

**MADRID**

**AISAM**



**Julio Castelo Matrán**

**Julio 1.987**

R. 8910  
N. 8063

MAPFRE MUTUALIDAD

ASPECTOS GENERALES SOBRE LA GESTION DEL  
SEGURO DE AUTOMOVILES

. PERSPECTIVA GENERAL

- \* El Seguro de Automóviles representa en España el principal ramo del Seguro Privado, con aproximadamente 1/3 del total de las primas del Sector de Seguros.
  - Primas Seguro Automóviles en 1.986. 250.000 mill. pts.
  - Parque Nacional de Automóviles .... 13 mill. de vehículos.
  
- \* En 1.965 fue establecido el "Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil", sólo referido a Daños Personales, bajo el sistema de responsabilidad sin culpa ("No Fault System").
  
- \* Desde el año 1.987, debido a la entrada en España en la Comunidad Económica Europea, el Seguro Obligatorio ha ampliado sus garantías también a Daños Materiales.
  
- \* En este momento, el Seguro de Automóviles está compuesto de la siguiente manera:
  - Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil, que cubre:
    - . Daños Personales, bajo el sistema de responsabilidad civil sin culpa ("No Fault System"), hasta 2 mill. de pts. por persona y cobertura ilimitada por siniestro.
  
    - . Daños Materiales, bajo el sistema de responsabilidad con culpa, ("Tort System") que cubre hasta 500.000 pts. por siniestro.
  
  - Seguro Complementario de Responsabilidad Civil, que cubre, bajo el sistema de "culpabilidad" ("Tort System") y en exceso del Seguro Obligatorio, una garantía ilimitada tanto para Daños Personales como Materiales.
  
  - Seguro a Todo Riesgo. que cubre Responsabilidad Civil más daños sufridos por el propio vehículo, Incendio, Robo, etc.
  
  - Cobertura de Accidentes Personales de los pasajeros.
  
  - Cobertura de Asistencia en Viajes.

CUADRO 1EL SISTEMA MAPFREESTRUCTURA GENERAL. MAPFRE MUTUALIDAD

Es la "Sociedad matriz" del Sistema MAPFRE, especializada en seguros de automóviles, con una cartera aproximada de 1.300.000 vehículos asegurados (aproximadamente el 10% del mercado español).

. MAPFRE PATRONAL

Es otra Mutualidad, especializada en seguro de accidentes de trabajo, bajo el control del Ministerio de Trabajo.

. FUNDACION MAPFRE

Fue creada hace 10 años por ambas Mutualidades y está especializada en actividades relacionadas con la Prevención, Protección y Seguridad, llevadas a cabo por el "Instituto Tecnológico de Seguridad MAPFRE ("ITSEMAP"), compuesto por los siguientes Centros:

- Centro de Investigación y Experimentación en Reparaciones de Automóviles y Seguridad Vial.
- Centro Tecnológico del Fuego
- Centro de Seguridad Industrial
- Centro de Higiene Ambiental
- Centro de Seguridad en el Trabajo

. CORPORACION MAPFRE

Es una Sociedad Anónima, propiedad de MAPFRE MUTUALIDAD, y especializada en reaseguro internacional.

CORPORACION MAPFRE es la "holding" de las Sociedades del Sistema y propietaria del 100% de las acciones de todas las compañías subsidiarias, clasificadas en tres áreas:

- Seguros (Vida, Seguros Generales y Caución y Crédito, etc.).
- Financieras
- Otras Compañías Auxiliares

. Finalmente, MAPFRE AGROPECUARIA

Es otra Mutualidad, recientemente integrada en el Sistema MAPFRE, especializada en Seguros Agrícolas.

CUADRO 2MAGNITUDES BASICAS 1.986- SEGURO DIRECTO -

Este cuadro muestra las principales cifras del Sistema y de MAPFRE MUTUALIDAD en 1.986, comparadas con las del año anterior, y los ratios de primas de las principales partidas.

- . El total de primas emitidas en 1.986 ha sido de 402 millones de dólares (50.232 mill. de pts.), con un incremento del 55%, y 186 millones de dólares (23.271 mill. de pts.) en Automóviles, con un incremento del 46%.
- . Por otra parte, el total de empleados es de 2.023, de los cuales el 50% corresponde a MAPFRE Mutualidad, y el total de oficinas en España es ligeramente superior a 1.000.
- . Por último, el Resultado Total (antes de impuestos) representa el 8% de las primas, 12% en el Seguro de Automóviles.

CUADRO 3MAPFRE MUTUALIDADGESTION DEL SEGURO DE AUTOMOVILES

Este cuadro se refiere a la "Gestión del Seguro de Automóviles", basado en dos principios fundamentales:

- DESCENTRALIZACION
- ESPECIALIZACION

. En lo que respecta a la DESCENTRALIZACION, la MUTUALIDAD cuenta con sus SERVICIOS CENTRALES (14% del total de empleados), cuyos órganos principales son:

- Comisión Directiva (5 personas), cuyo Presidente es el Consejero Delegado.
- Comisión Operativa (7 personas), cuyo Presidente es el Director General.
- Comisión de Inversiones (5 personas), cuyo Presidente es también el Consejero Delegado.

Todas estas Comisiones celebran, al menos, reuniones mensuales.

. SERVICIOS TERRITORIALES (86% del total de los empleados).

Están divididos en:

- 13 Subcentrales
- 120 Oficinas Estructurales
- 900 Oficinas Comerciales, de las cuales:

\* 40% son oficinas directas (dirigidas por empleados).

\* 60% son delegadas (dirigidas por agentes).

- Y una red de aproximadamente 7.000 agentes, la mayoría de ellos "exclusivos".

. En cuanto se refiere a la ESPECIALIZACION, en todas las Oficinas principales existen tres departamentos:

- Contratación y Emisión

Cuyo cometido principal, además de la contratación y emisión de pólizas, es la selección de riesgos, de acuerdo con las normas establecidas por los Servicios Centrales.

- Administración y Contabilidad

Cuyo cometido principal es la elaboración de Balances y Cuentas mensuales, así como el Control Presupuestario y de Gestión.

- Gestión de Siniestros

Este Departamento está dividido en tres áreas independientes: Daños Materiales, Daños Personales y Recobros.

- Por último, existe otro Departamento independiente especializado en Asistencia en Viajes para los asegurados de automóviles.

CUADRO 4CONTROL PRESUPUESTARIO Y DE  
GESTION DE RESULTADOS

Debido a nuestra gran descentralización, tenemos desarrollado un importante sistema de control.

. Por una parte, Presupuestos básicos y Control Presupuestario de:

- Primas
- Siniestros
- Gastos de Gestión
- Patrimonio
- Rendimientos Financieros
- Resultados

. Por otra parte, Control de Gestión y Resultados:

- Resultados Técnicos
- Primas (emitidas, cobradas y devengadas)
- Anulaciones
- Siniestros (ver cuadro)
- etc.

CUADRO 5GESTION DE SINIESTROS

La Gestión de Siniestros es la función técnica más importante de la Mutualidad, que en 1.986 tramitó aproximadamente 300.000 siniestros.

El cuadro 5 muestra los diferentes pasos a seguir para liquidar un siniestro:

- . Declaración del siniestro.
- . Valoración de los daños.
- . Pago de la indemnización.
- . Control de Gestión y, por último,
- . Posible reclamación a la Comisión de Defensa del Asegurado.

A. DAÑOS MATERIALES. Valoración

Todos los automóviles siniestrados son tasados por nuestros peritos (120 empleados más 50 independientes) en nuestros "Centros P.P.R." (60) o directamente en los talleres de reparación.

En caso de siniestros graves (más de 50.000 pts.) usamos el sistema "AUDATEX" para calcular las valoraciones.

. Pago de Indemnización

En todos los casos, ofrecemos a los asegurados o terceros el pago de una indemnización en metálico o, si lo prefieren, un "cheque" a favor del taller de reparación.

. Control

Una vez que el vehículo está reparado, ofrecemos a su propietario un servicio gratuito de control en los dos aspectos siguientes:

- Seguridad Vial, y
- Control en la calidad de reparación.

Ambos servicios se dan nuestros Centros P.P.R.

B. DAÑOS PERSONALES. Valoración

Las consecuencias económicas de los Daños Personales (muertes o lesiones) son valoradas por nuestros especialistas, en ambos casos, visitando a las víctimas y estudiando los informes médicos.

Las valoraciones consisten en aplicar un baremo que comenzando con cantidades básicas, se van transformando en cantidades definitivas, dependiendo de las circunstancias personales, familiares, económicas y profesionales de las víctimas

CUADRO 5 (CONTINUACION). Pago de Indemnización

Las indemnizaciones, calculadas a través de baremos, son ofrecidas a las víctimas a fin de conseguir la transacción amistosa (casi el 80% de los casos).

Cuando no aceptan nuestra oferta, esperamos la sentencia judicial.

. Control

En los Daños Personales controlamos dos puntos principales:

- Una alta velocidad de liquidación (liquidamos el 65% de esta clase de siniestros no más tarde de doce meses después de la declaración).
- Actualización permanente de "Baremos".

C. Finalmente, en ambos casos -Daños Materiales y Personales- los asegurados pueden reclamar al Defensor del Asegurado "Ombudsmen" si no están de acuerdo con la indemnización. (Más explicaciones en el Cuadro 8).



CUADRO 6AUDITORIAS TECNICAS DE SINIESTROS

Dos veces al año -al menos- todas nuestras Oficinas son auditadas por nuestros expertos (tanto de las Oficinas Centrales como de las Subcentrales), quienes rellenan un "check-list" a fin de conocer:

- . Aspectos generales de los SINIESTROS Y SUS CAUSAS

Por ejemplo (Ver Cuadro 6).

- . Aspectos particulares de los SINIESTROS DE DAÑOS PERSONALES

Por ejemplo (Ver Cuadro 6).

- . Aspectos particulares de los SINIESTROS DE DAÑOS MATERIALES

Por ejemplo (Ver Cuadro 6).

- . La VELOCIDAD DE LIQUIDACION de Siniestros

A su vez, está dividida en: Daños Personales, Daños Materiales Propios, Daños Materiales a Terceros y Total Siniestros. (ver Cuadro 6).

- . Análisis de POLIZAS DEFICITARIAS

Consideramos como pólizas deficitarias aquéllas que tienen tres o más siniestros durante los 12 últimos meses, cuyo coste conjunto es superior a la prima anual, a fin de:

- Aplicar franquicias
- Reducir garantías
- Anular póliza.

- . OTROS CONTROLES

Tales como:

- Fraudes - recobros - Siniestros PPR. - Diagnósis de automóviles, etc.

- . Y, por último, se leva a cabo por los auditores un ANALISIS COMPARATIVO con las auditorías previas, a fin de establecer:

- Aspectos negativos que continúan mal.
- Aspectos negativos que han mejorado.
- Nuevos aspectos negativos.
- Recomendaciones generales.

CUADRO 7CENTRO DE EXPERIMENTACION Y SEGURIDAD VIAL

("CESVI")

MAPFRE creó en 1.983 el Centro de Experimentación para la Reparación de Automóviles ("CESVI"), cuyas actividades básicas son:

- . FORMACION de Peritos y Tramitadores de siniestros, a través de:
  - Cursos
  - Publicaciones, y
  - Contestaciones a consultas técnicas
  
- . Actividades de INVESTIGACIONn Y EXPERIMENTACION relacionadas con:
  - Los vehículos y sus componentes.
  - Peritación de daños materiales.
  - Reparación de daños materiales: Equipos y tiempos.
  
- . Actividades de SEGURIDAD VIAL, dividida a su vez en dos partes:
  - Control de Reparaciones: Carrocería - Pintura - Mecánica y Electricidad.
  - Control de Seguridad: Alumbrado, Frenos, Dirección, Suspensión y Carrocería.

---

Este Centro es miembro del R.C.A.R. ("Research Centers for Automobile Repairs"), compuesto por 13 países, representados por compañías individuales ("ALLIANZ" "ALLSTATE", "FOLKSAM", "SKANDIA", "MAPFRE", etc.), o Asociaciones de Aseguradores Nacionales (Reino Unido, Francia, Italia, Japón, Finlandia, etc.).

Esta organización internacional celebra reuniones anuales para intercambio de experiencias y mejora de métodos de - reparación y seguridad vial.

---

CUADRO 8

COMISION DE DEFENSA DEL ASEGURADO  
("OMBUDSMEN")

Debido al gran crecimiento del número de las oficinas de MAPFRE y de sus asegurados, el Consejo de Administración de la MUTUALIDAD decidió en 1.985 crear la "Comisión de Defensa del Asegurado" -"OMBUDSMEN"-, siguiendo el ejemplo de otros países en que ya existía una institución de esta naturaleza: Suecia, Holanda, Reino Unido y Suiza.

. Las FUNCIONES de esta Comisión son:

Proteger los derechos de los asegurados en sus relaciones con MAPFRE.

. Sus COMPETENCIAS son:

- Resolver las reclamaciones de los asegurados y
- Formular recomendaciones al Consejo de Administración de MAPFRE MUTUALIDAD.

. En cuanto a su COMPOSICION, está integrada por tres miembros, que deben ser:

- Juez o fiscal excedente.
- Catedrático de Derecho.
- Jurista de reconocido prestigio.

Uno de sus miembros es el Presidente de la Comisión y ostenta el título de "Defensor del Asegurado".

. REGIMEN OPERATIVO de la Comisión

Puede resumirse de la siguiente manera:

- Las reclamaciones de los asegurados son gratuitas.
- Deben ser presentadas por escrito, directamente al "Defensor".
- Agotamiento previo de la reclamación normal, considerándose como tal:
  - \* Oferta de Resolución por el Gerente Territorial.
  - \* Transcurso de dos meses sin resolución.
- La resolución debe ser escrita.
- Debe ser enviada al asegurado y a MAPFRE.
- Es obligatoria para MAPFRE hasta 5 millones de pts.
- Es de ejecución inmediata.
- No es obligatoria para el asegurado, que mantiene sus acciones legales.

. EL REGIMEN DE DIFUSION, consiste en:

. Folletos entregados al asegurado cuando:

- Suscribe una nueva póliza.
- Renueva la póliza de cartera.
- Declara un siniestro.

. Aparte de esto, existen "posters" explicativos en todas las oficinas de MAPFRE.