

La recuperación de inmuebles dañados por incendios, explosiones o fenómenos atmosféricos es el núcleo de especialización de Recasa Recuperación de Activos, empresa que nace en 2007 fruto de la experiencia acumulada por su empresa matriz, Recasa Asistencia. Para José Luis Cano, director general, “a lo largo de estos años hemos desarrollado un sistema de gestión de grandes siniestros que, junto al equipo humano, nos ha llevado a ser un referente en el sector”.

**José Luis Cano,**  
director general de Recasa  
Recuperación de Activos

“Aportamos  
un valor añadido  
en la gestión  
de siniestros graves”

## Equipo humano, el pilar fundamental

*En Recasa Recuperación de Activos llevan a gala la capacidad de las personas que trabajan en la empresa. Según José Luis Cano, "la gestión de un siniestro grave no es fácil, no es como un siniestro normal. Cuando recibimos un parte tanto a los directivos como a los profesionales nos toca tratar con gente que ha perdido su hogar, sus pertenencias o incluso un familiar. Por ello, saber tratar con estas personas es fundamental. Debemos entender su estado y muchas veces incluso darles una palmada en la espalda y unas palabras de ánimo. Por eso ponemos todo nuestro ímpetu en nuestro trabajo; sabemos que cuanto antes finalicemos antes conseguiremos que esa persona recupere su vida normal".*

**'ACTUALIDAD ASEGURADORA' (en adelante 'A.A.').** - ¿Cómo empezó todo?

**J.L.C.** - Empezamos en 1998 como Recasa Asistencia, haciendo siniestros masa. En 2003 queríamos hacer algo más y empezamos a cuestionarnos qué se hacía cuando se quemaba un riesgo asegurado; la respuesta era que nada, que eso no se reparaba, se indemnizaba. Actualmente, en Recasa Recuperación de Activos estamos demostrando que sí se pueden reparar.

**'A.A.'** - ¿Recuerda los primeros siniestros?

**J.L.C.** - Por supuesto. Los que marcaron un antes y un después fueron un incendio en un restaurante y, más tarde, la explosión de un edificio en Cuenca. A partir de ahí, empezamos a entrar en este negocio de recuperación de activos, es decir, la recuperación de inmuebles dañados por explosiones, incendios y fenómenos atmosféricos.

**'A.A.'** - Pero, en un principio, es Recasa Asistencia la que hace estos trabajos...

**J.L.C.** - Así, es. Durante 2005 y 2006 todas las actuaciones las hace Recasa Asistencia hasta que nos damos cuenta que el escenario es el mismo, hay siniestro, compañía, perito, pero el "juego" es otro, en el que la problemática no es la misma. Por eso, decidimos, en 2007, crear Recasa Recuperación de Activos, con una estructura independiente, empleados distintos, red de profesionales diferente,.... Solamente el equipo directivo es el mismo en las dos empresas.

**'A.A.'** - ¿Que importancia tiene para ustedes el sector Seguros?

**J.L.C.** - Desde el inicio de nuestro proyecto empresarial el sector asegurador ha sido una firme y decidida apuesta de futuro. Como bien ha demostrado en estos tiempos de crisis, es un sector fuerte y con una gran resistencia a los vaivenes económicos.

**'A.A.'** - ¿Hay mucho mercado en lo de la recuperación de activos?

**J.L.C.** - No disponemos de cifras exactas, es un mercado inexplorado en el que somos pioneros. Desde luego, siniestros hay. Sólo en la Comunidad de Madrid, los bomberos hicieron más de 8.000 intervenciones en incendios en el último año. Estimamos que hay un mercado interesante.

### INDEMNIZAR NO ES SUFICIENTE

**'A.A.'** - ¿Cuáles son los problemas que hay actualmente en los grandes siniestros?

**J.L.C.** - El principal es que no se presta servicio. Las compañías creen que indemnizando al asegurado se acaban los problemas. Y eso no es cierto. La sensación del asegurado es de abandono. Creemos que una compañía que le diga a su asegurado: 'olvidate de esto porque te lo vamos a solucionar', a largo plazo va a ganar mucho más prestando servicio. Otro problema grave es que si se llega a prestar dicho servicio, en el caso de los siniestros graves, no lo hacen entidades especializadas. Cuando en un siniestro grave hay problemas es debido a que ha sido gestionado por empresas no preparadas para este tipo de siniestros. Por eso creamos Recasa Recuperación de Activos. Sabemos que los procesos son distintos.

**'A.A.'** - Está convencido del futuro de este negocio...

**J.L.C.** - Estamos convencidos que vamos por buen camino. Son los propios

asegurados quienes nos nutren de información sobre la aceptación de este servicio; sus felicitaciones y agradecimiento nos confirman que aportamos un valor añadido a la gestión de su compañía de seguros.

**'A.A.'** - En situaciones de crisis como las actuales, ¿cómo se han visto afectados?

**J.L.C.** - Para nosotros, la crisis es un momento de oportunidad porque, ante un siniestro, si la compañía se limita a indemnizar, el cliente quizá no quede satisfecho al no cumplirse sus expectativas, lo que puede mermar su cartera de clientes y, en estos momentos, las aseguradoras lo que quieren es fidelizarla.

**'A.A.'** - ¿Cómo han cerrado 2009 y qué plan tienen para 2010?

**J.L.C.** - El 2009 ha sido un año para afianzarnos más. Estamos empezando a trabajar en publicidad, algo que no habíamos hecho hasta ahora. Sólo estaba funcionando el boca a boca. Para los próximos años, nuestro objetivo es tener delegaciones en distintas Comunidades. Pretendemos duplicar el volumen de negocio en los próximos dos años.

**'A.A.'** - ¿Cuál es su estructura territorial?

**J.L.C.** - Disponemos de cobertura a nivel nacional; la central está ubicada en Madrid y disponemos de una delegación en Andalucía. Tenemos proyectado abrir delegaciones también en Valencia, Barcelona y Galicia.

## APORTAR SOLUCIONES A LOS CLIENTES

**'A.A.'**.- ¿Qué tipo de clientes buscan?

**J.L.C.**.- Buscamos buenos clientes porque somos un buen partner. Nuestra filosofía está clara, prestar servicio a buenos clientes y aportarle soluciones, aun cuando no sean muy ventajosas para nosotros económicamente. Porque un buen cliente valorará este esfuerzo y contará con nosotros en futuras ocasiones.

**'A.A.'**.- Pero, su cliente objetivo, ¿cuál sería?

**J.L.C.**.- La compañía de seguros, porque es donde aportamos más valor. Garantizamos una gestión y ejecución que consigue la rápida liberación de reservas y contención de costes.

**'A.A.'**.- ¿Cómo han acogido las compañías su trabajo?

**J.L.C.**.- Muy bien. Hay que explicárselo a alguien con poder de decisión dentro de la entidad. Pero, la verdad es que los directores de Siniestros con los hemos hablado han mostrado gran interés. Hemos firmado acuerdos con varias aseguradoras y grandes brokers.

**'A.A.'**.- ¿Por qué tendría una aseguradora que contratar sus servicios?

**J.L.C.**.- Primeramente, porque se va a diferenciar de su competencia y a atender a sus asegurados cuando realmente lo necesitan. Si se le quema la casa, el impacto de prestar un servicio de recuperación de la misma para esa persona es muy grande. En segundo lugar, porque ayudamos a la consecución de sus objetivos en tiempos y coste.

**'A.A.'**.- ¿Y cómo lo hacen?

**J.L.C.**.- Nos caracterizamos porque empezamos a trabajar rápido. Como he dicho, en 24-48 horas iniciamos el proceso, que no se paraliza hasta la finalización del mismo. Esto nos permite finalizar el siniestro mucho antes que una empresa no especializada, minimizando el lucro cesante, los gastos de desalojo, etc.



## Responsabilidad Social Corporativa

*"Poner en marcha acciones de Responsabilidad Social Corporativa es motivo de orgullo". Por eso, según Cano, su empresa piensa en cómo mejorar la sociedad con su trabajo. Hace tiempo leyó en un libro algo que le hizo pensar que, cuando yo no exista, me gustaría que el mundo fuera un poco mejor. Por eso, quisimos aportar nuestro granito de arena. Nos gustan los proyectos cercanos. Hemos donado, entre otras, 200 horas de mano de obra a ONG's.*

**'A.A.'**.- Es decir, que la aseguradora se ahorraría dinero...

**J.L.C.**.- Sí, no solo porque nuestros costes sean inferiores a una empresa no especializada, sino porque, como he indicado, facilitamos un ahorro en otros conceptos amparados por la póliza.

### SI HAY ERRORES, SE SOLUCIONAN INMEDIATAMENTE

**'A.A.'**.- Y si hay algún error, ¿qué hacen?

**J.L.C.**.- Soy de la opinión de que hay que decir la verdad a la gente. Para nosotros, eso es muy importante. No somos perfectos, pero siempre solucionamos los problemas al asegurado. Cuando hay algún error lo solucionamos inmediatamente con las medidas necesarias en cada caso y sin demora. Nuestro plazo para aportar soluciones es de 48 horas.

**'A.A.'**.- ¿Qué es lo que les permite actuar tan rápidamente?

**J.L.C.**.- Nuestra gran experiencia de campo. Ello nos permite presupuestar rápidamente el coste de un siniestro.

Además, contamos con equipos de técnicos y profesionales acostumbrados a las exigencias de esta actividad.

**'A.A.'**.- ¿Qué más ventajas ofrecen a las compañías?

**J.L.C.**.- Cuando tenemos que hablar con un interlocutor de seguros, sabemos del asunto, mientras que una constructora, no. Una constructora no sabe lo que es una liberación de una reserva; nosotros sí. Sabemos lo importante que es para la aseguradora que le digamos en siete días lo que se va a gastar en reparar.

**'A.A.'**.- Y a los mediadores, ¿qué les ofrecen?

**J.L.C.**.- Cubrir una carencia que tienen ahora. Cuando al corredor le llama un cliente con un siniestro grave, si su compañía trabaja con nosotros se le pasa el parte y se pone en marcha el proceso. Pero, en el caso de que no sea así, el corredor tendría que pedir al asegurado que tuviera paciencia, que venga el perito, que consiga un presupuesto,... Nosotros le decimos al corredor que si su compañía no presta este

## Hacer las cosas bien, claves de éxito

*Recasa Recuperación de Activos lleva cinco años recuperando inmuebles siniestrados. Cano asegura que la clave está en hacer las cosas bien. "Si desde el comienzo de la recuperación del siniestro realizas las cosas bien, todo el proceso se acelera. Un error de medición, un descuido en la petición del material puede hacer que se ralentice todo y no se finalice en las fechas previstas. Por eso los diferentes departamentos deben ir a la par para que, cuando uno termine, seguidamente empiece el otro. Está claro que no todo depende de nuestra gestión, pero cuando sucede un imprevisto tenemos el suficiente conocimiento como para que la recuperación no se pare y seguir trabajando".*

servicio y quiere dárselo al asegurado, que nos llame y nosotros lo prestaremos. Esta forma de actuar hará, con el tiempo, que responda así a las ex-

pectativas de su asegurado, fidelizando su cartera.

**'A.A.'**.- Al final, es tener contentas a todas las partes...

**J.L.C.**.- Por supuesto. Sabemos que un objetivo de las aseguradoras son los mediadores, y éstos han acogido muy bien lo que hacemos. Estoy convencido de que, en breve, este triángulo lo cerraremos. La compañía se dará cuenta que la mejor forma de fidelizar a sus mediadores es que cuando uno de sus asegurados tenga un siniestro grave éste pueda disponer de los servicios de Recasa Recuperación de Activos.

**'A.A.'**.- Ahora, ¿dónde están centrando sus esfuerzos?

**J.L.C.**.- En la última Semana del Seguro he escuchado una frase que sintetiza lo que pienso que tenemos que hacer: "dar a nuestros clientes más de lo que esperan por el precio que pagan". Para esto debemos establecer diálogos con ellos con el fin de entender sus necesidades y perfeccionar el servicio que prestamos. Así haremos realidad la máxima anterior.