en auditorías de expedientes cerrados.

Diseñado para organizaciones que buscan un mayor control, eficiencia y mejores resultados en sus programas de siniestros.

sedgwick 



Introducción

La gestión de siniestros se enfrenta a presiones crecientes desde todos los frentes: el aumento de la gravedad de las pérdidas, el incremento del fraude, un entorno regulatorio cada vez más exigente y mayores expectativas por parte de los distintos grupos de interés. En el caso de autoasegurados y cautivas, decidir entre una gestión de siniestros interna, externalizada o híbrida se ha convertido en una decisión estratégica con impacto directo en los costes, el cumplimiento normativo y la solidez operativa de la empresa.

Qué aborda este informe

A partir de estadísticas generales del mercado y de datos de siniestros de Sedgwick (2,3 millones de reclamaciones registradas en Europa desde 2020 hasta la fecha), este informe analiza en profundidad los principales puntos de presión en la gestión de siniestros, la evolución del mercado y las implicaciones más amplias para grandes organizaciones que gestionan programas complejos y de alta cuantía.

El capítulo uno

del Informe Estratégico de Gestión de Siniestros 2026 examina las tendencias en siniestros: frecuencia y gravedad en catástrofes, eventos climáticos, la IA, responsabilidad civil, daños y fraude.

[Descargar aquí](#)

Capítulo 2

Gestión de siniestros – El futuro de la experiencia, la eficiencia y la innovación – analiza los impactos actuales y futuros en la dirección y control de procesos en siniestros, la evaluación previa automatizada, el análisis de datos, los criterios de funcionamiento de la gestión de siniestros externalizada, su desempeño y modelos operativos (“playbooks”).

Capítulo 3

Análisis específico por sector – affinity, empresas de servicios públicos, transporte y autos, telecomunicaciones y real estate – Estudio de casos.

[Próximamente](#)

Contenido

- 06 Observatorio regulatorio
- 16 Clasificación de siniestros desde la primera notificación
- 20 La información de siniestros, un vector estratégico de control del riesgo
- 24 La importancia del gestor de siniestros externalizado (TPAs)



Conoce a nuestros expertos



James Norman
Director de Desarrollo de Negocio Internacional

James lidera la estrategia comercial multinacional de Sedgwick, impulsando el crecimiento global y el desarrollo de soluciones transfronterizas. Con más de 25 años de experiencia en seguros, promueve la innovación, las alianzas estratégicas y la expansión de mercado. Reconocido referente del sector, ponente y directivo galardonado, es un firme defensor de la transformación.

[Conectar en LinkedIn](#)



Claire Ramage
Directora de Clientes Corporativos Reino Unido

Claire cuenta con 28 años de experiencia en siniestros de seguros, 17 de ellos en TPA vinculadas a modelos aseguradores alternativos. Como directora de Clientes Corporativos, está especializada en estrategia de siniestros, prestación de servicios y relaciones con clientes. Utiliza información basada en datos para ayudar a reducir el Coste Total del Riesgo (TCOR).

[Conectar en LinkedIn](#)



Mark Dobson
SVP Global consumer technology

Mark lleva más de 30 años impulsando la innovación tecnológica de Sedgwick. Dirige el equipo internacional de desarrollo de soluciones orientadas al cliente, creando herramientas basadas en inteligencia artificial y analítica que automatizan los procesos de gestión de siniestros, mejoran la experiencia del cliente y reducen tanto los costes como los plazos de resolución.

[Conectar en LinkedIn](#)



Tobias Walter
Director General - Sedgwick Alemania

Tobias cuenta con más de 25 años de experiencia en el sector asegurador, incluidos 19 años en puestos de alta dirección. Aporta una amplia experiencia en gestión de siniestros, transformación empresarial y servicio al cliente. Su enfoque estratégico ha ayudado a las organizaciones a gestionar el cambio, mejorar su rendimiento e impulsar el crecimiento.

[Conectar en LinkedIn](#)



Darren Betts
Director de Riesgos y Regulación Sedgwick International

Darren cuenta con casi 40 años de experiencia en seguros y gestión de siniestros, en áreas como operaciones, dirección, cumplimiento normativo y riesgos. Lidera la respuesta de Sedgwick ante los cambios regulatorios, las nuevas exigencias de gobernanza y la evolución de las expectativas de los clientes en el conjunto de su negocio internacional.

[Conectar en LinkedIn](#)

Observatorio regulatorio

La gestión de siniestros está en el punto de mira en la Unión Europea. En el Reino Unido, la Financial Conduct Authority (FCA) ha situado los resultados operativos del ciclo de los siniestros, y, de manera destacada, la supervisión de acuerdos externalizados y delegados, entre los asuntos prioritarios de su agenda para 2026.

En la Unión Europea, tres marcos normativos: el Digital Operational Resilience Act (DORA), el AI Act y la Retail Investment Strategy (RIS), están redefiniendo la forma en que las entidades aseguradoras y sus gestores de siniestros gestionan la tecnología, los modelos y las comunicaciones con clientes.

Puntos críticos

Las empresas auto aseguradas no están directamente sujetas al marco regulatorio, pero sí a sus efectos. Los manuales de la FCA y de la European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) no les aplican de forma directa; sin embargo, los third-party administrators (TPAs), las cautivas, las plataformas de siniestros y los proveedores de IA de los que dependen sí están plenamente dentro del alcance regulatorio. Como consecuencia, las obligaciones recaen sobre la empresa contratista y por asociación operativa. Los puntos críticos actuales son:

- **El artículo 30 del DORA (Digital Operational Resilience Act) y el régimen Critical ICT Third-Party Providers (CTPP) en Europa,** (y en el Reino Unido, la FCA, sostiene la estabilidad operativa mediante un marco normativo sólido y el Cyber Security and Resilience (NIS) Bill) están generando una presión creciente sobre las corporaciones que operan con modelos de autoseguro.
- **Obligaciones vinculadas al uso de IA en siniestros:** La Evaluación de Impacto en los Derechos Fundamentales (FRIDA), la supervisión humana y la alfabetización de la IA deben aplicarse a quien opere en la toma de decisiones referentes a siniestros, que suele ser el propio equipo de gestión de riesgos de la empresa y no la TPA.

- **Consumer Duty (protección al consumidor):** los requisitos de trato justo al cliente (fair value) y la supervisión de reclamaciones se extienden a los beneficios para empleados, los seguros colectivos y las carteras de autoseguro con interacción directa con el cliente cuando una TPA interviene en su gestión.
- **Reino Unido y Europa:** Los protocolos de reporte y gestión de incidentes establecen que la entidad responsable (y no la TPA) debe asumir la estructura de los procesos y la gestión del ciclo del incidente, incluyendo la identificación, cronología, clasificación y comunicación periódica. La responsabilidad última no se transfiere: sigue correspondiendo a la entidad principal, aunque la operación esté delegada.

Las empresas deben prepararse para que las funciones de auditoría interna, compras y gestión de riesgos asuman competencias que tradicionalmente recaían en las aseguradoras. Entre ellas figuran la gestión del control operativo, supervisión de la TPA, inventario de herramientas de IA, evaluación de impacto sobre derechos fundamentales y la implantación de un proceso de respuesta a incidentes probado y eficaz. En este contexto, operar mediante una cautiva o autoseguro no reduce las exigencias regulatorias, sino que traslada la responsabilidad de su cumplimiento a un equipo interno de menor dimensión.

Las empresas deben prepararse para que sus equipos de auditoría interna, compras y riesgos asuman responsabilidades que antes recaían en las aseguradoras.

Tendencias recientes en supervisión y control (2024–2025)

Aunque ninguna sanción de gran impacto vinculada específicamente a la gestión de siniestros ha marcado todavía la actualidad regulatoria en el Reino Unido o en la Unión Europea, las autoridades intensifican los controles, las advertencias y los recordatorios formales, configurando progresivamente un marco de supervisión más exigente y con expectativas más claras.

Reino Unido: La revisión realizada por la FCA en julio de 2025 a 15

aseguradoras de hogar

y 8 de viaje puso de manifiesto deficiencias en la supervisión ejercida sobre los prestadores encargados de la gestión de siniestros, especialmente en materia de regulación de la TPA, trazabilidad y calidad de los resultados. Aunque ninguna empresa fue sancionada de forma directa, las observaciones reflejan una mayor intensificación de los criterios de control.

UE: Las sanciones impuestas bajo la Insurance Distribution Directive (IDD) alcanzaron

1,58 millones de euros

en 2024, distribuidos entre 11 Estados miembros, el nivel más alto desde 2018. La mayoría de las actuaciones se concentraron en incumplimientos relacionados con responsabilidad corporativa sobre el producto, confirmando que los estándares europeos están reforzando los controles en productos, la trazabilidad de decisiones y la responsabilidad de las entidades en la cadena de distribución

Las autoridades de protección de datos registraron una media de

443 notificaciones

de violación de datos por día, lo que supone un aumento del 22% respecto al año anterior.

Las autoridades europeas impusieron

1,2 mil millones de euros

en sanciones en virtud del RGPD en 2025.

Las infracciones en materia de transferencias internacionales de datos no conformes (Artículo 46 RGPD) siguen siendo una de las principales fuentes de

sanciones financieras

de gran cuantía.

El 70%

del importe total de las sanciones RGPD se concentra en Irlanda y Francia, mientras que España e Italia representan la mayoría de las sanciones por número de expedientes.

Alemania: La Autoridad Federal de Supervisión Financiera de Alemania (BaFin) impuso una sanción de

23 millones de euros

a Deutsche Bank (febrero de 2025) y de 45 millones de euros a J.P. Morgan SE (noviembre de 2025) (no por gestión de siniestros, sino por fallos de control en el tratamiento del cliente y en la supervisión transfronteriza). La remediación ya iniciada no fue considerada una defensa válida.

Las prioridades regulatorias para 2026-2027

Los focos de control y supervisión en materia de regulación de siniestros para 2026-2027

24 FEB 2026

REINO UNIDO

Prioridades de la FCA para 2026 y normas británicas sobre continuidad operativa

CAMBIO REGULATORIO
Los resultados de los siniestros, la comprensión del cliente y la calidad del servicio pasan a ser los ejes centrales de la supervisión.

IMPACTO EN SINIESTROS
Se prevé una supervisión más estricta del control de la externalización, la autoridad delegada, las estructuras retributivas que puedan afectar negativamente a los resultados y los resultados reales obtenidos por los clientes.

2026

REINO UNIDO

El papel del Consumer Duty en la gestión de siniestros

CAMBIO REGULATORIO
Las entidades deben explicar la cobertura con claridad, gestionar los siniestros de forma justa y demostrar resultados positivos.

IMPACTO EN SINIESTROS
La supervisión de TPAs debe abarcar comunicaciones, reclamaciones, clientes vulnerables y calidad de llamadas, no solo los SLAs.

9 ABR 2026

REINO UNIDO

Refuerzo del control regulatorio sobre representantes bajo autorización delegada (Appointed Representatives)

CAMBIO REGULATORIO
El HM Treasury propone controles de acceso más estrictos, alcance directo del FOS y mayor alineación de conducta.

IMPACTO EN SINIESTROS
Las organizaciones que operan con modelos de gestión de siniestros que integran intermediarios o dispositivos deben reforzar sus mecanismos de control y supervisión.

DESDE 17 ENE 2025

EUROPA

DORA (Digital Operational Resilience Act)

CAMBIO REGULATORIO
El DORA incluye la gestión de riesgos asociados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), la notificación de incidentes, el control operativo y la supervisión de plataformas.

IMPACTO EN SINIESTROS
Los contratos de externalización de siniestros requieren derechos de monitorización reforzados, visibilidad sobre subcontratistas y responsabilidad claramente definida.

DIC 2025 / S1 2026

REINO UNIDO

Simplificación de normas

CAMBIO REGULATORIO
La FCA simplifica las normas de conducta en seguros y aclara el alcance transfronterizo del Consumer Duty.

IMPACTO EN SINIESTROS
Las organizaciones que gestionan siniestros internacionalmente deberán tener una visión clara de dónde siguen aplicando los estándares de conducta.

18 MAR 2026

REINO UNIDO

Notificación de incidentes y reporte a terceros

CAMBIO REGULATORIO
Marco conjunto FCA–PRA–Banco de Inglaterra que redefine el reporte de incidentes graves y terceros materiales.

IMPACTO EN SINIESTROS
Plataformas de siniestros, TPAs y proveedores cloud pueden entrar en el ámbito de reporte, pero la responsabilidad final permanece en la empresa.

NOV 2025 / 2026

EUROPA

Supervisión de proveedores TIC relevantes

CAMBIO REGULATORIO
La supervisión de determinados proveedores tecnológicos por parte de Europa empieza a hacer evolucionar las prácticas y las expectativas del mercado.

IMPACTO EN SINIESTROS
Los contratos con TPAs y plataformas probablemente se endurezcan, especialmente en lo relativo a la subcontratación y a la evidencia demostrable de continuidad operativa.

DESDE EL 2 AGOS 2026

EUROPA

Reglamento europeo de Inteligencia Artificial (AI Act)

CAMBIO REGULATORIO
Los usos considerados como de alto riesgo generan obligaciones de control, supervisión humana, trazabilidad, transparencia y evaluación de impactos.

IMPACTO EN SINIESTROS
Los sistemas de apoyo a la decisión en siniestros deben disponer de supervisión formalizada, FRIAs completas y documentación auditada en cualquier momento.

NOV 2025 EN ADELANTE

EUROPA

Paquete Digital Omnibus

CAMBIO REGULATORIO

Esta iniciativa podría ajustar el calendario aplicable a determinadas obligaciones relativas a la IA de alto riesgo mediante normas armonizadas, pero la fecha clave de agosto de 2026 permanece sin cambios.

IMPACTO EN SINIESTROS

Las aseguradoras y TPAs deben seguir avanzando en sus planes de adecuación al AI Act.

18 DIC 2025 / 2027-2028

EUROPA

Estrategia de Inversion minorista (Retail Investment Strategy)

CAMBIO REGULATORIO

La Retail Investment Strategy (RIS) redefine elementos clave de la Insurance Distribution Directive (IDD), de la Directiva de Solvencia II y del Reglamento sobre Packaged Retail and Insurance-based Investment Products (PRIIPs), elevando las exigencias de transparencia y de demostración de los resultados aportados al cliente.

IMPACTO EN SINIESTROS

El efecto directo en siniestros es menor, pero los estándares de servicio, control y trato al cliente continuarán reforzándose conforme avance la implantación de las reglas nacionales.

Puntos clave en 2026-2027

Tres transformaciones estructurales confluyen y exigen una visión integrada del riesgo, evitando la dispersión en procesos de cumplimiento aislados.

La canalización de siniestros asistida por inteligencia artificial y apoyada en una infraestructura cloud identificada como proveedor tecnológico se enmarca en distintos regímenes europeos: el AI Act para los sistemas de IA de alto riesgo, DORA para los requisitos aplicables a los proveedores y el RGPD para los procesos de segmentación y el tratamiento de datos personales.

Las entidades del Reino Unido con clientes en la UE (y las de la UE con clientes en el Reino Unido) deberán monitorizar en paralelo las consultas de la FCA sobre el Consumer Duty extraterritorial y la transposición de la RIS. La convivencia de regímenes de divulgación distintos se convierte en el nuevo supuesto operativo.

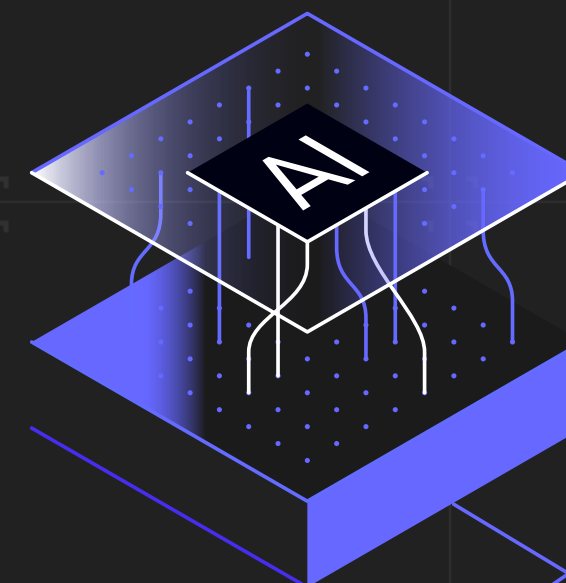
La externalización y las figuras de autoridad delegada están sometidas a un control simultáneo por parte de tres supervisores: La FCA supervisa los dispositivos vinculados a la gestión de siniestros, la Prudential Regulation Authority (PRA) las actividades de suscripción bajo autoridad delegada, mientras que DORA y EIOPA refuerzan las exigencias aplicables a los proveedores de tecnología. Una estructura consolidada entre TPAs, tecnología y sistemas de inteligencia artificial (con responsabilidades claramente definidas, planes de salida y mecanismos de continuidad testados) permite atender de forma coherente el conjunto de estas expectativas regulatorias.

“

El marco regulatorio se ha convertido en un condicionante estructural del mercado TPA, y las empresas que no cuenten con competencias internas en materia de riesgo, cumplimiento, regulación y legal tendrán dificultades para sostener su posición competitiva.”

Tobias Walter

Director General - Sedgwick Alemania



Qué hacer ahora

Prioridades en materia de siniestros y riesgos

Supervisión de siniestros externalizados

- Actualizar el registro de TPA y autoridad delegada (responsables, alcance, remuneración, resultados esperados).
Establece una base de control clara para FCA, PRA y DORA.
- Ir más allá de los dashboards de SLA y evidenciar calidad de expediente, causas raíz, tratamiento de clientes vulnerables y revisión de llamadas.
Demuestra supervisión real de la calidad y de los resultados para el cliente.
- Mapear dependencias ICT detrás de cada TPA (cloud, plataformas, IA, proveedores documentales).
Sustenta el análisis de exposición CTPP y confirma ejecución de los términos del Art. 30.
- Testar anualmente los planes de salida y continuidad mediante ejercicios de fallback.
Acredita resiliencia operativa, no solo cumplimiento documental.

Consumer Duty y experiencia de cliente

- Repetir las evaluaciones de fair value y consumer understanding en todo el recorrido del siniestro.
Verifica que rechazos, acuerdos y rutas de reparación cumplen los estándares del Duty.
- Revisar las comunicaciones en apps, SMS y portales.
Garantiza claridad real, no solo en la redacción de pólizas.
- Identificar clientes transfronterizos dentro del Duty no-UK y preparar una posición temprana.
Reduce la incertidumbre de conducta en carteras multijurisdiccionales.

Preparación para el AI Act europeo

- Identificar todos los usos de la inteligencia artificial en los procesos de siniestros y evaluar su nivel de riesgo.
Identificar los sistemas que puedan quedar sujetos a las obligaciones reforzadas previstas por el AI Act.
- Realizar una evaluación de las incidencias sobre los derechos fundamentales (FRIA) y articularla con el análisis de impacto relativo a la protección de datos (AIPD).
Constituir una base documental sólida conforme a las exigencias del AI Act y del RGPD.
- Formalizar los mecanismos de control humano y mantener una trazabilidad completa de las decisiones automatizadas.
Esta es la evidencia que los reguladores probablemente solicitarán en primer lugar.
- Impartir formación en competencias de alfabetización en inteligencia artificial a suscriptores, tramitadores de siniestros, equipos de reclamaciones y directivos sénior.
Refuerza la preparación de la organización para una obligación plenamente vigente.

Solidez operativa

- Alinear los documentos de registro de las TPAs de Reino Unido con el registro de la DORA.
Una única fuente debe respaldar tanto las expectativas de reporte del Reino Unido como las de la Unión Europea.
- Simular el reporte de grandes incidentes bajo ambos regímenes desde el momento de su detección.
El contador de reporte se activa desde el primer momento y no puede supeditarse a la escalada interna.
- Revisar los contratos con CTPP para garantizar la transparencia en la subcontratación y la existencia de compromisos confirmados de RTO/RPO.
Los derechos contractuales efectivamente ejecutados pesan más que las condiciones publicadas.

Control rutinario

- Incorporar una revisión trimestral que cubra las medidas de supervisión, el paquete Digital Omnibus, las recomendaciones sobre CTPP y la transposición de la RIS.
Mantiene al comité centrado en los cambios externos que ya están en curso.
- Mantener una estructura única y consolidada que abarque las TPAs, los proveedores de tecnología, los subprocesadores y los sistemas de inteligencia artificial.
Una base única de evidencia reduce áreas sin cobertura, duplicidades y respuestas contradictorias.

Implicaciones estratégicas: el cambio de modelo

El cambio estratégico es evidente: la gestión externalizada de siniestros está evolucionando desde un modelo centrado en coste y capacidad hacia un modelo basado en estructura de supervisión y control.

Tanto en el Reino Unido como en Europa, los organismos de supervisión esperan que las entidades demuestren efectividad en los resultados, tecnología, uso de modelos y continuidad operativa, incluso cuando la ejecución reside en TPAs, cautivas, proveedores tecnológicos o de IA.

La externalización ya no atenúa la presión regulatoria: la redistribuye entre compras, gestión de riesgos, auditoría interna, cumplimiento normativo y la dirección de siniestros.

Para los consejos de administración y las instancias de supervisión, la ventaja competitiva dependerá menos de la amplitud de los dispositivos externalizados y más de la capacidad para dirigirlos, documentarlos y demostrar su control efectivo.

Las organizaciones que operen con una única estructura consolidada y un marco homogéneo para siniestros, TIC, IA y actividad internacional estarán mejor preparadas para absorber el cambio regulatorio sin ralentizar el servicio ni incrementar los costes de remediación.

AUTORES:



Darren Betts

Director de Riesgos y Regulación
Sedgwick International



Tobias Walter

Director General - Sedgwick Alemania

Póngase en contacto con nuestros
expertos en gestión de siniestros



En los próximos 12 a 24 meses, los modelos más sólidos tratarán la supervisión de siniestros como una capacidad estratégica, no como una función delegada de back office."

Darren Betts

Director de Riesgos y Regulación
Sedgwick International

Clasificación de siniestros desde la primera notificación

La clasificación eficaz es un método decisivo para gestionar altos volúmenes de siniestros de baja cuantía en ramos como daños, responsabilidad civil, viajes, beneficios de tarjetas, accidentes y otras líneas de consumo. La mayoría son rutinarios y pueden resolverse directamente en la primera notificación del siniestro (FNOL)..

Sin automatización, estos siniestros consumen recursos destinados a siniestros complejos, alargan los tiempos y empeoran la experiencia del reclamante, lo que supone el deterioro de la percepción de marca.

Solo el 7%

de los siniestros reciben hoy un tratamiento totalmente automatizado.¹

80-85 %

Según los expertos, entre el 80% y el 85% de los siniestros de frecuencia pueden gestionarse mediante recorridos automatizados

20 %

Algunas entidades europeas que han desarrollado soluciones de inteligencia artificial para la clasificación de siniestros han observado reducciones de costes de gestión cercanas al 20%.²



La implantación no es solo tecnológica: exige redefinir las funciones de los gestores de siniestros, establecer protocolos de escalado más claros, reforzar los controles de calidad y garantizar una gobernanza sólida de las soluciones de IA de terceros.

Puntos clave

Los siniestros de baja cuantía, pero de alto volumen, someten a ciertas presiones a las empresas:

- **Incremento de volumen:** Los siniestros de gran magnitud y los picos de demanda pueden saturar rápidamente tanto los equipos internos como a los proveedores.
- **Asignación ineficiente de recursos:** Los expedientes de baja cuantía absorben capacidad técnica que debería concentrarse en siniestros complejos o de alto impacto.
- **Extensión de los tiempos de gestión:** Pasos innecesarios deterioran la experiencia del asegurado y afectan la calidad de la relación con el cliente.
- **Aumento de los costes de gestión:** Cada intervención adicional, transferencia o retomar el expediente genera costes acumulativos.
- **Deriva financiera:** Errores de garantía, provisiones insuficientes, recursos no empleados o pagos duplicados pueden impactar de forma significativa en la gestión.



Desafíos operativos

La clasificación de siniestros solo es efectiva cuando se apoya en datos de calidad y en modelos fiables. Para ello, las empresas necesitan procesos de notificación sólidos (FNOL), históricos consistentes, plataformas de gestión de siniestros integradas y una conectividad fluida con los proveedores que intervienen en la gestión delegada de siniestros.

El funcionamiento requiere una supervisión continua que garantice el control de riesgos de sesgo, estabilidad en la gestión y transparencia. Su implantación no es únicamente un avance tecnológico: implica nuevas funciones para los gestores, estructuras claramente definidas, controles de calidad reforzados y una supervisión estricta de la IA, que incorpore auditorías y mecanismos de gestión de incidentes.

Clasificación digital de siniestros

Gracias a una atención disponible 24/7 (aplicaciones, web, teléfono y correo electrónico), la clasificación digital de siniestros utiliza inteligencia artificial para recoger la información, verificarla y clasificarla desde el momento de su primera notificación. Cada expediente se analiza según su nivel de complejidad y gravedad, y se trata de la manera más adecuada:

- **Resolución automatizada** para siniestros simples y de bajo importe que pueden validarse y resolverse con una intervención mínima.
- **Gestión rápida** para siniestros intermedios que requieren apoyo puntual de un gestor para completar la tramitación.
- **Gestión especializada** en los siniestros más complejos, sensibles o con riesgo potencial de fraude.

Esta estructura permite:

- **Mejorar la calidad de la información inicial** desde la apertura del expediente, reduciendo solicitudes complementarias y acelerando la toma de decisiones.
- **Clasificar cada siniestro con reglas claras**, plenamente alineadas con las prioridades operativas de la organización.
- **Reforzar la detección temprana de fraude y duplicidades**, concentrando la capacidad de expertos en los expedientes de mayor importe.
- **Identificar los recursos a emplear**, mejorando los índices de recuperación y la gestión de provisiones.
- **Potenciar el valor de los datos de siniestros**, para apoyar decisiones de suscripción y pricing.
- **Adaptar las reglas de clasificación** para tratar con mayor eficacia los picos de actividad, especialmente durante eventos CAT.
- **Anticipar el impacto de cambios en las reglas de gestión** mediante herramientas de apoyo a la toma de decisiones.
- **Mantener trazabilidad completa en el proceso de toma de decisiones**, con explicaciones consistentes y soporte documental.



Las organizaciones más avanzadas en clasificación de siniestros están transformando progresivamente sus funciones en gestión de siniestros en un mecanismo de inteligencia operativa. Cada decisión aporta nueva información, mejora los modelos, y eleva el rendimiento del siguiente proceso. Una evolución que redefine la conversación en los comités de dirección y en los consejos de administración.”

Mark Dobson

SVP Global consumer technology

Principales beneficios

Para los asegurados, cada euro destinado a costes de gestión, derivas financieras o intervenciones expertas impacta directamente en el desarrollo del programa.

La clasificación temprana permite generar beneficios tangibles en múltiples áreas:

- **Reducción de tiempos:** en los siniestros simples y de alta cuantía, el tiempo de clasificación desde el FNOL puede reducirse hasta un 75 %, y el plazo entre la resolución y el pago puede pasar de varios días a menos de 36 horas.
- **Optimización de los costes:** reservando los recursos especializados para los expedientes que realmente requieren intervención experta.
- **Control de los imprevistos financieros:** mediante la aplicación coherente de reglas de garantía, una gestión rigurosa de las provisiones y la identificación temprana de oportunidades de recobro.
- **Refuerzo de la continuidad operativa:** permitiendo absorber eventos catastróficos, recalls de productos o picos de actividad sin necesidad de incrementar proporcionalmente los equipos.
- **Trazabilidad completa de las decisiones:** aplicando de forma uniforme las mismas reglas a todos los siniestros y garantizando auditorías completas para reguladores, auditores y partes interesadas internas.



Reducción del tiempo de clasificación inicial de siniestros (FNOL) de hasta el 75 % (Fuente: Sedgwick).

Marco regulatorio

En toda Europa, la normativa está aumentando de forma significativa los criterios regulatorios en las organizaciones que utilizan inteligencia artificial en los procesos de clasificación de siniestros y detección de fraude. Los nuevos marcos normativos clasifican muchos de estos casos como de alto riesgo, incrementando las exigencias de controles de documentación, transparencia, supervisión humana, auditabilidad y cumplimiento.

Las reglas de protección de datos también limitan las decisiones automatizadas que afectan de manera significativa a los asegurados, orientando la mayoría hacia modelos de apoyo a la toma de decisiones, divulgación clara y estructuras definidas de revisión humana. En la práctica, esto convierte la clasificación digital en un asunto a nivel de consejo y, al mismo tiempo, en una cuestión operativa esencial.

Implicaciones estratégicas

La clasificación de siniestros digitalizada se está consolidando como una capacidad básica en numerosos programas de siniestros. Sin embargo, hoy solo un número limitado de TPAs disponen del capital, escala y estructura consolidada necesarias para desplegarlo con eficacia.

A medida que esto acorta los tiempos de ciclo y elimina intervención humana en siniestros de bajo valor, las TPAs que operan con modelos de tarifas definidas basadas en volumen de actividad ven reducidos sus ingresos cuando se introduce procesos totalmente automatizados.

El mercado está respondiendo con tarifas más bajas para los siniestros que pueden resolverse con mínima o nula intervención humana, o con modelos de tarifas combinadas en función del volumen de negocio y del grado de automatización viable. Algunos acuerdos incorporan además partes variables dependientes de indicadores, con mecanismos de reparto de beneficios ligados a los ahorros generados por la TPA.

Los gestores de siniestros externalizados más sólidos serán aquellos capaces de convertir la clasificación de siniestros en valor tangible para el cliente, no solo en reducción de coste interno.

Autor:



Mark Dobson

SVP Global consumer technology

Póngase en contacto con nuestros expertos en gestión de siniestros





La información de siniestros, un vector estratégico de control del riesgo

En un mercado cada vez más exigente y competitivo, la gestión operativa de siniestros ya no basta. Los gestores de riesgo necesitan una visión consolidada y en tiempo real de los costes, las tendencias de sinistralidad y los factores que influyen en la organización de su programa. La información de siniestros se convierte así en un activo estratégico, al servicio de la suscripción, de la renovación de coberturas y de la estrategia de gestión del riesgo.

El análisis de las causas de siniestros, de su frecuencia y gravedad proporciona información útil directamente accionable para reducir costes (TCOR). Para muchos gestores de riesgo europeos, la capacidad de explotar estos datos de forma autónoma constituye hoy una de las principales variables de rendimiento.

El 60%

del Total Cost of Risk (TCOR) de una empresa procede directamente de los siniestros.¹

20–30%

Las cautivas y el uso avanzado de los datos permiten reducciones de costes del 20–30%.²

40%

Reducción del 40% del fraude y de los imprevistos financieros gracias a la aplicación de modelos predictivos de datos.³

Puntos clave

Los siniestros representan alrededor del 60% del coste total del riesgo de una empresa. Cualquier aumento en la frecuencia, la gravedad o los costes de gestión se traslada rápidamente al resultado financiero. Hoy, seis tendencias principales intensifican esta presión sobre los costes:

- **Mayor retención del riesgo:** Las empresas europeas asumen una parte creciente de sus riesgos, sin disponer siempre de las herramientas ni de la visión consolidada necesarias para medir con precisión su exposición real.
- **Inflación en siniestros superior a la inflación general:** Mientras la inflación en la Europa se situaba en el 2,6% en septiembre de 2025 y la Comisión Europea anticipaba un 2,1% para 2026, el coste de los siniestros continúa aumentando a un ritmo sensiblemente más elevado.
- **Judicialización creciente de los litigios:** La multiplicación de acciones colectivas y la evolución de los mecanismos de recurso incrementan la gravedad de los siniestros de responsabilidad civil.
- **Incremento del fraude en los programas de retención:** Cuando los siniestros se mantienen en el balance de la empresa o se financian a través de una cautiva, las pérdidas por fraude afectan directamente a los resultados financieros.
- **Mayor volatilidad de los riesgos cibernéticos y geopolíticos:** La frecuencia y gravedad de los eventos aumentan, mientras las tensiones internacionales generan nuevas fuentes de exposición.
- **Procesos de gestión excesivamente administrativos:** La gestión se vuelve más lenta y costosa cuando los procesos dependen de demasiadas intervenciones humanas.

Del dato al control del riesgo

El modelo histórico de TPA genera información segmentada, no inteligencia integrada. Permite entender qué ha ocurrido, pero resulta mucho más difícil identificar las causas subyacentes, las concentraciones de riesgo o los impactos potenciales en las futuras condiciones de aseguramiento. La información existe, pero no se transforma en inteligencia útil para la toma de decisiones.

Las plataformas que combinan tecnología, datos y experiencia técnica, convierten esa información dispersa en un auténtico instrumento de abordaje del riesgo. Acercan la gestión de siniestros a la suscripción, integrándolas en tiempo real, y revelan una aproximación al coste total del riesgo en los próximos ejercicios.

Liderazgo en gestión del riesgo basada en datos

Para las empresas que operan a escala internacional, estos análisis alimentan directamente las decisiones de gestión del riesgo, las iniciativas de mejora operativa y el diseño de programas.

Las plataformas más avanzadas ponen hoy a disposición de los gestores de riesgo un conjunto de herramientas de análisis entre las que destacan:

- **Paneles configurables en tiempo real:** Una visión única de todo el proceso, actualizada diariamente, con seguimiento de volúmenes de siniestros, tiempos de declaración, causas de pérdida, costes medios, tasas de litigación, capacidad de defensa de los expedientes y motivos de no defensa.
- **Control del desgaste de los límites de cobertura:** Seguimiento en vivo de la proximidad a los límites, permitiendo respuestas tácticas proactivas, especialmente críticas cuando la capacidad es limitada y la cobertura de reemplazo es costosa o inexistente.
- **Análisis y síntesis generadas por IA:** Modelos de lenguaje integrados que resumen los datos, señalan riesgos emergentes y comparan trimestres actuales con periodos anteriores, transformando tablas de datos en comentarios listos para discutir.
- **Analítica de causas de litigación en responsabilidad civil:** Identificación de factores recurrentes en expedientes no defendidos (formación insuficiente, fallos de equipos, ausencia de evaluaciones de riesgo) orientando acciones de prevención y mejoras operativas.

- **Recepción de siniestros centralizada con clasificación local:** Integración multilingüe, capa única de datos, gestión local, preservación del conocimiento experto local y cumplimiento normativo para grupos europeos en múltiples jurisdicciones.
- **Datos estratégicos listos para análisis:** Datos completos y accionables para decisiones tácticas y estratégicas.

Reducción de coste total del riesgo (TCOR)

Gestión proactiva de siniestros: Permite reducir hasta un

30 % el importe de las primas

o de los costes de siniestros en el momento del renovación (USI, 2021).

Soluciones internas de aseguramiento basadas en datos, bien alimentadas con datos de siniestros, que han demostrado reducir el Coste Total del Riesgo (TCOR) entre

20 % y 30 %

(Captives.insure)

Modelos predictivos aplicados a datos de siniestros. Reducen hasta un

40 % las pérdidas vinculadas al fraude

(ScienceSoft). Un asegurador europeo de salud redujo además un 28 % los falsos positivos en la detección de fraude en solo seis meses (Appinventiv)

Más allá de la reducción de costes

La centralización y automatización de la gestión de siniestros reducen la huella ambiental de los procesos tradicionales, limitando las impresiones, los envíos postales y los desplazamientos asociados a las peritaciones presenciales. Esta modernización operativa acorta los plazos de gestión y favorece una reincorporación más rápida a la actividad, generando beneficios que refuerzan simultáneamente los objetivos ESG y la resiliencia de la organización.

Más importante aún, la explotación operativa de los datos en decisiones como las revisiones de seguridad, el mapa operativo de riesgos o los programas de mantenimiento permite evolucionar la gestión del riesgo desde una lógica correctiva hacia una lógica preventiva. La reducción de la siniestralidad pasa a depender de acciones estructurales y sostenibles, en lugar de apoyarse únicamente en la negociación de primas o condiciones de seguro.

Esta aproximación contribuye a disminuir de forma estructural la frecuencia de incidentes desde su origen, consolidando mejoras duraderas y reduciendo la dependencia de ajustes contractuales o dinámicas de mercado.

Además, la experiencia digital de siniestros impulsa una gestión más fluida y un recorrido de usuario mejorado, favoreciendo un modelo más sostenible y creando espacio para la innovación en productos, servicios y tecnología.

Implicaciones estratégicas

La mejora de condiciones de las primas no llegará a corto plazo. En un entorno donde la capacidad de operación disminuye, las retenciones aumentan, la severidad de los litigios continúa al alza y la volatilidad de las pérdidas se intensifica, la calidad del dato de siniestros se convierte en un factor determinante de los resultados del coste total del riesgo (TCOR). La analítica aplicada a siniestros evoluciona de una función operativa a un activo estratégico que condiciona la rentabilidad, la posición negociadora y la capacidad de continuidad operativa.

El éxito depende de un modelo colaborativo que suele abarcar la TPA, al asegurador y el responsable de gestión de riesgos de la empresa. Esta organización permite alinear la estrategia de gestión de siniestros con los objetivos de gestión del riesgo, aprovechar el conocimiento local, difundir las mejores prácticas globales y contribuir a una reducción sostenible de costes.

Las organizaciones que quieran mantenerse líderes deberán invertir tanto en la plataforma como en la mentalidad que la sustenta, construyendo un modelo más alineado entre retención, riesgos, siniestros y suscripción. Esa integración convierte la información en conocimiento accionable y ese conocimiento en mejores resultados económicos.



La configuración adecuada de una plataforma no solo transforma la gestión operativa. Alimenta las estrategias de renovación, orienta los planes de control y reducción del coste de los siniestros y proporciona a los órganos de dirección las herramientas necesarias para transformar los aprendizajes derivados de los siniestros en acciones de prevención.”

James Norman

Director de Desarrollo de Negocio Internacional



El éxito depende de un modelo colaborativo que suele integrar a la TPA, la aseguradora y el responsable de riesgos de la empresa o el propietario de la cautiva.

Autor:



James Norman

Director de Desarrollo de Negocio Internacional

Póngase en contacto con nuestros expertos en gestión de siniestros



La importancia del gestor de siniestros externalizado (TPAs)

Los gestores de siniestros externalizados (TPAs) ya no se distinguen únicamente por su capacidad para gestionar expedientes con eficiencia. Aportan una visión consolidada que integra siniestros, redes de colaboradores, marcos regulatorios y riesgo asumido, transformando el dato en acciones que contribuye directamente a la reducción del coste total del riesgo (TCOR). Esta capacidad de conectar información dispersa, contextualizarla y convertirla en decisiones estratégicas es lo que define su verdadero valor dentro de los modelos modernos de gestión del riesgo.

2-10 %

del gasto operativo de la empresa.

5-10 %

pérdidas económicas estimadas sobre el gasto total en siniestros

11-21 %

de recobros no realizados, detectados en auditorías de expedientes cerrados.

10-15%

Ahorro medio derivado de la gestión de proveedores

Para muchas organizaciones, los siniestros siguen siendo el principal componente del coste total del riesgo (TCOR). El desafío ya no reside únicamente en acelerar los plazos de gestión, sino en la capacidad de explotar los datos para reducir la repetición de incidentes, mejorar la experiencia, optimizar el gasto asociado y convertir los aprendizajes de cada expediente en acciones que mejoren de forma sostenible el perfil de riesgo corporativo.

En este contexto, un gestor delegado (TPA) ya no puede considerarse un simple operador de gestión. Aunque las actividades tradicionales (gestión de siniestros, recobros y subrogación) siguen siendo esenciales, las empresas otorgan un valor creciente a los operadores capaces de identificar patrones de siniestralidad, coordinar a todos los intervinientes y contribuir a una reducción sostenible del volumen de siniestros.

Esta aportación es especialmente crítica en sectores como los de servicios públicos, transporte, automoción o inmobiliario, donde la repetición de siniestros, la complejidad operativa y la fragmentación de los modelos de intervención pueden deteriorar rápidamente el desarrollo del programa.

Puntos clave

La inflación del coste de los siniestros sigue siendo una preocupación central. Diversos análisis de mercado indican que alcanzó un pico del 11 % al 12 % en 2023, con una exposición particularmente elevada en los sectores de autos y daños.¹

En autos el principal factor son los costes de reparación. Según la FCA, los siniestros materiales de autos y los daños a la propiedad representaron el 65 % del aumento del coste total de los siniestros de autos entre 2019 y 2023, impulsados por plazos de reparación más largos, vehículos cada vez más complejos y mayores costes de mano de obra.⁶

65%

del aumento del coste total de los siniestros de autos entre 2019 y 2023, impulsados por plazos de reparación más largos, vehículos cada vez más complejos y mayores costes de mano de obra.

La presión continuó en 2024. La ABI registró indemnizaciones récord en siniestros de autos en el Reino Unido por **£11,7bn**, de los cuales **£7,7bn** correspondieron a reparaciones de vehículos, mientras que el siniestro medio de autos particulares alcanzó **£4.900**.⁷

En el sector inmobiliario, la siniestralidad está dominada por eventos recurrentes y evitables. Según Lockton, se registraron **2.782 siniestros por fugas de agua** en 2023, frente a solo **137 incendios**, mientras que el coste medio de una fuga de agua pasó de **£4.757 en 2018 a £10.632,69** en 2023.⁸

Pérdidas económicas ocultas: el componente invisible del gasto en siniestros

Las pérdidas económicas pasan más desapercibidas que la gravedad de los siniestros, pero deterioran de forma silenciosa el desarrollo de los programas. Diversos estudios estiman que representan entre el 5 % y el 10 % del gasto total en siniestros, una carga significativa cuyo control solo constituye una parte del valor que puede generarse.

El verdadero desafío reside en la capacidad de capitalizar los aprendizajes derivados de la gestión de los siniestros para identificar patrones de siniestralidad recurrente, detectar derivas de costes y desplegar acciones correctoras antes de que se produzca el siguiente siniestro. Este enfoque convierte la gestión de siniestros en una función estratégica capaz de mejorar de forma sostenible el perfil de riesgo corporativo y reducir el TCOR.

Para las organizaciones que cuentan con una estructura de autoseguro o asumen riesgos significativos, cada recobro no ejercido afecta directamente. En este contexto, la subrogación y la gestión estricta de las pérdidas económicas ocultas constituyen pilares fundamentales.

La verdadera aportación de valor reside, sin embargo, en la capacidad del gestor de siniestros para transformar la experiencia acumulada en decisiones más informadas, mecanismos de control reforzados y una reducción sostenible de la siniestralidad.

Capacidades que marcan la diferencia

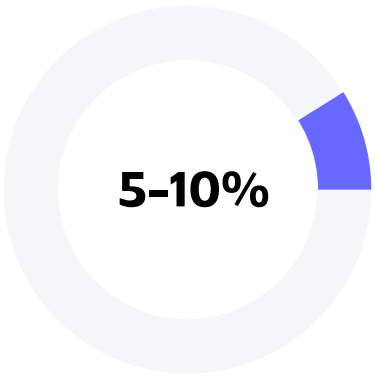
La capacidad de identificar y ejercer recobros funciona como una medida inicial de calidad operativa. Las revisiones de expedientes ya concluidos realizados tanto en aseguradoras de daños como en programas autoasegurados ponen de manifiesto oportunidades de recobro no identificadas en el 11 % al 21 % de los expedientes. En los grandes programas, un solo audit puede revelar pérdidas de varias decenas de millones de euros.

Un modelo de subrogación de alto rendimiento puede incrementar los importes recuperados, reducir a la mitad los costes asociados a los recobros y mejorar el ratio de explotación en cerca de 4 puntos, demostrando el impacto directo de una capacidad técnica bien desarrollada.⁵

La **gestión de siniestros internacional** representa un segundo indicador clave. Un proveedor con capacidad técnica aplica un protocolo global único, con estándares homogéneos de provisionamiento y criterios consistentes de calidad de datos, mientras adapta el tratamiento local a las exigencias específicas de cada jurisdicción. Este enfoque ofrece una perspectiva única y consolidada del perfil de exposición.

La gestion de proveedores es el tercero. Los siniestros complejos suelen implicar peritos de daños, abogados de defensa, contables forenses, expertos médicos, topógrafos y especialistas en recobros, a menudo sin coordinación ni disciplina de costes.

En una gran cuenta, un colaborador externo de gestión de siniestros puede reducir de forma sistemática el coste entre un 10 % y un 15 %, generando ahorros recurrentes y reforzando la eficiencia operativa del programa.



Ahorro medio derivado de la gestión de proveedores

De la gestión de siniestros a la gestión estratégica del riesgo

Los siniestros constituyen una de las fuentes de información más valiosas del ciclo de gestión del riesgo. Cada incidente o evento generador de pérdidas produce datos sobre costes, causas, calidad de servicio y exposiciones operativas. Cuando estos datos se consolidan y analizan correctamente, se convierten en un auténtico instrumento para el manejo del riesgo, capaz de reforzar la anticipación y la toma de decisiones.

Aplicadas con criterio, facilitan especialmente:

- Identificar las causas de los siniestros
- Detectar riesgos sistémicos
- Orientar con precisión las acciones de prevención
- Reducir simultáneamente la frecuencia y la gravedad de los siniestros

Esto, transforma la gestión de siniestros de un simple centro de costes en una auténtica herramienta de control del riesgo. Los aprendizajes derivados de los expedientes pueden reintegrarse en operaciones, compras, gestión de flotas, inmobiliario y gestión de riesgos, generando una mejora sostenida del desempeño y reforzando la continuidad organizativa..

La coordinacion al servicio de la eficacia operativa

Para muchas empresas, las estructuras son complejas. Los programas suelen incluir:

- Franquicias elevadas o estructuras de retención significativas (SIR)
- Programas propios de gestión del riesgo asumido
- Varios aseguradores según líneas y territorios
- Redes de peritos, abogados y especialistas
- Exposiciones internacionales sujetas a exigencias regulatorias locales

Cada componente es gestionable de forma aislada; el desafío es cómo funcionan en conjunto. Sin una coordinación clara, las organizaciones se enfrentan a datos fragmentados, resultados dispares para los reclamantes, decisiones más lentas, mayor gasto en proveedores y visibilidad limitada sobre los factores que impulsan la reducción de costes.

La tpa como parte fundamental de la gestión de riesgos

En los siniestros de gran complejidad, las TPAs desempeñan un papel central al garantizar la coherencia entre los datos, los procesos de la toma de decisiones y los estándares de gestión. Este enfoque ofrece a las organizaciones una visión consolidada de sus siniestros y refuerza su capacidad para controlar el riesgo asumido, dirigir las redes de proveedores y mejorar la experiencia de los asegurados.

Las funciones clave incluye:

- Gestión de SIR y franquicias para controlar las pérdidas
- Soporte a la entidad de autoseguro mediante datos consistentes
- Coordinación transfronteriza entre jurisdicciones
- Gestión de proveedores: peritos, paneles legales y especialistas

Al intervenir durante todo el proceso, la TPA aporta una visión centralizada del riesgo y del rendimiento. Esa visibilidad favorece una mayor coherencia en el provisionamiento, una información de gestión más fiable, una mejor gestión de situaciones sensibles y acciones de prevención mejor orientadas.

Colaboradores que generen valor

Las empresas buscan colaboradores capaces de:

- Comprender los riesgos específicos de su sector
- Combinar excelencia operativa con la explotación de los datos de siniestros
- Contribuir a mejorar costes, la experiencia de los clientes y organización

La elección de un colaborador ya no se basa únicamente en el coste de gestión de un expediente. Las organizaciones priorizan ahora a los capaces de aportar visibilidad, coordinación y capacidades de prevención necesarias para el desarrollo de su programa de gestión del riesgo.

Esta evolución es especialmente marcada en los sectores de servicios públicos, transporte, autos, telecomunicaciones, programas affinity y Real Estate, donde la frecuencia de siniestros, la dispersión de las operaciones y la complejidad de los proveedores hacen que incluso una reducción modesta de la siniestralidad o de pérdidas económicas puedan tener un impacto significativo en el rendimiento global.

“

Los mejores colaboradores externalizados de gestión de siniestros no solo tramitan expedientes: ofrecen a los gestores de riesgo una visión más clara de dónde se originan realmente las pérdidas y de las herramientas para actuar. Eso es lo que convierte la correcta gestión de siniestros en una ventaja estratégica frente a competidores.”

Claire Ramage

Directora de Clientes Corporativos
Reino Unido

Implicaciones estratégicas

Los gestores de riesgo esperan ahora resultados medibles e indicadores tangibles de creación de valor. Los colaboradores de gestión de siniestros deben demostrar no solo su excelencia operativa, sino también su capacidad para presentar datos, crear una estructura definida y un análisis estratégico de siniestros orientado a la mejora de la exposición al riesgo.

Las organizaciones que integran la gestión de siniestros en una estrategia más amplia de control del riesgo están reduciendo objetivamente sus costes. Los beneficios no se limitan a la reducción de pérdidas económicas o al aumento de los recobros; también se traducen en una menor frecuencia de siniestros, un mejor manejo de los proveedores, mejor experiencia de asegurados y una mayor visibilidad para los ciclos de renovación.

La gestión de siniestros se sitúa hoy en la mezcla entre finanzas, operaciones y reputación. Los partners ya no

se limitan a gestionar más expedientes: aportan la visibilidad necesaria para decidir, contribuyen a la recuperación de valor y participan en la prevención de futuros siniestros.

Los partners especializados en gestión de siniestros están hoy en el núcleo de las estrategias de control del riesgo.

Póngase en contacto con nuestros expertos en gestión de siniestros



Autor:



Claire Ramage

Directora de Clientes Corporativos
Reino Unido

Gestión externalizada de siniestros (TPA)

Un socio estratégico para entornos de riesgo complejos

En el entorno actual de siniestros de alta gravedad y gran volatilidad, las organizaciones que gestionan programas de retenciones y franquicias autoaseguradas necesitan algo más que la simple tramitación de siniestros.

Necesitan **control, información y certeza.**

Los servicios de administración de siniestros externalizados de Sedgwick están diseñados para ofrecer precisamente eso: combinan experiencia técnica, escala operativa y una sólida gobernanza para ayudar a las organizaciones a tomar el control de los resultados de sus siniestros.

Qué ofrecemos

CONTROL SOBRE LOS COSTES Y LOS RESULTADOS

Gestionamos los siniestros con un enfoque disciplinado y coherente, garantizando una clasificación temprana, una provisión precisa y una gestión proactiva de las pérdidas complejas y de alto valor.

EXPERIENCIA DONDE MÁS IMPORTA

Nuestros especialistas se ocupan de la responsabilidad civil, los daños corporales, los daños materiales, el fraude y las grandes pérdidas, aplicando su criterio técnico desde el principio para evitar que la situación se agrave y reducir el coste global del riesgo.

TOMA DE DECISIONES BASADA EN DATOS

A través de plataformas integradas y análisis avanzados, ofrecemos visibilidad en tiempo real del rendimiento de las reclamaciones, lo que facilita la previsión, la constitución de reservas y la toma de decisiones estratégicas.

GOBERNANZA EN LA QUE PUEDEN CONFIAR

Operamos con registros de auditoría claros, procesos estructurados y un sólido cumplimiento normativo, lo que ayuda a las organizaciones a hacer frente al creciente escrutinio en todas las jurisdicciones.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS SIN FISURAS EN MÚLTIPLES PAÍSES

Gracias a nuestra experiencia local, respaldada por una supervisión centralizada, ofrecemos una gestión de siniestros coherente en toda Europa y a nivel mundial, en consonancia con su programa y su apetito de riesgo.

Más allá de la gestión de siniestros

Nuestro enfoque de la administración externalizada de siniestros va más allá de la tramitación de las reclamaciones.

Actuamos como una extensión de sus equipos de riesgos, finanzas y jurídicos, ayudándole a:

- Reducir la volatilidad en los siniestros retenidos
- Mejorar la precisión de las provisiones y la previsibilidad financiera
- Fortalecer su posición en los litigios y su capacidad de defensa
- Identificar tendencias y riesgos emergentes en toda su cartera
- Mantener el control en un entorno normativo cada vez más complejo

Toma el control de tus siniestros

A medida que el panorama de las reclamaciones sigue evolucionando, las organizaciones que obtengan mejores resultados serán aquellas que pasen de una gestión reactiva de las reclamaciones a una gestión proactiva.

Los servicios externalizados de administración de siniestros de Sedgwick proporcionan la experiencia, la infraestructura y los conocimientos necesarios para llevar a cabo ese cambio, ayudándole a gestionar la complejidad, controlar los costes y proteger su estabilidad financiera.

Datos de contacto



EUROPA
James Norman
Director de Desarrollo de Negocio Internacional
james.norman@sedgwick.com

REINO UNIDO
Mark Gilbert
Director Comercial
mark.gilbert@uk.sedgwick.com

IRLANDA
Mick Greene
Director Comercial
mick.greene@ie.sedgwick.com

ESPAÑA
Juan Carlos Sánchez Coy
Director de TPA
juancarlos.sanchez@es.sedgwick.com

FRANCIA
Celine Lefort
Directora de TPA
celine.lefort@fr.sedgwick.com

ALEMANIA
Tobias Walter
Director General - Sedgwick Alemania
tobias.walter@de.sedgwick.com

HOLANDA
Jack de Klerk
Director Comercial
jack.deklerk@nl.sedgwick.com

DINAMARCA
Louise Theilgaard
Director Comercial
louise.theilgaard@sedgwick.com

Fuentes

Observatorio regulatorio

www.uniconsent.com
www.kiteworks.com

Clasificación de siniestros desde la primera notificación

- Aite-Novarica Group, straight-through processing benchmarking (2023), reporting a personal-lines STP rate of c.7%.
- Infrd, Straight-Through Processing in Insurance: 2026 Guide to STP Automation; Agentech, Insurance 2030: The Impact of AI on Claims Processing, 2025.

La información de siniestros, un vector estratégico de control del riesgo

- Aon.
- Captives insure.
- ScienceSoft.
 - Eurostat – Euro area annual inflation (HICP)
 - FERMA – Global Risk Manager Survey Report 2024
 - Insurance Europe – The impact of insurance fraud
 - EIOPA – Insurance statistics
 - Aon – How to Effectively Manage Total Cost of Risk
 - Marsh – Social Inflation and Nuclear Verdicts
 - Marsh – European Cyber Claims Report 2025
 - USI – Minimise Your TCOR With Proactive Claims Management
 - Captives.insure – Total Cost of Risk and the Impact of Captives
 - ScienceSoft – Insurance Fraud Detection: A Guide to 200%+ ROI
 - Appinventiv – Insurance Claim Fraud Detection with AI & Big Data

La importancia del gestor de siniestros externalizado (TPAs)

- Swiss Re Institute, sigma 4/2024: Litigation Costs Drive Claims Inflation – Indexing Liability Loss Trends (September 2024); Bank of England Prudential Regulation Authority, 2024 Insurance Supervision Priorities Letter; Lloyd's, market commentary on claims inflation.
- Spear Technologies, Eliminating Claims Leakage (2024); Canotera, 5 Key Insights on Claim Leakage (2025); VCA Software, Understanding Claims Leakage (2025).
- National Association of Subrogation Professionals data, cited in Genpact, Maximize Subrogation Opportunities to Strengthen the Bottom Line; SubroIQ, Missed Subrogation by the Numbers (April 2025); Roundstone Insurance, The Missed Opportunity of Subrogation.
- SubroIQ, SubrogationElevated Audit Benchmarks (closed-file audits across property and casualty carriers and self-insureds, with missed recoveries in the 11–21% range).
- Genpact, Maximize Subrogation Opportunities to Strengthen the Bottom Line (best-in-class operating model benchmarks).
- Financial Conduct Authority, Market Study into Premium Finance for Motor Insurance and Pure Protection Insurance: Final Findings and Market Intervention (2025), including analysis of 2019–2023 motor claims cost drivers.
- Association of British Insurers, motor insurance premium tracker and claims commentary (2025), including 2024 UK motor claims payouts, repair costs and average private motor claim values.
- Lockton, real estate and property claims commentary (2024–2025), including escape of water notifications, fire claims frequency and average escape of water loss values.

sedgwick



TOGETHER WE **THRIVE**

[SEDGWICK.COM](https://www.sedgwick.com)