



JOSE CERCOS MARTINEZ

Presidente de la Agrupación de Automóviles de UNESPA,
Delegado y director general para España del Grupo Winterthur

SITUACION ACTUAL DEL SEGURO DE AUTOMOVILES

RESULTA particularmente difícil el hacer predicciones sobre un Sector como el del Seguro de Automóviles, en permanente transformación desde hace ya algún tiempo y cuyo «final del túnel» se vislumbra todavía lejano. De cualquier forma, no conviene perder de vista que, si bien desde una óptica estrictamente técnica, nada impide que esa modalidad tenga una evolución normal, frecuentemente se ve «presionada» por factores externos (generalmente de orden emocional y político) que distorsionan su buen funcionamiento.

La situación en España es preocupante y, en algunos extremos, grave, pero no única ni irresoluble. Todo dependerá de la coherencia, del rigor y de la responsabilidad con que unos y otros seamos capaces de actuar; razones para ser consecuentes no faltan, y hoy, a todos los niveles, quienes no están concienciados de la magnitud del problema y de sus posibles consecuencias es porque no quieren.

Antes de entrar en una descripción más pormenorizada de la situación y de las medidas que se están tomando para enderezarla, desearía, a título de ejemplo, tomar como referencia

algunos datos de dos mercados europeos considerados como «maduros»: el francés y el suizo.

FRANCIA

SU parque automovilístico es del orden de 29 millones de vehículos.

En 1989, las entidades aseguradoras recibieron algo más de cinco millones de declaraciones de accidentes. La frecuencia de siniestralidad se ha ido reduciendo en los 30 años precedentes, llegándose a dividir por dos en los últimos 20.

Es un mercado fuertemente competitivo y en el que una parte muy importante de la «batalla» se ha centrado en el nivel de los gastos de gestión; las mutuas sin intermediario han ganado importantes cotas de mercado, desplazando a las entidades tradicionales. Actualmente, se observa una fuerte reacción de las entidades multi-ramo, quienes, a través de nuevas iniciativas y estrategias, tratan de mejorar nuevamente su posición.

El bonus-malus está generalizado.

SUIZA

ES un mercado donde el rigor técnico y el equilibrio vienen imponiéndose desde hace muchos años. Aun a pesar de ser un país de dimensión geográfica y número de habitantes reducidos, la proporción de vehículos es alta (uno por cada dos personas).

El bonus-malus está generalizado.

El beneficio del seguro de automóvil para las entidades aseguradoras se sitúa alrededor del 3 por 100 y sólo excepcionalmente no se produce.

Aun a pesar que esa situación, vista desde nuestra realidad actual, podría calificarse casi como de «ideal», veamos lo que piensan de la misma los aseguradores suizos (información procedente de la Asociación Suiza de Aseguradores de Responsabilidad Civil y Automóviles):

«... Considerado desde un ángulo comercial y analizado aisladamente, el seguro de RC Automóviles no es muy atractivo. No obstante, tiene una clientela de más de tres millones de vehículos, extremo que hay que oponer a una población total de seis millones de habitantes...

... La RC del Automóvil permite



a cada Asegurador crear y desarrollar una densa red de representación que le pone en contacto con potenciales clientes. Para las compañías especializadas en los Seguros de Accidentes y Daños, la RC del Automóvil es el canal a través del cual pueden distribuir otros servicios al público...

... Pero para explotar eficazmente esa oportunidad, en cada entidad aseguradora sus colaboradoras y colaboradores deben unir continuamente sus esfuerzos al objeto de ofrecer un servicio convincente al público...

... Dado que la competitividad a nivel de precio está limitada a las muy escasas diferencias existentes entre el nivel de gastos de gestión de unas entidades y otras, es la competencia del personal y la calidad de los servicios lo que marcan la diferencia...».

Volviendo a España, conviene destacar que en nuestro caso coinciden en este momento diversas causas de preocupación, la mayor parte de ellas son debidas a una madurez todavía

insuficiente del proceso de motorización del país, visto en un sentido amplio e incluyendo las distintas áreas que en ello influyen.

Sintetizando la situación, puede decirse que existen dos tipos de conflictos:

— Los derivados de causas externas al Sector Asegurador. Apelando a nuestro peso institucional dentro de la sociedad podemos contribuir a su mejora, pero en tanto que aseguradores no son directamente de nuestra incumbencia (damos cobertura a sus consecuencias).

— Las propias deficiencias del sector.

Los puntos siguientes desarrollan más ampliamente los distintos componentes antes aludidos.

A) *Relativas a la frecuencia de la siniestralidad y a la gravedad de los daños (hechos externos):*

• Un parque automovilístico viejo. Hecho que persiste aun a pesar de que en cada uno de los últimos años se han matriculado más de un millón de nuevos vehículos.

Es conveniente añadir que en su

mayor parte los nuevos vehículos han venido a incrementar el parque existente, situación que «presiona» sobre la capacidad de la estructura viaria y que se encuentra muy alejada de la habitual de «sustitución» propia de otros países con un nivel de desarrollo más asentado. Por otra parte, muchos de los vehículos en edad avanzada no pasan los controles de ITV ni reciben los cuidados de mantenimiento adecuados.

• Una infraestructura viaria que no ha evolucionado al mismo ritmo que lo han hecho el aumento del parque, las prestaciones de los vehículos y los hábitos de vida de la población.

• Una sociedad que, más allá de ciertas manifestaciones genéricas, se despreocupa por contribuir a mejorar la seguridad vial y que cuenta con amplios colectivos de conductores peligrosos (abusan del alcohol, toman algún tipo de drogas, sistemáticamente dejan de respetar las señales de tráfico, etcétera).

Recientes encuestas realizadas por las autoridades de Tráfico demuestran que una parte importante de dichos conductores no son conscientes de la gravedad de su comportamiento, manifestando sentirse en perfectas condiciones para conducir después de tomar cuatro o cinco copas (gin-tonic, cuba-libre, etcétera).

• Otros factores que influyen negativamente sobre el comportamiento de los conductores y que se explican por sí solos al comprobar que la mortalidad por accidentes de tráfico ha aumentado en el 46,6 por 100 desde 1985 (132,7 por 100 en el caso de conductores con moto).

En esas condiciones, no es raro constatar que en oposición a lo que es normal en la mayor parte de países comunitarios, en España la siniestralidad haya seguido aumentando dramáticamente en los últimos años y que, comparando nuestro caso con el francés, las entidades aseguradoras españolas hayan registrado en 1989 un millón más de declaraciones de accidentes, todo y siendo nuestro parque automovilístico la mitad del francés.

B) *Un importante nivel de fraude.*
 C) *Problemas en la distribución del seguro.*

D) *Problemas estructurales.*

Una parte de las entidades aseguradoras que operan en el mercado tienen dificultades de orden:

- Financiero (no pueden financiar el desarrollo y persisten en la voluntad de tenerlo, reservas técnicas mal cubiertas, etcétera).
- Estrategia contradictoria o inexistente (con escasa dimensión y nula rentabilidad, persisten en la aplicación de una política de presencia a nivel de todo el Estado y de globalización de sus actuaciones comerciales).
- Gestión técnica deficiente. No disponen ni del personal técnico adecuado ni de los medios informáticos y de gestión que el ramo precisa.

E) *Baja concentración del mercado.*

Este extremo contribuye/coincide a la persistencia de unos gastos de gestión excesivamente altos.

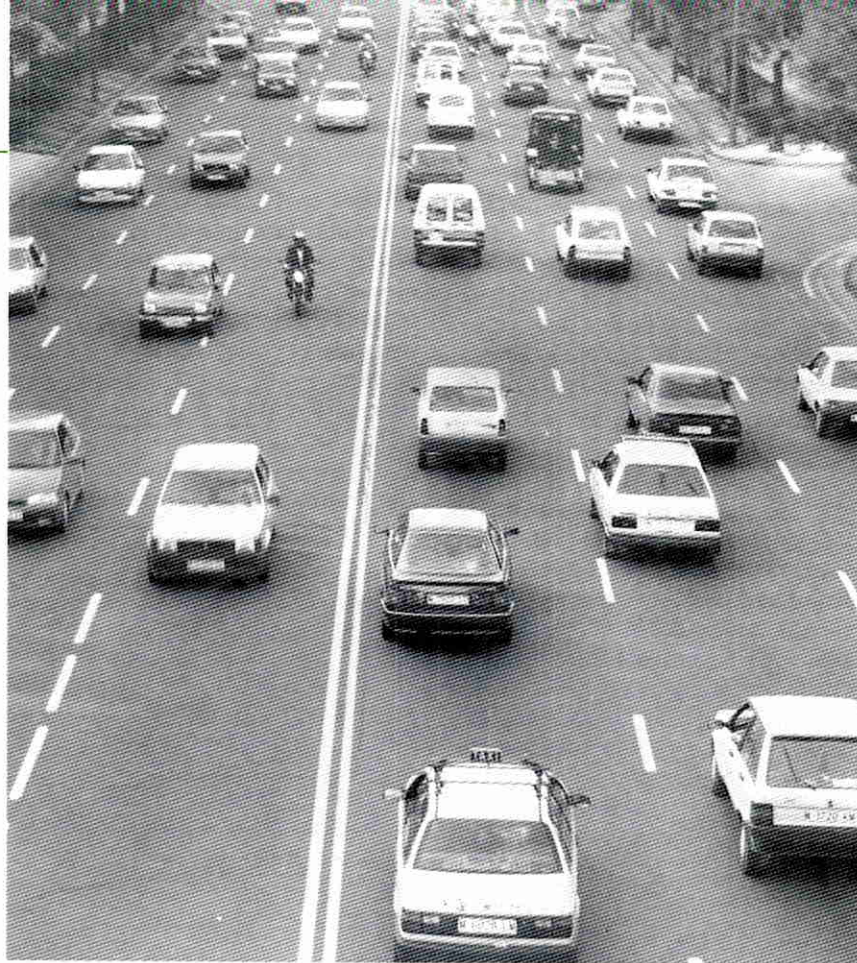
F) *Desordenación del mercado.*

Aun a pesar de las distintas medidas adoptadas por la Administración y de la especial atención que la Dirección General de Seguros viene prestando al tema en los últimos años, no resulta desproporcionado afirmar que la suma de:

- Lo señalado anteriormente en el apartado D).
- La actitud «especulativa» de algunas entidades poco asentadas en el mercado o de reciente implantación que quieren coger participación a «cualquier precio».
- La «fiebre» de individualismo que afecta actualmente al sector, dificultan seriamente la corrección de los desequilibrios, añadiendo mayor complejidad, si cabe, al desarrollo práctico de las distintas medidas en curso.

G) *Deficiente política de información y comunicación.*

A los medios de comunicación, a las asociaciones de consumidores y al usuario hay que aportarles información seria y adecuada en tiempo válido, de otro modo las noticias y ru-



Comparando nuestro caso con el francés, las entidades aseguradoras españolas han registrado en 1989 un millón más de declaraciones de accidentes, siendo nuestro parque automovilístico la mitad del francés

mores acaban por sustituir a la realidad.

CONCLUSIONES

1 En el estado actual de las cosas, y teniendo en cuenta la fuerte repercusión social del Seguro del Automóvil, cualquier planteamiento que tenga posibilidades de éxito debe considerar simultáneamente los aspectos «externos al sector» (pero que influyen directamente en él) y los aspectos «internos».

Desde mi punto de vista debemos seguir haciendo un esfuerzo importante para la mejora de dichos aspectos externos, colaborando con otros organismos e instituciones, pues es

un problema que afecta al conjunto de nuestra sociedad. Esta actitud de positiva colaboración tiene unos límites que no debemos sobrepasar pues no nos corresponde el papel de «misioneros» sino el de gestores eficaces y componentes responsables de la sociedad española.

Por todo ello, y entre otras acciones, mantenemos una estrecha colaboración con las autoridades de Tráfico, con distintos organismos de la Administración pública nacional y autonómica, con las asociaciones de consumidores.

También el sector asegurador, a través de ICEA y de la Agrupación de Automóviles de UNESPA, colabora con la Dirección General de Seguros en una aproximación de crite-

rios que pueda llevarnos a la fijación de unos parámetros de referencia para evaluar los daños corporales, instrumento que de llegar a materializarse contribuirá, de una forma muy positiva, al trámite acelerado de los siniestros y a reducir la actual avalancha de casos que llegan hasta los tribunales de Justicia.

2 Los aspectos técnicos y actuariales propios de la gestión del ramo deben ser respetados a ultranza y, por tanto, deben estar totalmente separados de cualquier otro factor de colaboración que desarrollemos. Sin ese respeto estricto, la ordenación del mercado es imposible, por lo que una actitud consecuente debe ser adoptada tanto a nivel individualizado de las entidades como de los distintos organismos sectoriales.

En esa línea:

Se ha potenciado el área técnica y actuarial de la Agrupación de Automóviles de UNESPA, se desarrolló el reciente informe actuarial del Seguro de Responsabilidad Civil (posteriormente remitido a las entidades aseguradoras), se ha implantado el nuevo Reglamento Estadístico para el Seguro de Automóviles, los convenios CIDE y ASCIDE. Hay que destacar que lo hecho en anteriores etapas ha constituido una firme base de partida en el momento de implantar la nueva estructura, especialmente en el terreno actuarial.

En colaboración con Arthur Andersen, se han desarrollado aplicaciones de gestión de los citados convenios, puestas a disposición de las entidades aseguradoras. Se está procediendo al relanzamiento del parte amistoso de accidente. Conjuntamente con IBM, se está desarrollando el software necesario para el tratamiento eficaz de la estadística común.

El Consejo General de Agentes y Corredores de Seguros de España y la Agrupación Nacional de Automóviles trabajan conjuntamente en desarrollos que mejoren la situación de la distribución del Seguro de Auto-

móviles en España y que eviten incrementar la prima comercial a través de unos gastos de gestión (interna y externa) inducidos artificialmente por la siniestralidad, todo y manteniendo el poder adquisitivo de los agentes. En la misma línea, se colabora para reforzar la función diferencial de los agentes y corredores de seguros en relación a quienes actúan simplemente como «avisadores» o «vendedores».

3 El usuario, en su calidad de cliente de las entidades aseguradoras, debe ser nuestra principal preocupación y por ello todas las acciones que unos y otros adoptemos deben tenerlo presente.

Sólo un Sector fuerte, financieramente saneado y gestionado con rigor y dinamismo, podrá dar ese servicio esmerado que un consumidor cada vez más informado y exigente espera.

4 Dentro del respeto más estricto al ordenamiento jurídico sobre la libertad del mercado y de la competencia, es imprescindible que a nivel del sector se dejen de lado (al menos por un tiempo) las actuaciones personalistas e individuali-

zadas y se colabore estrechamente en la resolución de los problemas, existiendo una plataforma única de actuación que nos haga más eficaces y evite la dispersión. Lo de menos es quiénes estén al frente de dicha plataforma, pues empezando por mí mismo, entiendo que todos debemos tener muy claro que lo único importante es avanzar y ello hace que todo lo demás sea complementario y negociable.

5 Estoy convencido de que si se sigue avanzando con rigor, mejora de la cohesión en el Sector, amplitud de miras para colaborar con otros organismos e instituciones y generosidad personal, el problema del Seguro de Automóviles español se resolverá a medio plazo.

Con toda probabilidad, a pesar de todo, los costes unitarios de los distintos componentes de la siniestralidad seguirán subiendo pero la frecuencia de la misma debe bajar. Si se logra, conseguimos que la evolución de los primeros sea más moderada y la segunda retroceda, empezaremos a controlar los desequilibrios y, progresivamente, nuestro mercado se situará entre los considerados como «maduros». ■



JOSE CERCÓS MARTINEZ

José Cercós Martínez nació en Barcelona, el 18 de agosto de 1945. Desde 1983 es delegado y director general para España de las sociedades del Grupo Winterthur Seguros.

— Después de sus estudios como ingeniero (Rama Mecánica), se diplomó en Administración de Empresas y Marketing. Realizó distintos stages de formación en Suiza, Bélgica y Francia.

— En Winterthur, antes de su promoción a director general, ocupó los puestos de jefe de los Servicios de Ingeniería, director regional de Barcelona, director de Servicios y director comercial.

— Entre sus numerosas actividades empresariales actuales figuran: miembro del Consejo Directivo de la Asociación de Aseguradores Españoles (UNESPA), presidente de la Asociación de Aseguradores Españoles de Automóviles y miembro del Consejo de Administración de ICEA.

— Fue presidente del Centro Informativo del Seguro desde su creación hasta finales de 1989.

— Ha sido distinguido con la Medalla de Plata con Ramas de Palma al Mérito en el Seguro, concedida por el Ministerio de Economía.