

P R O L O G O

Cuando acepté el ofrecimiento de AGERS para preparar una monografía breve sobre el aseguramiento de flotas, cometí el error de apreciación de considerar relativamente fácil la realización de tal encargo.

Profundizando más en la materia y entrando en opciones y posibilidades, el asunto se complica notablemente, la reflexión a que ésto me ha llevado es precisamente la del ramo del seguro auto en su consideración social: "en nuestro país todo el mundo entiende de seguros de automóviles".

En efecto se trata de una apreciación generalizada y no por ello menos errónea; la cultura aseguradora de nuestra Sociedad se fundamenta (pobremente) en la experiencia que todos los ciudadanos tienen de haber contratado alguna vez un seguro de automóviles.

Desgraciadamente las más de las veces, esa "experiencia" se limita a conocer la existencia de un Obligatorio, un Terceros y un Todo Riesgo (por cierto con muy errónea denominación), sin ningún dato más del alcance respectivo de tales posibles prestaciones y desconociendo por completo el carácter combinatorio que tienen las garantías en seguros de automóviles.

Probablemente a ese estado de cosas contribuye de manera importante la tónica falta de previsión del alma latina y el obligatorio aseguramiento que rige en materia de circulación, condicionando por mor de lo impuesto que el asegurar un coche sea algo tan mecánico como matricularlo. Sencillamente un trámite más que se resuelve sin otorgarle ninguna trascendencia.

Es por todo ello, que la idea de AGERS de difundir y clarificar esta materia resulta oportuna y a la vez práctica; lo que no es tan correcto (por inmerecido), es que me hayan encomendado semejante trabajo, espero no obstante que este estudio aporte alguna claridad y sobre todo agradezco a AGERS el que me haya elegido para desarrollarlo, trataré de corresponder estando a la altura de las magníficas monografías ya publicadas por la Asociación en otras materias de seguros.

CAPITULO I

Muchas modalidades

La amplia oferta de modalidades de seguro presentes hoy día en el ramo auto, requiere enumerar las distintas opciones posibles que tomadas en grupos o aisladas forman luego el contrato elegido. (*)

Enumeraremos las más importantes.

I.1- R.C.O. RESPONSABILIDAD CIVIL DE SUSCRIPCION OBLIGATORIA

Tomando su origen en la Ley 122/62 de 24/XII sobre Uso y circulación de Vehículos a Motor el seguro de suscripción obligatoria quedó establecido en el Decreto 632/1968 de 21/III que, muy en síntesis, establecía la obligatoriedad de asegurar los vehículos a motor contra las responsabilidades civiles a que diera lugar su empleo con resultado de daños a personas.

El carácter exclusivamente de daños a personas que tal decreto tenía en su origen, se ha visto complementado desde 1986 (Real Decreto 2641/86 de 30/XII) en que se incluye en el concepto de aseguramiento obligatorio no sólo las responsabilidades por daños corporales sino también los daños materiales (a bienes en general).

La última modificación (por ahora) de la R.C.O. es la del Decreto 1559/92 de 18/XII que establece los límites siguientes:

- a) Daños Corporales 16.000.000 Ptas. por víctima.
- b) Daños Materiales 4.500.000 Ptas. por siniestro, cualquiera que sea el número de víctimas

que son los límites vigentes en la actualidad.

(*) Es importante este punto, ya que en la mayoría de ocasiones se habla de "la póliza, el contrato" de automóviles, sin caer en la cuenta de que es más exactamente una suma de pólizas. En efecto las diferentes garantías son en si mismas, seguros distintos de ramos diversos (R.C., Daños, Protección Jurídica, Accidentes Personales, etc.) Teniendo en cuenta este detalle y conociendo bien los ramos que integran la póliza estaremos más acertados al enjuiciar ventajas e inconvenientes.

La obligatoria contratación de este tipo de seguro está reforzada por la inclusión en el art. 8º del Real Decreto 2641/86 de la prohibición de circulación sin seguro que llevará aparejada el depósito del vehículo y una sanción pecuniaria de 25.000 a 250.000 Ptas. La utilización de vehículos a motor sin seguro está siendo más perseguida cada día, el reforzamiento policial y sancionador en esta materia no es óbice para que en España se estime en un millón o más (¡) el número de vehículos que circulan sin seguro, especialmente ciclomotores.

I.2 - R.C.V. RESPONSABILIDAD CIVIL DE SUSCRIPCION VOLUNTARIA

Como complemento de la anterior y dado el límite cuantitativo que siempre ha existido para las prestaciones del tramo de seguro obligatorio, se consideró necesario establecer un complemento que elevara tales límites, lo que se regula en la Orden de 26 de Mayo de 1965 (B.O.E. num. 126 de 27/V).

Se constituye como un tramo complementario que actúa por encima de los límites marcados en cada etapa histórica para el Obligatorio. Así hasta 1986 la R.C. Voluntaria amparaba los daños corporales por encima del tramo voluntario y todos los casos de daños materiales.

Con los límites actualmente vigentes para la R.C.O. el tramo Voluntario cubre los excesos de dichos límites.

La Responsabilidad Civil Voluntaria se contrata básicamente de dos formas:

I.2.1- LIMITADA, que se define en su base por el alcance de la R.C.O. y alcanza hasta una cobertura máxima x (normalmente de hasta 500 o 750 Mio. de Ptas.). Ha caído en desuso.

I.2.2- ILIMITADA, la más común en nuestro país definida como cualquier exceso en límite de suma que supere al tramo de la R.C.O. y sin ningún tope máximo.

La garantía de R.C.V. Limitada ha caído en desuso ante las altas indemnizaciones judiciales recaídas en los últimos tiempos por una parte, y la escasa diferencia de prima con respecto a la Ilimitada por otra.

I.3 - FIANZAS CIVILES, aunque suele contratarse de manera conjunta con la R.C.V. el específico alcance de esta garantía permite señalarla de manera separada.

Consiste en la prestación de las fianzas que por responsabilidad civil puedan ser exigidas por los tribunales de manera provisional antes de dictar sentencia. No se incluyen fianzas criminales.

Si quedan incluidas, normalmente, las fianzas civiles que se dicten dentro de una causa criminal.

En el supuesto de que los tribunales exigiesen una fianza para responder conjuntamente de las responsabilidades civil y criminal, la aseguradora deposita sólo el 50% de la fianza global exigida.

I.4 - PROTECCION JURIDICA, incluye esta rúbrica las antiguas garantías de Defensa y Reclamación de Daños que han sido fundidas a tenor de la Orden de 23 de Octubre de 1982 (B.O.E. num. 274 de 15/XI).

Garantiza la defensa por abogados y procuradores, más el pago de todos los gastos judiciales a que de lugar el proceso (siempre que no constituyan sanción), así como los gastos de otorgamiento de poderes.

También se garantizan los gastos que origine la reclamación (tanto amistosa como judicial) a tercer responsable de los daños sufridos por el vehículo asegurado.

Por último mencionar que dentro de esta modalidad se incluyen también, por algunas aseguradoras, los gastos de reclamación por reparaciones defectuosas del vehículo o por cualesquiera otras cuestiones contractuales que afecten al vehículo asegurado (transporte del vehículo en tren, ferry, etc. o garantía de fabricante).

Normalmente se da muy poca importancia a la Reclamación de Daños y a la Protección Jurídica, hasta tal punto es así que importantes aseguradoras y mutualidades no disponen del producto (es precisa compañía especialmente registrada) y o bien no dan este servicio o bien lo subcontratan mediante otra póliza con otra aseguradora. Es más conveniente que la garantía de Protección Jurídica se contrate con el mismo asegurador que cubra el resto de contingencias.

Como complemento a todo lo anterior, las modernas modalidades de Protección Jurídica incluyen la defensa y/o reclamación en múltiples supuestos en los que el vehículo no interviene, así cuando el Asegurado viaja en transporte colectivo y sufre daños, su póliza de automóviles P.J. puede intervenir y encargarse de la reclamación contra el causante del daño, tomando uno sólo de los posibles ejemplos a que ésto da lugar.

El bajo coste de esta modalidad y su enorme importancia, hacen muy aconsejable que un gerente de riesgos la contrate para su flota.

I.5 - DAÑOS PROPIOS

Una de las más conocidas y que normalmente da lugar al paquete conocido como "Todo Riesgo".

La garantía de Daños Propios cubre los desperfectos que el vehículo pueda sufrir como consecuencia de accidente. Esta aproximación intuitiva al concepto del riesgo necesita ser matizada con las diversas fórmulas de contratación existentes:

I.5.1 - SIN FRANQUICIA, la aseguradora cubre los daños que puedan producirse en el vehículo sin deducir ninguna cantidad, abonando el importe de la reparación (previa tasación) al taller reparador de manera directa o bien indemnizando al Tomador.

Lo más usual y correcto es el pago directo a taller como luego tendremos ocasión de ver.

I.5.2 - CON FRANQUICIA, se garantizan los daños del vehículo pero se detrae una cantidad de la que el propio Tomador se hace cargo. La franquicia puede ser fija en Ptas. (ejemplo 25.000 o 50.000) o porcentual (ejemplo 10% de los daños a cargo del Tomador). Existe una tercera posibilidad de franquicia mixta con un porcentaje estipulado combinado con unos importes máximo y mínimo en Ptas. (ejemplo franquicia del 10% de los daños con mínimo de 10.000 Ptas. y máximo de 100.000 a cargo del Tomador).

La garantía de Daños tiene también variantes según el alcance que se cubra, así existen muchas modalidades de contratación parcial de las que citaremos las dos más conocidas:

I.5.3 - PERDIDA TOTAL, se cubren los daños del vehículo pero sólo los de tal magnitud que constituyan la pérdida total del vehículo, ésto es que el valor de la reparación de los daños sea igual o superior al 75% del valor venal del automóvil en el momento del siniestro. Se trata en síntesis de una opción con una franquicia alta.

I.5.4 - DAÑOS COLISION, ampara los daños propios del vehículo sólo cuando hay otro vehículo tercero identificado involucrado en el accidente y con independencia de quien haya sido culpable o responsable del accidente. Quedan por tanto excluidos los llamados "daños sin contrario", golpes de aparcamiento de los que no se sabe quien ha sido culpable o los daños que sufra el automóvil contra un muro por ejemplo.

Podríamos extendernos más en la enumeración de variantes del seguro de daños, pero su razón de ser común es la de aquilatar costes, es obvio que un seguro sin franquicia tiene un precio superior a uno con franquicia, y que el mayor nivel de franquicia nos conduce a precios más bajos del seguro, llegando así a la opción de pérdida total como exponente más barato en prima.

Otro criterio a tener en cuenta es el de la valoración del daño sufrido, la cobertura proporciona la indemnización del daño sufrido a su coste peritado en siniestros parciales; no se efectúa deducción por uso o depreciación; sin embargo en siniestros totales sí es corriente que la indemnización tenga en cuenta la antigüedad (en años y kilómetros recorridos) del vehículo, lógicamente el valor a indemnizar por la pérdida total será el de mercado de usado del coche siniestrado, este valor se determina pericialmente pudiendo intervenir varios peritos en caso de valoración contradictoria.

Por oposición a lo anterior, existe la fórmula de aseguramiento a valor de reemplazo que indemniza el valor de un nuevo automóvil igual al siniestrado totalmente, sin deducir su antigüedad ni utilización. (Referido siempre a las pérdidas totales pues los siniestros parciales siempre se indemnizan a valor de reparación sin deducir uso). El valor de reemplazo encuentra su límite máximo en dos o a lo sumo tres años desde la primera matriculación, es decir se indemniza a valor de reemplazo sólo durante la primera fase de la vida del vehículo, pasando luego a la fórmula general del valor venal en el momento del siniestro.

I.6 - ROBO

Estrechamente unida a la garantía de Daños pero constituyendo un riesgo separado cuya contratación es posible de manera diferenciada, la garantía de robo cubre los daños que sufra el vehículo como consecuencia del robo o de la tentativa de robo, incluso los desperfectos al vehículo que cause el delincuente durante la utilización indebida del coche.

Existen también opciones de franquicia aunque su uso no está extendido.

En el caso de robo de partes aisladas del coche (batería, rueda, etc.) es normal la aplicación de una franquicia del 20% del valor de la pieza o piezas sustraídas.

I.7 - INCENDIO

También muy vinculada a Daños Propios pero igualmente separable, por esta cobertura se garantizan los daños por incendio que sufra el vehículo, tanto si le afectan total o parcialmente y sin importar que suceda en circulación o en reposo.

Los comentarios hechos en lo relativo a valoración en Daños, son perfectamente extrapolables tanto a Robo como a Incendio, siendo lo frecuente el Valor Venal para siniestros totales y el Valor de Reparación para siniestros parciales.

I.8 - CRISTALES

La garantía de Daños Propios incluye la rotura de cristales del vehículo tanto en circulación como en reposo, pero para pólizas que no cuenten con la cobertura de Daños Propios puedan asegurarse de manera aislada las lunas o cristales exteriores; es una cobertura más simple y también mucho más barata que no ampara ni espejos, ni faros ni pilotos. (Sí en Daños Propios).

En Robo quedan incluidas las lunas que sean destruidas, pero sólo por el robo o la tentativa. Lo mismo es válido para Incendio que como modalidad separada cubre los cristales rotos con motivo de incendio o conato.

En la práctica, la garantía separada de Cristales no tiene gran incidencia de utilización pero puede contratarse, imaginemos por ejemplo un seguro de Daños, Opción Pérdida Total al que se complementa con la garantía separada de Cristales. Otro ejemplo sería un seguro de Daños con Franquicia de 50.000 Ptas. más garantía de Cristales (necesaria porque el valor unitario de cada cristal es menor de 50.000 Ptas.).

Son muchas las combinaciones posibles dentro de Daños, Robo, Incendio y Cristales según se tomen aisladas y con o sin franquicia o a opciones de Valor Venal o Valor Reposición, etc.

I.9 - VEHÍCULO DE SUSTITUCION

Se trata de una garantía vinculada a Daños, por la cual en caso de siniestro se abona el precio de un vehículo sustitutivo durante el tiempo que duren las reparaciones del asegurado.

No es una garantía importante para una flota en la que existan posibilidades alternativas de usar otro vehículo, en efecto esta prestación está más orientada al cliente individual que tiene un único coche y que en caso de necesitar una reparación como consecuencia de un siniestro precisa tener otro automóvil.

Para el Gerente de Riesgos puede ser de interés en el caso de vehículos de alto nivel de los directivos de la empresa y ello de manera relativa. En todo caso queda apuntada esta opción y sus principales pautas de funcionamiento que básicamente son dos: 1ª que el vehículo se inmovilice por un siniestro de Daños, Robo o Incendio cubiertos en póliza y 2ª que la inmovilización dure un tiempo x o rebase dicho tiempo, normalmente 10 días (se trata de un tipo de franquicia temporal). Por lo demás mencionar que si la inmovilización supera la duración mínima estipulada, se abona el precio del vehículo sustitutivo desde el primer día y que normalmente no hay tope máximo de días para esta prestación, aunque algunas aseguradoras estipulan un coste máximo o límite para los gastos de sustitución.

El vehículo sustitutivo suele ser de una empresa de alquiler sin conductor, y su categoría y potencia asimilables a las del coche siniestrado.

I.10 - OCUPANTES

Seguro de accidentes personales, por el cual se protege al conductor y acompañantes que viajen en el vehículo asegurado, y ello con independencia de que sean o no terceros (consecuentemente cuando son terceros, pueden tener además derecho a la protección que aporta la R.C. Obligatoria).

El destinatario principal de la protección es el conductor del vehículo, pero la cobertura se amplía hasta el total de plazas que el vehículo tenga autorizadas.

Las coberturas más usuales son:

I.10.1 - MUERTE, estipulándose un capital por cada ocupante que fallezca.

I.10.2 - INVALIDEZ PERMANENTE, se fija también una cuantía por cada persona que corresponde a la Invalidez Permanente Total, si la invalidez es permanente pero parcial (por ejemplo amputación de un miembro) existe un baremo porcentual que califica el capital a indemnizar en cada caso.

I.10.3 - GASTOS DE CURACION, se estipula un límite fijo por persona hasta el cual se cubren los gastos de tratamiento médico/quirúrgico, más las prótesis que puedan ser necesarias.

Para esta modalidad existen numerosas combinaciones posibles, mencionaremos que para el Gerente de Riesgos es importante conectar esta opción con los seguros personales que la Empresa tenga contratados para sus colaboradores, ya que normalmente los conductores estarán asegurados por otro contrato de Vida o Accidentes, en función de eso habrá que decidir que límite se fija para Ocupantes, cuanto para Muerte, cuanto para Invalidez y cuanto para Gastos de Curación. Pero no es este el único factor a analizar pues también hemos de tener presente que otros pasajeros pueden viajar con nuestro vehículo y cual es la cobertura a prever para ellos.

Con carácter general, una correcta garantía de ocupantes debería ser de al menos 1 Mio. para Muerte, doble para Invalidez Permanente Total y al menos un millón para Gastos de Curación, estas cifras para cada pasajero; para el conductor las cifras aseguradas debieran ser mayores (por ejemplo el doble), salvo que tenga algún otro seguro personal de vida o accidentes.

I.11 - ASISTENCIA EN VIAJE

Empezaremos diciendo que es una cobertura amplísima y que su coste es muy reducido. Sólo con ésto el Gerente de Riesgos tiene ya pistas sobre lo conveniente y acertado de contratarla.

Su relativamente reciente implantación no obsta para que sea una prestación muy desarrollada y de la que existen numerosas variantes que trataremos de sintetizar:

En primer lugar conviene que sea la misma aseguradora del resto de prestaciones, la que proporcione también el seguro de asistencia, igual que veíamos en Protección Jurídica hay aseguradoras que subcontratan la Asistencia con otras especializadas, lo cual no es del todo conveniente, piense el Gerente de Riesgos sólo en la necesidad de someterse a varios contratos distintos con sus condiciones, plazos y recibos para comprender ésto.

El segundo detalle en que hemos de fijarnos, es la amplitud de las prestaciones, la sugerencia más adecuada es que la Asistencia contenga dos sectores y ampare bien ambos: A) Riesgos al vehículo y B) Riesgos a las personas, luego desarrollaremos el alcance de ambas. En tercer lugar es también importante que la cobertura de asistencia comience en Kilómetro cero.

CRITERIOS

1º Tanto en Asistencia como en Protección Jurídica el asegurador debe ser el mismo.

2º A) Riesgos al vehículo

- Salvamento, remolque y gastos de custodia del vehículo.
- Repatriación del vehículo
- Envío de piezas de recambio.
- Transporte o repatriación de los ocupantes.
- Transporte del Asegurado para recoger su vehículo.
- Envío de un chófer.

+ B) Riesgos a las personas

- Repatriación o transporte sanitario de heridos o enfermos.
- Repatriación o transporte de los demás Asegurados.
- Regreso anticipado.
- Desplazamiento de un acompañante y estancia en caso de hospitalización.
- Pago de gastos de curación en el extranjero.
- Repatriación o transporte de fallecidos.
- Inmovilización en hotel.
- Extravío o robo de los equipajes y efectos personales en el extranjero.
- Adelanto de los fondos en el extranjero.

3º Asistencia desde el kilómetro cero. Hay muchas coberturas de asistencia que sólo cubren cuando el siniestro sucede a más de 25/30 o 50 kilómetros del domicilio habitual del usuario, ésto es una seria restricción que conviene eliminar contratando Km. 0.

El coste unitario (por vehículo) de una póliza de asistencia como la descrita oscila entre 5.000 y 10.000 Ptas./año, por lo que insistimos en lo interesante de su contratación, además se trata de una cobertura que genera muchas satisfacciones, puesto que en general quien la demanda suele quedar muy satisfecho con el servicio recibido; la asociación mental es que quien se encuentra con una avería en el coche, con sólo llamar a un teléfono, normalmente un 900, recibe con rapidez los servicios de un mecánico o la solución más ágil a su problema, con una alta satisfacción para el usuario.

I.12 - SUBSIDIO POR RETIRADA DE PERMISO, como complemento en pólizas combinadas o como garantía separada, existe esta fórmula de cobertura, cuyo objetivo es abonar al conductor una cantidad mensual que le "indemnice" de los perjuicios inherentes a la pérdida por sanción del permiso de conducir. Este subsidio tiene una duración limitada de hasta 6 meses o un año, periodo durante el cual se percibirá el subsidio.

Aparte de la dudosa apoyatura legal de esta modalidad que indemniza por sanción (luego resta efecto punitivo a la autoridad haciendo "inmune" al infractor), estamos ante una garantía cara, cuya contratación no parece coherente con las funciones de un gerente de riesgos que debe ser, prevenir las consecuencias dañosas de los siniestros y no fomentar que los conductores pierdan el respeto a la ley e incumplan normas (límites de velocidad, alcoholemia, etc.).

Parece una garantía poco apropiada para flotas.

I.13 - RECURSOS DE MULTAS, existen también entidades especializadas en la presentación de recursos y alegaciones contra alegaciones contra las sanciones económicas impuestas a los conductores, hasta el agotamiento de los diferentes y largos canales de recurso. El precio por vehículo se sitúa entre 6.000 y 10.000 Ptas. por año. Algunas entidades no aseguradoras llegan a garantizar el éxito en un 50% de las multas impuestas.

Es frecuente que las empresas encomienden al gerente de riesgos tareas de este tipo, la subcontratación del servicio no parece aconsejable, dado su coste, cuando además con un procesador de textos, más media docena de recursos standar y un discreto conocimiento de las vías y plazos de recurso, la propia secretaria del gerente de riesgos puede presentar los pliegos de alegaciones con buenas probabilidades de éxito a condición de un estrecho contacto y colaboración con el/los conductores y un respeto a los plazos muy escrupuloso.

Es una clara cuestión de servicio asumible más que subcontratable.

CAPITULO II

COSTES DEL SEGURO - TARIFICACION

¿ CUANTO PESA CADA COMPONENTE EN EL PRECIO FINAL?

Vistas las diferentes garantías que se pueden tomar para configurar un seguro combinado de automóviles, para un turismo normal, se ha tomado el caso de un Renault 21, Citroen BX, Peugeot 405 o asimilado, el peso relativo de los diferentes conceptos sería el siguiente:

Cobertura amplia de Responsabilidad Civil

| | |
|----------------------------|--------|
| R.C.O. | 73,24% |
| R.C.V. | 9,99% |
| Defensa | 2,29% |
| Reclamación de Daños | 1,52% |
| Ocupantes (*) | 7,81% |
| Asistencia | 5,15% |
| | ----- |
| | 100 % |

Cobertura combinada R.C., Daños Propios y Robo

| | |
|--------------------------------|--------|
| R.C.O. | 30,65% |
| R.C.V. | 4,19% |
| Defensa | 0,95% |
| Reclamación de Daños | 0,63% |
| Ocupantes (*) | 3,27% |
| Asistencia | 2,15% |
| Daños Propios | |
| Incendio] Sin franquicia. | 53,05% |
| Robo] Sin franquicia. | 5,11% |
| | ----- |
| | 100 % |

Las distribuciones porcentuales anteriores tienen evidentemente un valor orientativo con una desviación máxima del 10% para cualquiera de los componentes importantes de R.C. o Daños.

La eventual contratación de R.C. Limitada en lugar de Ilimitada afecta poco al coste final.

(*) La combinación de Ocupantes es Muerte 1.300.000, Invalidez Permanente Total 2.000.000 y Gastos de Curación 1.300.000 por cada pasajero. Para el conductor doble de tales cifras.

Sin embargo, las opciones de Daños con franquicia pueden arrojar desviaciones de hasta el 30% y el 45% en una cobertura cara como es la de Daños. Esta diferencia de coste es suficientemente importante como para que las opciones de franquicia sean un elemento de ajuste en los costes con cuyo auxilio equilibrar el presupuesto (en periodos de restricción presupuestaria, como el actual, su interés es notable).

ZONAS DE CIRCULACION

La diversidad de la orografía, el estado de las redes viarias, diferencias culturales y también la climatología, combinan sus efectos que traducidos en términos estadísticos dan lugar a una experiencia de siniestralidad mucho más alta en el Norte de España que también se agrava en las zonas limítrofes de las fronteras con Francia y Portugal. (Haciendo una síntesis del concepto de zonas).

El análisis de esas experiencias ha dado lugar en España a una tarificación por zonas con la siguiente distribución:

A = Zona de alto riesgo por mayor frecuencia e intensidad de accidentes. Prima 130% aproxi.

B = Zona normal que se corresponde con los valores modales del País. Prima 100%

C = Zona de riesgo reducido con registros de siniestralidad inferiores a las medias del País. Prima 90% aproxi.

La distribución de las provincias españolas más normalizada es la siguiente:

| <u>ZONA A</u> | <u>ZONA B</u> | <u>ZONA C</u> |
|---------------|---------------|---------------|
| Coruña | Alava | Albacete |
| Guipuzcoa | Baleares | Alicante |
| Navarra | Barcelona | Almeria |
| Asturias | Burgos | Avila |
| Pontevedra | Gerona | Badajoz |
| Cantabria | Leon | Cáceres |
| Vizcaya | Rioja | Cádiz |
| | Lugo | Castellón |
| | Madrid | C. Real |
| | Málaga | Córdoba |

ZONA A

ZONA B

ZONA C

Murcia
Las Palmas
Tenerife
Sevilla
Tarragona
Valencia
Valladolid
Zaragoza
Zamora

Cuenca
Granada
Guadalaj.
Huelva
Huesca
Jaén
Lérida
Orense
Palencia
Salamanca
Segovia
Soria
Teruel
Toledo

Es bastante corriente que la tarificación sea distinta en función de cual sea la zona de circulación habitual del vehículo (los criterios definitorios son lugar de matrícula, domicilio y uso más frecuente).

Las tres zonas anteriores se combinan con la condición de fronteriza o no fronteriza, en caso de una provincia de la zona A como Guipúzcoa en numerosas entidades se agrava aún más la prima por el hecho de ser además fronteriza, ya que como acabamos de ver concurren dos agravaciones de riesgo que se suman.

ASIGNACION DE ZONA EN FLOTAS, hay una gran variedad de criterios en este terreno, no puede hablarse de un caso general, pues la solución adoptada en cada caso dependerá del tipo de flota y de su distribución geográfica en términos de kilometraje (donde circulan más los vehículos).

Si los vehículos de la flota se concentran en su utilización en una determinada provincia, parece lógico que la tarificación gire precisamente en las primas correspondientes a esa zona.

Sin embargo el caso más frecuente es que los vehículos de la flota se encuentren repartidos por todo el país, la solución normal es tarificar como zona B toda la flota, unificando las primas.

RECARGO DE EDAD / CARNET

La tarificación del seguro de automóviles tiene en cuenta la experiencia de cada conductor y fija dos tipos de recargo para conductores con menos de 27 años de edad y también para usuarios con menos de 2 años de antigüedad desde que obtuvieron el carnet de conducir. La experiencia estadística demuestra lo acertado de ambos parámetros, ya que la mayor siniestralidad se concentra en los conductores jóvenes e inexpertos.

Es evidente que en un mismo conductor pueden concurrir de manera simultánea ambos recargos lo que genera una elevación del precio del seguro (más del doble). Este sistema está pensado fundamentalmente para seguros individuales, en el caso de flotas lo más frecuente es que todos los conductores sean mayores de 27 años y cuenten con más de 2 años de experiencia, es por ello, que al tarificar una flota salvo casos especiales en que todo o gran número de los conductores sean agravados, no se aplique ninguno de los dos recargos mencionados. El Gerente de Riesgos deberá analizar este factor para conocer tanto la edad media como la experiencia media de sus conductores.

CAPITULO III

TIPOLOGIA DE LA FLOTA

No caeré en la tentación de referirme a las tareas de un Gerente de Riesgos pero como punto de partida resulta fundamental recordar su función de analista de los riesgos de su empresa, la definición de los mismos, estudio de su impacto, coste para decidir sobre su asunción propia o su eventual traslado a una aseguradora.

En el mundo moderno conducir un vehículo es algo tan familiar que muchas veces nos olvidamos de los peligros tan inmediatos que ello implica, precisamente esa familiaridad cotidiana con que todos nos movemos sobre ruedas implica una relajación de hábitos que llevan con frecuencia al accidente al siniestro. No están descaminadas las últimas campañas de la D.G.T. al recordar con mucha fuerza visual las consecuencias nefastas que puede acarrear la circulación, sobre todo cuando hace acto de presencia la imprudencia, la negligencia o el desprecio del riesgo.

Todo esto tiene mayor impacto aún si el que analiza el riesgo se enfrenta a muchos casos posibles de riesgo como son los que comporta una flota, parece evidente que el conocer el tipo de flota de que se trate nos dará ya las pistas fundamentales sobre las contingencias a prevenir.

Una enunciación no exhaustiva de tipos podría ser la siguiente:

I Vendedores/Representantes

Mucha circulación en términos de kilómetros por año. Gran movilidad en áreas urbanas de tráfico denso y dificultades de aparcamiento.

Concentración de desplazamientos en horario comercial. Poco uso interurbano. consideración poco suntuaria; más bien herramienta de trabajo lo que conlleva también una sólo media preocupación del usuario por el mantenimiento. Velocidad normal baja por el uso urbano y la potencia propia del modelo. Muchas unidades.

II Directivos

Poca circulación en Kms./Año. Escasa utilización urbana. Aparcamiento correcto normalmente en garajes. Vehículos de gama alta dotados de cierta representatividad, modelos recientes, con valor unitario alto a lo que contribuye gran variedad de accesorios (aire acondicionado, teléfono, etc.). Pocas unidades. Pinturas metalizadas y especiales. Uso interurbano medio. Alta consideración suntuaria con mantenimiento impecable. Velocidad media alta.

Edad máxima 3 años. Leasing.

III Técnicos/Mantenimiento

Coincidente en características con muchos puntos del tipo I pero con un valor algo mayor. Desplazamientos interurbanos más frecuentes a lo que contribuyen aditamentos técnicos que precisa la actividad (porta objetos, escaleras, estantes, maquinaria). Frecuente rotulación de carrocerías con imagen de empresa. Mantenimiento más cuidadoso en lo mecánico (el usuario suele ser técnico). Escaso cuidado de la estética (no preocupación por desperfectos de chapa). Muchas unidades. Movilidad media en kilómetros año.

IV Furgonetas/Camionetas Reparto

Coincidente con los grupos I y II en parte. Alto uso urbano. Concentración de uso en horarios comerciales. Consideración nada suntuaria (sólo práctica). Velocidades bajas. Rotulación de imagen de empresa. Preocupación de mantenimiento media/baja tanto en mecánica como en chapa. Dado su volumen y el uso urbano son frecuentes los desperfectos de "aparcamiento". Kilometraje año alto. Edad media alta.

V Vehículos incentivo/Particulares Empleados

Engloba dos categorías asimilables: Vehículos propiedad de la empresa como salario en especie y vehículos particulares propiedad del empleado. Comparten una banda de valores medios, dotación media de extras. Consideración suntuaria mediana. Buen mantenimiento general. Suelen usarse con pasajeros (familiares o profesionales) lo que implica una mayor concienciación en seguridad, uso mixto urbano e interurbano. Kilometraje año alto. Pinturas metalizadas frecuentes. Cambio frecuente que implica baja edad media de la flota.

VI Autobuses

Alto kilometraje anual. Uso mixto urbano interurbano. Buen mantenimiento especialmente en seguridad. Frecuente rotulado de carrocería. Alto valor unitario a partir de 12 Mio. Conductor profesional muy experimentado. Alta edad media por años de utilización y por acumulación de kilómetros.

VII Vehículos Especiales

Con un uso muy especial entrarían en esta amplia categoría ejemplos tan dispares como laboratorios de análisis rodantes, grúas, autocaravanas, camiones de basura, exposiciones móviles de productos, vehículos publicitarios, transportes especiales, góndolas de maquinaria, ...

Lo muy diverso de este capítulo da lugar a muy pocas generalizaciones posibles, sin embargo suelen tener en común: Conductor profesional experimentado. Dotación de accesorios muy especial que eleva mucho su valor. Rotulación de carrocerías alta. Elevado plazo de reposición en caso de ser necesaria o encargo específico por ser unidades no de serie. Velocidad de uso baja. Uso mixto urbano interurbano.

VIII Semovientes industriales y maquinaria

Su característica principal es la no circulación por vías públicas quedando restringido su uso al interior de fábricas, almacenes, canteras, ... Esto implica una matriculación especial acorde al uso o la no necesidad de matriculación (carretillas de almacén).

IX Camiones de Mercancías/Cabezas Tractoras

Conductor profesional muy experto. Gran potencia. Alto valor unitario. Alto kilometraje anual.

X Motocicletas y Ciclomotores

Poco presentes como tales flotas, existen sin embargo flotas de vehículos de dos ruedas para reparto urbano, casos especiales para servicio técnico y mantenimiento (especialmente eléctrico y electrónico). Valor medio bajo. Kilometraje año alto. uso exclusivamente urbano.

Mención aparte serían las flotas de motocicletas de cuerpos de seguridad (locales, estatales, autonómicos, correos y mensajería).

La catalogación de los diez grupos anteriores y la búsqueda de sus características comunes, supone ya un acercamiento a las necesidades de seguros que en cada caso tiene mayor trascendencia dentro de cada grupo de usos.

El mayor o menor valor del vehículo es un criterio determinante al afrontar el seguro de Daños, Incendio y Robo; del mismo modo la potencia es el criterio al seleccionar las coberturas de R.C.; el mayor o menor uso interurbano nos servirá para calibrar la necesidad de un seguro de asistencia y la utilización con o sin pasajeros nos dará pautas para la garantía de ocupantes; la incidencia en pequeños golpes urbanos de aparcamiento encarecerá la garantía de Daños por lo que puede ser aconsejable un sistema de franquicia; y así sucesivamente con cada uno de los componentes del seguro iremos encontrando una adecuación a las necesidades concretas de nuestra flota.

CAPITULO IV

SINIESTROS

Como razón de ser de todo seguro, los siniestros deben desde el principio presidir el análisis del Gerente de Riesgos; el mejor encuadre que demos a la selección de póliza permitirá que la gestión posterior se optimice.

Lo evidente en una flota es que dado un número alto de unidades y con las frecuencias normales de siniestralidad, tengamos cada año un cierto número de accidentes, sin importar su gravedad. En la medida en que la póliza elegida haya sido bien estudiada y seleccionada tendremos facilitada la tarea de seguimiento de los siniestros.

Como punto de partida el Gerente de Riesgos tiene que conocer inexcusablemente todos y cada uno de los siniestros que afectan a su flota, lo anterior tiene que hacerse compatible con un sistema de información resumida que evite las sobrecargas de trabajo al Gerente. Es, por desgracia, muy frecuente que el Dpto. de Gerencia de Riesgos de una empresa, se vea colapsado sólo con la atención a las incidencias siniestrales de la flota. Esa no es la misión y cuanto más simplifiquemos la gestión más cerca estaremos del óptimo.

El conocimiento del siniestro puede llegarle al Gerente de Riesgos por dos vías fundamentales:

- A. Directamente del usuario.
- B. A través de la aseguradora.

En el caso A lo más normal es que se tienda rápidamente al colapso, puesto que el usuario va a pedir consejo en cada caso al Gerente, cuando no le pide que incluso le cumplimente las declaraciones de accidentes. (No parece aconsejable).

En el caso B, los usuarios se dirigen directamente a la aseguradora, declaran el siniestro con la cooperación de los técnicos de la aseguradora, si el conductor necesita algún asesoramiento lo obtendrá de la Cía. de seguros y sólo en casos punta de gran trascendencia o gravedad, tendrá el Gerente de Riesgos que intervenir. El acuerdo de seguro de la flota deberá integrar entre sus condiciones la periodicidad y contenido exacto de la información resumida que la aseguradora enviará al Gerente de Riesgos.

Como ejemplo y para una flota mediana de hasta 300 coches, el acuerdo de información podría ser:

Trimestral o Mensualmente estadillo conteniendo todos los siniestros declarados con indicación de Matrícula, nº de expediente asignado, fecha de ocurrencia, garantías afectadas, estimación (Reserva) de los daños, importes tasados, gastos y pagos, contrarios implicados.

Esto para cada siniestro y sin que los epígrafes constituyan un "númerus cláusus", más bien al contrario pues cada Gerente de Riesgos puede necesitar sobre su flota otros conceptos de información distintos, tal vez de manera regular o sólo para ciertos casos o tipos aislados.

Otro tema importante dentro del capítulo de siniestros es que la comunicación del Gerente de Riesgos con la aseguradora sea fluido y fácil, para ello nada como la discusión personalizada a la hora de contratar que sienta las pautas de actuación durante la vigencia del contrato.

Como colofón de los esquemas informativos aquí preconizados deberá hacerse un punto final del ejercicio contrastando con la aseguradora el resultado total habido en el año, muy en síntesis establecer una cuenta de pérdidas y ganancias cuyo saldo final nos indicará el resultado anual de la flota, la consecuencia inmediata de este análisis de resultados será la adecuación de las garantías y las primas para el siguiente año de seguro, avalada por la experiencia empírica del año o años anteriores. Muy en resumen sería la trasposición a flotas del sistema bonus-malus ideado para clientes individuales.

La utilización correcta del seguro por los conductores, y la claridad y suficiencia de la información que aporten de cada siniestro son también piezas importantes que nos permitirán un mejor control del riesgo. En la actualidad el sistema de Declaración Amistosa es el mejor elemento para agilizar y mejorar los siniestros de colisión contra otro vehículo, el sistema de Convenios que respalda a la Declaración Amistosa evita además procesos judiciales innecesarios que sólo encarecen el siniestro, retrasan todo el proceso y son perfectamente evitables.

Crear una normativa sencilla para distribuir entre los conductores y explicarles los puntos fundamentales del seguro será de gran utilidad.

En los siniestros de daños materiales a vehículos hay aseguradoras y mutualidades que emplean el sistema de "talleres concertados", ello implica la obligatoriedad de reparar los daños en determinados talleres, para el Gerente de Riesgos es conveniente superar este tema, el taller reparador deberá ser el que libremente escoja el usuario y preferentemente un servicio oficial del fabricante del vehículo; en similares términos deberá posicionarse respecto del pago de indemnizaciones, siendo lo más razonable que las reparaciones sean abonadas directamente por la aseguradora al taller reparador previo cotejo del peritaje y contando la factura del taller con la firma y visto bueno del usuario.

Para terminar y en relación con siniestros hay que señalar la importancia de una adecuada y rápida peritación/valoración de los siniestros de daños propios/robo; si la aseguradora se compromete y cumple el compromiso de peritar los vehículos en un máximo de 24 horas, podremos considerar eficiente la gestión y evitaremos paralizaciones innecesarias de los vehículos y trastornos a los usuarios.

El tema de las flotas es amplio como lo es la propia configuración de las garantías que componen el seguro auto, son también muchas las combinaciones que un Gerente de Riesgos puede encontrar en la composición de su flota, todo ello nos lleva a una muy variada gama de necesidades que justifican el análisis y el estudio de las fórmulas de cobertura más apropiadas, este modesto trabajo peca precisamente de general en un tema que requiere un análisis exhaustivo caso por caso, no obstante la aproximación hecha a la cuestión espero sea de utilidad para sus destinatarios los Gerentes de Riesgo.