

Ponente: WILFRIED LISKE

TRATAMIENTO TECNICO

DEL

RAMO

TRATAMIENTO TECNICO DEL RAMO

1. Estructura de tarifas y condiciones

En una economía libre la competencia es un factor importante. Si con arreglo a ello no se desean tampoco primas totalmente uniformes o incluso prescritas con carácter vinculante, por ir en contra de la libre competencia, sin embargo es aconsejable que haya una estructura unitaria de las tarifas y de las condiciones. Precisamente en el Seguro de R.C. hay muchos grupos especiales y distintos de riesgos y casos de siniestros, de forma que la estadística de daños y riesgos de una sola compañía contiene muy pocos datos por grupo, para poder indicar claramente y de manera que puedan utilizarse para la confección de primas con fundamento estadístico.

Ejemplo:

Si en un país hay diez refinerías, puede suceder que una compañía asegure quizás 2 ó 3 refinerías de esas diez, y que, debido a buen curso de la siniestralidad, se llegue a primas muy bajas. Estos números, sin embargo, no tienen gran fuerza aclaratoria, pues posiblemente las otras 7 refinerías tengan una siniestralidad mucho más negativa.

2. Principios generales uniformes

El seguro de R.C. es difícil y más complicado que otros ramos del seguro. Las razones son diversas. Por un lado tenemos esa relación triangular entre el asegurador, el contratante del seguro y el perjudicado. Por otro, además de las disposiciones en materia de pólizas, hay que tener en cuenta un buen número de leyes en materia de R.C., disposiciones,

../..

pactos contractuales etc.) y el Seguro de R.C. no sólo ampara contra algunos riesgos, tales como por ejemplo incendio y explosión, o daños a personas por accidente o muerte como en el seguro de vida, sino que ampara contra un sinnúmero de tipos de siniestros (grúas que vuelcan, rotura de presas, daños por incendio, intoxicaciones con alimentos y errores en el diseño) no existiendo apenas siniestro que no caiga bajo el seguro de R.C.

Para poder moverse con soltura dentro de este complicado contexto del Seguro de R.C. es necesario crear directrices articuladas y compendiadas, así como observarlas debidamente . Esto significa que tienen que haber principios básicos, sin los cuales se producen coberturas no adecuadas desde un punto de vista técnico, condiciones no claras, confusión en las estadísticas y otras desventajas de mucho peso.

2.1. Estructura unitaria de la cobertura y de la suma de cobertura básica

Algunas compañías ponen a disposición del cliente como suma más baja la cobertura de 50.000 ptas, otras de 1.000.000 ptas, y otras, a su vez, sumas de cobertura diferentes. Algunas compañías ofrecen algunas coberturas fijas, otras permiten todo tipo de combinación posible.

En estas circunstancias les surgen a las compañías elevados costos de administración, por lo que no se puede confeccionar una estadística de la que se pueda sacar provecho. Por ello es conveniente, a ser posible, incluir en la tarifa el menor número posible de combinaciones a optar. No debiera ofrecerse a nadie coberturas por debajo de la cifra de 1.000.000,- de pesetas. Apoyándose en esta cobertura mínima, se pueden incluir sobreprimas para una duplica

../..

ción, cuadruplicación, decuplicación. También habría que rechazar sumas intermedias. Para sumas más altas naturalmente hay posibilidades, pero no una regulación tarifaria, puesto que habrá que examinar cada caso por separado.

2.2. Cobertura sólo del riesgo total, denegación de coberturas parciales

Un principio fundamental, decisivo para la claridad dentro de un ramo tan complicado, consiste en que se debieran asegurar siempre bajo una póliza todos los riesgos de responsabilidad civil de un contratante del seguro. Habrá que denegar, el que, por ejemplo la responsabilidad civil de productos de una empresa esté amparada por el asegurador A, la responsabilidad civil de empresas en el asegurador B, la responsabilidad civil por ascensores en un edificio por la compañía C y la Responsabilidad civil de edificios quizás por el asegurador D. Un seguro de tal tipo de riesgos parciales tienen las siguientes desventajas:

Antiselección : El contratante del seguro está en condiciones de escoger contra el asegurador, es decir, solo asegura los riesgos más graves y se ahorra la prima por los riesgos más leves.

Dificultades de delimitación: En caso de siniestro, se produce una divergencia de opinión de cuál póliza, si una o la otra (¿o ambas?), y con ello, qué asegurador es el que entra en consideración. Como resultado, se dan enfados por parte del contratante del seguro, gastos innecesarios de administración y costas judiciales, así como otras desventajas.

Especialmente grave en este sentido es que por ello la estadística no es exacta, puesto que en los seguros parciales naturalmente se puede crear toda la parte que se quiera, pero en cambio no están a disposición todas las posiciones de estadísticas que se desean, si se quiere que la estadística sea exacta.

Por ello es de importancia que, por ejemplo, en una empresa la póliza de R.C. ampare tanto la totalidad de los edificios e inmuebles de la empresa, como también todos los riesgos accesorios

../..

4

por ejemplo, dispositivos de carga y descarga, conexiones férreas, almacenes y, todo ello, tanto en relación con todos los riesgos de explotación, que son susceptibles de amparo en el Seguro de Responsabilidad Civil General, así como incluyendo el riesgo de R.C. de productos, eventualmente con regulaciones de tipo especial. Debiera rechazarse el seguro exclusivo de un oleoducto que atraviesa el recinto de una acería, mientras que todo el resto no se asegura o se ampara en otra compañía.

2.3. Selección de riesgos y mezcla de la cartera:

Lo mismo que en otros ramos, es de especial importancia el que en el seguro de R.C. Gral. la cartera tenga una exacta proporción de mezcla de pólizas entre los riesgos sencillos medianos y graves. Una cartera, que esté constituida predominantemente por riesgos graves, estará sometida en sus resultados a oscilaciones extraordinarias; lo mismo puede decirse de una cartera en la que predominan los riesgos sencillos casi exclusivamente, pero que contiene algunos riesgos especialmente graves. Sería conveniente perseguir una proporción equilibrada, por ejemplo, en la siguiente manera: para un 30 a 40% de riesgos sencillos, habría 40 a 50% de riesgos de mediana importancia, y sólo de un 10 a 20% de riesgos graves.

Para conseguir lo anterior, se necesita una buena estadística de la compañía, mediante la cual se pueda vigilar constantemente la composición de la cartera y, con ello, sacar como conclusión una norma sobre las selecciones a efectuar por el asegurador.

Si la estadística muestra que ya tienen demasiados riesgos graves, en ese caso habrá que denegar proposiciones de este tipo, eventualmente se podrán efectuar rescisiones y fomentar el negocio de riesgos sencillos y medianos, por ejemplo,

../..

mediante la formación de agentes o ajuste de las comisiones de los mismos.

2.4. A título de ejemplo, se pueden considerar como riesgos sencillos .

1. R.C. como persona privada o la del cabeza de familia
2. R.C. inmuebles
3. Dentro de la R.C. de Empresas, las tiendas de todas clases (siempre que no figuren como riesgos medianos) como las del ramo de la alimentación (panaderías, carnicerías, pastelerías y confiterías, fruterías, y similares, exposiciones de muebles, tiendas de tejidos, zapaterías etc.)

4. Restaurantes, hoteles medianos y pequeños, clubs y bares

Como riesgos medianos por ej.

1. Grandes hoteles (en contraposición a hoteles pequeños, habitan en los grandes más extranjeros que suelen reclamar más o personas de mayor nivel económico, tienen piscinas, boleras, se celebran reuniones sociales, conferencias etc.)
2. Dentro de la R.C. de Empresas, habrá que incluir determinadas tiendas como comercio de artículos eléctricos, sanitarios, empresas que instalan en inmuebles ajenos y similares.

Además artesanos que efectúen trabajos en inmuebles ajenos como pintores, empapeladores, instaladores o personas encargadas de trabajos de reparación, conservación o mantenimiento (Razón: al efectuar estos trabajos, se dañan con frecuencia muebles, suelos, aparatos etc. es decir, pueden presentarse muchos siniestros pequeños y medianos).

Otros riesgos medianos son fábricas pequeñas que producen artículos relativamente inofensivos, como por ej. fábricas de tejidos, calzado, imprentas, fábricas de artículos electrotécnicos pequeños y poco peligrosos etc. Son en general también riesgos de importancia media ciertas

../..

industrias de productos alimenticios, bebidas y tabacos, como por ej. dulces, cacao, chocolate, etc. También los comercios al por mayor de toda clase, siempre que no negocien con materiales explosivos (gases etc.)

3. Clubs y asociaciones deportivas (en un club, los espectadores de una competición deportiva pueden sufrir graves daños a consecuencia de una tribuna defectuosa)

4. Enseñanza

Como riesgos graves y muy graves pueden considerarse:

1 . Toda industria o fábrica de gran importancia

2 . Fábricas que producen productos peligrosos, por ej. aquellas que fabrican productos químicos, farmacéuticos y cosméticos, fábricas que producen partes de otras máquinas muy caras como por ej. instrumentos de medición para calderas de vapor, válvulas de seguridad etc.

3. Todas las empresas de construcción, demolición, artesanos que trabajan en el ramo de la construcción (como fontaneros, electricistas etc.)

4. Hospitales, médicos

5. R.C. Profesional para Arquitectos, Aparejadores, Abogados, etc

La razón por la que se consideran estos riesgos como graves se debe no sólo al hecho de que pueden ocasionar siniestros de gran envergadura, sino que estos riesgos originan también una multitud de siniestros pequeños y medianos que, por sí solos, pueden consumir más de la totalidad de la prima que se obtenga por póliza como es el caso de las empresas constructoras.

Hay que reconocer que una delimitación exacta de los conceptos negocio SENCILLO - MEDIANO - GRAVE no está exenta de dificultades

La verdad es que estos conceptos sólo pueden ser aclarados por medio de ejemplos como hemos visto:

../. ..

Resumiendo:

como negocio SENCILLO se deberán considerar los siguientes riesgos:

- RC como persona privada (cabezas de familia), RC de Inmuebles y Solares, etc. (ver supra)

como perteneciente al negocio MEDIANO se considerarán por regla general

- todas las RC de Empresas que no haya que incluirlas en el negocio grave por su tendencia al siniestro mayor, a siniestros en serie u otras circunstancias.

como pertenecientes al negocio GRAVE se considera principalmente

- aquellos riesgos de la industria química, farmacéutica, y cosmética, industria elaboradora de hierro y acero, la industria de la construcción, empresas de suministro (gas, agua y electricidad, así como transporte), fabricantes de plásticos así como todos aquellos riesgos tendentes al siniestro mayor o siniestros en serie.

2.5. Ejemplo de un programa de producción anual

Partimos de una meta de producción de 5.000.000,- de prima en el año en cuestión lo que da una prima media de 2.500,- por contrato. Para alcanzar esta meta, suponemos que su Compañía tiene a su disposición 500 agentes, cuya producción individualizada reseñamos también. Estos 500 agentes deberán producir en el período en cuestión unos 2.000 contratos de R.C. General. Tanto la cifra de agentes como este número de contratos son, naturalmente, variables, siempre que se mantengan los principios de selección de riesgos y mezcla de cartera.

Es conveniente indicar que esta meta de producción vale exclusivamente para el negocio nuevo, no debiéndose incluir

8

pues, pólizas ya existentes, regularizaciones etc. pero sí aumentos de prima debidos a aumento real de la Empresa asegurada.

Negocio SENCILLO = S
 " MEDIANO = M
 " GRAVE = G

2.5.1. Ejemplo de mezcla y composición de cartera

1. <u>Clase de riesgo</u>	<u>% de primas respecto total</u>	<u>Ptas. del total</u>	<u>Nº pólizas del total</u>	<u>% de pólizas respecto total</u>
1.1 RC privada (S) (cabezas de familia, particulares)	20%	1.000.000	1.000	40%
1.2 Propietarios de casas, comunidades de propietarios (S)	10%	500.000	200	8%
1.3 Restante negocio (S)	10%	500.000	400	16%
1.4 Negocio mediano (M)	40%	2.000.000	800	32%
1.5 Negocio grave (G)	20%	1.000.000	100	4%
Total	100%	5.000.000	2.500	100%

2. <u>Prima media por póliza</u> (según clase de riesgo (1))	<u>Media mensual de pólizas</u>
Para 1.1. 1.000	83,33
" 1.2. 2.500	16,67
" 1.3. 1.250	33,33
" 1.4. 2.500	66,67
" 1.5. 10.000	8,33
	208,33

3. Producción por agente : 10.000,- al año de prima, correspondiendo a 5 contratos de RC. Esto da el siguiente esquema por clase de riesgo, prima y número de pólizas:

<u>Clase de riesgo</u>	<u>Prima</u>	<u>Número de pólizas</u>
1.1.	2.000 (20%)	2
1.2.	1.000 (10%)	0,40
1.3.	1.000 (10%)	0,80
1.4.	4.000 (40%)	1,60
1.5.	2.000 (20%)	0,20
	<hr/>	<hr/>
Total	10.000 (100%)	5

3. Algunos datos más necesarios para el trato especializado del Ramo

3.1. General

- Prima de la Cía. y lugar en el mercado nacional
- Número de pólizas
- % del número de pólizas respecto al total nacional
- % de las primas respecto al total nacional

3.2. Composición de la cartera

- Número de pólizas: su desglose según grupo de riesgos (por ej. de un total de 30.000 pólizas corresponden 1.000 a la RC de Inmuebles, 30 a la RC de Agricultura, 200 a la RC de la Construcción principal, y así sucesivamente según los diversos grupos de riesgos) ¿Qué posibilidades existen de codificar el negocio de RC?

3.3. Primas, producción y anulaciones

- Prima nueva: si se constata especialmente la nueva producción según el número de pólizas y según la prima
- Regularización de prima: si se distingue la prima procedente de la regularización de la prima nueva y si dentro de la misma prima de regularización se hace la distinción entre regu

.../...

larización debida a un aumento real (más facturación, más venta, más salarios, más número de empleados, mayor número de máquinas, que corresponde a un aumento real de la empresa asegurada) y la procedente del aumento ficticio de la facturación, salarios etc, en el sentido de que no se produce más, no se vende realmente más sino que los incrementos son debidos al encarecimiento de los productos, tasas inflacionarias etc (no hay que olvidar que siempre que aumenta la facturación ficticiamente aumenta automáticamente la siniestralidad promedio, ya que las indemnizaciones por muerte son más elevadas, los costes de reparación de un vehículo son también más elevados etc.)

- control de aumento de producción (según especificación entre prima nueva o no) en períodos concretos y no sólo anualmente, por ej. por meses, trimestres y semestres.
- si es posible saber de qué grupo de riesgos procede la prima, (por ej. el 20% de la prima del primer semestre corresponde a Inmuebles, el 20% a la construcción principal, el 30% a pólizas colectivas de arquitectos, el 20% al negocio industrial grave por ej. transporte de gases etc.)
- si se lleva a cabo un control directo de la producción, regulándola según épocas del año.
- si se observa el desarrollo de la prima media por póliza tanto de la cartera como el negocio nuevo.
- si se controla y separa la prima de regularización de la nueva (ver más arriba) a fin de distinguir qué es lo que realmente produce la organización de aquello que es simplemente una operación contable con el contratante del seguro como es la regularización.
- qué porcentaje de la producción nueva (en pólizas y primas) es preciso para compensar las anulaciones. Un porcentaje de más de un 30% a un 40% es relativamente alto.

3.4. Estadística y Tarificación

- al no existir una estadística a nivel nacional falta, como

es Donación de AGERS al Centro de Documentación de FUNDACIÓN MAPFRE . Las cifras
 de una ... ativas ... suficiente

- mente para, de ahí, llevar a cabo un control tarifario real. La consecuencia de ésto es que las Cías. reelaboran sus tarifas muy de tarde en tarde. A esto se añaden los reparos existentes a presentar nuevas tarifas a la Subdirección General para su aprobación.
- por ello es recomendable en una cartera relativamente pequeña (como tal se considera a la cartera de menos de 100.000.000 de pesetas) y partiendo de la base de que normalmente hay pocas cantidades de riesgos similares, agrupar varias clases de riesgos (por ej. todos los riesgos de animales, o todos los riesgos que caen bajo Sanidad) a fin de poderlos observar conjuntamente. Al menos de esta forma es posible controlar la marcha y desarrollo de grupos de riesgos
 - ayuda muy importante en esta tarea está en el procesamiento de datos. Una vez codificada la cartera resulta más fácil con seguir una estadística
 - El problema de la codificación se plantea sin embargo en el hecho de que antes de empezar a codificar hay que tener ideas claras sobre qué datos son los necesarios para poder hacer posteriormente la valorización
 - por ello se recomienda llevar a cabo una estadística de prima de riesgo para cada uno de los riesgos en concreto agrupando varios riesgos en grupos de riesgos
 - la tendencia inflacionista se hace notar en España en el aumento del monto de los siniestros así como en los gastos de gestión interna y externa, amén de los gastos de tramitación
 - hay que examinar, por ello, las posibilidades de corrección de tarifa teniendo en cuenta la inflación
 - respecto a la tarificación en el negocio industrial es conveniente tener en cuenta detenidamente qué baremos (salarios, facturación, personas, máquinas etc) son los que sirven para el cálculo de la prima

..//..

- en principio, es conveniente calcular de acuerdo a la facturación todos aquellos riesgos en los que se pueda dar, de manera acusada, aún relativamente, la RC de productos
- dentro de pequeñas empresas dedicadas al comercio (por ej pastelerías y similares) o en los pequeños artesanos o en las pequeñas explotaciones como bares etc. es difícil hacer el cálculo teniendo en cuenta la facturación o los salarios, ya que en estas empresas resulta difícil por un lado obtener cifras concretas sobre la facturación, y, por otro lado, si se tarifica de acuerdo a la cifra de salarios/sueldos, en la declaración no se tiene en cuenta al propio contratante y a la familia
- por ello es aconsejable el cálculo de acuerdo al número de personas.
- también hay que tener en cuenta en el cálculo de la prima si se ejecutan trabajos fuera del recinto de la empresa o no
- respecto a los descuentos por aumento de facturación, salarios etc. hay que tener en cuenta que éstos nunca se otorgarán si se trata de un aumento de facturación o salarios ficticio (no más producción, no más personal, sino aumento de la facturación por encarecimiento de precios, por subidas salariales etc.) por no ser este aumento una manifestación del crecimiento real de la empresa asegurada
- por ello es conveniente no dar a conocer al cliente los descuentos a otorgar por volumen de facturación, salarios etc. y por supuesto no documentarlos en la póliza
- respecto a la tarificación en el sector de la construcción, momentáneamente es conveniente tarificar de acuerdo al volumen de obra realizado por el contratista, ya que las declaraciones de salarios se hacen normalmente por lo declarado a la Seguridad Social que no corresponde a lo realmente percibido por los obreros

- una forma indirecta de corrección de la tarifa consiste en la elevación de las sumas de garantía poniendo un recargo de prima aceptable. Para el cálculo de este recargo se pue de partir teóricamente del siguiente esquema:
- elevación de garantía de 1.000.000 a 2.000.000. Si partimos de la base de que el recargo normal oscila entre el 20 y el 30%, esto únicamente es válido si la prima base está actua lizada y por lo tanto el primer millón no está subtarificado (bien sea porque esté subtarificado originariamente o porque esté subtarificado por desfase de la prima recogida en la - tarifa)
- es recomendable, en líneas generales, examinar la cartera y ver qué grupos de riesgos han quedado desfasados respecto a las primas, procediendo entonces a una elevación del nivel de prima por medio de elevación de garantías, teniendo en cuenta lo arriba expuesto. Se puede proceder sistemáticamente dirigiéndose a todos los clientes afectados. Los resultados suelen ser considerables.

3.5. Control de producción y política de suscripción

- si existe un control de la producción por parte del Sector Técnico y por parte del Sector Comercial o bien se abandona la Cía. a lo que los agentes traigan sin dirigirlos a la con secución del negocio deseable
- posibilidades de control de la producción consisten, entre otras, en una diferenciación en las comisiones penalizando con comisiones más reducidas el negocio no deseable
- otra posibilidad de control la hay también en someter una se rie de riesgos a Consulta Dir.
- otra posibilidad consiste en formación profesional a nivel de agentes, ayuda directa de los mismos por medio de especialis

../..

tas del ramo que están siempre a disposición de un determinado número de agentes

- por ello es recomendable formar cada año un catálogo de riesgos cuya suscripción es deseable y favorecer la adquisición de este tipo de riesgos por medio de alicientes financieros
- no es deseable, en principio, tener como regla general el rescindir, sin más, contratos cuya marcha no es buena. Hay que hacer un control individual de la rentabilidad de cada contrato y, según los resultados de este control, emprender las medidas pertinentes de saneamiento, convenciendo para ello previamente de su necesidad al agente, lo cual siempre resulta para el agente más fácil que anular pólizas
- el procedimiento conveniente puede ser: el departamento de siniestros pasa nota a producción en cuanto se haya alcanzado un determinado número de siniestros o el monto de uno o varios haya alcanzado una cifra determinada a fin de elaborar las medidas pertinentes de saneamiento. Producción es entonces la encargada de elaborar estas medidas que se pasan a la Dirección de la organización exterior para su ejecución. El cumplimiento de estas medidas por parte de la Organización se controla debidamente.

3.6. Servicio de siniestros

- es conveniente la creación de un departamento de siniestros exclusivamente para RC, con su personal especializado
- dentro de este departamento, considerado como servicio, habría que tener personal especializado encargado de tramitar el siniestro - siguiendo las instrucciones del servicio interior-directamente con el perjudicado, procurando emplear personal extraño a la Cía (peritos etc.) solamente en aquellos casos en que sea imprescindible

- no es recomendable esperar a que sea el juez quien decida, sino nada más conocer el acaecimiento del siniestro empezar con las investigaciones correspondientes
- las reservas: una buena política de reservas es fundamental para la marcha del ramo. La reserva de un siniestro debe ser visible en el expediente de siniestros, controlada regularmente por el Jefe del Departamento de RC, al menos la formación de un límite de reserva y control directo de siniestros mayores por el Jefe del Departamento
- en caso de coaseguro: es imprescindible comunicar al coaseguro inmediatamente la reserva original fijada para el siniestro en cuestión así como preguntar a la abridora la reserva original y las variaciones de la misma
- es muy importante controlar la velocidad en la liquidación de siniestros

4. Apreciación individual del riesgo:

Podemos decir que conviene juzgar los riesgos uno a uno más que apreciarlos esquemáticamente, ya que entre dos riesgos aparentemente iguales existen, a menudo, diferencias que pueden influir considerablemente en el siniestro, Ej.

Hay que asegurar dos fábricas diferentes que fabrican artículos electrotécnicos. Mientras que una de ellas produce linternas, timbres eléctricos y otros artículos para el hogar, la otra produce e instala aparatos eléctricos para el mando de instalaciones químicas. El último riesgo es considerablemente mayor, puesto que un instrumento de mando defectuoso o el montaje descuidado de un instrumento puede llevar a la destrucción de una instalación química costosa, de las instalaciones vecinas etc.

../..

16

También puede ocurrir que la apreciación de un riesgo pueda dar como resultado que la R.C. de la Explotación sea relativamente leve, mientras que la R.C. de productos es grave y a la inversa. Ej.

En una fábrica de piensos compuestos para gallinas, la R.C. de la explotación es relativamente leve, porque normalmente se mezclan materias primas de poco peligro. La R.C. de productos es muy elevada, porque una mala mezcla puede suponer el aniquilamiento de miles de aves.

Por el contrario, la R.C. de Productos de una fábrica que produce cajas de madera para el embalaje de frutas, comestibles etc. es relativamente leve. La R.C. de Explotación, sin embargo, es elevada pues se almacenan grandes cantidades de madera que, en caso de incendio, pueden producir siniestros de alcance catastrófico.