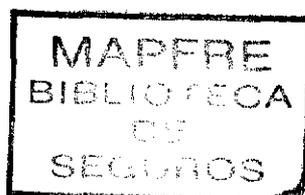


BRASIL

Julio Castelo Matrán

26.4.90



R. 8929

N. 8076

LA GESTION DEL SEGURO DE AUTOMOVILES

RIO - SAO PAULO, ABRIL 90

1. EL SEGURO DE AUTOMOVILES EN ESPAÑA

A. MARCO LEGAL

- . SEGURO OBLIGATORIO (C.E.E.) Y SEGURO VOLUNTARIO
- . LIBERTAD DE COBERTURAS - POLIZAS
- . LIBERTAD DE TARIFAS - PRECIOS
- . LIBERTAD DE INTERMEDIACION - COMISIONES (15/20%)

B. MAGNITUDES BASICAS (DATOS 1.989)

- . PRIMAS: 5.000 MILL. DOLARES (2º RAMO, DESPUES DE VIDA)
- . PARQUE DE AUTOMOVILES (100% ASEGURADO): 14 MILL.
- . SINIESTRALIDAD: 85% (82% EN 1.988)
- . PERDIDA TECNICA: SUPERIOR AL 15%
NO COMPENSADA CON B. FINANCIERO

C. POSICION DE MAPFRE (1.989)

- . PRIMERA ASEGURADORA EN PRIMAS (500 MILL. DOLARES)
- . PRIMERA EN NUMERO VEHICULOS (1,5 MILL. = + 10% PARQUE)
- . SINIESTRALIDAD: 81% (85% MERCADO)
- . GASTOS TOTALES DE GESTION: 24% (35% MERCADO)
- . PERDIDA TECNICA: 7% PRIMAS (15% MERCADO)
- . RESULTADO FINAL: 12% BENEFICIO (DEFICIT MERCADO)

DATOS AL 31.3.90 = EQUILIBRIO TECNICO

2. PRINCIPALES PROBLEMAS DEL SEGURO DE AUTOMOVILES EN ESPAÑA

- . DEFICIT TECNICO
- . PROTOCOLO ENTRE ASEGURADORES: "GRUPO 10"
 - TARIFAS
 - BONUS - MALUS

- FICHERO INFORMATIVO:
 - * SINIESTROS EN GENERAL
 - * VEHICULOS ROBADOS
 - * FRAUDES
- COMISIONES
- BAREMOS DAÑOS MATERIALES:
 - * TIEMPOS SUSTITUCION PIEZAS
 - * TIEMPOS REPARACION CHAPA CARROCERIA
 - * TIEMPOS PINTURA
- BAREMOS DAÑOS PERSONALES:
 - * CRITERIOS DE VALORACION
 - . MUERTE
 - . INVALIDEZ
 - . INCAPACIDAD TEMPORAL
 - * FORMULAS DE CUANTIFICACION
 - . EN UNIDADES DE "SALARIOS MINIMOS"
- PREVENCION DE SINIESTROS
- CONVENIOS DE SINIESTROS:
 - * C.I.D.E.
 - * A.S.C.I.D.E.
- ESTADISTICA COMUN
- (EN ESTUDIO): GASTOS MEDICOS-"INSALUD"
- ADHESION: NUEVAS INCORPORACIONES
- COMITE DE SEGUIMIENTO: 3 CADA SEIS MESES

3. LA GESTION DEL SEGURO AUTOMOVILES EN MAPFRE

A. ESTRUCTURA

- SERVICIOS CENTRALES Y SUBCENTRALES:
 - . DAÑOS MATERIALES
 - . DAÑOS PERSONALES
 - . RECLAMACION DE DAÑOS
- ORGANIZACION TERRITORIAL:
 - . OFICINAS ESTRUCTURALES

. OFICINAS COMERCIALES:

- * DIRECTAS
- * DELEGADAS

. AGENCIAS

B. TARIFICACION ("PROPIA EXPERIENCIA")

- PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO:

. COBERTURAS:

- | | | |
|----------------------|---|-------------------|
| * S.O.A. | } | "TERCEROS" |
| * R.C. SUPLEMENTARIA | | |
| * RECLAMAC. DAÑOS | } | + "TODO TERCEROS" |
| * OCUPANTES | | |
| * ASISTENCIA | | |
| * FINANCIACION DAÑOS | } | + "TODO RIESGO" |
| * DAÑOS PROPIOS | | |
| * INCENDIO | | |
| * ROBO | | |

. TIPOS DE VEHICULOS:

- * TURISMOS USO PARTICULAR
- * CAMIONES Y VEHICULOS INDUSTRIALES
- * MOTOCICLETAS Y SIMILARES
- * TRACTORES Y MAQUINARIA AGRICOLA
- * AUTOBUSES Y AUTOCARES
- * OTROS VEHICULOS

. ZONAS GEOGRAFICAS DE CIRCULACION (12)

. OTROS FACTORES DE RIESGO:

- * USO DEL VEHICULO (PRIVADO O PUBLICO)
- * CIRCUNSTANCIAS CONDUCTOR HABITUAL (EDAD - ANTIGUEDAD)

. CORRECCIONES A POSTERIORI: BONUS - MALUS (50%)

C. SUSCRIPCION

- A PRIORI:

- . RIESGOS EXCLUIDOS: ALTA FRECUENCIA
ALTO COSTE MEDIO

- A POSTERIORI:

- . POLIZAS DEFICITARIAS: FRANQUICIA
REDUCCION GARANTIAS
ANULAC. POLIZAS

D. EMISION (INFORMATIZADA E INMEDIATA)

- OFIC. ESTRUCT. : "ON LINE" }
- OFIC. COMERC. Y } "LLAVES" DE CONTROL
- PRINCIP. DELEG.: "OFF LINE"

E. GESTION DE SINIESTROS (ESPECIALIZADA)

- DAÑOS MATERIALES
 - . CESVIMAP
 - . PERITOS
 - . BAREMOS
 - . "P.P.R.": PAGO
 - . PLAN DE TALLERES COLABORADORES
- DAÑOS PERSONALES
 - . EVALUACIONES
 - . MEDICOS
 - . ABOGADOS
 - . TRANSACCIONES
- RECLAMACION DAÑOS
 - . CENTROS TRAMITADORES (INFORMATICA)
- VELOCIDAD LIQUIDACION: 83%

F. LA ASISTENCIA EN VIAJE

- CONTROL DE CALIDAD

G. CONTROL DE GESTION

- AREAS GEOGRAFICAS
- CLASES DE COBERTURAS
- TIPOS DE VEHICULOS
- FUENTES DE PRODUCCION

H. CONTROL DE RESULTADOS

- TECNICO
- FINANCIERO REGULAR
- EXPLOTACION
- REALIZACIONES
- BALANCE

I. AUDITORIAS INTERNAS

- CONTRATACION/EMISION
- SINIESTROS
- ADMINISTRACION

J. PREVENCION DE ACCIDENTES

- GENERALES : PUBLICAC.
CARRETERAS
- ESPECIALES : UNIDADES MOVILES (1.990 = 75.000)

K LA COMISION DE DEFENSA DEL ASEGURADO

JC/ya

Abril 90

JORNADA SOBRE DESARROLLO INSTITUCIONAL DE MAPFRE EN IBEROAMERICA

SAO PAULO, 26 ABRIL 1.990

"FORMACION Y EDUCACION"

SUMARIO

1. FORMACION Y EDUCACION. ANALOGIAS Y DIFERENCIAS

A. EN SENTIDO "ESTRICTO":

TERMINOS SIMILARES QUE SIGNIFICAN AMPLIACION DE CONOCIMIENTOS SOBRE CUALQUIER MATERIA.

B. EN SENTIDO "AMPLIO":

LA FORMACION SE REFIERE A CONOCIMIENTOS BASICOS.
LA EDUCACION CORRESPONDE A CONOCIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

C. EN SENTIDO "MAPFRE":

FORMACION: CONTENIDO OPERATIVO. CONOCIMIENTOS CONCRETOS DIRECTAMENTE RELACIONADOS CON ACTIVIDADES LABORALES O PROFESIONALES.

EDUCACION: CONTENIDO INSTITUCIONAL. CULTURA GENERAL (ASEGURADORA) EN MAYOR O MENOR GRADO.

2. LA "FORMACION" EN MAPFRE (EN EL AREA DE SEGUROS)

A. LA FORMACION OPERATIVA ESTA IMPLICITA EN EL "SISTEMA MAPFRE" POR LA CONFIGURACION DE ESTE COMO UN CONJUNTO DE:

- . UNIDADES OPERATIVAS Y FUNCIONALES ESPECIALIZADAS.
- . QUE ACTUAN BAJO UN REGIMEN DE DESCENTRALIZACION TERRITORIAL.

EJEMPLOS DE UNIDADES OPERATIVAS: AUTOMOVILES
(ESPECIALIZADAS Y AUTONOMAS) VIDA
SEGUROS GENERALES
REASEGURO
ETC.

EJEMPLOS DE UNIDADES FUNCIONALES: INFORMATICA
 (COMUNES, DE APOYO AL "SISTEMA") ASESORIA LEGAL Y FISCAL
 PERSONAL
 AUDITORIA Y CONTROL INTERNO
 ETC.

B. LA FORMACION OPERATIVA ES PERMANENTE Y SE DESARROLLA A TRAVES DE MULTIPLES SISTEMAS:

- . MANUALES DE FORMACION
- . CIRCULARES NORMATIVAS
- . "I.P.A.S." = INSTRUCCIONES PRECISAS DE ACTUACION
- . REUNIONES DE TRABAJO
- . JORNADAS O SEMINARIOS.
- . PUBLICACIONES Y REVISTAS DE REGIMEN INTERNO.
- . ETC.

EJEMPLOS SOBRESALIENTES

- . AUTOMOVILES: CURSOS SOBRE GESTION DE SINIESTROS Y VALORACION DE DAÑOS.
- . VIDA.....: CURSOS OSBRE MARKETING Y TECNICAS DE VENTAS.
- . SEGUROS GENERALES: CURSOS SOBRE NUEVOS PRODUCTOS.

C. RECIENTE CREACION DE LA "UNIDAD FUNCIONAL" DE FORMACION OPERATIVA.

CARACTERISTICAS:

- COMUN PARA TODAS LAS "UNIDADES OPERATIVAS".
- ESTRUCTURA DE RECURSOS HUMANOS:
 - . SERVICIOS CENTRALES
 - . RESPONSABLES TERRITORIALES
- MODERNA TECNOLOGIA DIDACTICA:
 - . MATERIA PRIMA SUMINISTRADA POR SERVICIOS CENTRALES DE LAS UNIDADES OPERATIVAS
 - . CONVERSION EN "MODULOS" (TEXTOS + PROGRAMAS EN MINIOR-DENADORES)
- COLECTIVOS DE PERSONAS DE LA ORGANIZACION TERRITORIAL:
 - . TEMAS COMUNES PARA TODOS
 - . TEMAS ESPECIALIZADOS POR AREAS DE ACTUACION

3. LA "EDUCACION" EN MAPFRE

A. LA FUNDACION MAPFRE ESTUDIOS (1.989)

SU OBJETO ES CONTRIBUIR A LA CAPACITACION DE PROFESIONALES DEL SEGURO, LA SEGURIDAD INTEGRAL Y LA GESTION Y ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

ESTA ESTRUCTURADA EN TRES AREAS:

- . EDUCACION: A TRAVES DE TRES INSTITUTOS:
 - CIENCIAS DEL SEGURO
 - SEGURIDAD INTEGRAL
 - GERENCIA INTERNACIONAL
- . ESTUDIOS: A TRAVES DEL "SERVICIO DE ESTUDIOS" SOBRE RIESGO Y SEGURO Y LAS PUBLICACIONES DERIVADAS DE LOS TRABAJOS E INVESTIGACIONES REALIZADOS.
- . DOCUMENTACION: A TRAVES DE SUS BIBLIOTECAS DE SEGUROS, SEGURIDAD, FINANZAS Y GESTION EMPRESARIAL.

B. EL "INSTITUTO DE CIENCIAS DEL SEGURO"

PRINCIPALES REALIZACIONES

- . DICCIONARIO MAPFRE DE SEGUROS
 - ACTUAL = 2.500 DEFINICIONES
 - EN ELABORACION (1.992) = 5.000 DEFINICIONES.
 - + "AMERICANISMOS"
 - + TRADUCCION INGLES
FRANCES
 - + EDICION BRASILEÑA
(THEREZINHA
CORREA Y REGINA
CASTRO)
- . "CURSO DE INTRODUCCION AL SEGURO"
 - 10 MODULOS. (POR CORRESPONDENCIA).
 - LO HAN SEGUIDO 3.000 EMPLEADOS DE MAPFRE.
 - BASADO EN EL "DICCIONARIO".
 - TRADUCIDO Y ADAPTADO AL MERCADO BRASILEÑO POR THEREZINHA CORREA Y REGINA CASTRO.
- . "PLAN DE ESTUDIOS SUPERIORES DE SEGUROS"
("CARRERA DE SEGUROS")
 - 5 CURSOS ACADEMICOS:
 - . 1er. CICLO: 3 CURSOS = "DIPLOMADO"
 - . 2º CICLO.: 2 CURSOS = "LICENCIADO"
 - + DOCTORADO DE "POSTGRADO" = 1 ó 2 AÑOS.

PLAN DE CAPACITACION PARA UNIVERSITARIOS (SEG. AUTOMOVILES)

- 10 MESES:

- . 2 MESES FORMACION TEORICA (CENTRAL)
- . 8 MESES FORMACION PRACTICA (O.T.)

FUTURA TRANSFORMACION EN "CURSO DE POST-GRADO-MASTER-EN SEGURO DE AUTOMOVILES".

C. EL "INSTITUTO DE SEGURIDAD INTEGRAL"

SU PRINCIPAL REALIZACION:

"CURSO SUPERIOR DE SEGURIDAD INTEGRAL EN LA EMPRESA"
6 MESES DE DOS CICLOS = 3 + 3

TEMAS BASICOS:

- I. GESTION DE LA SEGURIDAD INTEGRAL EN LA EMPRESA.
- II. ORGANIZACION Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.
- III. HIGIENE INDUSTRIAL.
- IV. MEDICINA LABORAL.
- V. MEDIO AMBIENTE.
- VI. INCENDIOS Y OTROS DAÑOS; INTRUSION Y ROBO; TRANSPORTE; SEGURIDAD DEL PRODUCTO.
- VII. ORGANIZACION DE LA PREVENCION EN LA EMPRESA.

EN ESTUDIO PARA PROXIMA CREACION "ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL" PARA ESPECIALISTAS EN LA REPARACION DE AUTOMOVILES.

- CHAPA
- PINTURA
- MECANICA
- ELECTRICIDAD



EN COLABORACION CON "CESVIMAP"

JC/ya

ABRIL, 1990