

El mejor apoyo para el peor momento

Profesionales vinculados con la mediación y la peritación de siniestros ponen en marcha una empresa que presta servicios de gestión y tramitación de siniestros, representando a sus clientes en todas las fases de la relación con la aseguradora o en reclamaciones frente a terceros, desde la consultoría y el asesoramiento sobre las características de la póliza hasta, en su caso, la reclamación judicial en caso de desacuerdo entre las partes. GTRS, que comenzó a operar el pasado verano, centra su actividad en el ámbito empresarial y en sectores en los que es habitual que las pólizas y los siniestros tengan una elevada complejidad técnica. En uno de sus primeros casos de éxito, para el grupo Adelma, el acuerdo extrajudicial con la aseguradora permitió pasar de una indemnización inicial de 12 euros a un pago final que superó los 11.000.

De acuerdo al último informe presentado por la asociación de defensa de los consumidores Facua, las cuestiones relacionadas con los seguros ocupan la cuarta posición entre las reclamaciones atendidas durante el pasado año, inmediatamente por detrás de las que tienen que ver

cuestiones de mucha mayor complejidad y en las que la discrepancia puede cuantificarse en muchos miles de euros.

Ambas circunstancias, la relevancia económica y la dificultad para orientarse en el laberinto de las pólizas, unido a lo habitual que pueden

asesoramiento en la póliza hasta la intervención y defensa de sus intereses cuando se produce cualquier eventualidad que considere que debería ser cubierta por la compañía.

Los peritos Ángel Sierra y Diego Sánchez y el mediador José Santos de Blas contaban ya con una larga trayectoria en el sector, en el que operaban individualmente como autónomos, cuando el año pasado decidieron unirse para crear GTRS, una empresa en la que combinar sus perfiles profesionales, unirlos a los que aportarían profesionales externos para, a partir de ahí, ofrecer un servicio que cubriera todo el abanico de servicios que puede requerir la gestión de los seguros de una empresa y que, al mismo tiempo, fuera lo suficientemente especializado como para dar respuesta profesional en cada una de las fases que puede implicar la gestión de un siniestro o, por extensión, cualquier conflicto en el que sea necesaria la intervención de un perito, un mediador o un abogado. El objetivo, apunta José Santos de Blas, es asumir una labor que requiere tiempo y es habitual fuente de preocupaciones para sus clientes: **“Queremos evitarle dolores de**

El abanico de casos en los que pueden intervenir los profesionales de GTRS es tan amplio como puedan serlo las incidencias en que se vea envuelta una empresa, pero por sus características, por las cuantías en juego y por su complejidad, son los relacionados con la responsabilidad civil en los que su aportación puede ser más relevante

con la banca, los suministros eléctricos y las telecomunicaciones. A diferencia de lo que sucede con estos últimos casos, donde el conflicto suele tener su origen en subidas de precio no comunicadas o cobros irregulares, lo habitual es que los desacuerdos en materia aseguradora lo sean por las coberturas y la cuantía de las indemnizaciones,

llegar a ser los conflictos en esta materia, están entre las motivaciones que el pasado verano llevaron a poner en marcha Gestión Técnica y Resolución de Siniestros SL (GTRS), una empresa que desde una perspectiva multidisciplinar ofrece apoyo a sus clientes en todo lo que tiene que ver con la relación con las aseguradoras, desde el



En la foto, los restos de la nave de Cenfarte tras el incendio sufrido en 2013, un siniestro que dio lugar al mayor pago realizado nunca por una aseguradora en Cantabria, tras una gestión en la que intervinieron algunos de los profesionales que el año pasado fundaron GTRS.

cabeza al empresario, a mí me gusta decir que somos su aspirina”.

El abanico de casos en los que pueden intervenir, explican los promotores de GTRS, es tan amplio como pueden serlo las incidencias en que se vea envuelta una empresa, pero por sus características, por las cuantías en juego y por su complejidad, son los relacionados con la responsabilidad civil aquellos que en mayor medida pueden comprometer la viabilidad de una sociedad, y también en los que la aportación de los profesionales de la firma puede ser más relevante. Como referencia de lo que sería una situación en la que podrían requerirse el conjunto de los servicios ofertados, Diego Sánchez menciona un posible ejemplo: un componente fabricado por la empresa de su cliente falla y da lugar a una reclamación de cientos de miles de euros por la parte contraria, de la que la aseguradora se hace cargo solo de forma parcial. **“Nosotros recibiríamos el caso, estudiaríamos la póliza, haríamos los informes periciales y a partir de ahí le diríamos al cliente lo que a nuestro entender debería pagar su seguro. Si opta por reclamarlo y su compañía**



Ángel Sierra, Diego Sánchez y José Santos de Blas cuentan con más de 20 años de experiencia en el sector asegurador, en el que han trabajado como autónomos hasta asociarse en GTRS.

le dice que no, intervendría nuestro mediador para intentar salvar el proceso jurídico y, en caso de no haber acuerdo, iríamos a juicio con toda la documentación que habríamos generado, con nuestros abogados si el cliente nos lo pide, y si no, con los que él indique”, explica el perito de GTRS, que menciona además

lo que considera que es un elemento diferenciador de su empresa: **“Al cliente siempre vamos a decirle la verdad, si vemos que no hay lugar a una reclamación, lo decimos, no vendemos humo”.**

Los perfiles profesionales de los socios que han puesto en marcha GTRS aportan lo que sería otra de la s



Los peritos Diego Sánchez y Ángel Sierra, y el mediador José Santos de Blas, socios en GTRS, junto a Olga Dasgoas, directora de RSC y consejera del Faed, uno de los grupos industriales más importantes de Cantabria y también uno de los clientes que forman parte de la cartera de la nueva empresa.

particularidades en las que quieren asentar la competitividad de su empresa: la inmediatez en la respuesta. **“Es algo que ya hemos puesto a prueba, en pleno puente de agosto y a poco de poner en marcha la empresa, cuando uno de nuestros clientes se encontró con un siniestro de seis cifras, muy preocupante. El perito de la compañía no acudía hasta el**

te-café, quiosco, administración de lotería y gasolinera, en una multiactividad que puede dar lugar a litigios de índole muy variada. En el atendido por GTRS, y a raíz de un robo, la discrepancia con la aseguradora venía provocada por una póliza mal concebida con la que había que hacer frente a un siniestro que, además de a Adelma, implicaba a una multinacional con sede en Cantabria y a un

GTRS ofrece dos alternativas para abonar sus servicios: una cuota mensual fija o el pago puntual en función del trabajo realizado, previo presupuesto. La cuota, que se decide en función de las características de la empresa, oscila entre los 300 y los 600 euros al mes

lunes, nosotros estábamos ahí a las dos horas, con lo que nuestro cliente contaba ya con una peritación de parte que presentar a la compañía. Es una forma de sentirse arropado y cubierto en un momento muy difícil”.

En el todavía poco tiempo que lleva operando, GTRS ha atendido ya casos para clientes de todos los sectores de la economía. Uno de los últimos ha sido para el Grupo Adelma, propietario en Hoznayo de un hotel, restau-

banco francés. Tras aportar una peritación de parte que discrepaba radicalmente de la que realizaba la aseguradora, los mediadores de GTRS logran un acuerdo extrajudicial que permite cobrar la totalidad del daño: algo más de 11.000 euros cuando la compañía estaba dispuesta a pagar inicialmente eran 12. **“Un caso muy técnico y muy complejo que ilustra muy bien lo que podemos ofrecer”**, resume José Santos de Blas.

GTRS ofrece dos alternativas para abonar sus servicios: una cuota mensual fija o el pago puntual en función del trabajo realizado, previo presupuesto. La cuota, que se decide en función de las características de la empresa y oscila entre los 300 y los 600 euros al mes, incluye la auditoría completa de las pólizas el cliente, el asesoramiento en materia de seguros a contratar, la peritación y asistencia en caso de siniestro, la investigación de incendios y la gestión de reclamaciones frente a la aseguradora o terceros. **“Todos estos son servicios que también podemos facturar directamente a clientes que no sean de cuota, pero cualquier empresa de cierto tamaño sabe que es habitual enfrentarse a situaciones que requieran estas intervenciones, y que el pago mensual fijo se amortiza rápidamente”**, señala Ángel Sierra.

Con sede en Cantabria y con un relevante núcleo inicial de clientes en la región, GTRS no limita su actuación al ámbito local y plantea una estrategia en la que el eje Bilbao-Madrid-Málaga actúe como columna vertebral de su mercado en términos geográficos. Sectorialmente, la empresa no se pone límite alguno y, de hecho, cuenta ya con clientes en el ámbito agrario, en la industria y en transporte, entre otros, y en un perfil en el que tienen cabida desde pymes a grandes grupos. **“Nuestros servicios son demandados por clientes muy diferentes, lo hemos visto en estos meses que llevamos de actividad y creo que es algo que confirma que ofrecemos algo que no existía y que se necesitaba”**, concluye José Santos de Blas.