

ANTECEDENTES

Hasta hace unos años, y como sucedía en la mayoría de las Empresas del país, no se había prestado suficiente atención al aseguramiento de su Patrimonio. Este es el caso de CTNE. Hasta el año 1983 aproximadamente, cuando una nueva Dirección de Empresa, preocupada por ciertas magnitudes económicas y de imagen, apoya una verdadera política de Seguros.

Centrandonos en el tema de vehículos, que es el tema que nos ocupa, cabe destacar que hasta la fecha citada, la flota de Telefónica, compuesta entonces por unos 7.000 vehículos de todo tipo, estaba asegurada casi en su totalidad en una sola Compañía:

La citada Compañía, hoy en día en la Clea, y de la que aún tenemos expedientes de siniestros sin liquidar, y que gracias al análisis de su situación financiera se pudo rescatar nuestra flota un año antes de que diera muestras tangibles de su mala situación).

Es a partir de entonces cuando se presta la atención que el tema requiere: se destina personal cualificado expertos en cada uno de los ramos que afectaban a la compañía (automoviles, vida, patrimoniales), se crean recursos informáticos, gradualmente se implanta la política de Diversificación del Riesgo dando entrada a nuevas Aseguradoras, se reestructuran las coberturas, dejando en la modalidad de responsabilidad Civil a aquellos vehículos que por su función y características no rentabilizaban la cobertura de daños propios o por el uso no estaban expuestos a esos riesgos, (Más adelante veremos con detenimiento algunas cifras indicativas).

Por otro lado se lleva a cabo el llamado "Cambio de Imagen" de la Compañía Telefónica, con lo cual se procede a una renovación del parque de vehículos.

A través de todas estas acciones nos encontramos en la:

SITUACION ACTUAL

En 1984, como consecuencia de la evolución de la Compañía entonces Aseguradora, se decide reincidir los seguros de la flota de dicha Compañía, entrando a formar parte, en la labor aseguradora de la flota una nueva Compañía, coincidiendo este hecho con la creación de un Departamento en Telefónica, Gerencia del Riesgo (ya no un gerente), que asume entre otras cosas toda la labor relacionada con el mundo asegurador, y con ideas claras con respecto a la diversificación del riesgo que antes se menciona.

Actualmente el seguro lo tienen 3 Compañías:

DAFA ----- 62%

WINTERTHUR ----- 28%

PLUS-ULTRA ----- 10%

Al tomar la identidad que Telefónica necesitaba, se dota a este Departamento de los medios necesarios para poder efectuar una buena gerencia, tanto con medios humanos, expertos en todos los ramos, como de la estructura informática necesaria para realizar un correcto seguimiento.

En el campo concreto del automóvil, se desarrollan aplicaciones informáticas que controlan:

- Situación real de la flota.
 - nº de vehículos.
 - distribución por tipo de vehículo.
 - provincia de asignación.
 - coberturas.
- Tarificación de la flota.
 - primas pagadas por cada vehículo según tarifas en vigor.
 - Control de vencimientos.
 - Control anual de primas, desviaciones sobre presupuestos.
 - Elaboración de presupuestos.

- Control de la siniestralidad. (En la actualidad sólo se controlan los gastos ocasionados por daños propios).

- Núm. de siniestros - frecuencia de siniestralidad.

- Coste medio el siniestro (intervalos de Coste).

- Pesetas siniestros/primas pagadas.

Esta información se obtiene tanto a nivel vehículo, como por tipos de vehículos y provincia de asignación del vehículo.

El área encargada en el Departamento del Control de la flota de vehículos esta compuesta por:

- Dos expertos.

- Un programador.

- Dos administrativos.

Que cuentan en la actualidad con dos terminales conectados al centro de Cálculo de la Compañía y dos ordenadores personales para realizar aplicaciones de carácter local.

Gestión de contratación y seguimiento de pólizas para automóviles.

- Altas:

Una vez matriculados los vehículos en cada Provincia por el departamento competente, se recibe en Gerencia del Riesgo notificación del hecho con toda la información necesaria para contratar la póliza, (a través de TELEFAX), en el mismo momento, una vez introducida la información en nuestros terminales, se elabora informaticamente el documento que remitimos a nuestros aseguradores que dan cobertura inmediata a los mismos, y que notificamos por medio de TELEFAX al destinatario del vehículo para que tenga constancia de que el vehículo esta asegurado, con que coberturas y en que Compañía.

Más tarde (sólo unos días) se remite la documentación completa de cada vehículo al destino del mismo.

- Bajas:

Recibida la notificación de baja de un vehículo se comunica a la aseguradora para que proceda a la anulación de la póliza y a la devolución de la prima no consumida si es que corresponde hacerlo.

- Tarificación.

Antes de emitirse un vencimiento se envía a los aseguradores una relación de los vehículos por los que hay que emitir recibo con el importe que corresponde a cada uno, con el fin de evitar en lo posible, errores en la emisión. Una vez emitidos se distribuyen a sus destinos, el cual figura en el correspondiente recibo.

Además nos permite conocer con exactitud, los pagos a realizar en los distintos vencimientos, con la ventaja que ello supone para la tesorería y el control presupuestario.

Tratamiento de siniestros.

- Parciales.

Cuando se produce un siniestro, se confecciona la declaración que corresponde, enviando a este Departamento una copia del mismo adjuntando presupuesto de reparación, nota de peritación y factura de la misma con el fin de poder contabilizar económicamente los daños ocasionados por dicho siniestro. Se dispone de un modelo de parte de siniestro específico para Telefónica con las copias necesarias para su distribución a los departamentos afectados.

- Totales.

La Compañía Telefónica decide, siempre, cuando un vehículo se retira del servicio.

Si se produce un siniestro calificado como total por la Aseguradora, la Compañía decidirá dependiendo de los criterios de amortización (Edad del vehículo, gastos de reparaciones, Kilómetros recorridos) si el vehículo se repara ó no.

De no repararse, la Aseguradora nos indemniza en la cuantía que corresponda según valor venal, y se da de baja el vehículo. Si se decide reparar, la diferencia entre el valor venal y el importe de la reparación lo abona Telefónica, siguiendo el vehículo en servicio y con la póliza en vigor.

- Asesoría.

Cuando en un siniestro interviene la autoridad, ó hay daños corporales se realizan las diligencias oportunas, ante la asesoría jurídica de nuestros aseguradoras y ante la nuestra propia con el fin de que nuestros conductores y representantes legales estén informados y el conductor debidamente atendido ante las posibles comparecencias en los juzgados.

De todo ello queda constancia en nuestro sistema informático para la elaboración posterior de estadísticas.

Características de la flota Telefónica.

En la actualidad, la flota de Telefónica se compone de 8.954 vehículos, que se distribuyen de la siguiente forma:

Furgonetas ligeras	6.182	68%	
Furgones < 3500 K	1.228	14%	
Land-rover	267	3%	
Camiones	1.037	12%	
Remolques	88	1%	
Turismos	152	2%	
	-----	-----	
	8.954	100%	(31-12-86)

Además de la RCD, todos los vehículos tienen la cobertura de RCV, reclamación de daños y defensa, y excepto los camiones, remolques y land-rover (16%) los daños propios, robo, incendio y lunas.

Anualmente existe un movimiento de unos 2000 vehículos, de los cuales entre un 50-60% está destinado a sustitución de vehículos viejos.

Durante 1986 se han pagado 325.542.605 ptas. por el concepto de primas, lo cual da una prima media de 36.700 ptas.

Analizando la distribución de primas por tipo de vehículo tenemos:

	Número	Prima media
	-----	-----
Furgonetas ligeras	6.158	28.610
Furgones < 3500 k	1.228	75.000
Land-rover	267	19.200
Camiones	1.037	46.090
Remolques	38	5.400
Turismos	152	34.400

Siniestralidad de la flota.

La información de la que se parte no es todo lo completa que quisieramos, pues hasta el momento no disponemos de información referente a daños corporales ni de las indemnizaciones que se abonan a terceros, si bien estos últimos tienen menor importancia en cuanto que mediante los acuerdos entre Aseguradoras pueden, en gran parte, quedar compensados; por tanto cuando hablamos de cantidades abonados por siniestralidad nos referimos sólo al apartado de daños propios, robo, incendio y lunas.

- Frecuencia.

A lo largo de 1986 se produjeron un total e 7.392 siniestros (de los cuales 1.116 no sufrieron daños propios) lo cual nos da una frecuencia de siniestralidad del 0,81 (0,68 si tenemos en cuenta solo los siniestros con años).

Relación de siniestralidad por provincias.

Se ha de incluir la relación por provincias de nº de vehículos, nº de siniestros, frecuencia de siniestralidad, ptas. siniestro/primas pagadas y coste medio del siniestro.

- ptas - sin/primas.

La relación importes, reparación, siniestros/primas abonados por seguro es de 0,48 a nivel nacional.

El importe medio del siniestro es de 21.280 ptas. (24.380 si sólo consieramos siniestros con daños), si bien la frecuencia de siniestralidad quizás no sea muy buena, si lo es el coste medio del siniestro que se sitúa muy por debajo de la media nacional según fuente de las Aseguradoras (aprox. 35.000 ptas.).

Esto es debido a que gran parte de los siniestros se producen por motivo de estacionamientos y los daños, si los hay, son de muy poca cuantía (espejos, ópticas, etc).

Esto se aprecia al estudiar la distribución de siniestros por intervalos de coste.

Intervalo	Siniestros	%	Acumulado
0 - 5000 ptas.	2.115	28	28
5001 - 10.000 ptas.	1.203	16	44
10.001 - 20.000 ptas.	2.049	28	72
20.001 - 50.000 ptas.	1.562	21	93
50.001 - 100.000 ptas.	310	4	97
> - 100.000 ptas.	198	3	100

Durante 1986 se han producido un total de 46 siniestros totales con un importe medio de indemnización de 120.000.

La distribución de siniestros totales por intervalos de coste es:

Intervalo	Siniestros	%	Acumulado
0 - 10.000	0	0	0
10.001 - 20.000	1	2	2
20.001 - 50.001	8	17	19
50.001 - 100.000	16	36	55
100.001 - 300.000	20	43	98
> - 300.000	1	2	100

Aunque las cifras de siniestralidad están por debajo de las medias del sector, este tema preocupa a nuestro Departamento, y en la medida de nuestras posibilidades estamos intentando mejorarla.

Características de las Aseguradoras

La flota de vehículos está distribuida por todo el territorio, lo cual nos obliga a exigir de nuestras Aseguradoras que tengan ámbito nacional, que, al menos, tengan sucursales o delegaciones en todas las provincias, lo cual facilita y agiliza la tramitación de siniestros por parte del personal de Telefónica.

También se realiza un estudio sobre los últimos balances de la aseguradora, lo cual nos da una idea de la situación patrimonial y financiera de la misma.

Por último se inician conversaciones respecto de las tarifas a aplicar, tarifas que en cualquier caso han de ser suficientes para la Aseguradora, debiendo obtener con ellos resultados positivos para la entidad.

Proyectos del departamento de Gerencia del Riesgo.

En base a la información estadística que año a año se va obteniendo, junto con la formación que adquiere el personal del Departamento, cada día estamos más capacitados para poder cumplir el objetivo de nuestras actuaciones, analizando las distintas coberturas, su siniestralidad, la rentabilidad de las mismas, etc, lo cual nos da una visión más amplia de la problemática del seguro del automóvil por la flota de Telefónica.

Toda esta información nos facilita el estudio de futuras tarifas, de la previsión de la siniestralidad de adoptar las medidas necesarias para controlarla, disminuirla, analizando que causas y en que condiciones se producen desviaciones de la misma.

El control de la siniestralidad, es en nuestro caso, de gran importancia, tanto que en función de los resultados económicos de la flota se analizan las primas a pagar en el futuro por las distintas coberturas.

En los últimos años se está renovando gran parte de la flota, lo cual incide en la disminución de la siniestralidad, hecho que hemos verificado al controlar la siniestralidad de una de nuestras Aseguradoras que sólo tiene vehículos nuevos.

Según los resultados futuros, Telefónica podrá adoptar la determinación de asumir algunas coberturas con cargo a un fondo de autoseguro, o el establecimiento de franquicias que consideremos oportunas.