

CEGERS'93

V CONGRESO DE GERENCIA DE RIESGOS
Y SEGUROS INDUSTRIALES

GERENCIA DE RIESGOS, SINIESTRALIDAD, TRATAMIENTO

Por

D. JOSÉ MANUEL DIAZ CERVIÑO
Gerente de Riesgos FERROCARRILES
DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

CERGERS '93
V CONGRESO DE GERENCIA DE RIESGOS Y SEGUROS INDUSTRIALES.

**GERENCIA DE RIESGOS DE NATURALEZA EXTRAORDINARIA, CONSORCIABLES Y
NO CONSORCIABLES.**

**LA SINIESTRALIDAD Y SU TRATAMIENTO ANTE EL PROYECTO DEL NUEVO
REGLAMENTO DEL CONSORCIO.**

1 - PRESENTACION	2
2 - INTRODUCCION	3
3 - EXPERIENCIA DE SINIESTROS ACAECIDOS	4
4 - EL SISTEMA DE COMPENSACION DE SEGUROS.	7
5 - COBERTURA ACTUAL DE RIESGOS EXTRAORDINARIOS.	8
6 - MODIFICACIONES SUGERIDAS AL NUEVO REGLAMENTO	9
7 - ALTERNATIVA DE ASEGURAMIENTO	13

Madrid, 1 de marzo de 1993.

1 - PRESENTACION

Deseo agradecer la oportunidad que me han ofrecido INESE I AGERS de participar en este acto para exponer mi experimentada como Gerente de Riesgos en el tratamiento de los siniestros patrimoniales por riesgos cubiertos por el Consorcio y la problemática de los mismos.

El Consorcio, desde su creación hace más de medio siglo, ha sido un asegurador válido, en especial de los grades siniestros por inundación y terrorismo sufridos en España, habiendo contribuido al pago de importantes indemnizaciones.

Esto le ha proporcionado una experiencia muy amplia y valiosa, que le permite conocer perfectamente la obsolescencia de sus limitaciones de cobertura actual.

La incorporación plena de España a la CE, obliga al Consorcio a la publicación de un nuevo Reglamento para adaptarse a las normas de la legislación comunitaria.

Ante esta circunstancia que marcará una nueva etapa de actuación del Consorcio, debería ser aprovechada para realizar una reestructuración de las actuales coberturas e implantar otras nuevas, con el objetivo de alcanzar un avance importante en la calidad de su operatividad al servicio de la Sociedad.

Deseo dar a conocer mi opinión respecto a los Reglamentos del Consorcio que se han publicado, los cuales considero que no han facilitado un tratamiento óptimo destinado a la protección de los bienes patrimoniales de las empresas, en especial las destinadas a las explotaciones ferroviarias y de funiculares, a las cuales pertenezco.

Los Gerentes de Riesgos, Corredores, Agentes y, en general, los profesionales del Seguro, también las habrán detectado respecto a otro tipo de empresas y, probablemente, también han tenido sus propias experiencias.

2 - INTRODUCCION

La empresa constituye la unidad económica de producción de mayor importancia al servicio de la sociedad. La materialización de un riesgo extraordinario, le puede repercutir en grandes pérdidas de bienes patrimoniales, con lo cual se produciría una reducción en la generación de recursos, con las consecuencias desfavorables que comportaría para el desarrollo social.

En consecuencia, se hace imprescindible una protección eficiente de todas las empresas para hacer frente a la materialización de este tipo de riesgos. Existen varios instrumentos destinados a su tratamiento, pero ante la magnitud de los daños que se ocasionan, el más eficiente es, sin duda alguna, el Seguro.

La adhesión de España a la CE ha permitido un gran avance de nuestra economía, habiéndose alcanzado importantes logros. Las empresas han realizado un gran esfuerzo para adaptarse a un nuevo mercado más amplio y competitivo.

Al propio tiempo, se han incrementado sus riesgos con motivo del mayor nivel de crítica y exigencia social, la importancia de capitales que se han visto obligadas a invertir por tecnología, investigación y desarrollo de nuevos productos, su adaptación a las nuevas legislaciones más exigentes, etc.

Para hacer frente a esta evolución acelerada, han tenido que destinar una parte importante de sus recursos a la protección de sus riesgos accidentales, con el objetivo esencial de fortalecer su estructura económica y financiera ante la repercusión negativa que la materialización de este tipo de riesgos, podría experimentar en su cuenta de resultados.

Dentro de este entorno, el Consorcio continúa ofreciendo grandes desequilibrios en sus coberturas. Para corregir esta situación, desde enero de 1991, las empresas están facultadas para acudir al mercado libre del seguro.

Esta circunstancia ha sido posible por la adhesión plena a la CE, mediante la cual ha desaparecido el monopolio de aseguramiento que venía ejerciendo el Consorcio. Por este motivo, se hace imprescindible la implantación de un nuevo Reglamento, que le permita adaptarse a las nuevas estructuras del mercado asegurador.

Aprovechando este hecho relevante, expongo con la mayor voluntad de colaboración, algunas circunstancias que mi experiencia en el tratamiento de los siniestros me han aportado y considero que deberían tomarse en consideración por parte de los directivos del Consorcio, los legisladores, las entidades y profesionales de toda índole relacionadas con el seguro y, en general, con los responsables de la elaboración del nuevo Reglamento.

3 - EXPERIENCIAS DE SINIESTROS ACAECIDOS

Haciendo una breve introducción histórica de la cobertura patrimonial de las explotaciones del ferrocarril por parte del Consorcio, en el primer Reglamento la prima que se debía de satisfacer era porcentual a la prima obligatoria percibida por la compañía aseguradora, la cual se fundamentaba en una cobertura autorizada de "Primer Riesgo", de tasa muy superior a las de "Valor Total", contemplada en la tarifa de aplicación obligada para todas las aseguradoras.

Cuando se producía un siniestro cubierto por el Consorcio, el perito establecía la valoración de la preexistencia de los bienes asegurados, haciendo constar una suma de "Valor Total", obtenida de la memoria publicada por la empresa, la cual no era cierta al no incluir los bienes cedidos por el Estado. Esta declaración de preexistencia estaba obligada al no contemplar el anterior Reglamento la modalidad de aseguramiento en "Primer Riesgo".

Ahora bien, la prima pagada al Consorcio podía ser equiparable a la cobertura en "Valor Total", pero al no recoger el Reglamento la modalidad de "Primer Riesgo", obligatoriamente se aplicaba la "Regla Proporcional". Como ejemplo podemos constatar que un siniestro por el que correspondía una indemnización por daños y prima liquidada de Ptas. 10.000.000, se indemnizaba por un máximo de Ptas. 1.000.000.

Con la implantación del actual Reglamento, se ha solucionado esta problemática, sin duda la de mayor importancia, al asumir el Consorcio el seguro en modalidad de "Primer Riesgo", pero otras circunstancias no tuvieron un tratamiento de solución y algunas de las nuevas disposiciones han originado serias dudas y discrepancias de interpretación.

Los dos siniestros que comentaré seguidamente, son un testimonio ejemplar de las imperfecciones del actual Reglamento y están basados en hechos acaecidos en la explotación de mi empresa.

Con esta exposición, es mi deseo dejar constancia de la inquietud existente ante la necesidad de alcanzar un nivel más amplio de cobertura y una mejor clarividencia en la interpretación de las disposiciones actuales.

- 1) Siniestro de inundación debido a fuertes lluvias torrenciales, originando también la caída de piedras, tierras y demás elementos de vegetación a la vía del ferrocarril, causándole diversos daños. En los momentos siguientes, circula un tren y no puede evitar la colisión, originándose daños de pequeña importancia al coche de cabeza.

De acuerdo con el Reglamento, el Consorcio cubre solamente daños directos, por lo que considera indemnizable los daños a la vía y excluye los causados a las unidades del tren por estimarlos daños no directos o consecuenciales.

Según esta apreciación del Consorcio, curiósamente estarían amparados los daños al tren, si se originan en el preciso momento de producirse el desprendimiento, es decir, le hubiese alcanzado al mismo por coincidir con su circulación.

Si hacemos un estudio y análisis de esta situación y teniendo presente que la unidad de tren moderna, formada por tres o cuatro coches, tienen un coste de fabricación entre Ptas. 600 a 800 millones, se puede apreciar fácilmente la magnitud de desprotección de cualquier empresa ferroviaria del Estado Español, motivada por una apreciación del Consorcio, con la cual discrepo.

A pesar de esta discrepancia, excepcionalmente fue aceptada por la pequeña cuantía rechazada y el coste que hubiese tenido una reclamación judicial.

Esta circunstancia, me hace reflexionar:

-) El Consorcio asegura una explotación del ferrocarril (igualmente puede tratarse de una industria cualquiera), no solamente en estado pasivo, si no que lo hace en cualquier estado de su funcionamiento y paralización.
-) La preexistencia patrimonial, considero que son los bienes expuestos al daño directo en caso de un siniestro y sobre los cuales recae el efecto de la cobertura al estar pagando prima de compensación al Consorcio.
-) Una explotación en paralización, es decir, en este caso, si no circularan los trenes, pagaría una prima muy inferior al no tener necesidad de asegurar cierta clase de bienes.

Si tomamos como ejemplo esta estimación del Consorcio, la supuesta desprotección es aplicable a probables siniestros originados por:

-) Una inundación causa la crecida de un río y la destrucción de un puente y con el paso de un tren posterior, su descarrilamiento y caída al lecho. Los daños causados al puente están cubiertos (daño directo) y los causados al tren están excluidos por ser un daño consecuencial ¿.
-) Igualmente se pueden dar las mismas circunstancias en caso de un atentado terrorista.

Ante esta situación, cabe preguntarse:

-) Resulta incoherente que el Consorcio perciba una prima por cubrir un riesgo y posteriormente al materializarse con el siniestro interpreta que los daños están excluidos ?
-) La peritación no es una ciencia exacta y porqué el Consorcio no maneja estimaciones dentro de unos márgenes ?

Estimo que esta desprotección no debería existir pero el Consorcio ante su interpretación particular del tipo de daño, origina, en principio, una importante inseguridad en el tratamiento de los riesgos y una posible desprotección a las empresas.

- 2) Siniestro causado por el impacto de una roca gigante desprendida de su asentamiento, causando daños a la instalación de la vía de un funicular (pudiera haber sido cualquier patrimonio de otra empresa).

Por parte del Consorcio, se consideró un daño de la naturaleza excluido de cobertura, por estimar que el desprendimiento no había sido originado por los riesgos cubiertos, como son, terremoto, maremoto, erupción volcánica, caída de cuerpos siderales y aerolitos, inundación extraordinaria, ni tempestad ciclónica atípica.

En su consecuencia, esta limitación de cobertura, causa una nueva desprotección del Consorcio ante los daños de la naturaleza, al no asegurar riesgos importantes (geológicos y climáticos), como pueden ser, un corrimiento de tierras (Olivares -Granada- 1986, Azagra -Navarra- 1874), aludes, tornados, enormes embates del mar, etc. y, por supuesto, el mencionado por desprendimiento de grandes rocas.

4 - EL SISTEMA DE COMPENSACION DE SEGUROS

El sistema de compensación de seguros patrimoniales, consiste en la obligatoriedad de que todos los bienes asegurados por una póliza ordinaria, pagan un recargo/prima independientemente del nivel de riesgo de la zona en donde se encuentren situados y de sus características técnicas de construcción e instalación.

Este sistema, también denominado de solidaridad, ha resultado ser eficiente para asegurar los riesgos extraordinarios, teniendo en consideración las características especiales del Estado Español.

El principio de solidaridad esta recogido en la normativa de la CE, por cuyo motivo, continuará autorizado el Consorcio para seguir asegurando los riesgos extraordinarios por el sistema de compensación.

Este sistema permitirá a todas las empresas, asegurarse en la medida de lo posible, contra los riesgos catastróficos de la naturaleza, indistintamente de si la zona en que se encuentren situados es de alto riesgo (vertiente Mediterránea, cornisa Cantábrica, etc.), o de medio o bajo riesgo.

En el mercado libre del seguro, las empresas situadas en zonas de alto riesgo les puede resultar imposible alcanzar las coberturas debido al elevado coste que tendrían de hacer frente para el pago de las primas a las compañías aseguradoras privadas que les hubiesen aceptado el riesgo y, en las zonas de medio o bajo riesgo, les sería más factible obtenerlas, con lo cual, las primeras se encontrarían ante una desprotección obligada.

A título de ejemplo, puedo citar la experiencia de mi empresa al solicitar al mercado libre una cotización de prima para garantizar en sus explotaciones de ferrocarril y funiculares los daños por impacto y desprendimientos de rocas, piedras y demás elementos de la vegetación. El coste ofertado por las pocas compañías que no han rechazado el riesgo, es tan elevado que tan sólo nos ha permitido alcanzar una suma asegurada de Ptas. 15.000.000.

En esta misma situación o similar, se pueden encontrar muchas empresas, las cuales deberán acudir, inevitablemente, al sistema de compensación regulado por el Consorcio u otro alternativo que pudiera crearse en el mercado libre.

Ha quedado suficientemente demostrado que con las normas del actual Reglamento, las empresas no pueden alcanzar unas coberturas plenas y satisfactorias, lo que origina una desprotección parcial importante.

Para solucionar esta situación, en la medida de mis conocimientos y experiencias profesionales, expongo las circunstancias que aprecio más relevantes de ser tenidas en consideración por los legisladores del nuevo Reglamento.

5 - COBERTURA ACTUAL DE RIESGOS EXTRAORDINARIOS

Recordemos que en la actualidad y con la aparición del nuevo Reglamento del Consorcio en un futuro muy próximo, las empresas están facultadas para transferir al mercado libre del seguro, los riesgos extraordinarios de la naturaleza.

Ahora bien, las situadas en zonas de bajo y medio riesgo, no tendrán problemas para realizarlo a un coste soportable. Las situadas en zonas de alto riesgo, se encontrarán con un coste bastante más elevado y, en algunas circunstancias según sus propias características, le será rechazada la cobertura del riesgo.

Hemos de tener presente que si una empresa decide contratar la cobertura en el mercado libre, su coste estará formado por la suma de las primas siguientes:

- A) Prima voluntaria de riesgo a satisfacer al asegurador privado.
- B) Prima o recargo obligatorio de compensación a satisfacer al Consorcio.

Sin duda alguna, la problemática se presentará al establecer las estipulaciones en la póliza con motivo de la duplicidad de coberturas aseguradas.

Esta circunstancia me hace reflexionar si se podrá regularizar mediante una cláusula del tipo "Diferencia en condiciones" o "El asegurador indemnizará y obligará al asegurado a declarar el siniestro al Consorcio y al percibir la indemnización de éste, la revertirá en favor del primero", o cualquier otra modalidad con fines similares, como pudiera ser la creación de una garantía que cubra las importantes franquicias que aplicará el Consorcio, las coberturas durante sus períodos de carencia y cualquier otra limitación que pudiera disponer en el nuevo Reglamento.

La experiencia alcanzada en el tratamiento de los siniestros por parte del Consorcio, me hace suponer que el nuevo Reglamento establecerá que en caso de existir la cobertura garantizada por una compañía privada, el Consorcio no asumirá ninguna clase de indemnización, salvo circunstancias muy excepcionales en las que podría actuar subsidiariamente, como ocurre en Francia o Japón.

Este vacío que se ha producido en legislación actual, motiva que hasta la fecha, muy pocas compañías aseguradoras privadas hayan aceptado asumir esta clase de riesgos.

6 - MODIFICACIONES SUGERIDAS AL NUEVO REGLAMENTO

El Consorcio, lejos de continuar anclado en los logros del pasado, debería reflexionar en ambiciosos proyectos de futuro, lo cual le comportaría experimentar una evolución paralela a la registrada por las empresas, que le permitiría ocupar un puesto destacado y modélico en el seguro de compensación de la CE.

Para realizar esta evolución, dispone de una sólida infraestructura y una buena experiencia obtenida principalmente desde el año 1980 hasta nuestros días, con los siniestros atendidos y rechazados, las sugerencias y contactos mantenidos con profesionales y entidades vinculadas con el seguro, revistas especializadas, las consultas vinculantes que se le han formulado, los recursos presentados ante su Junta de Gobierno, etc.

La finalidad del Consorcio es muy loable y ante el reto de esta nueva etapa que ha de afrontar, debería actuar de una manera seria y eficiente, aceptando el compromiso de atender las necesidades de plena protección patrimonial que las empresas demandan, en especial las que se encuentran obligadas a acudir al sistema de seguro en compensación, para lo cual el nuevo Reglamento debería abandonar la situación de carencias, limitaciones, inseguridades i discrepancias que le han venido acompañando.

Queda suficientemente demostrada la conveniencia de que el nuevo Reglamento debería de contemplar **IMPORTANTES CAMBIOS**, orientados principalmente hacia una modificación e inclusión de coberturas y aclarando conceptos de interpretación actualmente engorrosos.

Citaré de una manera sucinta, algunos cambios que considero convenientes de ser recogidos en el nuevo Reglamento:

- 01) Abolición del sistema de exclusividad de coberturas.
- 02) Procedimiento de actuación en el supuesto de duplicidad de cobertura con la póliza ordinaria.
- 03) Indemnizar **TODOS** los daños sobre las cosas, siempre que la causa que lo produce tenga su origen inicial en un riesgo cubierto por el Reglamento.
- 04) Incluir la cobertura de los riesgos de desprendimientos y corrimientos de piedras, rocas, tierras y demás elementos de la naturaleza, aludes, fuertes embates del mar (tsunami), tornados, huracanes, etc.
- 05) Actualmente y con una limitación del 4%, se cubre los gastos del desbarre y extracción de lodos. De la misma manera, resulta coherente que se han de garantizar los gastos de desescombros en caso de un terremoto, un acto terrorista, etc.

- 06) La Ley prevalece sobre el Reglamento. Cobertura de los gastos por las medidas adoptadas por el Asegurado para aminorar los daños del siniestro o posible siniestro. El asegurado está obligado a adoptarlas (Art. 17 de la Ley 50/80). En alguna ocasión especial, el Consorcio los ha asumido.

Esta cobertura no debe estar sujeta a franquicia alguna.

- 07) Se debería eliminar la carencia de 30 días. No resulta razonable que se aplique tasa de prima anual y se garanticen sólo 11 meses.

- 08) El Artículo 2º, Apartado C, Punto 4 de la Orden del 28-11-86, está considerado como una fuente inagotable de inseguridades, según la clase de riesgos y modalidad de aseguramiento de que se trate. Deberían publicarse unas disposiciones que permitieran su clarificación, como:

-) No se debería obligar a fijar un capital asegurado específico para los bienes descritos, en caso de que fuesen necesarios para el desarrollo normal de la actividad asegurada y estar comprendido su valor en la suma asegurada.
-) Autorizar la declaración de un capital conjunto para varias instalaciones deportivas pertenecientes a una misma situación de riesgo.
-) Autorizar la declaración de las torres de soporte de las líneas eléctricas por un valor conjunto con sus cables, señalizaciones y demás elementos propios, incluso las situadas fuera del recinto que contenga los bienes asegurados.

- 09) Art. 8º del Reglamento - Riesgos agravados:

-) Se debería hacer constar que la altura por peligrosidad a los efectos de la aplicación del recargo, se debe computar por la situación del lugar por donde puede penetrar el agua, según acordó la junta de Gobierno en sesión del 25-6-84.
-) Se debería recoger si la distancia de 300 metros al cauce del río, ría o mar es natural o artificial. Actualmente existen muchas situaciones de riesgo a menos de 300 metros de un cauce artificial como puede ser un puerto de mar, que están afectados por riesgo agravado y la mayor peligrosidad no existe.
-) Al final del párrafo F), donde dice "incluidos sus vías y cables.", debería decir "incluida toda la infraestructura y superestructura necesaria para la circulación de los mismos.

- 10) Admitir el pacto de inclusión facultativa en el seguro ordinario, del margen porcentual por fluctuación del capital asegurado, por la incorporación y baja de bienes y el fenómeno de la inflación, disponiéndose el sistema para la liquidación de prima.
- 11) Se debería aplicar una tasa de prima específica para la cobertura del efectivo metálico asegurado en Primer Riesgo, ante la dificultad de declarar un porcentaje en valor total del riesgo, debido a su fluctuación.
- 12) Admitir el pacto de inclusión facultativa en el seguro ordinario del valor convenido, incluso con derogación de la Regla Proporcional, al amparo del Art. 28 y 29 de la Ley 50/80.
- 13) Las entidades aseguradoras están obligadas a comunicar al Consorcio las pólizas suscritas cuyo objetivo asegurado sea alguna obra civil. En consecuencia, el Consorcio debe comprometerse a comunicar en un plazo de 30 días si el aseguramiento realizado es correcto. En el caso de su silencio administrativo, debería considerarse que ha sido correcto.

También debería recogerse, en el caso de incumplimiento de esta disposición por parte del asegurador, que el asegurado no quede desprotegido si ha cumplido con todos los requisitos.

- 14) Eliminar la franquicia o, cuando menos, reducirla a un máximo del 5 %. En este último supuesto, se debería establecer que el porcentaje de la suma asegurada sobre el que se calculará su limitación del 1 %, será sobre la suma asegurada de la unidad de riesgo siniestrada.
- 15) En la definición de la tarifa de daños, debería recoger la clasificación de los riesgos del sector servicios, es decir, en donde no se realiza una actividad industrial, pero tampoco son comercios o almacenes, como por ejemplo, los espectáculos, restaurantes, estaciones de esquí, estudios de radio y televisión, explotación ferroviaria, funicular, etc.
- 16) Debería recogerse la circunstancias de cuando el asegurado ha formalizado la solicitud y no una carta de garantía ni la póliza y, en este interín, no ha liquidado el recibo de prima por falta de la emisión de la documentación por parte de la compañía, en la cual no quedara desprotegido frente al Consorcio.

Todas estas circunstancias, son unas pocas de las muchas a tener en consideración.

En el supuesto de que las mencionadas sean del interés particular de alguno de Vds. y, de la misma manera, estimen apropiadas otras

que no he mencionado, les agradeceré que desde los estamento a los cuales puedan Vds. acceder, realicen las gestiones y trámites oportunos, con el objetivo de contribuir a que las nuevas disposiciones que se publiquen, sea un instrumento eficiente al servicio del fortalecimiento de la estructura económica que las empresas necesitan en beneficio de garantizar la estabilidad de nuestra sociedad.

Mi presagio no puede ser otro que el fundado en el optimismo y la confianza, lo cual ha de ir acompañado de un trabajo serio, participativo, transparente y de voluntad de superación.

En caso contrario, podría causar una decepción a las empresas y a todos los profesionales y entidades relacionadas con el seguro patrimonial, los cuales se verían forzados a estudiar otros sistemas alternativos al seguro de compensación del Consorcio.

Esta alternativa estaría orientada principalmente hacia las empresas situadas en zonas de alto riesgo, para no tener que soportar una discriminación importante de limitaciones de cobertura y, por consiguiente, de desprotección e inseguridad respecto a las empresas situadas en zonas de medio y bajo riesgo.

La aceptación de esta alternativa por la sociedad, podría originar una relegación histórica del Consorcio en el seguro de compensación patrimonial.

7 - ALTERNATIVA DE ASEGURAMIENTO

Como alternativa a tener seriamente en consideración y fundada en una experiencia de nuestro Estado Español, puedo citar la de tipo "POOL", formada por un colectivo muy amplio de compañías privadas las cuales participen con unos porcentajes bajos, tal como ocurre con los seguros agrarios (Agroseguro), los Grandes Riesgos y los proyectos de cooperación sobre temas de medio ambiente y contaminación.

Esta circunstancia originaría una oportunidad relevante a las compañías aseguradoras que les permitiría abandonar la postura actual de no tener que intervenir en la cobertura de los riesgos extraordinarios y orientarse hacia el reto de ofrecer una ampliación de sus servicios con productos cada vez más especializados, con los beneficios que le reportaría, en especial por la captación de un volumen importante de negocio.

Hemos de tener presente que los riesgos catastróficos presentan unas características muy especiales de frecuencia e intensidad:

-) FRECUENCIA - No se produce una frecuencia de siniestralidad que permita su estudio actuarial.
-) INTENSIDAD - Un siniestro puede afectar a un colectivo patrimonial muy amplio y localizado en una misma zona, originando daños de intensidad muy elevada.

La creación de este "POOL" permitiría a las compañías acceder a un nuevo mercado de características específicas, respaldado por unos reaseguradores internacionales especializados, los cuales aportarían su experiencia y contribuirían al equilibrio financiero necesario.

Dentro de este "POOL", sería conveniente la creación de una comisión encargada del estudio y desarrollo de coberturas para las empresas dentro de un ámbito general y particular, en la cual intervengan profesionales del seguro y reaseguro de diferentes estamentos, tanto nacionales como internacionales.

Este sistema podría reportar a las empresas una mayor calidad de aseguramiento por las mejoras de gestión en el tratamiento de sus riesgos y una operatividad más eficiente en la tramitación de los siniestros:

- 1) TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS - Una mejor gestión basada en la comunicación directa entre asegurado y asegurador, lo cual le permitirá disponer de un asesoramiento personalizado.

De todos es conocida la carencia actual de comunicación entre asegurado y Consorcio y, cuando esta se ha producido, ha sido mediante la presentación de una consulta vinculante.

- 2) TRAMITACION DE LOS SINIESTROS - Mayor agilidad en la

tramitación y una mejor calidad de indemnización, con motivo de su compromiso de superación permanente en la mejora de su competitividad e imagen de compañía aseguradora en el mercado y ante la presión por razones comerciales que puedan ejercer el asegurado, corredor, etc.

José Manuel Diaz Cerviño
Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya
Diputació, 239, 3º
Teléfono (93) 487.73.78
08007 BARCELONA