



Informe anual sobre siniestros no cubiertos en España



Introducción

Los siniestros no cubiertos son aquellos daños que no están incluidos en las condiciones establecidas en una póliza de seguros. Esto significa que la aseguradora no proporcionará compensación o cobertura para los costes asociados con estos siniestros.

Los siniestros no cubiertos pueden variar según la póliza y la aseguradora, pero generalmente incluyen el desgaste normal por uso, daños causados intencionalmente por el asegurado o los habitantes de la propiedad, daños ocasionados por fenómenos naturales específicos (terremotos, inundaciones, movimientos de tierra, etc.), negligencia o mantenimiento inadecuado, y la violación de leyes o regulaciones.

La gestión de estos siniestros no cubiertos representa una problemática para las aseguradoras, dado que incide directamente en la satisfacción y fidelización de los clientes. Ante esta situación, muchas aseguradoras optan por proporcionar asistencia y asesoramiento en la gestión de estos siniestros, aunque sin asumir directamente los costes asociados.

Para optimizar estos procesos y facilitar su resolución, cada vez más compañías de seguros recurren a empresas especializadas en la gestión de siniestros, como Wolly. Estas empresas ofrecen soluciones integrales, que incluyen desde la búsqueda de un profesional homologado hasta la comunicación personalizada con el asegurado.

En este contexto, la colaboración con entidades especializadas como Wolly se ha convertido en una solución valiosa para optimizar la gestión de estos siniestros. Wolly, una empresa fundada en 2021 por Jorge Oliveros y Gonzalo Delgado, se destaca en la transformación digital de la gestión de siniestros y servicios de valor añadido para el hogar. Esta plataforma digital facilita la búsqueda y contratación de profesionales homologados en diversas áreas como construcción, fontanería, manitas y otros servicios domésticos. Su enfoque en el uso de tecnología avanzada permite a Wolly ofrecer a sus clientes experiencias personalizadas y eficientes, equipando a las corporaciones colaboradoras con soluciones inteligentes y control operacional.

Cada año, Wolly gestiona más de 80.000 expedientes en colaboración con entidades destacadas como Mutua Madrileña, Pelayo, A.M.A Seguros y Línea Directa, entre otros. La plataforma cuenta con una red de más de 20.000 profesionales multigremio y con cobertura nacional. Todos los profesionales que prestan servicio a las entidades colaboradoras antes mencionadas, pasan un exhaustivo control documental con el fin de auditar la capacitación profesional y legal del profesional.



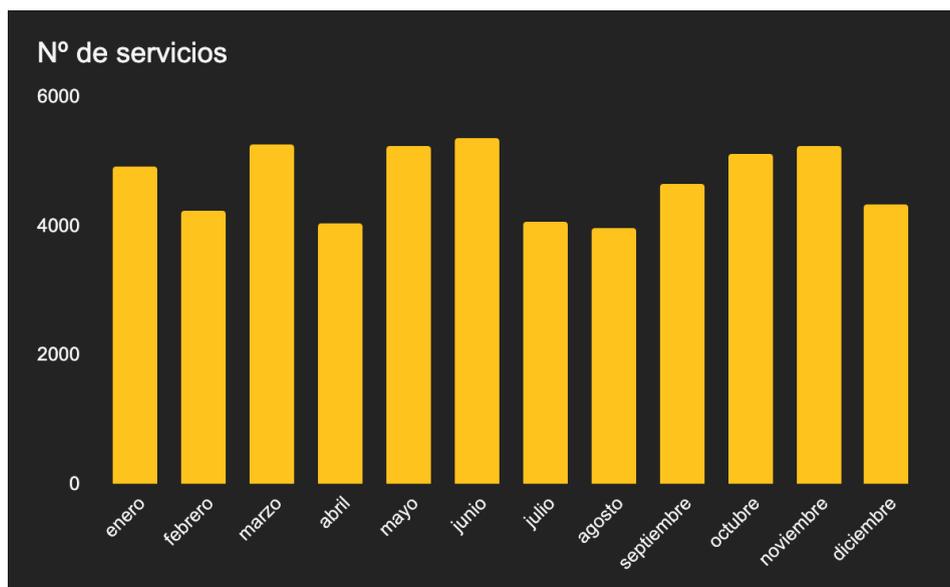
La colaboración entre aseguradoras y plataformas digitales como Wolly marca un avance significativo en la industria de seguros de hogar. Al proporcionar una solución eficaz para los siniestros no cubiertos, estas sinergias no solo mejoran la satisfacción del asegurado, sino que también fortalece la percepción de valor y confianza hacia las compañías de seguros. Esto se traduce en una mayor retención de clientes y una sólida reputación en el mercado.

Presentación y Análisis de Datos

A continuación, se presentan los datos recopilados por la plataforma en 2023, proporcionando una visión detallada de las necesidades y tendencias actuales en el mercado asegurador y de los servicios del hogar.

Gracias a esta información sobre más de 80.000 siniestros no cubiertos gestionados por Wolly durante el último año, las aseguradoras podrán identificar áreas donde las pólizas actuales no cumplen con las expectativas de sus clientes, innovar en la oferta de productos, mejorar la gestión de riesgos y la estrategia de precios, establecer colaboraciones estratégicas y redes de servicios, comprender el impacto regional y estacional de los siniestros, y mejorar la comunicación y transparencia con los asegurados.

Análisis Mensual de Siniestros



La evolución mensual de siniestros no cubiertos revela variaciones significativas a lo largo del año, lo que puede apuntar a tendencias estacionales o patrones específicos de comportamiento de los consumidores.

Enero y marzo registran un alto número de siniestros, posiblemente relacionados con el mantenimiento posterior a las fiestas navideñas y problemas derivados de las condiciones climáticas invernales.

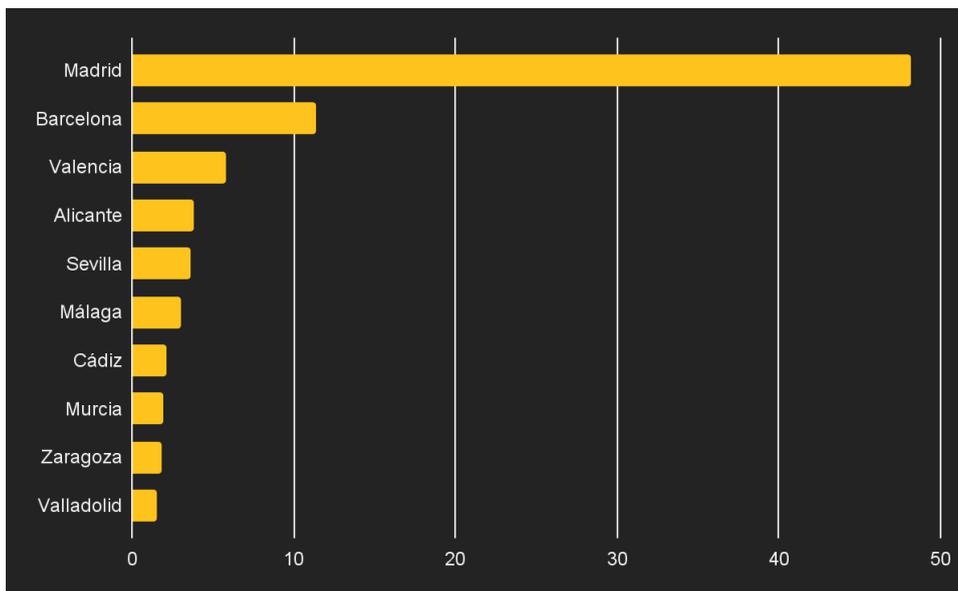
La reducción de siniestros no cubiertos en abril y agosto sugiere un impacto de las vacaciones de Semana Santa y periodo estival. Agosto, el mes de menor actividad, presenta una disminución del 26% en comparación con junio, el mes de mayor actividad.

Mayo y Junio experimentan un incremento constante, relacionado con los preparativos para las vacaciones de verano, como la instalación o el mantenimiento de toldos y persianas.

Entre septiembre y noviembre se observa un incremento, asociado con la puesta a punto de los hogares para el otoño y el invierno, así como la resolución de problemas surgidos durante el verano.

Finalmente, diciembre muestra una disminución significativa, reflejando una menor atención a los problemas del hogar y un mayor control del gasto durante las festividades navideñas.

Análisis Anual por Provincias



Esta gráfica refleja la distribución de los siniestros no cubiertos por provincias en el 2023 en España, revelando diferencias notables entre distintas regiones de la geografía española, las cuales pueden estar influenciadas por una variedad de factores como la densidad poblacional, las características urbanas, el clima y los patrones de vida.

Madrid encabeza la lista, representando un 48,18% del total de siniestros no cubiertos a nivel nacional. Este elevado porcentaje no solo refleja la densa población de la capital, sino también una

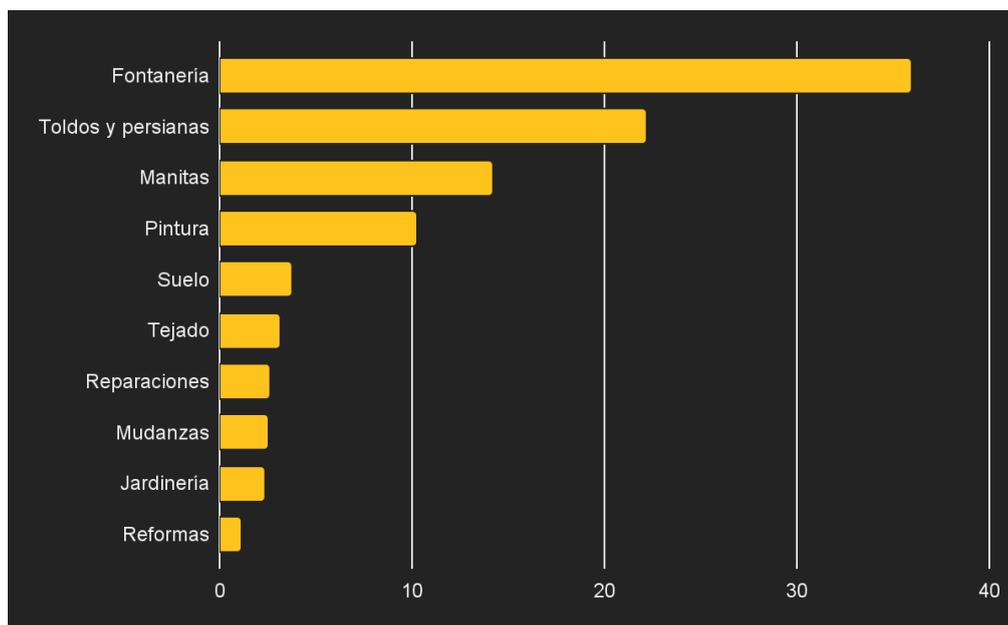
mayor concienciación sobre los servicios ofrecidos por Wolly, impulsada en parte por ser la ubicación de su base operacional.

En segundo lugar, Barcelona registra un 11,42% de los siniestros, una cifra que, si bien es significativa, muestra una notable diferencia con Madrid, atribuible a variaciones en el estilo de vida y la infraestructura urbana de la ciudad.

Valencia, con un 5,8%, destaca por su combinación de densidad poblacional y atractivo turístico. Por su parte, Alicante, con un 3,8%, se distingue por su elevada cantidad de segundas residencias, un factor que incide directamente en el tipo y la frecuencia de los siniestros reportados.

Finalmente, Sevilla, Málaga, Cádiz y Murcia también muestran porcentajes significativos, con su incidencia potencialmente influenciada por el turismo prevalente en estas regiones y sus características climáticas costeras.

Análisis Anual por Gremios



Esta gráfica refleja la distribución de los siniestros no cubiertos por gremios en 2023 en España, revelando que los problemas relacionados con la fontanería lideran la demanda (35,91%). Este alto porcentaje subraya la prevalencia de incidentes como fugas e inundaciones, que requieren una respuesta rápida y eficaz, mostrando la urgencia y la importancia de este tipo de servicios.

Siguiendo en importancia, los servicios de toldos y persianas, con un 22,19%, reflejan una necesidad constante de mantenimiento y reparación, influenciada por el uso frecuente y los factores climáticos. En un contexto similar, los manitas, con un 14,19%, resaltan la demanda continua de reparaciones menores y mantenimientos esenciales, que son cruciales para el cuidado del hogar.

Los pintores, con un 10,24%, indican un interés constante por la renovación y mantenimiento estético del hogar, un área a menudo no cubierta por seguros estándar. Los siniestros relacionados con suelos y tejados, que representan un 3,69% y un 3,08% respectivamente, suelen ser causados por el desgaste continuo o inclemencias atmosféricas, y a menudo no están cubiertos por pólizas de hogar estándar. A pesar de su elevado coste, la necesidad de mantener estos elementos esenciales del hogar en buen estado asegura una demanda.

Las reparaciones generales del hogar, que abarcan un 2,61%, reflejan la diversidad de necesidades residenciales. Además, las mudanzas, con un 2,53%, sugieren una necesidad de servicios logísticos relacionados con daños durante el traslado. La jardinería y las reformas, aunque con un menor porcentaje, subrayan la importancia de mantener y mejorar los espacios exteriores y realizar mejoras en el hogar que no están cubiertas por seguros convencionales.

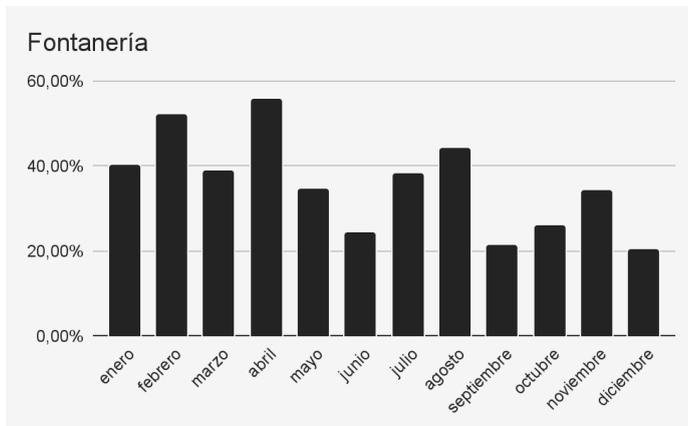
Causas Comunes en los Rechazos

Los **daños por agua** lideran la demanda de servicios no cubiertos. Los daños por agua pueden ser consecuencia de una amplia gama de problemas, desde tuberías rotas hasta inundaciones. Estos incidentes suelen ser urgentes y costosos, lo que explica su prevalencia. Comparando con datos del sector, se observa que muchas pólizas de seguro de hogar tienen limitaciones o exclusiones específicas para ciertos tipos de daños por agua, especialmente aquellos relacionados con el mantenimiento deficiente o desgaste natural.

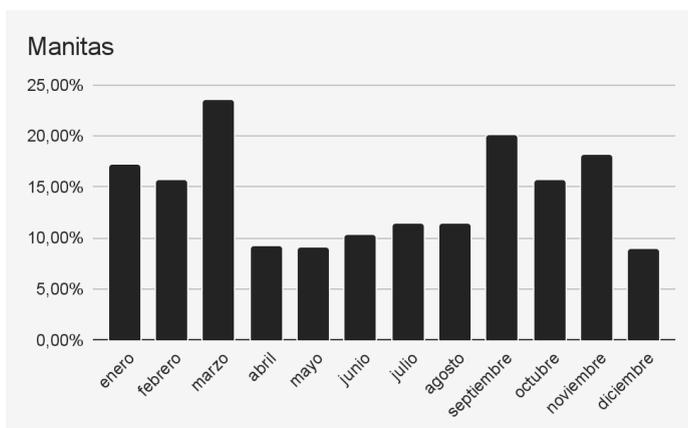
Los servicios de reparación o instalación de **toldos y persianas** es más demandado en los meses cálidos y en zonas costeras, lo que sugiere una correlación con la preparación para el verano y el mantenimiento estacional. La demanda de estos servicios puede no estar cubierta por seguros de hogar estándar, que generalmente se centran en daños estructurales más significativos.

Los servicios generales de **manitas** abarcan una variedad de tareas menores en el hogar. Su alta demanda puede indicar una brecha en las coberturas de seguros de hogar, que suelen enfocarse en incidentes más grandes y no en el mantenimiento rutinario o pequeñas reparaciones.

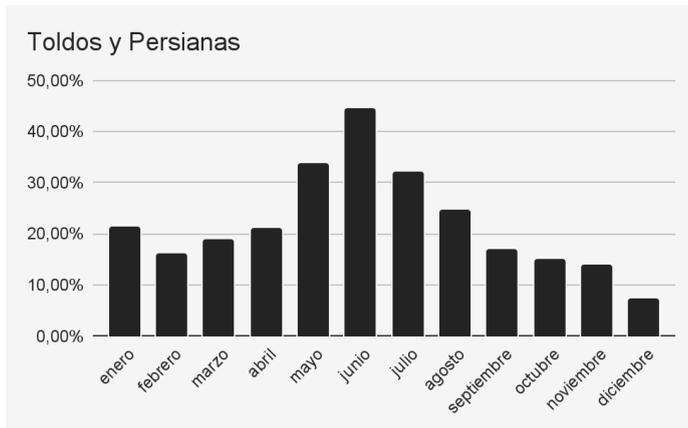
Variación de la Demanda de Servicios a lo largo de los Meses



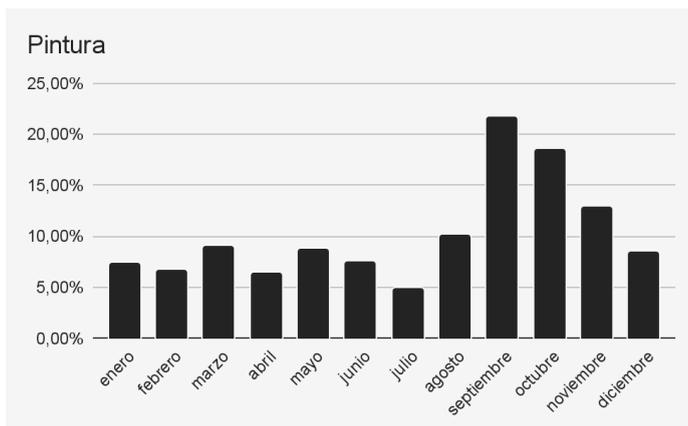
La reducción de actividad en ciertos meses (junio, marzo, septiembre, octubre) podría estar relacionada con periodos de menor uso de sistemas de calefacción y menor incidencia de congelación de tuberías, que son causas comunes de problemas de fontanería.



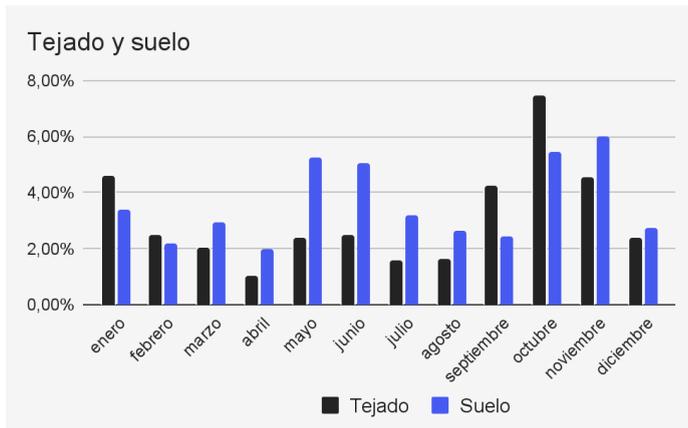
El pico en septiembre, marzo y enero puede reflejar la realización de reparaciones post-vacacionales y preparativos para cambios estacionales



La mayor actividad de reparación e instalación de toldos y persianas es de mayo a julio, que coincide con la preparación para el verano, lo que refleja una necesidad de protegerse del sol y de mejorar la climatización del hogar.

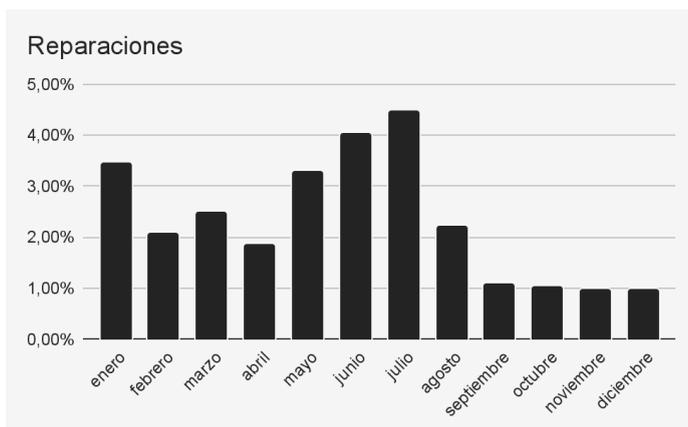


El incremento en agosto y septiembre de trabajos de pintura sugiere proyectos de mejora del hogar al final del verano, aprovechando el clima seco para trabajos de pintura.



-Tejado: Su mayor actividad de mayo a julio coincide con la preparación para el verano, lo que refleja una necesidad de protección solar y climatización.

-Suelo: El incremento en mayo, junio y julio puede estar relacionado con renovaciones y mejoras del hogar en el período previo al verano.



La demanda en primavera y principios de verano podría estar vinculada a la preparación de las propiedades para la temporada de verano, especialmente en zonas turísticas.

Conclusiones Generales

El estudio detallado de los siniestros no cubiertos en seguros de hogar en España, realizado por Wolly en 2023, ha proporcionado insights valiosos sobre diversos aspectos del mercado. Este análisis no solo revela limitaciones en las pólizas de seguros existentes, sino que también destaca el papel crucial de Wolly en la gestión eficiente de estos siniestros.

Una observación clave es la relación entre las pólizas de seguro de hogar y los tipos de siniestros que comúnmente no están cubiertos. La demanda de servicios en gremios específicos, como fontanería, reparación de toldos y servicios generales de manitas, indica áreas donde las pólizas tradicionales pueden ser insuficientes. Este patrón sugiere una necesidad de revisión y posible expansión de las coberturas de seguro para abarcar una gama más amplia de incidencias cotidianas.

El papel de Wolly en este contexto es notable, especialmente en su capacidad para tramitar automáticamente un significativo 74% de sus operaciones, alcanzando incluso un 95% en ciudades principales como Madrid y Barcelona. Esta eficiencia se debe en gran parte a su tecnología propia, que no solo facilita una gestión rápida y eficiente de los siniestros, sino que también mejora la experiencia del cliente al proporcionar soluciones rápidas y efectivas.

La distribución de siniestros por gremios también aporta una perspectiva interesante. Cada gremio refleja patrones específicos de demanda y necesidades, lo que sugiere la importancia de adaptar los servicios y estrategias tanto para empresas de reparación como para aseguradoras. La variabilidad estacional y regional en la demanda de estos servicios subraya la necesidad de un enfoque flexible y personalizado para atender eficazmente los siniestros en diferentes contextos.

En conclusión, el análisis de Wolly de los siniestros no cubiertos en 2023 arroja luz sobre los límites de las pólizas de seguro actuales, la eficacia de la tecnología en la gestión de siniestros y la variabilidad en la demanda de servicios según el gremio, la región y la temporada. Estos hallazgos ofrecen una oportunidad para que los actores del mercado, desde aseguradoras hasta proveedores de servicios, evalúen y mejoren sus estrategias y ofertas para satisfacer mejor las necesidades de los clientes en el cambiante paisaje de los seguros de hogar y los servicios de reparación.