

18

La Gestió Internacional de Sinistres d'Automòbil amb Resultat de Danys Materials

Estudi realitzat per: Joan Antoni Carbonell Aregall
Tutor: Salvador José Martín García

**Tesi del Màster en Direcció d'Entitats Asseguradores i
Financeres**

Curs 2004/2005

Esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio del Grupo Asegurador Catalana Occidente



Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

Presentació

Des de la meva incorporació al Món de l'Assegurança, el mes de maig de l'any 1992 he format part del Departament de Danys Materials del Ram Automòbils, a les oficines centrals d'Assegurances Catalana Occident, del qual en sóc el responsable a data actual.

Tota la meva experiència professional durant aquests darrers dotze anys l'he acumulat treballant en aquest àmbit dels sinistres d'automòbils.

He participat en la creació i desenvolupament dels Convenis d'Indemnització Directa (Cide, Ascide) i les plataformes sectorials de tramitació i compensació electrònica interentitats (CICOS, SDM, Regularitzacions), a la vegada que en d'altres acords sectorials (CUM, Autopistes, etc.), tots ells encaminats a agilitzar les tràmits i reduir els costos de gestió, oferint un millor servei a l'Assegurat i millorant la imatge pública del Sector Assegurador.

És important ressaltar que a Espanya, un país fins fa ben pocs anys cuer en el rànking europeu i amb fama de donar protagonisme a la picaresca en els negocis, s'hagin creat i desenvolupat acords, gràcies a les noves tecnologies, convenis i plataformes de gestió tan eficients com basades en el joc net i en l'esperit de donar servei al Client comú de les Entitats d'Assegurances, i que han esdevingut l'enveja de molts països europeus. És impossible pensar en gestionar la quantitat de sinistres de danys materials d'automòbils actual amb els mitjans de què es disposava fa poc més de deu anys a les Asseguradores.

Dins el Grup Assegurador Catalana Occident, he participat activament en la creació i desenvolupament, via redisseny continu de processos, de les aplicacions de gestió de sinistres i, a nivell organitzatiu, en la definició i consolidació de l'actual estructura organitzativa de l'Entitat.

Han estat, i ho segueixen sent, anys de turbulència i concentració en el Sector Assegurador Europeu i he tingut la sort de viure'l des de la perspectiva d'un dels rams més conflictius i complicats de gestionar, el d'Automòbils.

L'Assegurança és un servei que, al contrari del que és habitual, es presta en un moment posterior al pagament del preu del servei, la prima, en el moment en què es produeix el sinistre. És llavors que la Companyia ha de justificar el preu del seu producte, distingint-se de la competència en servei, qualitat, imatge i, especialment, reduint al màxim les despeses de gestió de la prestació per aconseguir un marge tècnic el més ampli possible, de la manera més àgil, transparent justa i eficient.

Una de les preocupacions més permanents que percebo en l'actualitat, és l'efecte de la globalització econòmica en l'assegurança nacional, del lliure establiment i de la lliure circulació de persones, béns i serveis en l'àmbit de l'Unió Europea. Com afecta a les Asseguradores Nacionals? Com romandre competitiu? Com fer front als nous reptes creats? És suficient fer-hi front amb una concentració del Sector o calen mesures de fons, estructurals, per a mantenir el Sector sa i competitiu?

L'objectiu d'aquest treball és proposar solucions d'adaptació prèvia o posterior a la presentació d'aquestes necessitats i confio en que pugui servir d'ajut als professionals del Sector que es plantegin qüestions relacionades amb la gestió de sinistres d'automòbils en un entorn internacional, més enllà de les antigues fronteres.

Agraïments

Com alumne de la primera promoció del Màster DEAF, vull manifestar la meva admiració per la paciència, dedicació, interès mostrada per l'equip de professors, col·laboradors i conferenciants envers l'heterogeni alumnat del que he format part.

No ha estat fàcil mantenir la constància en l'assistència i dedicació al Màster durant un any i mig, però sí ho ha estat mantenir l'interès, i això és mèrit tant de l'equip docent com dels continguts escollits per la direcció del Màster.

Tampoc no és senzill fer front a un públic amb perfils personals i professionals tan variats, i això és un èxit assolit pels professors i ponents amb què hem compartit tantes hores.

En quant als meus companys de Màster, també els agraeixo la seva aportació puntual al meu enriquiment personal i professional.

A l'amic José Luis, a més de felicitar-lo per la seva excel·lent tasca en la promoció, ajust, desenvolupament i seguiment del Màster, que s'afegeix amb nota ben alta a la seva admirable trajectòria professional, expressar-li la meva amistat i agraïment personal.

I finalment, una menció especial tant per al meu amic Salvador Martín que ha exercit la seva tutoria sobre la meva tesi de forma exemplar.

A tots ells els expresso, un cop més i sincerament, la meva felicitació i agraïment.

No seria just oblidar-me d'agrair a la meva família (dona i filla) el seu sacrifici personal i el suport que m'han prestat per a poder mantenir l'assistència i dedicació al Màster durant tots aquests mesos, prenent-els-hi temps que els hauria d'haver dedicat en d'altres circumstàncies. A elles els és dedicat aquest treball.

Resum

Anàlisi de l'estat de la gestió de sinistres de danys materials d'automòbils a Espanya. Des del punt de vista de l'entitat asseguradora i a nivell extern o sectorial, sistemes, processos, convenis i acords de tramitació existents entre Asseguradores. A un nivell intern, aproximació als processos, mètodes i sistemes de gestió d'aquesta tipologia de sinistres.

Efectes de la globalització en la seva tramitació i adaptacions necessàries de les estructures organitzatives de les entitats nacionals als canvis en l'entorn deguts a la liberalització econòmica i a la desregulació interior, al lliure establiment i circulació de béns, persones i serveis en l'àmbit de la Unió Europea. Possibles efectes de les recents adhesions de Països de l'Europa de l'Est.

Requeriments per assolir una gestió de sinistres eficient i mantenir la competitivitat a nivell internacional, especialment davant l'entrada de capital estranger al Sector Assegurador. Mesures de control de les despeses de gestió, manteniment i millora del marge tècnic i de la ràtio combinada.

Redisseny de processos i implantació de sistemes de gestió basats en l'aplicació de les noves tecnologies per aconseguir increments de productivitat i eficiència tècnica, millores en la qualitat de servei i en la imatge del Sector Assegurador a Espanya en l'àmbit de l'Assegurança d'Automòbils.

Resumen

Análisis del estado de la gestión de siniestros de daños materiales de automóviles en España. Desde el punto de vista de la entidad aseguradora y a nivel externo o sectorial, sistemas, procesos, convenios y acuerdos de tramitación existentes entre Aseguradoras. A un nivel interno, aproximación a los procesos, métodos y sistemas de gestión de esta tipología de siniestros.

Efectos de la globalización en su tramitación y adaptaciones necesarias de las estructuras organizativas de las entidades nacionales a los cambios en el entorno debidos a la liberalización económica y la desregulación interior, el libre establecimiento y circulación de bienes, personas y servicios, en el ámbito de la Unión Europea. Posibles efectos de las recientes adhesiones de Países de la Europa del Este.

Requisitos para lograr una gestión de siniestros eficiente y mantener la competitividad a nivel internacional, especialmente frente a la entrada de capital extranjero en el Sector Asegurador. Medidas de control de los costes de gestión, mantenimiento y mejora del margen técnico y de la ratio combinada.

Rediseño de procesos e implantación de sistemas de gestión basados en la aplicación de las nuevas tecnologías para lograr incrementos de eficiencia técnica, mejoras en la calidad de servicio y en la imagen del Sector Asegurador en España en el ámbito del Seguro de Automóviles.

Summary

Analysis about the situation in Spain of the management of car accidents with the result of material damages. From the point of view of insurance companies and at an external or sectorial level, systems, processes and existing agreements of transaction between Insurers. At an internal approach, the processes, methods and systems of management and dealing of this kind of claim files.

Effects of the globalisation in its transaction and necessary adaptations of the organisation structures of the national companies to the changes in the middle due to the economic liberalisation and the inner deregulation, the free establishment and circulation of goods, people and services, in the scope of the European Union. Possible effects of recent adhesions of some East European Countries).

Requirements to reach an efficient management of claims and to maintain the competitiveness at an international level, especially in front of the entrance of foreign capital in the Insuring Sector. Measures of control of the management costs, maintenance and improvement of the technical margin and the combined ratio.

Redesign of processes and implantation of systems of management based on the application of the new technologies to obtain increases of technical efficiency, improvements in the quality of service and the image of the Insuring Sector in Spain in the scope of the Insurance of Automobiles.

Résumé

Analyse de l'état de la gestion de sinistres de dommages matériels d'automobiles en Espagne. Du point de vue de l'entité assureur et au niveau externe ou sectoriel, systèmes, processus et conventions et accords de gestion, procédure et règlement existants entre les Assureurs. Au niveau interne, approximation des processus, méthodes et systèmes de gestion et transaction de cette typologie de sinistres.

Effets de la globalisation dans sa gestion et les adaptations nécessaires aux structures organisatrices des entités nationales aux changements dans l'entourage dus à la libéralisation économique et le dérèglement intérieur, le libre établissement et circulation des biens, personnes et services, dans l'espace de l'Union Européenne. Possibles effets des récentes adhesions des Pays de l'Europe de l'Est.

Les conditions requises pour obtenir une gestion efficace des sinistres et pour maintenir la compétitivité au niveau international, spécialement face à l'entrée de capitaux étrangers dans le Secteur de l'Assurance. Mesures de contrôle des coûts de gestion, permanence et élargissement du résultat technique et du ratio combiné.

Reengineering des processus et implantation de systèmes de gestion basés en l'application des nouvelles technologies pour obtenir des augmentations d'efficacité technique, accroissement dans la qualité de service et dans l'image du Secteur Assureur en Espagne dans le cadre de l'Assurance Automobile.

Index

Capítol I

- 1. Introducció 9
 - 1.1. Breu referència Convenis d'Indemnització Directa a Espanya (C.I.D.) 10
 - 1.2. Condicionants i evolució històrica dels C.I.D. 14
- 2. Globalització i gestió de sinistres 19
- 3. Objectiu de l'estudi 23
- 4. Metodologia 25

Capítol II

- 5. Dades Estadístiques 27
 - 5.1. Volum de negoci i sinistralitat 27
 - 5.2. Volum de sinistres 28
 - 5.3. Velocitat de liquidació de sinistres 30
 - 5.4. Cost dels sinistres 31
 - 5.5. Anàlisi del cost de gestió d'un sinistre C.I.D. 31
 - 5.6 Sinistralitat sobre primes 36

Capítol III

- 6. El Sinistre de Danys Materials Automòbil VS El Sinistre Estranger 41
 - 6.1. Sinistres Estrangers 43
 - 6.2. El Fraud als Sinistres de Danys Materials Automòbils 44
- 7. Millors pràctiques en la gestió de sinistres. Gestió VS Tramitació 47

Capítol IV

- 8. Entorn internacional i normativa comunitària 57
 - 8.1. Sistema de Bureaux 57
 - 8.2. Conveni tipus Inter-Bureaux 58
 - 8.3. Sistema Carta Verda (Multilateral de Garantia) 59
 - 8.4 Quarta Directiva CEE 60
 - 8.5 Cinquena Directiva CEE 65
- 9. Organismes 69
 - 9.1. Organismes d'Informació 69
 - 9.2. Organismes d'Indemnització 70
 - 9.3. Oficines Internacionals 71
 - 9.4. Fons Nacionals de Garantia 71
 - 9.5. Representants per a la tramitació i liquidació de sinistres 72
- 10. Legislació vigent en l'àmbit CEE i relativa a l'assegurança "No-Vida" 73
- 11. Efectes de la incorporació de nous Estats membres a la Comunitat Europea 75
 - 11.1. Alguns aspectes formals 75
 - 11.2. Aspectes relatius al negoci (Mercat Assegurador Europeu) 75

Capítol V

- 12. Propostes 79
 - 12.1. Conveni Internacional d'Indemnització Directa 79
 - 12.2. Plataforma de Comunicació i Compensació de Sinistres 79
 - 12.3. Compatibilitat dels Acords amb el Marc Legal i Normatiu de la CE 80

Capítol VI

- 13. Conclusions 85
- 14. Bibliografia i fonts d'informació. Cites 87
- El autor 89

La Gestió Internacional de Sinistres d'Automòbil amb Resultat de Danys Materials

La Indemnització Directa com a Solució de Futur i la seva Compatibilitat amb el Marc Normatiu i Regulador Comunitari

Capítol I

1. Introducció

La gestió de sinistres de danys materials automòbils a Espanya ha evolucionat de forma sorprenent durant els darrers anys. Avui en dia és impensable plantejar-se la possibilitat de tramitar aquest volum de sinistres amb els recursos humans de què disposen actualment les entitats asseguradores, amb els mitjans i processos existents als inicis de la dècada dels 90.

La progressiva informatització dels processos i la incorporació de les noves tecnologies han permès gestionar un major nombre de sinistres en menor temps, aconseguint a la vegada reduir costos i millorar la qualitat de servei a l'assegurat.

Els factors que han contribuït a aquesta accelerada metamorfosi dels sistemes i processos de gestió en les Entitats cal trobar-los en raons internes a les pròpies entitats (optimització de recursos per aconseguir una major eficiència en la gestió) i externes, un sector cada vegada més competitiu (l'anomenada guerra de preus, la concentració per adquisició, fusió o desaparició d'entitats, etc.) en un entorn cada cop més inestable, imprevisible i obert a l'entrada de capital estranger.

Paral·lelament a aquesta transformació de la gestió i l'augment de la productivitat en la tramitació de sinistres, el sector assegurador espanyol ha establert i desenvolupat diferents convenis de tramitació de sinistres de danys materials que persegueixen agilitzar encara més la resolució dels expedients quan en el sinistre hi intervenen els respectius assegurats, projectant a més el servei (rapidesa, qualitat) des d'una entitat vers l'altra.

Tots aquests factors han contribuït a millorar lleugerament la imatge del Sector Assegurador, potenciant l'assumpció de la gestió directa i amistosa de les reclamacions, en detriment de la delegació d'aquestes gestions en mans d'entitats o professionals de defensa i reclamació per a prosseguir per la via judicial.

Sobre el total de sinistres de danys materials automòbils, aproximadament un 60% són sinistres CICOS, que es liquiden pel principi d'indemnització directa. L'Entitat asseguradora del vehicle no responsable perita i liquida els danys materials del seu vehicle directament al seu client, recobrant de la Companyia responsable o deutora un mòdul fix, el cost mig sectorial. L'import del C.M.S. es calcula anualment a nivell sectorial (a través d'UNESPA) com l'import mig de les reparacions dels danys mate-

rials de cada vehicle, comprenent la reparació, els impostos i el remolcatge (si s'escau).

Aquest volum de sinistres ha estat el motor del continu desenvolupament dels Convenis d'Indemnització Directa i la implantació de les plataformes de comunicació i gestió d'expedients entre Entitats basades en les TIC. La cronologia de la seva evolució a Espanya és la següent:

- 01/1988: CIDE – *Convenio de Indemnización Directa Español*
- 05/1990: ASCIDE – *Acuerdo Suplementario del C.I.D.E.*
- 01/1994: CICOS – *Centro Informático de Compensación de Siniestros*
- 04/1996: *Compensación Multilateral Electrónica*
- 01/1998: SDD – *Sistema de Distribución de Documentos*
- 06/1999: *Regularizaciones CICOS*
- 06/2000: *CICOS Versiones Informatizadas*
- 06/2001: SDM – *Sistema Daños Materiales*
- 03/2004: *Regularizaciones CICOS-SDM*

Però els nous reptes es segueixen presentant, sent-ne el més clar actualment la necessitat de gestionar internacionalment expedients de sinistre corresponents a accidents esdevinguts entre assegurats de nacionalitats diferents i/o d'entitats asseguradores amb seu a països diferents.

Donat que el gruix de la gestió dels sinistres de danys materials automòbils es concentra en aquests Convenis, Acords i Plataformes de gestió, centraré aquest estudi en la viabilitat d'exportar aquests Sistemes a l'espai de la Unió Europea, sobre la base del bon funcionament, evolució i resultats obtinguts a Espanya durant els darrers setze anys.

1.1. Breu referència als C.I.D. espanyols, el CIDE i l'ASCIDE

Els acords d'indemnització directa sorgeixen d'un concepte primari: en un sinistre lleu o "senzill (només dos vehicles implicats, absència de lesions), la determinació de la culpabilitat, lluny de ser un factor d'agilització, complica la gestió del sinistre. Esperar a saber "qui o què" va ser el responsable i, per tant, el culpable del sinistre de circulació de vehicles a motor, pot ralentir la tramitació, dilatar-la en el temps. Aquest temps sense resolució comporta despeses:

De gestió, derivades de la necessitat de que hi hagi persones pendents del sinistre.

De provisió, donat que mentres no s'hagi liquidat i tancat el sinistre, s'ha de retenir o immobilitzar una determinada quantitat de diner en concepte de provisió per al pagament final estimat (expectativa de cost).

Com a resposta sorgeixen els Convenis d'Indemnització Directa, que es basen en concepte de que cada asseguradora durà a terme la reparació del vehicle del seu assegurat, sense esperar, doncs, a la determinació del factor culpa, que es produirà durant o fins i tot després d'haver realitzat la reparació dels danys (als casos de CIDE determinant de responsabilitat clara si la pòlissa és a Tercers o existència de cobertura de Danys Propis en pòlissa), sense que aquest procés tingui cap perjudici

per al client assegurat, que rep en el menor temps possible el servei que més desitja en el cas d'un sinistre d'aquestes característiques: que li reparin l'automòbil i/o l'indemnitzin pels danys causats. Fins i tot si la Declaració Amistosa d'Accident no és clarament determinant de culpa i cal aplicar ASCIDE, la companyia presumptament creditora iniciarà el peritatge dels danys del seu propi assegurat, tot i que sense compromís de pagament.

Aquest és el moment clau del contracte d'assegurança, aquell en què l'Assegurador procedeix a la prestació del servei promès i garantit amb la formalització del contracte d'assegurança via emissió de la pòlissa i cobrament del rebut de prima. És lògic doncs que l'evolució natural dels sistemes de tramitació d'aquests sinistres hagin perseguit la màxima agilitat i la prestació directa del servei al propi Client, amb l'objectiu final de donar una atenció i servei de qualitat a l'Assegurat.

Un cop la culpabilitat ha estat definida, l'asseguradora del culpable compensa a la del perjudicat pel pagament del sinistre, mitjançant la satisfacció d'un mòdul o cost mig. Aquest trànsit de pagaments i cobraments són la raó de ser del sistema informàtic C.I.C.O.S.

La Declaració Amistosa d'Accident s'implantà a Espanya el 1987. Això va suposar múltiples avantatges per als asseguradors i assegurats, entre d'altres:

- Seguretat
- Coherència
- Solució Immediata
- Avantatges en la tramitació (reducció de despeses i agilització)
- Millora de la imatge de les companyies
- Guanys d'eficàcia en la lluita contra el frau

El Conveni entre Entitats Asseguradores d'Automòbils per a la Indemnització Directa de Danys Materials a Vehícles (CIDE) es va implantar a Espanya el mes de gener de 1988.

L'objectiu d'aquest conveni, establert per a les entitats asseguradores que hi estiguin adherides, és accelerar la liquidació i pagament als seus respectius assegurats dels danys causats exclusivament als vehicles, en aquells accidents de circulació que es produeixin per col·lisió directa entre dos d'ells, independentment de quina sigui la classe i ús dels mateixos, d'acord amb els principis de responsabilitat que es determinin al conveni.

Per tant, estan exclosos de l'aplicació del CIDE:

- Els danys als vehicles quan no hi hagi col·lisió directa.
- Els danys quan en l'accident intervinguin més de dos vehicles.
- Qualsevol altre dany material aliè als propis dels vehicles o perjudicis originats en l'accident.

Els danys corporals.

Quan es donin aquests supòsits, la tramitació del sinistre haurà d'efectuar-se pel sis-

tema tradicional. Tanmateix, el fet que existeixin lesionats no impedeix que pugui resoldre's d'acord amb el conveni la part de danys als vehicles.

És indispensable que els dos vehicles estiguin emparats per l'assegurança de responsabilitat civil de subscripció obligatòria. L'aplicació del conveni només serà possible quan existeixi la declaració amistosa (format europeu copyright C.E.A.) degudament complimentada i signada pels dos conductors.

Tanmateix, des del 1 de maig de 1990 està en vigor un Acord Suplementari del Conveni d'Indemnització Directa Espanyol (ASCIDE), que és d'aplicació a aquells sinistres que escapen de l'àmbit d'aplicació del CIDE, fonamentalment pel fet de no haver-se complimentat la Declaració Amistosa d'Accident o no ser vàlida per carència d'algun dels requeriments exigits. Això no significa, però, que tots els sinistres que no són CIDE siguin ASCIDE, s'han de complir els requeriments establerts al seu àmbit d'aplicació (idèntics als del primer). En qualsevol cas, les entitats que s'integren a l'ASCIDE han de, prèvia o simultàniament, estar adherides també al CIDE.

El conveni CIDE és aplicable als accidents ocorreguts en tot el territori de l'Estat Espanyol. També s'aplicarà quan els accidents es produeixin als països integrats al Sistema Internacional d'Assegurança i els vehicles involucrats tinguin contractada l'assegurança mitjançant pòlisses espanyoles emeses per les entitats adherides al conveni.

Amb relació a la tramitació del sinistre via CIDE, la responsabilitat serà imputada al vehicle que resulti culpable segons dels Taules de Culpabilitat que conté el conveni en base a les circumstàncies assenyalades a l'apartat 12 de la D.A.A. Tanmateix, l'anàlisi i determinació de responsabilitat es farà en base a tota la informació continguda en la D.A.A., contrastant objectivament tots els apartats informats pels conductors intervinents en l'accident i/o en funció de les disposicions del Codi de Circulació.

L'ASCIDE té un idèntic objectiu i exclusions que el CIDE, però sense la necessitat de complimentar la D.A.A. Per això, i per a resoldre les disparitats de versions o versions contradictòries, es van crear unes Normes Subsidiàries i criteris de determinació de responsabilitat, que es recullen en un manual específic. Coincidint amb la implantació de l'ASCIDE, entitats representants del 66% de la quota de mercat es van adherir als convenis CIDE/ASCIDE i la resolució dels sinistres (durada mitjana) es va reduir a 40 dies.

Als efectes del conveni, s'entén com a entitat creditora a l'asseguradora del perjudicat, i per deutora a l'asseguradora del responsable. Creditora formula reclamació a la deutora pel conducte CICOS (diàlegs electrònics codificats via Internet) i aquesta ha de respondre en un termini determinat sobre l'acceptació o no del cas.

La resposta negativa només podrà estar fonamentada en la inexistència de pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil obligatòria en la seva cartera per al vehicle pel qual se li reclama. També és motiu de negativa el refús total del sinistre al seu assegurat, de conformitat amb les disposicions legals i/o contractuals que configuren l'assegurança de responsabilitat civil de subscripció obligatòria en el seu aspecte de danys materials. El fet que una asseguradora no hagi rebut la declaració d'accident

del seu propi assegurat no la eximeix del compliment de les obligacions del conveni, si aquesta declaració li ha estat ja facilitada per creditora.

En qualsevol cas, el conveni només vincula a les asseguradores i no a les postures dels seus respectius assegurats. Per tant, l'aplicació del conveni és obligatòria per a les companyies, però l'assegurat queda lliure per a defensar els seus interessos per la via convencional, independentment del resultat de la gestió feta pel conveni.

Liquidació de sinistres via CICOS:

El conveni estableix un límit quantitatiu, inclòs l'I.V.A. i les despeses de trasllat del vehicle sinistrat. Si l'import dels danys o el valor venal del vehicle excedeix d'aquest límit, el sinistre queda al marge del conveni i, en conseqüència, la seva tramitació serà la convencional emprada per a la resta dels sinistres.

El límit establert en l'actualitat és el del S.O.A. per a danys materials i per sinistre: 100.000 € (d'acord amb l'establert al Reglament de la "Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos a Motor", Art. 12.1.a). És poc freqüent, però, que l'import dels danys del vehicle no responsable superi aquesta quantitat, per la qual cosa la majoria de sinistres de danys materials entre dos vehicles es gestionen i liquiden a través del conveni CICOS.

La valoració dels danys del vehicle assegurat no culpable la efectua el perit taxador designat per l'entitat creditora, que assumeix els seus honoraris i despeses en concepte de peritatge.

Quan la creditora presumeixi que els danys o el valor venal puguin superar el límit quantitatiu establert, té l'obligació d'oferir a l'entitat deutora la possibilitat de peritar. Si creditora no rep cap objecció per part de la deutora, ha d'abonar ràpidament l'import de la reparació dels danys soferts pel vehicle del seu assegurat, prèvia recepció formal de l'acceptació de responsabilitat de la companyia deutora.

El fet que sigui l'asseguradora del perjudicat (creditora) la que fa efectiu el cost de la reparació, amb l'objectiu d'agilitzar la liquidació i donar servei a l'assegurat no responsable exigeix, lògicament, que sigui reemborsada per part de l'asseguradora del causant del sinistre (deutora).

Tanmateix, enlloc de prendre com a base del rescabament l'import real de la peritatge, s'estableix com a formula de compensació un mòdul fix determinat pel cost mig dels sinistres tramitats anualment pel conveni.

Per tant, l'entitat creditora abonarà els danys soferts pel vehicle que assegura en l'import que estableixi el dictamen pericial, fins el límit quantitatiu establert, i recobrarà sempre el mòdul de compensació sectorial vigent.

Pot donar-se la situació de que la valoració dels danys superi el valor venal del vehicle i que l'interessat no accepti el cobrament d'aquest valor, o també que no accepti el preu de la reparació determinat pel perit. En ambdues situacions, si el perjudicat reclama judicialment contra el causant responsable o la seva asseguradora i aconsegueix una sentència o resolució favorable als seus interessos, l'entitat que haurà

de fer efectiva la quantitat definitiva serà la deutora en la seva condició d'asseguradora del culpable. Però posteriorment, i a través del mecanisme de Regularització o Reconversió a Conveni, en base a la seva aplicació estricta – donat que preval a tots els efectes entre entitats asseguradores adherides- haurà de ser reemborsada per part de creditora, de manera que només quedi a càrrec de la deutora el Cost Mig Sectorial o Mòdul de Compensació establert.

La Comissió de Vigilància i Arbitratge (Unespa) té com a funcions interpretar el conveni, velar pel seu compliment i solucionar els conflictes o discrepàncies que puguin sorgir en la tramitació entre entitats asseguradores. Les seves decisions són inapel·lables i obliguen a les asseguradores adherides, que romanen compromeses a assumir-les.

1.2. Condicionants i evolució històrica dels Convenis

Abans de l'existència del Conveni d'Indemnització Directa, els tràmits per a la discussió, negociació i resolució dels sinistres de danys materials entre dos vehicles eren llargs, complicats i costosos des del punt de vista administratiu.

El C.I.D. no és estàtic, sinó que ha evolucionat de forma molt ràpida a tenor de les necessitats sorgides en el Sector Assegurador, tant en la seva normativa com en els seus sistemes de gestió. Aquest dinamisme ha generat molts canvis positius, però també alguns de negatius, crítiques desfavorables a voltes basades en el desconeixement i que en molts casos no reflecteixen la positiva realitat i la millora aconseguida en la eficiència en termes de cost, temps i servei en la gestió dels sinistres-massa com són els de danys materials a vehicles.

El CIDE (1988), basat en l'acord sobre la forma d'ocurrència expressat per ambdós conductors en la Declaració Amistosa d'Accident, va suposar un canvi de mentalitat significatiu en el Sector Assegurador i, concretament, en aquest àmbit de gestió de sinistres. El principi de la indemnització directa, doncs, partia d'un acord formalitzat en la D.A.A., es basava doncs en les bones pràctiques entre asseguradores i perseguia el triple objectiu de reduir despeses de gestió, agilitzar els tràmits i millorar la qualitat de servei als assegurats, millorant la imatge pública del Sector.

L'ASCIDE es va crear l'any 1990 com acord suplementari del CIDE, gràcies a l'èxit d'aquest darrer i el va desenvolupar per a poder incloure en l'operativa de la indemnització directa aquells sinistres que per alguna raó quedaven fora de l'àmbit d'aplicació del CIDE. D'aquesta forma, el nombre de sinistres tramitables en l'àmbit del conveni va augmentar de forma considerable.

Els textos normatius d'ambdós Convenis CIDE i ASCIDE, s'han anat desenvolupant i actualitzant en funció de les necessitats imposades per la realitat, en canvi constant, del negoci Assegurador.

Els objectius dels Convenis han estat des de la seva creació, simplificar i agilitzar els tràmits, reduint les despeses de gestió i els terminis de resolució d'incidències, evitant en la mesura del possible la via judicial per a dirimir o solucionar discrepàncies entre les parts.

El creixent volum de companyies adherides als Convenis i el consegüent augment del volum de sinistres gestionats, van imposar la necessitat d'optimitzar recursos i eliminar en tot el possible les tasques administratives, aprofitant els avantatges de les noves tecnologies, oferint simultàniament més rendibilitat, seguretat i economia de costos als sistemes de comunicació entre asseguradores. Progressivament, es van anar reduint el paper i els canals de comunicació tradicionals com el correu el fax i el telèfon, en favor de les comunicacions per internet.

El Sector va crear, a través d'Unespa, el Sistema C.I.C.O.S. (Centro Informático de Compensación de Siniestros), que als avantatges ja comentats afegia la implantació del Centre Compensador resident en l'empresa de T.I.C. INDRA S.S.I. (actualment a TIREA qui es va subrogar en la gestió en data 01/06/1998) i representat formalment a UNESPA per la Comissió de Vigilància i Arbitratge dels Convenis (C.V.A. CICOS). El Centre Compensador exerceix com a notari de comunicacions, computa els terminis de comunicacions entre asseguradores d'acord amb el protocol CICOS i centralitza la Compensació Multilateral Electrònica per la qual, amb periodicitat mensual les companyies es liquiden entre si els C.M.S., de forma anàloga a com ho fan les cambres de compensació del sector bancari.

Amb aquest sistema, es va produir un important canvi i guany en l'agilitat i reducció de despeses de gestió de sinistres, doncs ja no hi havia possible discussió sobre l'existència i feiaència de les comunicacions, els terminis de resposta i els imports creditors i deutors entre entitats, dades que sempre són coincidents entre les parts, donat que estan sota el control del Centre Compensador.

Posteriorment, es va incorporar la darrera gran novetat al Sistema C.I.C.O.S. i quarta important funció del Centre Compensador: La gestió documental a través del Sistema SDD-CICOS (Sistema de Distribució Documental, integrat dins el C.C.) de gran transcendència per haver permès l'eliminació definitiva de la tramesa de paper entre entitats asseguradores (declaracions d'accident, atestats, correspondència i qualsevol document relacionat amb el sinistre). A través d'aquest sistema s'escaneja, digitalitza i es transmet qualsevol document en forma d'imatge d'una entitat a l'altra, a través del Centre Compensador i mitjançant a plataforma Internet.

Prèviament al naixement del C.I.C.O.S., un grup format per 5 asseguradores, havien desenvolupat un sistema, anomenat C.E.S.E. (Centro Electrónico de Siniestros) que va ser el precursor del C.I.C.O.S. i el detonant de la presa de consciència del Sector en instaurar un sistema que donés seguretat a la tramitació a través dels C.I.D. i garanties tant a la fiabilitat en les comunicacions com els recobraments de C.M.S. entre les entitats asseguradores. El C.E.S.E. va estar operatiu entre la segona meitat de l'any 1992 i el 1993.

El sistema CICOS va entrar en funcionament a instàncies del Sector, via Unespa, el 17 de gener de 1994, amb només tres entitats (el Sistema va complir 10 anys de funcionament el passat mes de febrer). Durant el mateix any 1994 es van incorporar un total de 10 companyies més i, paulatinament, totes les adherides al sistema dels C.I.D. van anar adaptant les seves estructures i integrant-se al Sistema. Unes, desenvolupant les aplicacions CICOS perfectament integrades amb els propis processos de gestió i d'altres adquirint uns paquets subministrats per empreses informàtiques especialitzades (Indra).

L'any 1995 es produeix la consolidació del sistema, amb l'entrada de 28 noves entitats, sumant totes elles una quota de mercat d'assegurances d'automòbil del 75%. L'any 1996 CICOS ja comptava amb 75 companyies adherides, que comprenien el 86% de la quota de mercat. L'any 1998 es va assolir el 95% del sector.

En l'actualitat, CICOS aglutina pràcticament la totalitat d'asseguradores espanyoles que operen en el ram d'automòbils. Són 53 Entitats, que comptades com a Grups Asseguradors es converteixen en 42. Fa només 10 anys eren quasi 100 les entitats actives, el que dóna una clara idea del procés de concentració viscut al sector els darrers anys. El volum de sinistres gestionats, però, lluny de reduir, ha augmentat any rera any (*veure gràfic 3*).

Actualment doncs, es disposa d'un sistema de gestió totalment integrat i eficient que aprofita els avantatges de les T.I.C. per oferir economies de costos i eficàcia en la gestió dels sinistres de danys materials circumscrits a l'àmbit dels Convenis d'Indemnització Directa.

Aprofitant la plataforma CICOS i amb posterioritat es va implementar també el Servei de Regularitzacions, que permet suportar de forma igualment eficient i efectiva les reclamacions o accions de rescabament d'aquells casos que, tot i ser de l'àmbit dels C.I.D., han acabat en la via judicial.

I finalment, sota els mateixos principis de comunicació electrònica i gestió basada en els principis de la indemnització directa, s'ha desenvolupat el Sistema Danys Materials o SDM, que amb un reglament de missatges codificats i reglament articulat propi (protocols), cobreix les reclamacions entre Entitats dels sinistres que queden fora de l'àmbit d'aplicació del CIDE-ASCIDE-CICOS:

- Intervenció de més de dos vehicles
- No col·lisió directa entre vehicles
- Danys causats per càrrega despresa
- Altres danys materials diferents als del vehicle no responsable (*objectes personals, etc.*)
- Paralització, pèrdua de guanys.
- Conveni CICOS perfeccionat (*C.M.S. liquidat. En virtut de la normativa CIDE-ASCIDE/CICOS: la Cia. Deutora reclama convencionalment i de forma amistosa els danys del seu vehicle al no considerar-se responsable, tot i haver-ho estat per CICOS*).

L'SDM més que un Conveni és un acord entre entitats asseguradores compromeses en intentar trobar una solució amistosa (sense necessitat d'emprar la via judicial), a les reclamacions de danys materials d'aquells sinistres que no han pogut ser resolts per CICOS.

L'SDM comparteix amb el CICOS el concepte de plataforma de comunicació (diàlegs electrònics codificats i transmesos per Internet, amb un Centre Compensador que controla terminis de resposta, protocols de diàleg i compensacions d'importos entre entitats), però s'hi reclamen i compensen els importos reals, íntegres o totals, dels danys materials o perjudicis i no un import fix o mòdul de compensació.

Actualment hi són adherides 37 entitats que representen el 63% de la quota de mercat, si bé només en són 22 les operatives (la resta estan en període de proves d'homologació).

Els sinistres acceptats del total de reclamacions formulades per SDM és del 58,66% i els imports compensats entre entitats com a resultat dels acords s'eleva al 55,75%. En el 90% dels casos, la responsabilitat es fixa en menys de 22 dies. El període mig entre l'acceptació i la compensació (liquidació dels danys entre entitats) és de 73,73 dies. En el 80% dels sinistres refusats, es poden obrir vies de reclamació alternatives (judicial) en menys de 39 dies.

Aquests sinistres trigaven mesos en resoldre's abans de l'existència de l'SDM, al que cal afegir el cost d'administració dels expedients i la immobilització de quantitats econòmiques en concepte de reserves. El sistema ha permès una important economia de mitjans i recursos, a la vegada que ha millorat el servei als assegurats, de forma anàloga a com es va aconseguir amb la plataforma CICOS.

Fer un pas més endavant suposa pensar en fer extensius aquests principis, procediments i plataformes de comunicació als sinistres ocorreguts fora de l'Estat Espanyol o amb ciutadans estrangers, de l'àmbit de la Unió Europea.

2. Globalització i gestió de sinistres

La Globalització afecta notablement a la gestió de sinistres d'automòbils, molt especialment en l'àmbit de la Unió Europea, donada la creixent mobilitat de persones, béns i serveis i el lliure establiment en aquest espai econòmic. A aquest factor cal afegir-hi l'augment del parc automobilístic europeu a causa de la bonança econòmica dels darrers anys i la progressiva liberalització dels mercats d'automoció (concessionaris i empreses associades), que posaran en qüestió els sistemes nacionals de preus, reparacions i recanvis dels vehicles degut a la desregulació proteccionista en el marc de la Unió Europea.

En aquest entorn d'uniformització del marc legal i dins el si de la CEE, el Parlament Europeu ha desenvolupat una sèrie de directives amb l'objectiu de protegir els perjudicats per accidents de trànsit. La Quarta Directiva (vigent des del mes de gener del 2003) i la Cinquena Directiva, que actualment està en discussió.

Aquestes directives s'afegeixen als Sistemes ja existents, el Conveni Multilateral de Garantia i el Sistema de Bureaux, també denominat de la Carta Verda.

Els nous canals de distribució com la Bancassurance (venda de productes d'assegurement utilitzant la xarxa d'oficines bancàries i la venda creuada amb productes bancaris o financers), la via de distribució directa (substitució del contacte personal amb el Mediator pel canal telefònic) i Internet (tot i que encara només a nivell d'informació de productes i tarifes i de forma incipient la subscripció per aquesta via) competeixen amb els canals de distribució tradicionals (Agents, Corredors, Oficines Comercials). Segons dades d'Icea ⁽¹⁾, tot i que la majoria d'Asseguradores es centra en l'utilització d'internet per a oferir informació, com a recolzament d'altres canals o per a millorar els seus processos interns, aproximadament un terç de les entitats tenen entre les seves prioritats la venda d'assegurances a través de les seves pàgines web. Només considerant les vendes formalitzades a través de les web asseguradores (sense considerar el negoci aportat pels *Brokers On Line*) s'estima que durant el 2003 es van vendre al voltant de 50.000 noves pòlisses per aquesta via, per un import de 25 milions d'euros, el que suposa un creixement de més del 100% amb relació al 2002.

En el cas concret de la Bancassurance, un dels arguments per a justificar el seu menor èxit a Espanya que a països que en van ser pioners com França, ben aviat deixarà de ser un argument vàlid, donat que el Govern Espanyol està a punt d'aprovar en el transcurs del segon semestre del 2004, mesures de professionalització dels empleats de les entitats financeres dedicats a vendre i formalitzar contractes d'assegurança, als que s'exigirà un títol professional assimilable al de Mediator o Corredor d'Assegurances convencional. És doncs previsible un increment de la competència d'aquest canal de distribució als de les companyies d'assegurances tradicionals.

El procés de concentració del sector assegurador endegat als començaments dels 90 (fusions, absorcions, intervencions C.L.E.A., etc.) ha plantejat canvis organitzatius

¹ (1) Icea "Internet y el Seguro Electrónico. Estadística 2003"

radicals en les entitats asseguradores i es presenten nous reptes i necessitats de motivació (reciclatge, rotació, formació, incentivació) del seu factor humà a través de la gestió dels seus departaments de Recursos Humans.

Els darrers anys i degut a tots aquests factors de canvi (entrada de multinacionals, del capital estranger en forma d'inversió directa en entitats asseguradores nacionals, concentració del sector, diversificació de productes i serveis, innovació tecnològica, desregulació governamental nacional, etc.) han comportat un notable increment de la competència entre entitats asseguradores i importants canvis de concepció de la gestió asseguradora.

L'eficiència de les asseguradores ha d'aconseguir-se doncs mitjançant un excel·lent equip humà, productes competitius i una eficient gestió, a través del permanent redisseny dels processos i una continua adaptació en l'utilització de les noves tecnologies i els avantatges que aquestes poden aportar a la gestió, bàsicament mecanitzant tasques de tipus administratiu per a potenciar la qualitat de la gestió, assolint un millor nivell de servei i atenció a l'assegurat.

A l'època industrial, l'orientació de les empreses era en base al "Producte". Posteriorment, amb el creixement del sector serveis i la preponderància del marketing, l'orientació de les empreses es basava –sortosament– en el "Client". Lamentablement, els darrers anys i, especialment al Sector Assegurador, l'orientació del negoci ha estat posant una atenció especial als ingressos de tipus financer o resultants d'operacions alienes a l'activitat purament asseguradora (realitzacions d'actius immobles, etc.), més que els generats pel propi negoci assegurador i, malauradament, amb una visió massa a curt termini i exageradament crematística, cercant el benefici i el retorn del capital als accionistes amb una visió excessivament a curt termini, sacrificant la visió estratègica, prudent i conservadora tan necessària per al negoci assegurador.

Amb la caiguda dels mercats financers iniciada amb el *crack* dels valors tecnològics de mitjans del 2000, els marges financers s'han reduït de forma espectacular i en conseqüència els resultats, per això les Asseguradores han redescobert la necessitat de recuperar el resultat tècnic, la importància de gestionar bé el negoci. El 2003, però, va iniciar un període de recuperació dels resultats financers i va contribuir a una millora del resultat.

Recentment i com a resultat de tots aquests factors, s'ha recuperat l'orientació de la producció asseguradora vers el Client, dissenyant productes d'assegurança cada cop més sofisticats i dirigits a perfils de consumidor més concrets, sobre la base de la segmentació i de la personalització de les cobertures. És el primer pas per al guany de l'eficàcia mantenint uns estàndards d'eficiència òptims, però això comporta el perill de perdre de vista l'objecte social de l'Assegurança, col·lectivitzar el risc.

La competència per créixer per la via endògena, a través del creixement de la cartera mitjançant la venda de pòlisses, ha motivat que aproximadament un 30% de les pòlisses de nova contractació que es produeixen anualment, siguin simples moviments de pòlisses d'unes entitats vers les altres. Normalment, i especialment en el cas d'automòbils, els perfils de risc d'aquestes pòlisses són perillosos, ja que han estat expulsades de les entitats prèvies a causa dels mals resultats generats, per

alta sinistralitat. Les entitats asseguradores, coneixedores de la situació, limiten cada vegada més la seva oferta als riscos de perfil més rendible, deixant fora del mercat i sense cobertura d'assegurança a certs riscos no atractius (ciclomotors, transport públic, transport de mercaderies perilloses, etc.) generant-se problemes socials que transcendeixen fins i tot a l'àmbit polític.

El Sector Assegurador patirà, de cara al 2005, forts canvis motivats per les noves normes internacionals, en un entorn complicat, que s'accentuarà amb l'entrada en vigor de les Normes Internacionals de Comptabilitat (N.I.C.) i de Solvència II.

Els requeriments de Solvència II per a les Asseguradores, de la mateixa manera que ho han estat els de Basilea per a les Financeres, imposaran criteris de solvència i eficiència més estrictes, de forma que els recursos propis de les asseguradores siguin més sensibles als riscos als que estan exposades.

En data 20 de febrer del 2004 el Consell de Ministres va aprovar cinc reals decrets modificant la normativa d'assegurances (R.O.S.S.P.) amb l'objectiu principal de completar les directives sobre Solvència. Introdueix canvis en el Reglament sobre R.C. i Assegurança en la Circulació de Vehicles a Motor i varia el Pla de Comptabilitat Entitats Asseguradores.

En el cas concret del Reglament R.C.A.C.V.M. donat que la llei financera va transposar la IV Directiva, el R.D. introdueix les oportunes disposicions reglamentàries, la regulació del Consorci de Compensació d'Assegurances com a Organisme d'Informació i Fons de Garantia i d'Ofesauto com a Organisme de Tramitació d'Indemnitzacions, i l'ampliació del Fitxer Informatiu de Vehicles Assegurats (F.I.V.A.), per a incloure els representants de les Asseguradores Nacionals als diferents Estats de l'E.E.E.

A resultes dels nous requeriments de solvència, actualment es treballa amb el concepte de Risc Operacional, on els principals riscos que es contemplen són els relatius i específics del propi negoci assegurador (subscripció, tarifes, biomètrics, etc.), financers (inversions, tipus d'interès, etc.) i operacionals (gestió inadequada, riscos tecnològics, desastres naturals, etc.). Aquest risc operacional és difícil de quantificar i encara no es disposa de suficient informació estadística.

Per aquesta raó les solucions adoptades per d'altres mercats consisteix en fixar un determinat percentatge de les primes de cada asseguradora. Per exemple als EE.UU. (que empen un sistema de capital basat en risc, RBC), s'usa el 2% de les primes. D'altres models utilitzen el 1,5%. D'aplicar-se aquests percentatges al mercat espanyol i sense considerar d'altres tipus de risc, suposaria al Sector unes necessitats d'entre 600 i 800 milions d'euros, que les asseguradores espanyoles haurien de considerar a efectes de cobrir les seves necessitats de solvència. ICEA ⁽²⁾ està actualment duent a terme un estudi sobre Solvència II i el seu impacte a les asseguradores, d'on es conclou aquesta informació.

Les catàstrofes naturals dels darrers anys, imputades al fenomen hivernacle i el rescalfament del planeta, així com la creixent inestabilitat política i l'amenaça terrorista a

² ⁽²⁾ Icea "Corporate Governance y Riesgo Operacional en el Marco de Solvencia II" 30 Junio 2004

nivell mundial, per exemple, han fet que la necessitat de cobertura de riscos extraordinaris s'hagi vist a la vegada augmentada en quant a demanda i reduïda en quant a l'oferta de reassurança a nivell mundial. A la vegada que els costos dels sinistres augmenten i la capacitat dels reasseguradors disminueix donada la seva pèrdua progressiva de solvència es plantegen noves necessitats de cobertura, davant riscos fins ara desconeguts o ignorats. Els preus de la reassurança s'incrementen a la vegada que els límits de cobertura es redueixen quantitativament, el que crea la necessitat de posar en pràctica noves fórmules i formes d'auto-assurança o retenció del risc així com de transferència de riscos.

L'augment de la qualitat, la disminució dels preus, l'acceleració dels processos, la reducció dels marges financers, han posat doncs en evidència la importància de recuperar la rendibilitat, a través de la recuperació de la productivitat i l'increment de l'eficiència en la gestió, perseguint una reducció de les despeses internes (adquisició i gestió) i externes, en la mesura del possible.

El Comitè Europeu d'Assegurances ⁽³⁾, al maig del 2004, va destacar les oportunitats que ofereix l'ampliació de la Unió Europea amb 10 nous països membres. Serà més fàcil que mai oferir productes d'assegurança a tota Europa. Els nous membres es beneficiaran del mercat únic de l'assegurança, de la mateixa manera que ho van fer prèviament els altres 15. L'augment de la competència com a resultat de l'ampliació tindrà un impacte positiu també per als assegurats que podran escollir entre una oferta més ampla en productes i preus.

Tot plegat, obre clares expectatives de potencial de negoci d'assegurança entre els 25 Estats membres.

³ (3) C.E.A. "Executive Update – May 2004 – Letter from the Editor"

3. Objectiu de l'estudi

Aportar arguments de recolzament al projecte existent per a la internacionalització dels acords d'indemnització directa, en base a l'experiència dels Convenis existents i les seves plataformes de suport. Reforçar les propostes formulades y proposar millores de desenvolupament futures.

Suggerir, doncs, propostes de millora per al Sector Assegurador Europeu en l'àmbit de la gestió de sinistres d'automòbils amb resultat de danys materials, aplicant els sistemes i processos de tramitació entre Asseguradores implantats sectorialment a Espanya, per assolir un nivell d'eficiència compatible amb les exigències de qualitat de servei dels Assegurats i mantenir la competitivitat en un entorn cada vegada més globalitzat.

Aconseguir millorar progressivament la imatge del Sector Assegurador des d'un dels seus aspectes més conflictius, el de l'Assegurança d'Automòbils. Millora de l'eficiència global, sinèrgies entre Entitats, aplicació de les noves tecnologies per assolir millores de servei compatibles amb reduccions de primes.

Agilitzar tràmits, reduir despeses de gestió de prestacions, millorar la qualitat del servei i la percepció del rol de l'Assegurador i de la funció social de l'Assegurança de l'Automòbil.

Donat l'abast del camp d'anàlisi escollit, m'he centrat en la tipologia de sinistres de danys materials automòbils més important en quant a volum de sinistres i de magnituds econòmiques gestionades, els de l'àmbit d'aplicació dels Convenis Cide-Ascide-Cicos i Sdm.

4. Metodologia

Aquest estudi consisteix en un procés d'anàlisi basat en:

- a) Escenari: Presentació de l'entorn. Globalització. Justificació de la necessitat d'internacionalitzar la indemnització directa.
- b) Aproximació quantitativa: Presentació de dades estadístiques i simulació d'escenaris alternatius, a nivell Sectorial (Espanya). Efectes del Conveni sobre la gestió de sinistres estrangers.
- c) Aproximació qualitativa: Organització, processos interns en l'Asseguradora. Anàlisi dels avantatges i guanys d'eficiència en la gestió per aconseguir identificar oportunitats de millora i d'estalvi de despeses de gestió (prestacions).
- d) Presentació de l'Entorn Internacional, la Normativa Reguladora de l'Assegurança d'Automòbil, Organismes i Institucions. Noves Adhesions, Nous Reptes. Anàlisi de la Compatibilitat del Conveni Internacional amb les Directives CEE (1^a. a 5^a).
- e) Formulació de propostes i Conclusions.

Per a dur a terme aquest treball, he emprat bàsicament la consulta a Internet (entre d'altres, de les pàgines que s'esmenten a l'apartat 14) per a la recollida de la informació estadística, normativa i legal, degudament referenciada en quant al seu origen.

Igualment, he consultat bibliografia especialitzada dels fons documentals de biblioteques i institucions relacionades amb el Sector Assegurador.

He aprofitat informació del Món de l'Assegurança rebuda diàriament (BDS d'Inese, e-mail d'ICEA, C.E.A. , etc.) al meu compte de correu electrònic.

Finalment, he aplicat la meua experiència professional formació i informació històrica de que dispo, per a desenvolupar els continguts i formular les corresponents propostes, que pretenen ser el valor afegit de l'estudi que presento.

En cap cas, els estudis i conclusions als que arribo als apartats posteriors 5.5 i 5.6, pretenen gaudir d'una validesa científica inqüestionable, donat que el mètode emprat per arribar-hi i el procediment d'anàlisi de les dades estadístiques no és unívoc ni l'únic possible i està basat en l'experiència personal. És molt probable que de dur-se a terme anàlisi anàlogues s'arribés a conclusions numèriques diferents, però simplement he pretès arribar a conclusions conceptuals sobre la bondat dels C.I.D. que estiguin suportades per magnituds econòmiques contrastables.

5. Dades estadístiques

5.1. Volum de negoci i sinistralitat

El negoci d'automòbils va assolir l'any 2003 la xifra de 10.646 milions d'euros, el que va representar un increment del 6,7% respecte al 2002. La millora dels resultats financers va permetre que el resultat tècnic del Ram millorés, tot i l'augment de la sinistralitat (sobre primes imputades d'assegurança directa i acceptada) que es va situar en el 77,19%. Les despeses d'explotació es van reduir en un 0,5% aproximadament.

Amb aquestes dades, es tancà un període de tres anys consecutius (2000, 2001 i 2002) en què s'havien produït importants descensos en la sinistralitat. Caldrà, però, esperar a exercicis posteriors per a saber si es tracta d'un fet puntual o d'un canvi de tendència.

Els asseguradors espanyols van elevar el seu marge de solvència (patrimoni propi per afrontar els riscos a que estan exposats, de caire assegurador o no assegurador) a 2,44 vegades el mínim legal establert (davant el 2,28 del 2002). El marge per a les assegurances no-vida va ser del 305%.

En la dècada dels 80 el temps mig de resolució d'un sinistre lleu s'allargava a 70 o fins i tot 100 dies. Avui en dia i en gran mesura gràcies a CICOS (normativa, plataformes i protocols associats) aquest interval s'ha escurçat a tan sols 8 dies ⁽⁴⁾.

En aquelles dates, era impensable pensar en les velocitats de resolució actuals, que han beneficiat tant a asseguradores com assegurats.

L'any 1997, amb el sistema CICOS ja consolidat al sector després de tres anys de funcionament, el temps mig de tramitació d'un sinistre era de 30 dies. Des de llavors fins a la data actual aquest termini s'ha continuat reduint progressivament, fins arribar als quasi 8 dies actuals:

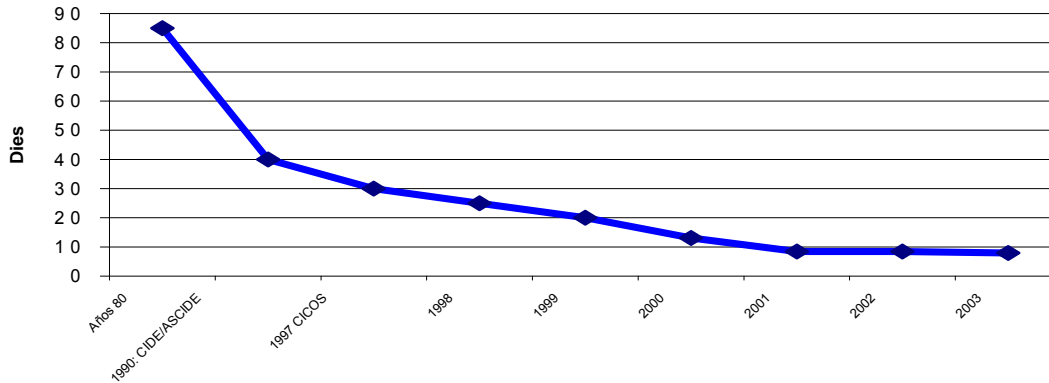
Gràfic 1.- Durada mitjana tramitació sinistre CICOS

Font: Unespa – C.V.A. Dossier CICOS Mayo 2004

Any	Temps Mitjà de Resolució (Dies)
1997	30
1998	25
1999	20
2000	13,07
2001	8,45
2002	8,40
2003	7,91

⁴ (4) Unespa C.T.S.A. - C.V.A. Cicos "Dossier CICOS 1994-2004" Abril 2004

TEMPS MIG DE TRAMITACIÓ DE SINISTRES C.I.D.



5.2. Volum de sinistres

Per a fer-nos una idea del volum de sinistres lleus, amb només danys materials a vehicles, que es produeixen a Espanya, en la taula següent ⁽⁵⁾ es reflecteix la freqüència per comunitats autònomes (un accident cada...):

Gràfic 2.- Frecuencia de siniestralidad leve por CC.AA

Font: Sistema CICOS - Boletín Diario de Seguros (INESE), 22/04/2004

CC.AA.	FRECUENCIA
ANDALUCÍA	1 min., 43 ss
CATALUÑA	1 min., 51 ss
MADRID	2 min., 08 ss
COM. VALENCIANA	2 min., 29 ss
GALICIA	5 min., 22 ss
PAÍS VASCO	5 min., 54 ss
CASTILLA LEÓN	5 min., 56 ss
CANARIAS	7 min., 07 ss
CASTILLA-LA MANCHA	8 min., 39 ss
MURCIA	10 min., 14 ss
ARAGÓN	12 min., 31 ss
BALEARES	13 min., 30 ss
ASTURIAS	14 min., 23ss
EXTREMADURA	16 min., 19 ss
CANTABRIA	20min., 20 ss
NAVARRA	20 min., 21 ss
LA RIOJA	41 min., 07 ss
MELILLA	4 h., 48 min., 00 ss
CEUTA	7 h., 44 min., 40 ss
FUERA DE ESPAÑA	8 h., 35 min., 54 ss
LUGAR DESCON.	40 h., 26 min., 40 ss
TOTAL GENERAL	0 h., 0 min., 18 ss

⁵ (5) Inese "Boletín Diario de Seguros" -Fuente CICOS- 22/04/2004

Fent la mitjana i amb la informació disponible entre 1999 i 2003, CICOS rep un sinistre de trànsit cada 18 segons. Els sistemes informàtics i el capital humà, per tant, han d'estar optimitzats per a poder rebre i gestionar un flux d'informació d'aquestes proporcions.

També en termes de mitjanes, la xifra de sinistres diaris rebuts al sistema és de 4.786, si bé la xifra varia molt en el temps, doncs es concentren en els divendres i en determinades èpoques de l'any. Per exemple, per mesos el promig diari de sinistres varia entre el mínim d'agost (4.145) i el màxim de juny (5.168). I tradicionalment, la tardor és l'època de major intensitat de sinistres, el que influeix de forma notòria en la capacitat de servei del sistema, fins i tot arribant a superar els 6.000 sinistres diaris d'entrada al sistema en dates puntuals.

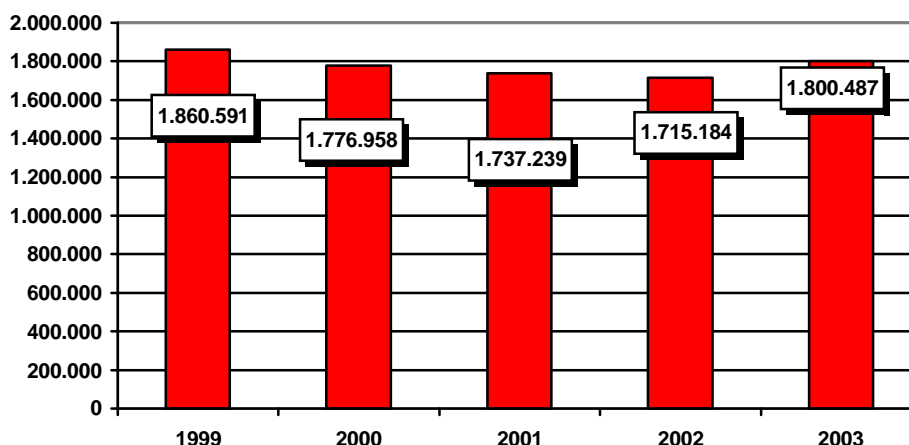
Tot i així, el Sistema CICOS ha suportat sense incidències remarcables durant aquests volums de sinistres i el seus diàlegs associats.

Des de 1999, any a partir del que ja es disposa de dades estadístiques fiables a nivell sectorial, per mesos i províncies, CICOS suporta la tramitació d'una mitjana de 1.700.000 sinistres anuals i al voltant dels 140.000 mensuals.

Entre 1999 i 2003 s'han gestionat per CICOS a nivell sectorial un total de 8.900.000 sinistres de danys materials automòbils, tal com es representa en el gràfic a continuació:

Gràfic 3.- Volum de Sinistres Gestionats per Cicos. Anys 1999 a 2003.

Font: Unespa – C.V.A. Dossier CICOS Mayo 2004



En termes econòmics, CICOS va compensar el 2003 un total de 1.548.136 C.M.S. per un import que supera els 1.000 milions d'euros (1.049.636.200 €), sobre un total de 2.183.397 reclamacions implementades a través d'aquest sistema. Això suposa que es compensen (solucionen amb liquidació de danys) dins el propi exercici un 71% de les reclamacions iniciades pel Sistema.

El 2003, un 30,55% de les reclamacions es van realitzar per CIDE (en base a la Declaració Amistosa d'Accident) i un 67,39% per ASCIDE. En molts dels casos, la decisió sobre aplicar un o altre Conveni no depèn tant de l'existència o no d'una D.A.A. com de la practicitat que suposa el poder iniciar la reclamació amb les dades del sinistre recollides telefònicament, sense disposar encara de la D.A.A. en paper. Del total de reclamacions iniciades, es va formalitzar acceptació per part de la deutora en un 73,61% dels casos i se'n van refusar un 12,46%.

5.3. Velocitat de tramitació/liquidació

(⁶) La velocitat d'acceptació (des de la data de reclamació) es va situar en 6,29 dies per a CIDE i 8,71 dies per ASCIDE. Això equival a dir que, a partir del moment en que l'assegurat de l'entitat creditora (no responsable) declara el sinistre a la seva asseguradora, només ha hagut d'esperar 7,5 dies per a poder iniciar la reparació del seu vehicle amb compromís de pagament per part de la seva pròpia companyia (en el cas de pòlisses a tercers, ja que les de danys propis es periten amb compromís des del primer moment, a excepció de la franquícia).

Gràfic 4.- Volum Dades Estadístiques CICOS exercici 2003.

Font: Unespa – C.V.A. Actes reunions 20 gener i 24 febrer 2004

CONCEPTE	Nº	%
Reclamacions	2.183.397	100,00
Reclamacions CIDE	667.178	30,55
Reclamacions ASCIDE	1.516.219	67,39
Acceptacions	1.607.354	73,61
Acceptacions CIDE	524.153	32,60
Acceptacions ASCIDE	1.083.201	67,39
Refusos	272.215	12,46
Interlocutors	97.354	4,46
Comissió V.A.	7.549	0,35
Petició C.M.S.	1.548.136	96,31
Petició C.M.S. CIDE	504.342	96,22
Petició C.M.S. ASCIDE	1.043.794	96,36
CONCEPTE	Any 2003	Any 2002
Velocitat Acceptació CIDE	6,30 dies	6,29 dies
Velocitat Acceptació ASCIDE	8,72 dies	8,71 dies

Si bé el volum de reclamacions per ASCIDE supera les del CIDE, la velocitat de resolució (acceptació) és inferior en aquest darrer. En termes genèrics, l'acceptació es produeix en 73 % dels casos en primera instància, arribant a quasi el 90% dels casos en total.

Això significa que els assegurats no culpables van poder iniciar la reparació del seu vehicle només 7,5 dies de mitjana. Suposant que el perjudicat trigui 1 o 2 dies en lliurar la declaració d'accident a la seva asseguradora (moment en que aquesta inicia la reclamació per conveni i encarrega el peritatge dels danys), podria començar la seva reparació amb compromís de pagament per part de la seva pròpia companyia, poc més d'una setmana després d'haver sofert el sinistre.

⁶ (⁶) Unespa C.T.S.A. - C.V.A. Cicos "Actas reuniones 20 Enero y 24 Febrero 2004"

És doncs evident l'avantatge ofert pels Convenis d'Indemnització Directa a Espanya, a través del qual les entitats deutes projecten el servei als assegurats de les entitats contràries, millorant la imatge d'ambdues entitats implicades en el sinistre i, per extensió, la del Sector Assegurador.

5.4. Cost dels sinistres

A partir de la informació estadística que es recull en els següents apartats, proposo un exercici d'aproximació al estalvi de cost en la gestió d'un sinistre de danys materials estàndard que representa l'existència del Conveni CICOS.

A la vegada, es presenta una senzilla anàlisi de l'efecte sobre la prima de responsabilitat civil d'una pòlissa d'assegurança d'automòbil que suposa el fet que s'empri el CICOS, plantejant-nos el cost afegit que tindria el no disposar del Conveni sobre les despeses de gestió (deixant a banda el cost de les indemnitzacions, que seria objecte d'una altra anàlisi basada en hipòtesis menys sòlides) i l'efecte que tindria en termes d'encariment de la prima d'assegurança.

Tant l'aproximació a l'estalvi en el cost del sinistre d'R.C. danys materials automòbils tramitat per conveni com els efectes sobre les despeses de gestió relacionades, es fan sobre dades nacionals, donat que projectar-ho a cadascun dels països membres de la C.E. suposaria una anàlisi individual per a cada Mercat, contrastant dades de primes i costos individuals, el que no és objecte d'aquest treball.

Tanmateix, en aquest estudi es suggereix un possible mètode per a valorar l'estalvi aproximat que podria comportar l'establiment del C.I.D. Internacional, en termes de despeses de gestió en un Estat, sobre la base de l'experiència sinistral i l'anàlisi de les despeses lligades a la tramitació d'un expedient-típus (Veure gràfic 5).

A la vegada s'hauria de contemplar en una primera instància, un conveni internacional de compensació de quantitats variables o íntegres (similar a la plataforma de Regularitzacions o la del SDM), donat que el C.M.S. o cost mitjà de reparació de danys materials a vehicles serà diferent en cada país, en funció dels seus costos de mà d'obra, materials i recanvis.

Es podria pensar en una fórmula que contemplés un Mòdul de Compensació particular per a cada Estat o fins i tot, diferents Mòduls en funció de cada país i categoria de vehicle.

Considero, però, que aquesta anàlisi caldria fer-la després d'un període suficient de rodatge posterior a la implantació del conveni en els termes que es proposa en els capítols que segueixen.

5.5. Anàlisi del cost de gestió d'un sinistre C.I.D.

Com s'ha comentat anteriorment, l'import del Mòdul Sectorial, Mòdul de Compensació o Cost Mig Sectorial (C.M.S.) es calcula anualment (Àrea Actuarial d'Unespa) com la mitjana ponderada dels imports de la reparació dels danys materials + impostos (IVA o IGIC) + remolcatge del vehicle, dels sinistres CICOS Culpa Contrari de les

entitats asseguradores adherides als Convenis (representant un 77,12 % de la quota de mercat), incrementant-lo amb els augments previstos dels costos de reparació i de l'IPC. El seu import per al 2003 era de 678 € i s'ha revisat a 689 € per al 2004.

En conseqüència i parlant en termes teòrics o genèrics basats en la llei dels grans nombres, el cost previst del sinistre CICOS deutor sobre una pòlissa a tercers, seria el del C.M.S., 689 €. En el cas de pòlissa de danys propis, afegint l'import de la indemnització al propi assegurat, seria de 1.378 €.

En el cas de sinistres CICOS creditors, el cost del sinistre serà el resultat de restar de l'import de la indemnització al propi assegurat, el del cost mig sectorial, per tant, 0 €, tant si la pòlissa del perjudicat és a tercers com a danys propis. El líquid de cada sinistre creditor, variarà doncs en funció de si el cost de la reparació més les despeses pericials és superior o inferior al del mòdul recobrat.

Però el cert és que aquesta anàlisi cal fer-la no només des del punt de vista del cost de la prestació indemnitzatòria, sinó també considerant les despeses d'administració o gestió d'aquestes prestacions.

Aquesta és una de les assignatures pendents de la comptabilitat analítica interna de moltes asseguradores, acostumades a valorar el cost dels sinistres des d'un punt de vista indemnitzatori o de cost total, sense arribar a determinar separatament el cost de la gestió, per a poder optimitzar-lo.

Aquest darrer concepte està contemplat al compte de despeses generals, conjuntament amb la resta de conceptes relatius a aquesta partida, però és bo fer un esforç d'aproximació per a copsar la contribució dels Convenis a la reducció de les despeses per prestacions que s'ha aconseguit durant els darrers 10 anys.

Dit d'una altra manera, percebre i valorar en termes econòmics l'augment de la productivitat per tramitador gràcies a l'existència dels C.I.D. i les plataformes de gestió Cicos, Sdm i Regularitzacions.

Fem-ne una petita anàlisi:

(⁷) El cost de gestió (tramitació) d'un sinistre CICOS estàndard de durada mitjana (8 dies) s'estima (a partir de les dades sectorials treballades en la C.V.A. Cide-Ascide-Cicos d'Unespa) en un 0,9% del cost del sinistre. Si partim d'un cost mig total per sinistre de 900 €, cada dia que mantenim obert (pendent) el sinistre ens costa un 0,11% sobre el total, és a dir, quasi 1 € (99 cèntims d'euro), de mitjana diària.

Ara bé, estem contemplant el sinistre ideal, el cas-típic en què no es produeix cap conflicte, incidència o refús de responsabilitat (versions contradictòries) entre les entitats en diàleg, aquell en què no hi ha discrepàncies en la forma d'ocurrència a partir de les respectives versions i s'apliquen els criteris de resolució sobre la base d'un comú acord entre les parts.

⁷ (⁴) Unespa C.T.S.A. - C.V.A. Cicos "Dossier CICOS 1994-2004" Abril 2004

Els sinistres en què es produeix un refús o disparitat, veuen allargada la seva duració entre 10 i 15 dies de mitjana i el seu cost pot arribar a multiplicar-se per 7 (d'acord amb els càlculs esmentats, que contemplen no només les despeses mitjanes de gestió, control, revisió, supervisió, provisió, etc. del sinistre, sinó també el cost de les comunicacions, manteniment i control informàtic, la possibilitat d'incórrer en penalitzacions o sobre costos afegits per demora en la resolució, etc.), el que suposa un cost diari de gestió de 6,93 €.

Si el diàleg o discussió amistosa entre entitats, via Interlocutors CICOS, no té efecte positiu, passem a una tercera fase o tipologia de sinistre (aquesta situació es produeix en 5 sinistres de cada 1.000), en què el cost es multiplica per 50 (d'acord amb els criteris abans esmentats), assolint de mitjana un cost diari de gestió de 49,50 €.

Són els sinistres que passen a fase de C.V.A. (Comissió de Vigilància i Arbitratge dels Convenis) i que comporten una penalització econòmica contra l'entitat que resulti considerada responsable (deutora) o hagi motivat innecessàriament la intervenció d'instàncies resolutòries superiors.

La quarta fase o tipologia de sinistres és la que es produïa habitualment abans de l'existència dels Convenis, la via Judicial. Són els tribunals ordinaris els que dirimeixen.

Actualment no arriben al 0,5% sobre el total de casos gestionats per CICOS, mentre que abans de l'existència dels C.I.D. es calcula que estaven al voltant d'un 10%.

El cost diari de gestió dels sinistres en fase judicial s'estima en 100 vegades el de estàndard, és a dir 99 € diaris.

Es conclou doncs que, d'acord amb aquestes premisses i dades quantitatives, en cas de no existència del CICOS:

- No es gaudiria del control, seguretat i automatització de la gestió de que es disposa avui.
- El 90% dels sinistres requeririen la intervenció de persones, una per entitat, per a discutir versions i formes d'ocurrència i determinar la responsabilitat del sinistre.
- La durada mitjana o cadència de liquidació dels sinistres senzills es multiplicaria per 10 de mitjana, amb les corresponents despeses addicionals de manteniment, seguiment, valoració i control.
- Com a mínim un 10% dels sinistres seguiria acabant en la via judicial.

Aquestes estimacions suposen aproximadament un 60% sobre el total de primes recaptades per la cobertura de Responsabilitat Civil Automòbil en l'any 2002. Considerant que a nivell sectorial aquesta cobertura consumeix actualment el 55% de l'esmentada prima, es podria aventurar que de no existir CICOS, s'elevarien els costos de sinistralitat repercutibles en prima en més d'un 30%.

Concretament, de la simulació efectuada en el quadre adjunt, es desprén que les despeses de gestió dels sinistres actualment CICOS, en cas de no existir el Conveni,

suposarien el 32,44% de les primes de R.C. del 2003 (2.117.585.390 € sobre el total de primes emeses 6.528.000.000 €).

En el gràfic presentat a continuació es proposa una aproximació al cost de les despeses imputables a prestacions (gestió) dels sinistres R.C. automòbil per al Sector assegurador espanyol en base a dades del 2003, una simulació del que hauria costat en cas de no existir el CICOS i, per diferència, obtenim l'estalvi hipotètic obtingut en concepte de despeses de tramitació amb l'existència del Conveni.

Efectivament, si el 2003 l'estalvi hipotètic obtingut amb l'aplicació del CICOS és de 1.696.522.257 € i el total de primes de R.C. Automòbil aproximat (considerant un increment del 6,3% sobre les primes R.C. Automòbils del 2002) ha estat de 6.258.000.000 €, de no existir el CICOS les primes d'R.C. haurien d'haver estat un 26% més elevades per a cobrir el sobrecost de tramitació.

En aquesta simulació només es contempen les reclamacions fetes per Conveni, a les quals s'hauria d'afegir entre un 5 i un 10% més de sinistres corresponents a R.C. convencional (SDM i resta) per a copsar globalment la magnitud del cost per despeses de gestió amb càrrec a la R.C.

La informació emprada per a realitzar els càlculs i arribar a aquestes conclusions, pot ser qüestionada en funció de les dades de sinistralitat i despeses de gestió interna de cada Asseguradora.

No preten per tant ser un estudi científic de validesa universal, sinó una proposta de mètode d'aproximació a la valoració dels efectes del C.I.D. sobre la gestió de sinistres, en el global i en el cas concret dels sinistres estrangers, mesurats sota el criteri d'estalvi en les despeses de gestió, les que s'imputen a prestacions.

Aquestes despeses contempen les despeses internes (que variaran en funció de l'organització, tecnologies, nòmina, mètodes i processos, etc. de cada Asseguradora) i les externes (cost de comunicació a través de la plataforma i despeses relacionades en base al protocol CICOS, penalitzacions, etc.).

Cal doncs interpretar aquestes dades des del punt de vista del component subjectiu que incorporen. L'exercici equivalent hauria de fer-se a nivell individual (cada Asseguradora), sectorial (dins de cada Estat) i global (a nivell de l'espai U.E.), per a valorar els beneficis que comportaria la implantació del C.I.D. Internacional.

En els apartats següents, detallo la informació estadística sectorial emprada per arribar a aquestes conclusions.

Gràfic 5.- Simulació. Càlcul Aproximat de l'Estalvi Obtingut amb la Tramitació per CICOS

Font pròpia (Assegurances Catalana Occident, S.A. – Danys Materials Automòbils, OO.CC.)

Sector (Espanya)						
Aprox. Despeses Gestió Sinistres-Conveni amb CICOS						
	Cost diari (€)	Durada mitjana	% Stres.	Nº Stres.	Cost total (€)	
Reclamacions 2003	2.183.387	dies				
Sense refús	0,99	8	73,61%	1.607.191	12.728.953	
Amb refús	6,93	10	12,46%	272.050	18.853.065	
Interlocutor o CVA	49,50	30	4,46%	97.379	144.607.815	
Total solucionats	-		90,53%	1.976.620	176.189.833	
Resta No Judicial	10,00	70	8,97%	195.850	137.095.000	
Judicial	99,00	100	0,50%	10.917	108.078.300	
					421.363.133	
					Ptes.	
Sector (Espanya)					70.108.926.200,75	
Simul. Despeses Gestió Sinistres-Conveni sense CICOS						
	Cost diari (€)	Durada Mitjana	% Stres.	Nº Stres.	Cost total (€)	
Reclamacions 2003	2.183.387	dies				
Tots (CMe Aprox.)	10,00	97	100,00%	2.183.387	2.117.885.390	
					Ptes.	
Despeses imputables a Prestacions					18,46%	
Cost Mig Stre. R.C.					694,11 €	
Despesa Mitjana per Stre. R.C.					128,13 €	
Sector (Espanya)						
Diferència Despeses de Gestió Total Sinistres-Conveni amb o sense CICOS						
Sobre el mateix Nº de Sinistres o Reclamacions CICOS					€	
CICOS = 60% S/Total Stres.					1.696.522.257	
					Ptes.	
					282.277.552.300	
Sector (Espanya)						
Simul. Despeses Gestió Sinistres Estrangers						
	Cost diari (€)	Durada Mitjana	% Stres.	Nº Stres.	Cost total (€)	
Estrangers 2003	34.934	dies				
Sense CIRD	250,00	120	100,00%	34.934	8.733.500	
Amb CIRD	192,99	60	90,00%	31.441	6.067.596	
Total Sinistres (100%)	3.493.419				2.665.904	
Estrangers (1%)	34.934				Ptes.	
					(Estalvi)	
					443.569.142	

En quant al cost del sinistre per indemnització R.C. Danys Materials, si ens basem en la llei dels grans nombres, l'existència i aplicació o no del CICOS no hauria d'afectar massa als resultats, ja que el C.M.S. o mòdul de compensació es calcula com a la mitjana ponderada del cost mig indemnitzatori de totes les Entitats adherides en un any, i la proporció de sinistres creditors VS deutors hauria d'estar al 50%, tot i que pot variar d'un exercici a l'altre en funció de la qualitat i equilibri de la cartera en cada companyia (proporció de sinistres culpables o deutors VS no culpables o de reclamació) i de la qualitat de la seva tramitació (agilitat en la resposta, obtenció de la informació clau del sinistre, coneixement i aplicació rigorosa de la normativa, etc.).

Una Asseguradora haurà de valorar, a l'hora de contemplar l'efecte del CICOS en els seus resultats sinistral, que cobrar més o menys Mòduls que no pagar-ne suposa liquidar més o menys indemnitzacions als propis assegurats. Per tant, si el cost

mig indemnitzatori supera el del C.M.S. recobrat, el líquid serà negatiu, desfavorable des del punt de vista comptable i a la inversa, si el cost mig per indemnització és inferior al del Mòdul recobrat, serà interessant tenir saldo creditor en quant a C.M.S. compensats amb la resta del Sector.

En qualsevol cas, des del punt de vista de servei, sempre serà convenient tenir una cartera creditora (cobrar més Mòduls que no pas pagar-ne), donat que quan la pòlissa cobreix danys propis, independentment que el sinistre CICOS sigui de reclamació o de culpa, l'Asseguradora haurà d'indemnitzar els danys materials del vehicle assegurat.

5.5. Sinistralitat sobre primes

Gràfic 6.- Variació del Volum de Primes de Pòlisses R.C. Automòbils. Anys 2000 a 2004.

<http://intranet.icea.es/Almacen/Index.htm>

Ram o modalitat R.C. Automòbils		Primes Asseg. Directe Milions €	
Any	% Quota Mercat	Volum Primes Total estimat	% Creixement S/Any anterior
2000	95,8	4.603	16,9
2001	98,3	5.248	11,98
2002	98,5	5.790	9,2
2003	98,6	6.528	6,3

(⁸) Partint d'aquestes dades i les de l'apartat anterior, es pot fer una anàlisi d'aproximació a la contribució dels Convenis en el manteniment i millora (per sota del 100%) de la ràtio combinada neta, entesa com a quocient entre sinistralitat més despeses sobre el total de primes adquirides.

La sinistralitat ha de contemplar-se com la suma de les prestacions pagades per sinistres, la valoració de la provisió per a prestacions i les despeses imputables a prestacions, tot això dividit entre les primes imputades.

En quant a la ràtio combinada, resulta de la suma de la sinistralitat sobre primes imputades més les despeses d'exploració sobre primes emeses.

El resultat, està referit a del compte tècnic mesurat en percentatge sobre primes imputades. Tots aquests elements, contemplats per a l'assegurança directa.

Gràfic 7.- Sinistralitat, Ràtio Combinada i Resultat Tècnic Automòbils. 2001, 2002 i 2003.

ICEA. El Seguro de Automóviles. Siniestralidad por Garantías. Estadística Año 2002 y 2003.

Resultats	Any 2001	Any 2002	Variació	Any 2003	Variació
Sinistralitat S/ Primes	80,0%	74,46%	-5,54	75,86%	1,40
Ràtio Combinada (*)	96,68%	90,42%	-6,26	91,59%	1,17
Resultat Compte Tècnic	5,81%	8,62%	2,81	13,04%	4,42

(*) sinistralitat sobre primes imputades més despeses sobre primes emeses

Al 2003, la conjuntura de resultats tècnics ajustats es va seguir mantenint, amb un augment significatiu de la sinistralitat i reducció del resultat tècnic a quasi la meitat

8 (⁷) Icea "El seguro de Automóviles. Siniestralidad por Garantías. Estadísticas 2002 y 2003"

És conegut per part de tot el Sector, que amb dades a inicis de la segona meitat del 2004 s'està marcant un punt d'inflexió en les tendències sinistral, havent-se iniciat un cicle de disminució en la sinistralitat, ja que han disminuït tant la freqüència com el cost dels sinistres d'automòbils. Fem l'anàlisi sobre la garantia de R.C. i concretament, amb referència als danys materials, donat que és sobre aquesta en què es basen els Convenis d'Indemnització Directa. A partir de dades Sectorials publicades per ICEA⁽⁹⁾:

Sinistralitat sobre Primes:

- Les primes imputades de Responsabilitat Civil suposen el 56,08% del total de primes recaptades el 2002 i el 57,73% de les del 2003.
- La prima mitjana de R.C. el 2002 va ser de 254,97 €.
- La variació de provisions tècniques per a prestacions pendents en la garantia de R.C. va ser del 2,94% el 2002 i del 5,38% el 2003.
- La sinistralitat sobre primes imputades per a R.C. va ser de 80,19% el 2002 i del 83,10 % el 2003 (considerant com a costos sinistral les quantitats satisfetes per sinistres liquidats en l'exercici més/menys l'increment de les provisions tècniques per a prestacions pendents, més les despeses imputades a prestacions).
- Les despeses imputables a prestacions sobre sinistralitat en R.C., suposen el 5,27% dels costos sinistral el 2002 i el 5,31% el 2003.
- Les despeses imputables a prestacions en R.C. sobre el total de les prestacions liquidades suposen el 5,88% el 2002 i el 6,05% el 2003.
- I del total de despeses per prestacions, la part dedicada a la garantia de R.C. va ser el 56,08% el 2002 i el 52,23% el 2003.

Per tant entre el 2002 i el 2003, s'ha produït un augment tant de les primes com de la sinistralitat, com de despeses imputables a prestacions, si bé augmenta el cost sinistral de la R.C., les despeses per prestacions dedicades a R.C. augmenta em menor mesura si la repartim pel total de prestacions (totes les garanties), el que fa pensar en que s'està assolint una gestió cada vegada més eficient d'aquest tipus de sinistres o bé que l'augment en la sinistralitat de la resta de garanties és superior, proporcionalment, a la de R.C. En qualsevol cas, sembla clar que continua creixent la preponderància de la R.C. i és de preveure un augment paral·lel al N° de sinistres.

Cost dels Sinistres:

- Cost mig per sinistre R.C. Material finalitzat amb pagament: 511,66 € el 2002 i 541,97 € el 2003 (són el 73,72% del total de sinistres R.C. el 2002 i el 77,25% el 2003, els finalitzats sense pagament suposen el 26,28% restant el 2002 i el 22,75% el 2003).
- Cost mig per sinistre R.C. Material finalitzat amb o sense pagament: 360,06 € el 2002 i 372,63 € el 2003.
- Cost mig per sinistre R.C. Material pendent dels ocorreguts en l'exercici: 697,93 € el 2002 i 722,16 € el 2003.
- Cost mig per sinistre R.C. Material pendent independentment de l'exercici d'ocurrència: 609,26 € el 2002 i 694,11 € el 2003.

Augmenta doncs, tant el cost mig dels sinistres R.C. Material com el percentatge de sinistres finalitzats amb pagament, del que es dedueix que, o bé es liquiden més rà-

⁹ (7) Icea "El seguro de Automóviles. Siniestralidad por Garantías. Estadísticas 2002 y 2003"

pid o bé ha augmentat el percentatge de reclamacions efectives dins el mateix exercici d'ocurrència. L'important augment del cost sense contemplar l'any d'ocurrència fa pensar en la conveniència de liquidar àgilment els sinistres de culpa, per l'important encariment del cost que suposa una més llarga durada.

Freqüència sinistral:

- R.C. Material: 167 sinistres per cada 1.000 pòlisses (en vigor a final del període) el 2002 i 169 el 2003.

Velocitat de liquidació:

1. % de sinistres acabats obtingut com a quocient del N° de sinistres liquidats més els pendents a final d'exercici (independentment de la data d'ocurrència)
 - R.C. Material: 76 % el 2002 i 78% el 2003.
2. N° de dies que una companyia triga en liquidar un sinistre, tot i que ara limitant-ho als sinistres ocorreguts i liquidats en el mateix exercici de referència
 - R.C. Material: 97 dies el 2002 i 91 el 2003.

Augmenta doncs la velocitat de liquidació.

Despeses:

- Per a poder analitzar correctament l'evolució de la sinistralitat d'una asseguradora, és bàsic conèixer les despeses suportades, tant en l'administració i gestió del negoci com els relatius a la seva producció. Amb els canvis introduïts pel Reglament d'Assegurances van variar els conceptes de despeses de gestió interna i externa pels de despeses imputables a prestacions, despeses d'explotació (adquisició i administració), despeses d'inversions i el d'altres despeses tècniques.

Gràfic 8.- Components de les Despeses per Destinació

ICEA. El Seguro de Automóviles. Siniestralidad por Garantías. Estadística Año 2002 y 2003.

Components de les despeses per destinació					
Any	Prestacions	Explotació		Inversions	Altres Despeses
		Adquisició	Administració		
2002	15,27%	50,03%	9,52%	18,25%	6,93%
2003	18,46%	57,11%	10,56%	8,19%	5,68%

- Les despeses d'explotació suposen el 59,55% del total de despeses del ram d'automòbils el 2002 i augmenta fins el 67,66% el 2003.
- D'aquestes, les partides de major rellevància són les de Sous i Salaris (amb una important reducció als corresponents a Prestacions entre el 2002 i el 2003), però reclassificant les despeses i considerant Publicitat, Subministraments i d'Altres, obtenim:

2002	%	Prestacions	Adquisició	Administració	Inversions	Altres
Publicitat		2,93	3,91	4,04	0,21	3,20
Subministraments		5,26	1,15	7,62	3,15	3,15
Sous-Salaris		35,87	14,42	36,32	12,05	50,45
Resta		55,94	80,52	52,02	84,59	43,20

2003	%	Prestacions	Adquisició	Administració	Inversions	Altres
Publicitat		3,70	5,34	5,29	0,05	2,64
Subministraments		5,97	1,69	9,14	6,02	2,58
Sous-Salaris		30,15	12,60	28,81	20,45	59,36
Resta		60,18	80,37	56,76	73,48	35,42

- Les despeses mitjanes sobre primes de negoci directe corresponents a prestacions suposen el 4,20% el 2002 i 4,43% el 2003. Aquest augment s'explicaria bàsicament per un augment de la despesa en recursos destinats a prestacions diferents a sous i salaris (T.I.C., ofimàtica, subministraments, etc.).
- La despesa mitjana per pòlissa va ser de 91,18 € el 2002 i de 100,14 € el 2003.

Resultat tècnic:

Gràfic 9.- Resultat Tècnic (Automòbils). Anys 2001, 2002 i 2003

ICEA. El Seguro de Automóviles. Siniestralidad por Garantías. Estadística Años 2002 i 2003.

%	Total Mostra (30 Cies. o Grups representant el 69,39 de les primes emeses el 2002)		
	2001	2002	2003
Base	100,00	100,00	100,00
Sinistralitat	80,00	74,46	75,86
Despeses (*)	21,88	23,32	19,57
Resultat	-1,88	2,22	4,57

(*) Excloent de la sinistralitat la part de despeses imputables a Prestacions.

Per tant, la millora del resultat és conseqüència de la disminució de la sinistralitat i la contenció de les despeses generals.

Segons un estudi del 2003 de la firma Accenture i en base a la comparació del sector assegurador amb en financer, les companyies asseguradores que inverteixen més en tecnologies de la informació aconsegueixen una millor evolució dels paràmetres de negoci. Les entitats que dediquen una major proporció de les despeses d'exploració a aquesta partida, obtenen un creixement mitjà anual de les seves despeses d'exploració d'un 10,3%, inferior a la resta de les companyies que presenten un creixement del 17,6%.

Segons aquest mateix estudi, la ràtio de costos de les tecnologies de la informació respecte a les despeses d'exploració és de 15,4% al sector bancari, davant el 11,6% del sector assegurador. Aquest, ha incrementat espectacularment les seves inversions en tecnologia durant els darrers anys, però encara hi ha molt de camí per a fer. Un altre motiu clar doncs, per apostar pels Convenis i les seves plataformes de gestió basades en les T.I.C.

6. El Sinistre de Danys Materials Automòbils VS el Sinistre Estranger

El Sinistre Estranger és una petita part de la gran massa de sinistres de danys materials (no arriba al 5% del total). Per aquesta raó, por semblar poc eficient invertir una gran quantitat de recursos en la seva gestió. Tanmateix, aquest concepte no és incompatible amb el plantejament de vies de guany d'eficiència alternatives a les de les inversions en dotació de recursos.

L'establiment del C.I.D. Internacional o C.I.R.D., podria aportar importants millores d'eficàcia i eficiència, sense necessitat de grans inversions financeres, emprant els mateixos processos de gestió de sinistres ja existents a les Asseguradores i incorporant lleugeres modificacions organitzatives de procés, basades en la delegació d'aquesta tramitació en mans de gestors especialitzats i sobre la base normativa del text del Conveni perfectament compatible amb la Reguladora Comunitària.

Donat el gran volum de sinistres de danys materials que genera una cartera de pòlisses d'automòbils de volum mitjà, és molt important organitzar de forma eficient l'àrea de prestacions, de forma que es pugui sistematitzar en tot el possible els processos de gestió, basats en tecnologies i solucions de BPM (motors de tasques, work-flow), per assolir un alt grau d'automatisme en les tasques de gestió.

Avisos, recordatoris, motors de tasques, etc. són claus per a assolir una gestió eficient. A la vegada, els processos de gestió de sinistres hauran de ser conductivistes, suportant la norma tècnica de gestió vigent en cada moment, mitjançant algorismes de filtratge, compatibilitat i validació de dades i accions.

Per a poder-ho fer, cal dur a terme una prèvia classificació dels sinistres i dotar de suficients recursos la gestió de cada tipus d'expedient. És necessària una acció permanent de revisió i redisseny dels processos de gestió i de les estructures organitzatives, per a que siguin flexibles i poder adaptar-los eficientment a les necessitats de cada moment, assignant els perfils de recursos humans disponibles més adients en cada cas i/o necessitat.

Alliberant recursos humans i temporals de les tasques rutinàries, mecàniques, administratives o sense valor afegir, serà possible invertir-los en gestionar correctament els sinistres en el seus aspectes clau i en el termini més curt possible: informació, determinació del factor culpa, valoració dels danys, revisió i ajust de valoracions, negociació, transacció i liquidació.

Els sinistres estrangers són el paradigma d'aquesta tipologia de sinistres, doncs al tractar-se de reclamacions emeses o rebudes a/de diferents països amb diferents pràctiques, hàbits, normes i fórmules de gestió, requereixen una especial atenció per part del Tramitador.

No s'ha d'oblidar una necessària acció de formació i reciclatge permanent dels Gestors de Sinistres, sobre la base d'un sistema retributiu incentivador compost de fix més variable, calculant-se aquest darrer en base a indicadors o mesures de qualitat sobre els diferents aspectes fonamentals de cada tipus o fase de gestió.

Una bona assignació de recursos, combinada amb uns processos potents que generin un sistema d'informació suficient, permetrà dissenyar un efectiu quadre de comandament o control a disposició dels responsables de la gestió.

Com a pas previ a l'especialització de la tramitació, és bàsica una bona classificació de sinistres de danys materials a automòbils, que es pot fer en base a diferents criteris (amb o sense Contrari/s, amb o sense Culpa, amb o sense Conveni/s, amb o sense Incidències, Gestió Especial, per Imports, segons el Tipus de Pòlissa i/o el Tipus de Gestió a realitzar, segons la seva dificultat, segons el seu cost o expectativa de cost, etc.).

Qualsevol sistema d'informació de la gestió dels sinistres de danys materials d'automòbils haurà de contenir els camps d'informació bàsics i/o comuns a tots els sinistres que permetin identificar-los, seleccionar-los i analitzar-los de forma dinàmica, a través de múltiples criteris (a definir, P.E. tramitadors, zones, agents, sucursals, valoracions, pagaments, provisió, dates, tipus, nivells, garanties, classes de pagament, tipus de declaració, tipus vehicle, tipus pòlissa, tipus contrari, tipus conveni, professionals externs, etc.) i a voluntat del gestor, en temps real.

Aquesta informació haurà d'estar disponible amb periodicitat diària i ser seleccionable de forma creuada per a la seva explotació permanent. Aquestes dades d'informació de seguiment de la gestió haurien de configurar un quadre de control de primer nivell (Responsable o Cap de Sinistres).

Considerant que els sinistres de Conveni CICOS suposen un 60% del total de sinistres de danys materials automòbils i els de R.C. convencional (no CICOS) no arriben al 5% del total (l'altre 35% compren els sinistres de danys materials de Danys Propis i anàlegs, Llunes, Robatori i Incendi, sense Contrari) és fàcil concloure que qualsevol esforç que es realitzi en millorar els processos de gestió d'aquests sinistres tindrà un efecte immediat important en la sinistralitat i per tant, en els resultats de l'Asseguradora.

En funció del grau de dificultat de tramitació o gestió de l'expedient, és convenient delegar part de la gestió en Unitats de Suport Especialitzades, sota la supervisió del Gestor titular de l'expedient de sinistre, que en serà responsable global des de l'obertura fins el tancament. És molt important doncs que la gestió dels sinistres CICOS es posi en mans d'Unitats Especialitzades sota la supervisió una Direcció de Sinistres o d'un Responsable de la gestió global dels danys materials. Qualsevol especialització aportarà un increment de productivitat entesa en termes de velocitat de liquidació i tancament d'expedients, però sobre la base de un potent sistema d'informació, quadre de control i coordinació-comunicació entre els Especialistes de les diferents àrees de gestió que poden veure's involucrades en un mateix expedient de sinistre.

Per extensió doncs, sembla evident que la gestió de sinistres estrangers sobre els preceptes del C.I.D. Internacional que es proposa, haurà de fonamentar-se en

aquesta organització de la tramitació de sinistres que s'ha esbossat en els paràgrafs previs.

6.1. Sinistres Estrangers

Independentment de què la gestió d'aquests expedients (més complicats i menys sistematitzables per la seva pròpia natura i variada tipologia) es delegui o no a una unitat de gestió especialitzada, es tracta de sinistres que requereixen una gestió acurada i una resposta àgil, el que permetrà reduir el seu cost.

El perfil del Tramitador de sinistres estrangers és el d'un professional que conegui a la perfecció la gestió de totes les tipologies de sinistres d'automòbils, amb o sense lesions, a més de ser coneixedor d'idiomes i de la normativa reguladora comunitària relativa a aquests sinistres especialment en l'àmbit de l'E.E.E.

Es pot distingir entre dos tipus bàsics de sinistres estrangers, ocorreguts entre un vehicle espanyol i un estranger:

- 1) Els que tenen lloc a territori espanyol.
- 2) Els que es produeixen a l'estranger.

Normalment, els primers es gestionen directament per part de l'Asseguradora que cobreix el vehicle nacional i els segons es gestionen a través de Representants del país estranger de residència del perjudicat o vehicle contrari (estacionament habitual). Tant en uns com en els altres, és clau la rapidesa en la resposta a les reclamacions rebudes o l'eficàcia en la gestió de les reclamacions si la responsabilitat recau en el vehicle contrari.

Amb la posta en marxa de la normativa de la 4^a. Directiva, aquests preceptes esdevenen encara més importants, donat que l'Entitat que rep una reclamació (sigui per la via de l'exercici l'Acció Directa per part del Perjudicat, sigui a través de l'Asseguradora Contrària, sigui via Bureau del país de residència del perjudicat, sigui a través del Representant o fins i tot a través de l'Organisme d'Indemnització del país de residència o estacionament habitual del perjudicat estranger).

Fins no fa pas massa temps, s'havia adquirit una concepció lamentable amb relació a la gestió dels sinistres estrangers, en el sentit que es tendia a pensar que no era necessari formular resposta o contestació ràpida a les reclamacions rebudes, que eren menys urgents que les reclamacions rebudes de companyies nacionals, potser pel fet psicològic de l'existència de fronteres, geogràfiques, polítiques, culturals, de procediment i fins i tot lingüístiques.

Avui en dia s'ha pres consciència de la importància clau de assolir l'eficiència també en la gestió dels sinistres estrangers, tan pel seu augment en quant a nombre (creixent mobilitat de vehicles entre països, implantació de multinacionals asseguradores, etc.), sinó també per l'increment del seu cost, el progressiu establiment de la regulació comunitària en la llei nacional i les millores en les comunicacions. Per aquest motiu les Asseguradores estan invertint esforços creixents en dotar de suficients recursos i capacitat als seus gestors de sinistres internacionals.

És doncs un bon moment per a plantejar-se l'espai econòmic europeu com una mena de territori "nacional", sense fer massa distinció entre en tràmit que es dona als sinistres entre vehicles nacionals i els ocorreguts amb estrangers. I perquè no, exportar als altres països comunitaris convenis, plataformes, sistemes i processos com els existents a Espanya (Cide-Ascide-Cicos, Regularitzacions, SDM).

En una primera fase, adoptar un text-base d'un Conveni Internacional d'Indemnització Directa, de possible aplicació a tots els països comunitaris i perfectament compatible amb els acords i sistemes de tramitació existents a cada país i a la vegada amb el marc legal intern regulador de l'assegurança nacional.

En una segona fase, suportar electrònicament els diàlegs de tramitació entre les parts i les comunicacions i trameses de documentació entre Asseguradores (protocols EdiTran o anàlegs i especialment Internet, com a protocol universal de comunicació i que permet suportar tot tipus d'aplicacions creades des de diferents entorns informàtics).

En una tercera fase, crear una cambra de compensació, mitjançant la qual es compensin periòdicament de forma multilateral i electrònicament, totes les transaccions econòmiques de liquidació de sinistres entre les parts.

6.2. El Fraud als sinistres de danys materials automòbils

Si bé els Convenis han estat desafortunadament criticats en algun moment, sobre la creença de que promouen la comissió de frau en el sinistre (sobre la base de la formalització de l'acord sobre la forma d'ocurrència en la Declaració Amistosa d'Accident, per part dels dos conductors i/o assegurats intervinents en l'accident), el cert és que el gran nivell de sistematització de les gestions de tramitació d'aquests tipus d'expedients, a més de la gran massa de sinistres gestionats durant aquests darrers 10 anys, han permès a les entitats asseguradores adquirir una notable experiència en la sospita, investigació, detecció i demostració de l'existència de frau, no només mitjançant l'experiència dels tramitadors, unitats de gestió i perits especialitzats, sinó també a través de la implementació de sistemes de detecció automàtica que calculen i generen alarmes a partir del percentatge de probabilitat de frau a l'obertura del sinistre, a través d'algoritmes que analitzen de forma creuada paràmetres clau en les dades d'obertura de l'expedient.

A més, el principi de que la pròpia entitat creditora (asseguradora del no-culpable) periti i liquidi els danys del seu propi assegurat, assegura que la contrastació de circumstàncies declarades amb les dades objectives dels danys valorats es du a terme en tots els casos, el que dificulta la comissió de frau per part de l'assegurat no responsable. Ara bé, la contrapartida és que en poques ocasions es perita també el vehicle contrari, presumptament responsable del sinistre. Per a compensar aquesta manca, les Asseguradores adherides als Convenis han instaurat normatives, protocols i sistemes de diàleg relacionats amb el frau i perfectament integrats en les plataformes de tramitació (Cicos, Sdm, Regularitzacions), que persegueixen facilitar la necessària col·laboració entre companyies en la lluita contra la lacra comuna del frau en el sinistre d'automòbil.

Val a dir, però, que queda molt per fer al respecte, donat que el funcionament dels Convenis dóna joc a interessos econòmics dispars entre Asseguradores (i fins i tot de caire comercial front als assegurats) que en algunes ocasions perjudiquen el correcte funcionament dels acords i minen els esmentats principis i criteris de Lluita Contra el Fraud tan promoguts pel Sector a través de la Patronal (Unespa) i mitjançant els Manuals de Criteris, de Gestió i Actes de la Comissió de Vigilància i Arbitratge dels Convenis.

La classificació del Fraud als sinistres d'automòbil permet variades classificacions, però la bàsica podria ser la basada en l'origen del fraud:

A) Per part de l'Assegurat i/o el seu Agent:

- En la declaració del risc assegurat a la contractació de la pòlissa
 - Dates d'ocurrència VS vigor de la pòlissa VS contractació noves cobertures, etc.
- En la declaració de les circumstàncies del sinistre

B) Per part de l'Assegurat i/o el Contrari:

- Amb connivència:
 - Entre els dos involucrats (assegurat i contrari)
- Sense connivència:
 - Per part de l'assegurat
 - Per part del contrari

En menor mesura, altres fonts de possible origen de fraud es presenten per la intervenció en la gestió del sinistre de col·laboradors o proveïdors externs, per exemple:

C) Per part del Perit:

- Sobrevaloració dels danys per incrementar la seva minuta d'HH.PP.

D) Per part del Taller

- Agravació dels danys (després de dipositar el vehicle i abans de peritar-lo).
- Utilització de recanvis alternatius (no homologats o de recuperació) a preus de peces d'origen.

En funció de l'origen o parts implicades en la comissió del fraud, serà més o menys difícil gestionar-lo conjuntament amb l'altra entitat asseguradora, que només tindrà interès en col·laborar si en surt beneficiada des d'un punt de vista econòmic.

Però un dels frauds més amenaçadors per al correcte funcionament dels Convenis, és una tipologia que no s'acostuma a comentar de forma oficial o expressa, per les connotacions que comporta:

E) Fraud entre Asseguradores:

- Donat que el text del Conveni preveu de forma expressa que l'entitat creditora no té cap obligació de demostrar haver indemnitzat el seu assegurat (no responsable) com a pas previ a la reclamació de rescabament de l'import del Cost Mig Sectorial o Mòdul de Compensació, es dóna la possibilitat de que aquesta reclami el C.M.S. com a compensació sense haver liquidat els danys materials al seu Client.

Malauradament, aquesta mala pràctica es coneix i, paradoxalment, està acceptada com a un "mal necessari o inevitable" dins dels acords Cide-Ascide-Cicos, sent practicada en major o menor mesura per una gran part de les companyies adherides. Dins el Sector s'ha anomenat aquesta pràctica com a "negoci de mòduls", de forma que s'està pervertint el Sistema des dels seus propis fonaments, el principi de la Compensació a canvi de la indemnització directa.

Per a millorar aquesta situació, s'han fet vèries propostes, sense que s'hagi acordat implementar-les a data actual. Bàsicament, es tractaria de que l'entitat creditora, al mateix temps que formula la reclamació del C.M.S., informés a la deutora de l'import dels danys materials satisfets al seu propi assegurat, i que la deutora pogués sol·licitar, a més, acreditació documental de dita liquidació de danys. A aquesta solució, les parts discordants han oposat sempre la privacitat de les seves dades de sinistralitat per danys materials, ja que la informació facilitada permetria conèixer el seu cost mig a la resta d'entitats.

L'any 2003 i a resultes d'un projecte d'auto-anàlisi endegat des del propi Sector a través de la C.V.A. Cicos (Unespa) i amb l'objecte d'acreditar el correcte funcionament dels Convenis a nivell intern en cada companyia adherida, es va dur a terme una 'Auditoria CICOS' encarregada a una empresa de Consultoria externa al Sector i per tant, amb absoluta neutralitat de criteris. Els resultats d'aquesta auditoria han posat d'evidència que, certament, es cometen males pràctiques per part d'algunes entitats adherides i s'ha establert un sistema de penalització i denúncia (privada o pública, en funció de la gravetat del cas), que actualment està en vies de ser aplicat (s'ha retardat a causa dels recents canvis en la Direcció d'Unespa).

En qualsevol cas, aquest exercici d'autocrítica és positiu i permetrà que els Convenis segueixin evolucionant de forma positiva, quedant les pràctiques dubtoses com anècdotes puntuals a desaparèixer.

Qualsevol exportació a Europa de sistemes de tramitació equivalents, haurà de preveure i donar solució a tots aquests aspectes, fruit de l'experiència dels països on han estat funcionant durant els darrers anys.

7. Millors pràctiques. Gestió VS Tramitació

Les principals àrees de negoci en una entitat d'assegurances són:

- Comercial
- Tècnica
- Producció
- **Sinistres**
- Reassegurança
- Administració
- Gestió
- Proveïdors

L'eficiència en la gestió de sinistres és un factor clau. Els equips de gestió han d'estar suficientment dimensionats, capacitats, motivats i especialitzats per a donar una resposta de qualitat i amb el menor cost possible.

Sembla clar que en el moment actual, s'ha de fer èmfasi en la gestió del sinistre en termes de qualitat, intel·ligència, coneixements i capacitats del personal de les entitats, en detriment del concepte de tramitació mecànica tradicional, on prevaleixia la rapidesa i el volum dels sinistres gestionats, donat que cal recuperar el marge tècnic oblidat els darrers anys en benefici del marge financer.

No té però, perquè ser incompatible la qualitat amb la quantitat, a través de l'establiment de sistemes i procediments de gestió que permetin agilitzar les tasques administratives o rutinàries alliberant recursos humans destinables a la gestió acurada d'expedients que presentin una major dificultat o tinguin una expectativa de cost superior a la mitjana. L'adopció del C.I.D. internacional ho podria permetre.

El comportament organitzatiu en la gestió de sinistres, ha de fonamentar-se en tres aspectes clau:

- **Proactivitat:** Una actitud proactiva per part de les persones que intervenen en la gestió del sinistre davant les conseqüències que se'n deriven, garanteix tant una gestió adequada orientada a la minimització del cost probable, com al nivell de servei perseguit.
- **Coordinació:** Els responsables de les àrees o unitats de gestió, han d'establir mecanismes que garanteixin la coordinació entre les diferents unitats, tant internament dins la seva pròpia àrea com amb la resta d'unitats que conformen en centre operatiu o de serveis com externament amb les unitats o especialistes de gestió aliens al centre, i permetin a la vegada la resolució d'incidències que entre elles es presentin. A la vegada, hauran de coordinar les estratègies comunes de gestió entre unitats, amb l'objectiu últim de minimitzar el cost final del sinistre.
- **Competències:** Cada posició del Centre Operatiu de gestió de sinistres, requereix una recopilació d'habilitats i competències personals que hauran de ser adquirides i acumulades per les persones que estiguin desenvolupant les esmentades funcions.

Entrant en l'anàlisi acurada de la tramitació, les fases troncal de gestió d'un sinistre-tipus són les següents:

1. Recepció-Declaració
2. Obertura-Cobertura
3. Assignació al Tramitador
4. Informació al Client-Assegurat
5. Peritatge-Professionals Externs
6. Revisió-Ajustament Valoracions
7. Pagament
8. Rescabament
9. Tancament
10. Altres

I desenvolupant cada fase, obtenim les tasques de gestió comunes a qualsevol sinistre estàndard de danys materials automòbils, que es mostra en el gràfic següent. Aquestes tasques poden variar lleugerament segons les companyies, en funció de la seva organització i el grau d'externalització de determinades tasques.

Tanmateix, en la meua opinió personal, la gestió de sinistres és una àrea clau en la gestió asseguradora i no és convenient delegar-la a especialistes externs a l'entitat, donat que qualsevol deficiència, per petita que sigui, afecta directament als resultats, especialment quan es tracta de sinistres-massa com els de danys materials automòbils, un ram que dóna un estret marge tècnic.

Gràfic 10.- Millors Pràctiques a Realitzar en la Gestió d'un Sinistre d'Automòbils

Font pròpia (Assegurances Catalana Occident, S.A. – Danys Materials Automòbils, OO.CC.)

1	Rapidesa en el Coneixement del Sinistre. Exactitud en la Descripció.
2	Correcta Catalogació-Classificació del Sinistre
3	Determinació Adequada de la Valoració Inicial
4	Ràpida Assignació i Encàrrec del Peritatge
5	Revisió i Validació de les Dades de la Declaració durant la Gestió
6	Obtenció Proactiva d'Informació Complementària
7	Contacte Telefònic amb l'Assegurat i/o Contrari/s durant la Gestió
8	Definició de l'Estratègia de Gestió
9	Correcta Aplicació dels Convenis de Tramitació i Liquidació de Danys
10	Ràpida Assignació d'altres Professionals (Metge, Assistència, Advocats, Investigadors, etc.)
11	Gestió Eficax del Procés Judicial. Temporalitat.
12	Determinar la Política de Transacció
13	Determinació i Tractament del Fraud
14	Determinació i Tractament d'Incidències i sinistres Especials
15	Revisió Periòdica de la Situació del Sinistre. Ajust permanent de les Valoracions
16	Identificar i Determinar Actuacions de Rescabament o Repetició
17	Quitances, Renúncies, Liquidació i Tancament de l'Expedient de Sinistre

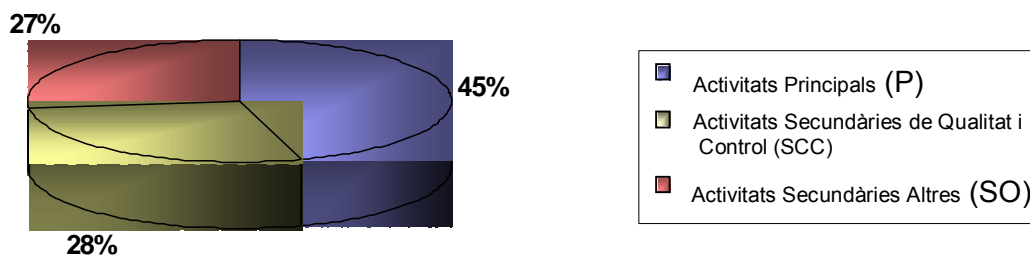
Aquestes tasques bàsiques són aquelles que permeten un cert grau de automatització, però només sobre la base de sistemes BPM conductivistes (motors de tasques, avisos, recordatoris, ajudes, etc.) ja que totes elles es fonamenten en la perícia, coneixements i habilitats del Tramitador.

Cal emfatitzar en aquests aspectes de gestió basats en la persona com a la clau per aconseguir una tramitació eficient i diferenciada, alliberant recursos a través de la sistematització de tasques administratives amb l'aplicació eficaç de les T.I.C.

Una anàlisi d'identificació d'oportunitats de millora en a tramitació de sinistres d'automòbils, basada en una atomització de les fases troncal de gestió en tasques, podria donar lloc a conclusions similars a les que es presenten al següent gràfic.

Gràfic 11.- Diagnòstic de Sinistres. Detecció d'Oportunitats de Millora. Valoració Operativa.

Font pròpia (Assegurances Catalana Occident, S.A. – Danys Materials Automòbils, OO.CC.)



Tasques	% t.	FTE	Cost (€)
Tasques Principals	45,3%	101,8	-
Gestions Principals del Sinistre	23,4%	52,5	-
Revisió d'Informes de Professionals	6,9%	15,5	-
Contacte amb Professionals	6,8%	15,3	-
Obtenció d'Informació del Sinistre	6,4%	14,4	-
Revisar les factures	1,8%	4,0	-
T. Secundàries Qualitat i Control	28,1%	63,1	-
Gestions de Seguiment del Sinistre	11,8%	26,5	-
Coordinació amb d'altres Intervinents Gestió	4,3%	9,7	-
Contacte amb l'Assegurat	3,9%	8,8	-
Gestió de Pagaments	3,1%	7,0	-
Assignació-Reassignació del Sinistre	2,4%	5,3	-
Coordinació, Assessorament i Supervisió dels Tramitadors	1,4%	3,1	-
Altres Tasques	1,2%	2,7	-
Altres Tasques Secundàries	26,6%	59,8	-
Altres tasques de gestió del sinistre	4,1%	9,1	-
Atenció telefònica sense valor afegit	3,9%	8,9	-
Gestió de documentació sortint	3,4%	7,7	-
Altres tasques de gestió del sinistre	3,1%	6,9	-
Tasques d'arxiu	3,0%	6,6	-
Gestió de documentació entrant	2,8%	6,3	-
Altres tasques administratives	2,7%	6,1	-
Impressió de pantalles, fotocòpies	2,1%	4,8	-
Realitzar pagaments a Professionals	1,6%	3,5	-
Total		224,8	-

La valoració operativa es realitza sobre una mostra representativa dels sinistres gestionats. Després de classificar les tasques per importància, es valora el percentatge de temps dedicat a cada una i es multiplica per la part proporcional sobre el total del cost dels sinistres analitzats, obtenint la seva participació en el cost total en unitats monetàries, d'on es dedueixen les àrees a millorar per l'oportunitat de millora que presenten.

Del gràfic previ es dedueix una excessiva dedicació de recursos destinats a activitats secundàries. Per a reduir i reassignar-los a tasques principals (gràfic 10) cal fer una anàlisi pormenoritzada dels processos (evitar duplicitats i accions innecessàries o amb poc valor afegit), automatitzant el major nombre possible d'etapes o accions de tramitació amb l'aplicació de tecnologia apropiada. Aquesta tecnologia es pot adquirir a un proveïdor extern o ser desenvolupada internament, però en qualsevol cas, cal qüestionar-se contínuament els processos amb suficient esperit autocrític.

Aquestes àrees de millora es detecten comparant el temps i recursos destinats a certes activitats amb la seva contribució a la reducció del cost del sinistre, un cop identificades, s'imposa un exercici de redisseny de processos i reassignació de recursos disponibles, invertint més esforços en les accions de tramitació que aporten més valor afegit o contribueixen a una major reducció del cost.

Aquesta tasca de diagnòstic es pot fer amb diferents mètodes. El més fidel a la realitat de cada Asseguradora haurà d'estar basat en una anàlisi d'una mostra representativa de totes les tipologies de sinistres, un cop tramitats i finalitzats.

Sobre la base d'una guia de fases troncal de gestió i accions relacionades amb cada una d'elles, s'identifiquen deficiències o àrees de possible millora, ponderant la seva contribució a la millora dels resultats.

El pla d'acció conseqüent, recollirà les pautes de modificacions en processos, aplicacions i procediments, per ordre de prioritat.

Qualsevol acció d'auditoria de sinistres per a la detecció d'oportunitats de millora, ha de comptar amb la participació del propi equip humà de tramitació per a que sigui realment efectiva. A ser possible, el mètode de treball dissenyat haurà de ser aplicat sota la supervisió d'un equip de professionals format per Consultors Externs, Analistes de Processos, Informàtics, Responsables d'Àrea i Tramitadors.

El pas següent, i sobre la base d'una plataforma de gestió ja optimitzada en funció de l'estudi previ, serà valorar periòdicament l'eficàcia en assignació de recursos de gestió a cada una de les àrees, unitats o especialitats del centre de tramitació.

Al gràfic que es presenta a continuació, es proposa un model de formulari per a la recollida de dades relatives a la gestió de sinistres de danys materials en una Unitat o Centre Operatiu, de Sinistres o de Servei, per a l'anàlisi de recursos destinats, recursos emprats i càrregues de treball.

Es basa en el fraccionament del procés de gestió d'un sinistre estàndard en les tasques, accions o activitats més petites, procedint-se a la valoració en termes de temps i en base a unitats de mesura quantitativa (accions), per a obtenir el percentatge d'utilització de recursos en cada una de les tasques i fases i accions de tramitació.

El formulari contempla una recollida de dades específiques per a cada Àrea, Unitat o Especialitat, valorant la conveniència o no d'assignar recursos addicionals o de compensar els recursos assignats entre unitats, en base a les càrregues de treball suportades en cada moment.

Aquest exercici cal fer-lo periòdicament en el si de l'entitat asseguradora (Departament d'Organització o de Control de Gestió), per a conèixer el grau d'eficiència en l'assignació de recursos (especialment humans) i detectar possibles manques o deficiències. És el primer pas per a poder copsar els efectes en l'estalvi de recursos que pot aportar l'adopció de nous acords o sistemes de gestió de sinistres.

És important no perdre de vista que el valor principal de l'Asseguradora és el seu equip humà i que, en la majoria d'ocasions, la solució no està en suprimir o amortitzar llocs de treball, sinó en reassignar-los a través de pràctiques de mobilitat funcional, dins el propi Centre Operatiu, en funció de les necessitats i circumstàncies canviants. Això requereix una constant acció de reciclatge, formació, incentivació i promoció, tutelada pel Departament de Recursos Humans de l'entitat.

Gràfic 12.- Model de Formulari de Recollida de Dades i Anàlisi de Tasques de Tramitació per a la Valoració de Temps, Recursos Destinats i Càrregues de Treball en una Unitat de Gestió de Sinistres
Font pròpia (Assegurances Catalana Occident, S.A. – Danys Materials Automòbils, OO.CC.)

Compañía X		NUMERO DE DIAS TRABAJADOS >>>>		20		CODIGOS DE FRECUENCIA		DIARIO [D]		SEMANAL [S]	
LISTA DE ACTIVIDADES		AJUSTAR ERs (S/N) ?		1,00 N				QUINCENAL [Q]		MENSUAL [M]	
SINIESTROS AUTOS		FECHA >>		23-ago-04							
ARCHIVO:		DIR:		HORAS/PERSONA				VOLUMEN		E/R	
No.	ACTIVIDADES	FREC	REQUERIDAS	UNIDADES	EN FRECUENCIA	MEDIA	% OBS >	0,00%	PERS		
ICV COD	DESCRIPCION		HORAS	%TTL	DE MEDIDA	ESTIM.	REAL	MENSUAL	ESTIM.	OBSERV.	REQ.
A	UNIDAD DE DAÑOS MATERIALES										
1	SINIESTROS CATALANA OCCIDENTE										
	1 ENVIAR CORRESPONDENCIA SINIESTRO		0,0	ERR	CARTA			0			1
	2 SOLICITUD DE PERITAJE (no realizada en apertura)		0,0	ERR	INFORME PERITAJE			0			1
	3 ABONAR MINUTAS PROFESIONALES SISTEMA MECANIZ.		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	4 INGRESAR MINUTAS PROFESIONALES POR IMPRESO		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	5 CONTESTAR CORRESPONDENCIA Y ASUNTOS VARIOS		0,0	ERR	CARTA			0			1
	6 REVISAR Y VALIDAR STROS APERTURADOS		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	(Solo que haya anotación en la apertura, ó factor culpa)										
	7 AVISOS Y COMUNICA. DEL SISTEMA, PROF, INTER, CICOS		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	8 AVISOS Y COMUNICACIONES DE RECORDATORIOS		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	9 ARREGLOS AMISTOSOS		0,0	ERR	CLIENTE/PERJUDICA.			0			1
	10 ATENCIÓN A PERITOS EN C.S.		0,0	ERR	VISITA			0			1
	11 ATENCIÓN A ABOGADOS		0,0	ERR	VISITA			0			1
	12 PAGAR SINIESTROS		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	13 ATENCIÓN TELEFONICA (no apertura partes stros, Cicos)		0,0	ERR	LLAMADA			0			1
	14 SEGUIMIENTO DE STROS PENDIENTES (criterio perjudic.)		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	15 CONTROL SINIESTROS VEHICULOS ROBADOS		0,0	ERR	MATRICULA			0			1
	16 ANULACIÓN PÓLIZAS (Propuesta Rendimiento)		0,0	ERR	PÓLIZA			0			1
	17 PREPARAR Y DISTRIBUIR DOCUMENTOS DE VALUA,ETC		0,0	ERR	VEZ			0			1
	18 ORGANIZAR TRABAJO DIARIO		0,0	ERR	VEZ			0			1
	19 ATENCIÓN A PERSONAL DE OO.CC		0,0	ERR	VISITA			0			1
	20 ATENCIÓN A PERSONAL DE TERRITORIO		0,0	ERR	VISITA			0			1
	21 FORMACIÓN DE PERSONAL TÉCNICO ADMITIVO		0,0	ERR	CURSO			0			1
	22 CUMPLIMENTACIÓN SEGUIMIENTO P.A.R		0,0	ERR	ESTADÍSTICA			0			1
	23 DEPURACIÓN DE ARCHIVOS		0,0	ERR	VEZ			0			1
	24 DEPURACIÓN DE SOBRE EXPEDIENTE		0,0	ERR	EXPEDIENTE			0			1
	25 DESPACHO CON JEFE UNIDAD Y RESTO UNIDADES		0,0	ERR	VEZ			0			1
	26 REVISIÓN Y FIRMA PAGOS SINIESTROS		0,0	ERR	VEZ			0			1
	27 ASISTENCIA A COMITES		0,0	ERR	COMITE			0			1
	28 COMUNICACIONES A TRAVÉS DE NOTA Y LOTUS NOTES		0,0	ERR	NOTA/NOTES			0			1
	29 GESTIONAR SINIESTROS JUDICIALES		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	30 PARTICIPAR EN REDISEÑO DE PROCESOS		0,0	ERR	VEZ			0			1
	31 OBTENCIÓN INFORME PERICIAL EN PAPEL (SIST. VIRT).		0,0	ERR	INFORME			0			1
	32 PREPARAR EXPEDIENTE PARA RECOBROS (cambio grupo)		0,0	ERR	VEZ			0			1
	33 REPASAR PAGOS REALIZADOS DEL DIA		0,0	ERR	VEZ			0			1
	34 GESTIONAR FRAUDES		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	35 ASISTENCIA A JUZGADOS		0,0	ERR	VEZ			0			1
	36 SOLICITUD ATESTADOS		0,0	ERR	ATESTADO			0			1
	37 ARCHIVO DE EXPEDIENTES		0,0	ERR	VEZ			0			1
	38 RETIRAR DENUNCIA Y RECUPERAR VEHIC. ROBADO		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	39 TRATAMIENTO DE SINIESTROS CON INCIDENCIAS		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	40 GESTIONAR FRAUDES		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	41 REVISAR DOCUMENTACIÓN (citaciones, embargos, senten.)		0,0	ERR	DOCUMENTO			0			1
	42 LOCALIZAR REFERENCIAS		0,0	ERR	DOCUMENTO			0			1
	43 ESTUDIO DE LAS DEMANDAS		0,0	ERR	DEMANDA			0			1
	44 ATENCIÓN A FUNCIONARIOS JUDICIALES		0,0	ERR	VISITA			0			1
	45 ANÁLISIS DE SENTENCIAS		0,0	ERR	SENTENCIA			0			1
	46 CONTESTAR OFICIOS Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES		0,0	ERR	OFICIO			0			1
2	SINIESTROS ESPECIALES CARTERA 'X'										
	1 ENVIAR CORRESPONDENCIA SINIESTRO		0,0	ERR	CARTA			0			1
	2 SOLICITUD DE PERITAJE (no realizada en apertura)		0,0	ERR	INFORME PERITAJE			0			1
	3 ABONAR MINUTAS PROFESIONALES SISTEMA MECANIZ.		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	4 INGRESAR MINUTAS PROFESIONALES POR IMPRESO		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	5 CONTESTAR CORRESPONDENCIA Y ASUNTOS VARIOS		0,0	ERR	CARTA			0			1
	6 CURSAR DOCUMENTACIÓN A OO.CC STRO CENTRALIZA.		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	7 AVISOS Y COMUNICACIONES DEL SISTEMA, PROF, INTER		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	8 AVISOS Y COMUNICACIONES DE RECORDATORIOS		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	9 ARREGLOS AMISTOSOS		0,0	ERR	CLIENTE/PERJUDICADO			0			1
	10 ATENCIÓN A PERITOS EN C.S.		0,0	ERR	VISITA			0			1
	11 ATENCIÓN A ABOGADOS		0,0	ERR	VISITA			0			1
	12 PAGAR SINIESTROS		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	13 ATENCIÓN TELEFONICA (no apertura partes stros)		0,0	ERR	LLAMADA			0			1
	14 SEGUIMIENTO DE SINIESTROS PENDIENTES		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	15 CONTROL SINIESTROS VEHICULOS ROBADOS		0,0	ERR	MATRICULA			0			1
	16 ANULACIÓN PÓLIZAS		0,0	ERR	PÓLIZA			0			1
	17 PREPARAR Y DISTRIBUIR DOCUMENTOS DE VALUA,ETC		0,0	ERR	VEZ			0			1
	18 ORGANIZAR TRABAJO DIARIO		0,0	ERR	VEZ			0			1
	19 ATENCIÓN A PERSONAL DE OO.CC		0,0	ERR	VISITA			0			1
	20 ATENCIÓN A PERSONAL DE TERRITORIO		0,0	ERR	VISITA			0			1

Compañía X		NUMERO DE DIAS TRABAJADOS >>>>		20.0		CODIGOS DE FRECUENCIA		DIARIO [D]		SEMANAL [S]	
LISTA DE ACTIVIDADES		AJUSTAR ERRs (S/N) ?		1.00 N				QUINCENAL [Q]		MENSUAL [M]	
SINIESTROS AUTOS		FECHA >>		23-ago-04							
ARCHIVO: 0		DIR: 0		HORASHOMBRE				VOLUMEN		ERR	
No.	ACTIVIDADES	FREC	REQUERIDAS		UNIDADES	EN FRECUENCIA		MEDIA		PERS	
ICV CODIGO	DESCRIPCION		HORAS	%TTL	DE MEDIDA	ESTIM	REAL	MENSUAL	ESTIM	OBSERV	REQ.
	21 FORMACIÓN DE PERSONAL TÉCNICO ADMTIVO		0,0	ERR	CURSO						
	22 CUMPLIMENTACIÓN SEGUIMIENTO P.A.R		0,0	ERR	ESTADÍSTICA			0			1
	23 DEPURACIÓN DE ARCHIVOS SINEX		0,0	ERR	VEZ			0			1
	24 DEPURACIÓN DE SOBRE EXPEDIENTE		0,0	ERR	EXPEDIENTE			0			1
	25 DESPACHO CON JEFE UNIDAD		0,0	ERR	VEZ			0			1
	26 REVISIÓN Y FIRMA PAGOS SINIESTROS		0,0	ERR	VEZ			0			1
	27 ASISTENCIA A COMITES		0,0	ERR	COMITE			0			1
	28 COMUNICACIONES A TRAVÉS DE NOTA Y LOTUS NOTES		0,0	ERR	NOTA/NOTES			0			1
	29 GESTIONAR SINIESTROS JUDICIALES		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	30 REDISEÑO DE PROCESOS		0,0	ERR	VEZ			0			1
	31 OBTENCIÓN INFORME PERICIAL EN PAPEL (SIST. VIRT).		0,0	ERR	INFORME			0			1
	32 CONFECCIÓN EXPEDIENTE PARA RECOBROS		0,0	ERR	VEZ			0			1
	33 REPASAR PAGOS REALIZADOS DEL DIA		0,0	ERR	VEZ			0			1
	34 GESTIONAR FRAUDES		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	35 ASISTENCIA A JUZGADOS		0,0	ERR	VEZ			0			1
	36 SOLICITUD ATESTADOS		0,0	ERR	ATESTADO			0			1
	37 ARCHIVO DE EXPEDIENTES		0,0	ERR	VEZ			0			1
	38 RETIRAR DENUNCIA Y RECUPERAR VEHIC. ROBADO		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	39 TRATAMIENTO DE SINIESTROS CON INCIDENCIAS		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	40 GESTIONAR FRAUDES		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	41 REVISAR DOCUMENTACIÓN (citaciones, embargos, senten.)		0,0	ERR	DOCUMENTO			0			1
	42 LOCALIZAR REFERENCIAS		0,0	ERR	DOCUMENTO			0			1
	43 ESTUDIO DE LAS DEMANDAS		0,0	ERR	DEMANDA			0			1
	44 ATENCIÓN A FUNCIONARIOS JUDICIALES		0,0	ERR	VISITA			0			1
	45 ANÁLISIS DE SENTENCIAS		0,0	ERR	SENTENCIA			0			1
	46 CONTESTAR OFICIOS Y REQUERIMIENTOS JUDICIALES		0,0	ERR	OFICIO			0			1
3	GESTIÓN CICOS										
	1 CONTEST. MENSA. CICOS (menu plaza) (no 609,612,104)		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	2 ENVIO DE DOCUMENTACIÓN (localizar, escanear+infovia)		0,0	ERR	DOCUMENTACIÓN			0			1
	3 RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN (a través de Tirea)		0,0	ERR	DOCUMENTACIÓN			0			1
	4 INTERLOCUTOR CONVENIO (no solucionado por Cicos)		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	5 CONTESTAR CORRESPONDENCIA CIAS CONTRARIAS		0,0	ERR	CORRESPONDENCIA			0			1
	6 ATENCIÓN TELEFONICA DE CIAS CONTRARIAS		0,0	ERR	LLAMADA			0			1
	7 ATENCIÓN A GESTIONADORES		0,0	ERR	VISITA			0			1
	8 ATENCIÓN A PERSONAL DE OO.CC		0,0	ERR	VISITA			0			1
	9 DESPACHAR CON JEFATURA UNIDAD		0,0	ERR	VEZ			0			1
	10 ENVIAR Y RECIBIR.DOC. CICOS (no hechas en 2 y 3)		0,0	ERR	DOCUMENTACIÓN			0			1
	11 SOLICITUD DE ATESTADOS (en el supuesto de no tenerlo)		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	12 REGULARIZACIÓN CICOS		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	13 REVISAR AVISOS Y COMUNICACIONES (agenda cicos)		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	14 APERTURA DE SINIESTROS SIN ANTECEDENTES		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	15 GESTIÓN INTERLOCUCIÓN PREVIO (609,612,104)		0,0	ERR	MENSAJE			0			1
	16 PREPARAR Y DISTRIBUIR FAX RECIBIDOS		0,0	ERR	VEZ			0			1
	17 GESTIÓN SDM (CICOS STROS CONVENCIONALES)		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	18 ASISTENCIA A COMITES		0,0	ERR	COMITE			0			1
	19 FORMACIÓN DE PERSONAL TÉCNICO ADMTIVO		0,0	ERR	CURSO			0			1
	20 DESPACHAR COMUNICACIONES DE NOTES		0,0	ERR	NOTES/NOTA			0			1
	21 PARTICIPAR EN REDISEÑO DE PROCESOS		0,0	ERR	VEZ			0			1
	22 SEGUIMIENTO STROS PENDIENTES (gestión criterio cicos)		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
4	RECOBROS										
	1 INGRESAR RECOBRO EN FICHERO ESTADISTICO Y AGENDA		0,0	ERR	FICHA RECOBRO			0			1
	2 OBTENER PERITAJES		0,0	ERR	PERITAJE/INFORME			0			1
	3 ANALIZAR INFORMES DE ABOGADOS		0,0	ERR	INFORME			0			1
	4 PAGAR A PROFESIONALES (ABOGADOS Y PROCURAD.)		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	5 CONTESTAR CORRESPONDENCIA Y ENVIO DOCUMENT.		0,0	ERR	CARTA			0			1
	6 REPASAR AVISOS Y COMUNICACIONES AGENDA STROS		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	7 CONTACTAR CON CONTRARIOS Y CIAS CONTRARIAS		0,0	ERR	LLAMADA			0			1
	8 ATENCIÓN A ABOGADOS		0,0	ERR	VISITA			0			1
	9 ATENCIÓN A PERITOS		0,0	ERR	VISITA			0			1
	10 PAGAR FRANQUICIAS AL ASEGURADO		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	11 GESTIONAR RENDIMIENTOS		0,0	ERR	FÓLIZA			0			1
	12 INGRESAR DATOS EN ESTADIS. RENDIMIENTOS		0,0	ERR	RENDIMIENTO			0			1
	13 PREPARAR Y DISTRIBUIR DOCUMENTOS DE VALUA, ETC		0,0	ERR	VEZ			0			1
	14 ORGANIZAR TRABAJO DEL DIA		0,0	ERR	VEZ			0			1
	15 ARCHIVAR EXPEDIENTES STROS - SINEX		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	16 DESPACHAR CON JEFATURA UNIDAD		0,0	ERR	VEZ			0			1
	17 CONFECCIONAR CERTIFICADOS DE PAGO		0,0	ERR	SINIESTRO			0			1
	18 SOLICITAR A ABOGADOS SITUACIÓN EXPEDIENTE		0,0	ERR	ESTADÍSTICA			0			1
	19 CONSULTAR FIVA ASEGURADORA VEH. CONTRARIO.		0,0	ERR	CONSULTA			0			1

Amb el següent gràfic s'intenta reflectir visualment l'impacte en termes de reducció de recursos de gestió (temporals, administratius, tècnics, personals) que pot aportar per a l'asseguradora l'adopció del conveni internacional d'indemnització directa per a la gestió de sinistres estrangers. Quan més fosc és el color, major oportunitat de reducció de cost en la gestió de les prestacions.

El pas següent seria valorar econòmicament cadascuna de les tasques i fins i tot accions individuals, que cada Tramitador realitza en una jornada, sobre la base de considerar un sinistre-tipus i sobre aquest valor, analitzar la reducció de cost en unitats monetàries, per a traslladar-ne l'efecte al compte de resultats. Tanmateix, no aprofundeixo més en aquest sentit, entenent que això seria objecte d'un estudi en profunditat molt més ampli. Valgui doncs aquesta aproximació visual per a percebre la bondat del Conveni en quant als seus efectes en termes d'estalvi en la gestió.

Gràfic 13.- Efectes del C.I.D. Internacional en termes d'estalvi de Recursos de Tramitació

Font pròpia (Assegurances Catalana Occident, S.A. – Danys Materials Automòbils, OO.CC.)

Impacte	Sobre els sinistres Estrangers de la internacionalització dels Convenis en la gestió de sinistres de lleus de danys materials
	Grau d'Estalvi de Recursos S/Fases i Tasques de Gestió en un Sinistre-Tipus d'Automòbils

Diagnòstic de Sinistres

Valoració Operativa – llista de Tasques

Nº	Fase	Tarea	Impacte del CIRD sobre l'estalvi de recursos en la gestió	
1.1	Recepció / Declaració	Rebre, filtrar i distribuir les declaracions de sinistres		
1.2		Redirreccionar l'Assegurat a un altre Centre o Unitat		
2.3	Obertura / Cobertura	Identificar i verificar les condicions de la pòlissa		
2.4		Confirmar la cobertura y vigència de la pòlissa i l'estat del rebut de prima		
2.5		Obtenir informació i introduir les dades del sinistre al Sistema informàtic		
2.6		Realitzar la valoració inicial		
2.7		Redirreccionar trucades		
2.8		Assignar - Designar professionals externs		
2.9		Contactar inicialment amb professionals i proveïdors		
2.10		Solicitar informes tècnics d'Atestats		
3.11		Asignació al Tramitador	Assignar el sinistre a la persona adequada, en base a la complexitat, càrrega de treball, nova informació rebuda, etc.	
3.12			Seguir les càrregues de treball dels Tramitadors, per equilibrar-les	
3.13	Reassignar el sinistre dins el propi centre de treball			
3.14	Reassignar el sinistre a un altre centre o col.laborador extern			
3.15	Facilitar l'expedient i tota la informació necessària al Gestor de sinistres.			
3.16	Obtenir l'expedient d'una altra oficina o col.laborador i completar-ne tota la informació necessària			
4.17	Informació al Client/Agent	Contactar inicialment amb l'assegurat o perjudicat		
4.18		Confirmar els fets-circumstàncies i tota la informació rellevant		
4.19		Atendre i resoldre consultes de l'assegurat o Perj.		
4.20		Atendre i resoldre consultes d'agents, sucursals i altres (part adversa)		
4.21		Informar de les dades de l'obertura de l'expedient a l'assegurat o al perjudicat		
4.23		Informar dels professionals assignats a l'assegurat o perjudicat		
4.24		Informar de la reparació a l'assegurat o de la tramitació al perjudicat		
4.25		Informar de la resolució del sinistre a l'assegurat o al perjudicat		
5.26		Peritatge / Professionals Externs	Revisar, validar i actualitzar l'expedient de sinistre	
5.27	Investigar el lloc d'ocurrència de l'accident amb professional/s			
5.28	Analitzar la possible existència de Frau o plus-petició			
5.29	Obtenir informació addicional del sinistre			
5.30	Realitzar desplaçaments a llocs relacionats amb el sinistre o la seva gestió			
5.31	Assignar pèrits/professionals externs (metges, reparadors, advocats, investigadors, etc.)			

5.32		Realitzar el seguiment-supervisió de les tasques encomanades als professionals externs	
5.33		Atendre les consultes i peticions dels professionals externs al centre de tramitació	
5.34		Atendre les consultes i peticions dels professionals telefònicament	
5.35		Obtenir i enviar documentació als professionals	
6.36	Revisió / Ajustament Valoracions	Gestionar avisos i comunicacions (internes i externes) a través dels processos de gestió de sinistres	
6.37		Revisar los informes médicos para determinar la naturaleza de las lesiones.	
6.38		Revisar el tractament mèdic rebut pel Demandant o Perjudicat	
6.39		Revisar les informes pericials de danys	
6.40		Revisar els informes d'advocats	
6.41		Revisar els informes d'altres professionals (Investigadors, representants, etc.)	
6.42		Revisar les factures	
6.43		Gestionar sinistres no estàndar (amb Incidències, amb gestió especial, etc.)	
6.44		Estudiar i formalitzar a gestió del Fraud	
6.45		Calcular, fixar i/o validar els imports de despeses de gestió, honoraris i indemnitzacions	
6.46		Generar informes periòdics interns de la gestió del sinistre	
6.47		Gestionar informes externs	
6.48		Gestionar la correspondència	
6.49		Ajustar les reserves del sinistre	
6.50		Realitzar el seguiment dels sinistres pendents	
6.51		Gestionar les reclamacions dels Contraris	
6.52		Gestionar els missatges i documentació CICOS	
6.53		Gestionar els missatges i documentació SDM	
6.54		Coordinar gestió global amb especialistes CICOS	
6.55		Coordinar gestió global amb especialistes SDM	
6.56	Estudiar Culpabilitats i definir Estratègies de gestió		
6.57	Gestionar Avals i Consignacions (Judicials)		
6.58	Gestionar l'Assistència Sanitària		
6.59	Tractar els sinistres Judicials (coordinar Advocats)		
6.60	Coordinar accions de transacció amb Víctimes		
6.61	Coordinar i relacionar-se amb especialistes de gestió d'Assistència Sanitària		
7.62	Pagament	Realitzar pagaments d'Indemnitzacions	
7.63		Realitzar pagaments de Professionals externs	
7.64		Verificar pagaments automàtics del Sistema	
7.65		Realitzar pagaments d'Altres despeses	
7.66		Sol.licitar aprovació-conformitat de pagaments	
7.67		Autoritzar execució de pagaments als Tramitadors	
7.68		Genera i distribuir xecs (confecció manual)	
7.69		Distribuir xecs generats pel Sistema	
7.70		Signar xecs	
7.71		Elaborar finiquits i renunciés	
7.72		Comptabilitzar recobraments	
7.73		Conciliar els pagaments de la jornada	
8.74	Rescabament	Revisar expedients per a detectar possibilitats de rescabament	
8.75		Remetre l'expedient a la Unitat de Rescabaments	
8.76		Rebre, revisar, supervisar expedients en Rescabament	
8.77		Preparar documentació per iniciar procés de rescabament (còpia de la descripció del sinistre, cartes, condicions de la pólissa...).	
8.78		Realitzar el seguiment dels Rescabaments	
8.79	Seguiment estadístic periòdic de Rescabaments		
9.80	Tancament	Tancar el sinistre al Sistema	
9.81		Arxivar els expedients finalitzats i tancats	
10.82	Altres	Revisar i depurar l'arxiu	
10.83		Localitzar i recuperar expedients arxivats	
10.84		Sol.licitar expedients tancats	
10.85		Retornar expedients a l'arxiu	
10.86		Distribuir correu (intern i extern)	
10.87		Obtenir impressió correspondència diferida	
10.88		Realitzar tasques administratives i comptables	
10.89		Coordinar/Assessorar l'equip de treball	
10.90		Treballar en projectes o assignacions especials	
10.91		Realitzar informes no relacionats amb els sinistres	
10.92		Realitzar estadístiques o informes d'activitat no automàtics	
10.93		Elaborar, coordinar i participar en reunions d'equip.	
10.94		Coordinar, assistir i impartir sessions de formació.	
10.95		Fotocopiar documents.	
10.96	Atendre altres trucades telefòniques		

Capítol IV

8. Entorn internacional i normativa comunitària

Antecedents normatius. Cronologia.

- 1951: Creació del Consell de Bureaux.
- 1953. Creació d'Ofesauto.
- 1972: 1^a. Directiva (72/166/CEE).
- 1984: 2^a. Directiva (84/5/CEE).
- 1989: Firma Conveni Inter-Bureaux.
- 1990: 3^a. Directiva (90/232/CEE).
- 1991: Aplic. Conveni Inter-Bureaux. Firma Conveni Multilateral de Garanties.
- 2000: Aprovació 4^a. Directiva UE (2000/26/CE)
- 2001: Projecte 5^a. Directiva UE
- 2002: Aprovació Projecte 5^a. Directiva UE
- 20/01/03: Entrada en vigor 4^a. Directiva UE

8.1. Sistema de Bureaux

El Consell de Bureaux es va constituir en 1951 i s'integra pel conjunt d'Oficines Nacionals que són signatàries dels Convenis Interbureaux (Conveni Tipus i Conveni Multilateral de Garantia).

En l'actualitat (Assemblea de 1998) la llista d'Oficines Nacionals és la corresponent als següents països:

Unió Europea:

Àustria, Alemanya, Bèlgica, Dinamarca, Espanya, França, Finlàndia, Gran Bretanya, Grècia, Itàlia, Irlanda, Luxemburg, Holanda, Portugal, Suècia.

En data 01/05/2004 s'incorporen:

Xipre, República Txeca, Estònia, Hongria, Lituània, Letònia, Malta, Polònia, República Eslovaca, Eslovènia.

Espai Econòmic Europeu:

Afegint, als anteriors
Suïssa, Islàndia, Noruega.

Altres:

Croàcia.

En aquests països i cas d'accident, s'entenen garantits per la seva placa de matrícula a efectes de la nostra legislació de S.O.A.

En conseqüència, no és estrictament necessària la Carta Verda per a circular-hi, tot i que és molt convenient disposar-ne, per la qual cosa en cas d'existir, ha de prendre's nota de les seves dades.

8.2. Conveni tipus Inter-Bureaux

L'objectiu d'aquest Conveni era executar les estipulacions de la Recomanació N° 5 adoptada pel Grup Principal de Treball sobre Transport per Carretera del Comitè de Transport Terrestre de la Comissió Econòmica per a Europa de les Nacions Unides, el 25/02/1949, modificada per l'annex 2 de la Resolució Consolidada sobre Facilitació del Transport per Carretera, adoptada per l'esmentat Grup de Treball les "Recomanacions de Ginebra" (25 al 29/06/1984).

El Council of Bureaux, integrat per tots els Bureaux, és responsable, juntament amb el Grup Principal de Treball sobre Transport per Carretera, de la direcció i operació del Sistema de Carta Verda, amb relació a la qual cosa supervisa que els Bureaux Membres actuïn amb total compliment de les Recomanacions de Ginebra.

El Conveni es basa en que quan es presenti una reclamació contra el posseïdor de la Carta Verda, els processos contra aquest seran acceptats pel Bureau del país en què ha tingut lloc l'accident, actuant sota l'autoritat del Bureau emissor de la Carta Verda. El Bureau doncs tramitarà i liquidarà la reclamació en nom del Bureau que va facilitar (emissor) la Carta Verda.

L'acceptació de la Carta Verda per part de l'Assegurat legitima el Bureau que va facilitar aquest document per a que sigui receptor de notificació de processos legals amb relació a qualsevol reclamació i a legitimar a un altre Bureau per a que sigui receptor d'aquestes notificacions.

Conceptes clau:

"Reclamació" - significa una Reclamació de Tercers, o sèrie de Reclamacions, que sorgeixin d'un accident, contra un Assegurat, el seu Assegurador o el Bureau tramitador, quina responsabilitat es requereixi estigui coberta per una Assegurança, d'acord amb la Llei del país en què hagi tingut lloc l'accident, subjecte a les condicions i limitacions contingudes en la Pòlissa d'Assegurança i que estiguin permeses per dita llei.

"Bureau" – organització establerta pels Asseguradors i reconeguda pel Govern, que compleix amb els requeriments i provisions especificats en les Recomanacions de Ginebra.

"Bureau Tramitador" - Bureau (i/o un Membre de dit Bureau que actuï sota la seva autorització) que té la responsabilitat al seu propi país de la tramitació i liquidació d'un Sinistre d'acord amb la normativa del Conveni i de la seva llei nacional.

"Bureau Pagador" - Bureau (i/o un Membre de dit Bureau), que sota la seva autorització hagi emès un Certificat d'Assegurança i és responsable del compliment de les obligacions que en dimanen davant el Bureau Tramitador, d'acord amb els requeriments del Conveni.

"Bureau de Servei" - Bureau que ha estat autoritzat per a tramitar i liquidar una Reclamació d'acord amb les estipulacions de l'Art. 10 del Conveni.

Si un vehicle implicat en un accident en un país visitat és d'una classe per a la qual l'assegurança no és obligatòria, s'aplicaran les següents estipulacions:

- (a) El Bureau en l'esmentat país s'anomenarà "Bureau de Servei".

(b) Si, com a conseqüència d'un accident, un Assegurat presenta al Bureau de servei un Certificat d'Assegurança vàlid per al seu país, aquest Bureau a sol·licitud de l'Assegurat es comunicarà amb el membre emissor del Certificat i acordarà amb ell la tramitació de l'esmentada reclamació en el seu nom. Les condicions de liquidació estaran subjectes a l'aprovació del Membre.

Països que formen part d'aquest Conveni:

Albània, Andorra, Bulgària, Bòsnia-Herzegovina, Bielorússia, Israel, Iran, Marroc, Moldàvia, Macedònia, Romania, Estat Unificat de Sèrbia i Montenegro, Tunísia, Turquia i Ucraïna.

Tot i que Andorra és només signatària del Conveni Tipus Interbureaux (Carta Verda) la intensitat del trànsit amb Espanya i l'afluència d'espanyols al seu territori va motivar l'any 2001 el dipòsit davant les autoritats governamentals andorranes d'un protocol de garanties dels vehicles espanyols, consistent en que tot vehicle espanyol portador del rebut de prima S.O.A. estarà automàticament garantit en territori andorrà, fins i tot quan no sigui portador de la corresponent Carta Verda. Com a contrapartida, les autoritats andorranes de tot ordre, acceptaran dita garantia com si el vehicle portés la Carta Verda.

8.3. Sistema de Carta Verda (Conveni Multilateral de Garantia)

El conveni Multilateral de Garantia es va firmar a Madrid en data 15/03/1991 i va ser publicat al Diari Oficial de les Comunitats Europees D.O.C.E. N° L177/27 de 5 de juliol de 1991.

Les Oficines Nacionals signatàries d'aquest conveni sotmeten les seves relacions a l'operativa que hi és establerta, que no es altra que la resultant de la posta en acció de les tres Directives Comunitàries (1^a Directiva 24/4/72 (166/CEE/72) - 2^a Directiva 30/12/83 (84/5/CEE) - 3^a Directiva 14/5/90 (232/90/CEE)).

El concepte essencial sobre el que pivota la garantia de les respectives oficines signatàries és el de "estacionament habitual". Així, cada Estat Membre, a través de la seva respectiva Oficina Nacional, respon davant els altres Estats dels danys causats als seus respectius territoris, pels vehicles que tinguin l'estacionament habitual en aquest Estat Membre. Això que en cada Oficina Nacional estiguin integrades totes les Entitats Asseguradores que en aquest Estat cobreixin l'Assegurança de Responsabilitat Civil de Vehicles a Motor i, a més, el Fons Nacional de Garantia amb les funcions que li assigna la 2^a Directiva.

Per aquest Conveni cada Oficina Nacional, amb el reconeixement del seu respectiu Govern, garanteix els danys que causin els vehicles amb estacionament habitual al seu territori, pels accidents esdevinguts al territori de qualsevol dels altres Estats Membres. D'aquesta forma, els danys causats en un Estat pels vehicles matriculats en un altre, són automàticament garantits per l'Oficina Nacional del territori on el vehicle estigui matriculat, fins i tot quan el vehicle causant del dany circulés sense estar assegurat.

8.4. Quarta Directiva

La cronologia de la Llei d'Assegurança Obligatòria de Responsabilitat Civil que resulta de la Circulació de Vehicles a Motor és la història evolutiva d'un sistema de protecció social en què la destinatària és la col·lectivitat que resulta perjudicada, és a dir, les víctimes dels accidents de circulació.

En un primer estadi, cada llei nacional ha intentat donar aquesta protecció als seus ciutadans de la forma més integral possible i fins avui, la funció protectora de les assegurances obligatòries ha desenvolupat el seu camp d'acció en un sentit territorial estricte, de forma que la llei en els seus nivells més bàsics garanteix la protecció a les víctimes nacionals per accidents que han tingut lloc al seu territori.

En un segon estadi i a resultes de la intensificació de la circulació internacional per l'increment de les comunicacions, va sorgir la necessitat de donar protecció a les víctimes nacionals pels danys causats per vehicles d'altres Estats. Tanmateix, se seguia pensant en la protecció del damnificat nacional. Això es materialitzà concretament amb l'aparició als anys 50 del Sistema dels Certificats Internacionals d'Assegurança Obligatòria de R.C. de Vehicles a Motor, a través del Conveni de Dret Internacional Privat Interbureaux, signat entre asseguradors de diferents països europeus mitjançant un mecanisme de representació corporativa d'Oficines Nacionals. És el Sistema de la Carta Verda.

Aquest Sistema no va permanèixer estàtic, sinó que un cop superades les premisses que obligaven al control en frontera de les assegurances R.C. Automòbil, ha anat experimentant l'evolució natural derivada dels avenços socials i econòmics dels països que integren aquest Sistema. La concepció del territori únic europeu va semblar, des del 1972, els ciments d'una aproximació normativa entre Estats Membres de la C.E.E. L'any 1991 i com a fruit d'aquest procés es signa el Conveni Multilateral de Garantia, pel qual les víctimes d'accidents de circulació en l'espai de la C.E.E. i de tercers països firmants, tenen garantit, com a mínim en els àmbits material i territorial, el resarciment dels danys soferts, independentment del lloc d'ocurrència i de l'Estat en què el vehicle causant del sinistre tingui el seu estacionament habitual.

Que les lleis locals d'assegurança obligatòria d'automòbils es dirigeixen als ciutadans del territori on s'apliquen, és quelcom que no ofereix cap dubte. Tampoc el fet que s'apliquin a residents i fins i tot a persones que estan de pas -pels principis d'igualtat i reciprocitat o de no discriminació entre els ciutadans de la U.E.-, **però sí les fórmules de reclamació**, que no presenten majors dificultats quan es tracta de la víctima que resideix al país d'ocurrència del sinistre, però que ha vingut fallant sistemàticament en el cas de la víctima que ostenta, amb relació al lloc de sinistre, la condició de visitant.

L'any 1992 una Nota de Reflexió de la Comissió de les Comunitats feia una crida a les més altes Institucions dels mercats d'assegurances sol·licitant solucions urgents al problema de les víctimes d'accidents de circulació en trànsit (visita). Els interessos contraposats entre diferents Estats van donar lloc a un projecte de Directiva més centrada en la forma (procediment) que en el fons (protecció a les víctimes).

Un tercer nivell de protecció a les víctimes es va obrir amb el sistema de protecció de visitants. Es desvirtua l'element de territorialitat dels accidents de trànsit rodat per a posar a disposició de les víctimes noves vies de reclamació que la protegeixin de forma efectiva quan l'accident l'ha sofert fora del seu Estat de residència. Això no incideix sobre la llei material aplicable al sinistre, ni suposa una modificació de competències judicials o jurisdiccionals, només crea formules tècnico-jurídiques que permeten crear ponts d'aproximació dels drets de les víctimes amb relació a les obligacions dels asseguradors dels vehicles causants dels perjudicis.

L'aparició d'aquestes eines legals dissenyades per a garantir la fi última de l'assegurança obligatòria va produir dos tipus d'efectes; El primer garantir a qui hagi sofert perjudicis o lesions com a conseqüència d'un accident de circulació un tracte comparable, qualsevol que sigui el lloc de la Comunitat en què hagi tingut lloc. El segon, conseqüencial i sorgit de la intencionalitat del legislador europeu, la important inèrcia i atracció que hauria d'exercir sobre els sistemes tradicionals de gestió de l'indemnització a la resta de víctimes de la circulació rodada, en la mesura que les legislacions locals o nacionals presentin alguna carència amb relació a les exigències a les que obliga la 4^a. Directiva.

La 4^a. Directiva, publicada al D.O.C.E. en data 20 de juliol del 2000 per a ser operativa en data 20 de gener del 2003, es va transposar als respectius drets nacionals interns durant els 24 mesos posteriors a la seva publicació i concedia un marge de entrada en vigor de 6 mesos més per als Estats Membres de la U.E.

El text consta d'una Exposició de Motius (31 consideracions (*)) a través de la qual el legislador comunitari explica els processos desenvolupats per arribar a l'elaboració del seu contingut. Les raons jurídiques que fonamenten cada acord entre els Estats Membres que ha permès el concert internacional que la Directiva articula i que suposa un argumentari de base per a comprendre els interessos supranacionals als quals han de transcendir les legislacions locals per harmonitzar en aquest àmbit l'aplicació de disposicions homogènies a cada Estat Membre i d'altres que hi puguin adherir-se.

La 4^a. Directiva és d'aplicació a la Unió Europea, l'Espai Econòmic Europeu i Suïssa, a més dels 15 països de l'Europa de l'Est recentment incorporats a la Comunitat (maig del 2004). És un compendi dels resultats de l'evolució esmentada en els paràgrafs anteriors i persegueix una protecció a ultrança dels perjudicats per accidents de trànsit.

En resum i des del punt de vista de procediment, la 4^a. Directiva obliga a l'Entitat reclamada a formular una resposta motivada (fonamentada) acceptant o refusant la reclamació, en un termini determinat, vençut el qual creditora pot dirigir-se a l'Organisme d'Indemnització del país (en el cas d'Espanya, Ofesauto), que al seu temps reitera la reclamació a l'Asseguradora presumptament responsable. En cas de manca de resposta motivada i/o acceptació en un termini determinat, aquest Organisme liquida la reclamació rebuda i repeteix contra l'Asseguradora, afegint una penalització econòmica.

Els preceptes de la 4^a. Directiva persegueixen com a primer objectiu doncs la protecció del perjudicat. Històricament, la llei nacional havia tractat de protegir als ciutadans del país de la forma més integral possible des d'un punt de vista d'estricta terri-

torialitat, garantint la protecció a les víctimes nacionals (conductors, vehicles, assegurances i perjudicats) per accidents ocorreguts al seu territori. Amb la incorporació de la normativa reguladora comunitària, s'exten aquesta protecció a les víctimes nacionals pels danys soferts en accidents produïts per vehicles que pertanyen a un altre Estat diferent. Aquest és el gran canvi.

Consideracions (*):

- 1) Aquesta Directiva té per objecte establir disposicions específiques aplicables als perjudicats amb dret a indemnització pels perjudicis o lesions soferts com a conseqüència d'accidents que hagin esdevingut en un Estat membre que no sigui el de residència del perjudicat i estiguin assegurats en un altre Estat membre.
- 2) A la data de la seva aprovació es va contemplar l'existència de diferències entre les disposicions legals, reglamentàries i administratives dels Estats membres, relatives a l'assegurança de responsabilitat civil derivada de la circulació de vehicles automòbils, que obstaculitzaven la lliure circulació de persones i la lliure prestació de serveis al sector assegurador. En conseqüència, era necessari aproximar les esmentades legislacions, per a facilitar el funcionament del mercat únic.
- 3) Mitjançant la Directiva 72/166/CEE, el Consell va adoptar disposicions relatives a l'aproximació de legislacions dels Estats membres sobre el S.O.A. i sobre el control de l'obligació d'assegurar aquesta responsabilitat civil.
- 4) Mitjançant la Directiva 88/357/CEE, el Consell va adoptar normes sobre la coordinació de les disposicions legals, reglamentàries i administratives relatives a l'assegurança directa diferent de l'assegurança de vida i sobre l'exercici de la lliure prestació de serveis.
- 5) Amb el Sistema de les Oficines de a Carta Verda, quedà garantida sense problemes la liquidació dels sinistres esdevinguts al país del perjudicat, fins i tot en el cas que l'altra part implicada en l'accident procedeixi d'un altre país membre de la Comunitat Europea.
- 6) Aquest darrer Sistema no resol totes les dificultats que troba el perjudicat, que ha de fer valer els seus drets en un altre país, davant a l'altra part resident en l'esmentat país i davant una entitat asseguradora autoritzada a operar-hi (legislació i llengua estranyes, pràctiques desconegudes en la gestió i liquidació de sinistres i, amb freqüència, una durada injustificadament llarga de la liquidació del sinistre amb la corresponent indemnització.
- 7) Mitjançant la Resolució sobre la reparació dels danys ocasionats per accidents de circulació de vehicles esdevinguts fóra del país d'origen de la víctima (26 d'octubre de 1995), el Parlament Europeu va prendre la iniciativa (d'acord amb el disposat en el paràgraf segon de l'Art. 192 del Tractat CE) de sol·licitar a la Comissió que presentés una proposta de Directiva del Parlament Europeu i del Consell per a solucionar aquests problemes.
- 8) Efectivament, va resultar apropiat completar el règim instaurat per les Directives 72/166/CEE, 84/5/CEE i 90/232/CEE, a fi de garantir a qui hagi sofert perjudicis o lesions com a conseqüència d'accidents de trànsit un tracte comparable, sigui quin sigui el lloc de la Comunitat en què hagi tingut lloc; hi havia llacunes en el referent a la liquidació de sinistres en els casos d'accidents de circulació que pertanyin a l'àmbit d'aplicació de la present Directiva, és a dir els esdevinguts en un Estat diferent al de residència del perjudicat.

- 9) Aquesta Directiva no implica l'ampliació de la cobertura territorial obligatòria de les assegurances de vehicles a motor establerta en l'apartat 2 de l'Art. 3 de la Directiva 72/166/CEE.
- 10) Per a completar aquest Sistema es concedeix al perjudicat el dret a exercir una acció directa contra l'entitat asseguradora de la part responsable.
- 11) A més, es planteja com a solució que qualsevol perjudicat que hagi sofert perjudicis o lesions per un accident de circulació, que pertanyin a l'àmbit d'aplicació de la Directiva i esdevingut fóra del seu Estat membre d'origen, pugui presentar una reclamació al seu propi Estat membre davant un representant per a la tramitació i liquidació de sinistres, allí designat per l'entitat asseguradora de la part responsable.
- 12) Aquesta solució permet al Perjudicat tramitar el sinistre esdevingut fóra del seu Estat membre de residència mitjançant procediments que li resultin familiars.
- 13) Amb la solució del Representant per a la tramitació i liquidació de sinistres en l'Estat membre no es modifica el dret material que s'ha d'aplicar al cas concret, ni es veu afectada la competència judicial.
- 14) El complement lògic a la designació dels representants consisteix en donar al perjudicat la possibilitat d'exercir accions directes contra l'entitat asseguradora, el que millora la seva situació jurídica per accidents esdevinguts fora del seu Estat de residència.
- 15) Per a cobrir totes les llacunes esmentades, s'estableix l'obligació de que l'Estat membre on estigui autoritzada a operar l'entitat asseguradora, li exigeixi que designi representants per a la tramitació i liquidació de sinistres que resideixin o estiguin establerts als altres Estats membres, encarregats de recollir tota la informació necessària amb relació a les reclamacions derivades dels accidents de circulació i d'endegar les accions necessàries per a liquidar els sinistres per compte i en nom de l'entitat asseguradora davant els perjudicats com a conseqüència d'aquests accidents i per abonar les corresponents indemnitzacions. Aquests representants han de tenir els poders suficients per a representar a les asseguradores davant els perjudicats per accidents i, si s'escau, davant dels tribunals, en la mesura en que això sigui compatible amb les normes de Dret Internacional Privat sobre l'atribució de competències jurisdiccionals.
- 16) L'acció del representant no és suficient per atribuir la competència als òrgans jurisdiccionals de l'Estat membre de residència del perjudicat si això no està previst per normes de Dret Internacional Privat sobre atribució de competències jurisdiccionals.
- 17) Sobre l'obligació de designar Representants de l'Asseguradora en el país de residència del perjudicat.
- 18) Sobre la garantia de resolució ràpida dels litigis, instant a les legislacions nacionals a establir un sistema de sancions apropiat i l'oferta motivada d'indemnització per escrit i en termini (no ha d'existir controvèrsia ni en la responsabilitat ni en l'abast dels perjudicis).
- 19) Sobre l'aplicació d'interessos de demora sobre l'import de la indemnització, quan l'oferta no s'hagi formulat dins dels terminis establerts.
- 20) Sobre la dificultat que a voltes tenen els perjudicats per esbrinar les dades de l'asseguradora del responsable.
- 21) Sobre la funció de l'Organisme d'Informació, facilitant aquestes dades al Perjudicat en breu termini i la seva cooperació amb els representants de tramitació i liquidació de sinistres. Es considera convenient que aquests organismes recullin informació sobre l'expiració de la cobertura efectiva de l'assegurança, però no

sobre l'expiració del termini de validesa originari de la pòlissa si la durada del contracte es prorroga en cas de no anul·lació.

- 22) Han d'establir-se disposicions específiques respecte als vehicles (P.E. Oficials o Militars) als que s'apliqui l'exenció de l'obligatorietat d'estar coberts per una assegurança d'R.C.
- 23) El perjudicat pot tenir un interès legítim en ser informat sobre la identitat del propietari, el conductor habitual o el titular registrat del vehicle; per exemple en el cas que només pugui ser indemnitzat per aquestes persones al no estar el vehicle degudament assegurat o sobrepassar els danys la suma assegurada.
- 24) Algunes de les dades que es faciliten, com el nom i l'adreça del propietari o del conductor habitual del vehicle, són dades personals que, d'acord amb la Directiva 95/46/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 24/10/1995, relativa a la protecció de les persones físiques en quant al tractament de les dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades. Per tant, el seu tractament als efectes de compliment d'aquesta Directiva s'haurà de fer d'acord a les mesures nacionals adoptades en base a la Directiva 95/46/CE (L.O.P.D. a Espanya). El nom i l'adreça només es podran facilitar si així ho disposa la llei nacional de cada Estat.
- 25) A fi de garantir que el perjudicat no es quedi sense la indemnització a la que té dret, és necessari preveure un organisme d'indemnització davant el qual pugui recórrer en els casos en que l'entitat asseguradora no hagi designat un representant o demori injustificadament la tramitació del sinistre, o en els casos en que no se la pugui identificar, limitant-se la intervenció de l'organisme d'indemnització a aquests escassos supòsits, tot i l'existència de l'efecte disuassori de les sancions.
- 26) La funció de l'organisme d'indemnització es la liquidació de sinistres per perjudicis causats, únicament en els casos que puguin determinar-se objectivament i, per tant, ha de limitar-se a comprovar que s'ha fet una oferta indemnitzatòria d'acord amb els terminis i procediments establerts, sense apreciació de mèrits.
- 27) Les persones jurídiques subrogades d'acord amb la llei en les esmentades reclamacions contra la persona responsable de l'accident o la seva asseguradora (P.E. altres asseguradores o organismes de seguretat social) no haurien d'estar facultades per a presentar la reclamació davant l'organisme d'indemnització.
- 28) L'organisme d'indemnització del país del perjudicat per l'accident té, però, la facultat de subrogar-se en la mesura que hagi satisfet la indemnització, tenint dret a un reemborsament automàtic i el seu organisme d'indemnització homòleg del país d'establiment de l'asseguradora el dret de subrogar-se en els drets del perjudicat. Aquest darrer organisme és el millor situat per a exercir l'acció de repetició contra l'entitat asseguradora.
- 29) Si bé els Estats membres poden establir la subsidiarietat de la reclamació davant l'organisme d'indemnització, ha d'excloure's que el perjudicat està obligat a presentar la seva reclamació a la persona responsable de l'accident abans de presentar-la a l'organisme d'indemnització.
- 30) Aquest sistema pot posar-se en pràctica mitjançant un acord entre els organismes d'indemnització creats o autoritzats pels Estats membres, relatiu a les seves funcions i obligacions i a les modalitats de reemborsament.
- 31) Quan sigui impossible identificar l'asseguradora del vehicle causant del sinistre, convé establir que el deutor final de l'import pagat per a indemnitzar el perjudicat, sigui el Fons de Garantia a que es fa referència en l'Ap. 4 de l'Art. 1 de la Directiva 84/5/CEE situat en l'Estat membre en el que el vehicle no assegurat que hagi provocat l'accident tingui el seu estacionament habitual. Si no es pot identificar el

vehicle, es disposa que el deutor final sigui el Fons de Garantia referit, situat en l'Estat membre en que hagi tingut lloc el sinistre.

Es preveuen doncs diverses vies d'exercici de la reclamació per perjudicis, i fins i tot es preveu que el perjudicat tingui resposta i/o sigui indemnitzat en el cas que la part reclamada no contesti amb fonament en un termini determinat. Per exemple, si es dóna el cas de la necessitat d'intervenció de l'Organisme d'Indemnització al país de residència de la víctima i un cop liquidada la indemnització per part seva, tindrà dret a ser reemborsat de l'organisme d'indemnització del país d'establiment de l'Assegurador del vehicle responsable, pels següents conceptes:

- Les sumes satisfetes a títol indemnitzatori, precisant el pagat en concepte de dany personal i material, separatament.
- Les sumes pagades per l'ús de serveis externs (perits, advocats, metges,...) inherents a la instrucció de transacció o procediment judicial de la reclamació.
- Els honoraris de gestió que cobreixin a tant alçat totes les altres despeses de tramitació (de forma anàloga al sistema empleat per les Of. Nacionals pel Sistema de la Carta Verda i M.G.A., un mínim i un màxim amb una graduació intermitja del 15% del valor de la indemnització pagada).

8.5. Cinquena Directiva

En data 26 d'abril del 2004, va ser aprovada pel Consell de Ministres la posició comuna sobre la proposta de Directiva per la que es modifiquen les Directives 72/166/CEE, 84/5/CEE, 90/232/CEE del Consell i la Directiva 2000/26/CE sobre l'assegurança de responsabilitat civil que resulta de la circulació de vehicles automòbils, l'anomenada Cinquena Directiva d'Automòbils.

D'acord amb el previst en el procediment de codecisió pel que es tramita aquesta directiva, la posició comuna passarà al Parlament Europeu per a la seva segona lectura, que s'ha vist interrompuda per les eleccions al PE del 13 de juny (prevista per a la tardor del 2004). Tot i així, no es preveuen canvis en la proposta, donat que generalment es respecten tots els projectes en tramitació que li són sotmesos.

Els punts fonamentals que recull i que afecten a la gestió de sinistres de danys materials automòbils són els següents:

Imports mínims de cobertura (Art. 2 pel que es modifica el Art. 1 de la 2ª. Directiva):

- 1.000.000 € per víctima per danys corporals (actualment 350.000 €). Es concedeix als Estats membres la possibilitat d'establir un import mínim per sinistre de 5.000.000 € (actualment 600.000 €) qualsevol que sigui el nombre de víctimes.
- 1.000.000 € per sinistre de danys materials, independentment el nombre de víctimes (en l'actualitat aquest límit és de 100.000 €).

Per assolir aquests imports s'estableix un període transitori de 5 anys des de la data d'aplicació de la Directiva. Tanmateix, en un termini de 30 mesos des de l'aplicació, els Estats membres hauran d'haver incrementat les garanties fins, com a mínim, la

meitat d'aquests imports. A més es preveu l'actualització automàtica d'aquestes quantitats cada cinc anys de conformitat amb l'IPC europeu.

En principi, les modificacions dels límits de cobertura no es preveu que puguin afectar notablement als sistemes, processos, acords o convenis de tramitació de sinistres que puguin existir o crear-se sobre la base de la indemnització directa i per a sinistres lleus (amb conseqüència de només danys materials a vehicles o "coses"), ja que difícilment s'assoliran sinistres d'import superior a 1.000.000 €.

Declaració d'Accidents facilitada per l'Assegurador (Art. 4.4 pel que s'introdueix un nou article 4^{rt}. en la Tercera Directiva):

Per a facilitar la contractació d'assegurances al territori de la Unió Europea, els Estats membres queden obligats a introduir disposicions que garanteixin que, en un termini de 15 dies des de la sol·licitud per part de l'Assegurat, l'Assegurador li lliurará un certificat de sinistres en el que s'hi farà constar aquells en què s'hagi vist involucrat en els darrers 5 anys. L'esmentat certificat podrà ser emès per qualsevol organisme que hagi estat designat per aquesta funció. Així, el Prenedor podrà, en cas de necessitat, contractar una nova pòlissa amb unes condicions ajustades als seus antecedents sinistral en qualsevol Estat membre de la UE.

És important doncs que les Asseguradores optimitzin els seus sistemes d'informació, actualització, control i supervisió, enllaçant perfectament les seves bases de dades de pòlisses i sinistres, no només internament i a nivell nacional, sinó internacional.

Assegurament de vehicles importats (art. 4.4 pel que s'introdueix un nou article 4bis a la Tercera Directiva):

D'acord amb el que es disposa a la normativa comunitària, es considera que una entitat asseguradora opera en lliure prestació de serveis quan cobreix riscos situats en un altre Estat membre. Tractant-se de l'assegurança de l'automòbil, la localització del risc ve determinada per l'Estat membre de matriculació del vehicle. Això implica que si una entitat vol assegurar un vehicle amb matrícula d'un altre Estat membre, ha de notificar la seva intenció d'operar en règim de lliure prestació de serveis en l'Estat membre de matriculació del vehicle.

L'aplicació d'aquest principi ha plantejat problemes a les persones que adquireixen un vehicle, nou o usat, en un Estat membre diferent al de la seva residència habitual, ja que tenen dificultats a l'hora de trobar una cobertura d'assegurança a curt termini que els permeti traslladar aquest vehicle, abans de la seva rematriculació, des de l'Estat d'adquisició al de la seva residència habitual.

En aquest sentit i amb l'objecte de facilitar i afavorir la lliure circulació de vehicles i donar resposta a aquests problemes d'assegurament es proposa que, independentment de la placa que porti el vehicle, es consideri que el risc està cobert, és a dir, està situat en l'Estat d'importació (de residència del Comprador) durant un termini de 30 dies. D'aquesta forma, una entitat establerta en l'Estat membre de residència de la persona que adquireix el vehicle podrà assegurar el vehicle com si es tractés d'una operació normal, independentment de la placa que porti.

Les Entitats doncs, hauran de preveure aquestes situacions no només a efectes de contractació (pòlisses específiques), sinó la possibilitat d'haver de gestionar a través

dels seus processos de tramitació de sinistres, vehicles assegurats amb plaques especials de format diferent al nacional o no estàndard.

Estades en altres Estats Membres (Art. 4.3 pel que es modifica l'Art. 2 de la Tercera Directiva):

L'article 2 de la Tercera Directiva obliga als Estats Membres a establir que totes les pòlisses d'assegurança de R.C. Automòbil "cobreixin, basant-se en una prima única, tot el territori de la Comunitat".

Tanmateix això, en alguns Estats membres es preveu la resolució del contracte quan el vehicle permaneix en un altre Estat membre més enllà d'un determinat període de temps. En d'altres, per al mateix supòsit, es preveu la revisió de la prima.

Tenint en consideració que aquestes situacions dificulten la lliure circulació de persones i vehicles pel territori de la UE s'ha optat per modificar aquest precepte i així aclarir que la cobertura de tot el territori de la Comunitat inclou qualsevol estada del vehicle en d'altres Estats membres durant la vigència del contracte.

L'efecte que aquesta norma pot tenir sobre la gestió de sinistres és precisament que no es podrà oposar un refús de responsabilitat per manca de cobertura si la pòlissa emesa en el país de residència estava vigent en el moment del sinistre ocorregut en l'altre Estat membre, és a dir, no es podrà oposar la manca de cobertura. Lògicament, quan les Entitats disposin de suficient informació estadística i/o històrica de sinistralitat d'aquest tipus, les primes de R.C. poden veure's afectades a l'alça, en funció de les diferents estructures de preus i per tant de costos, en les reparacions dels danys materials dels vehicles en cada Estat. Una altra possibilitat és que el sobrecost que aquesta "extensió" de cobertura pugui suposar, sigui repartida entre totes les pòlisses de la cartera de cada Entitat, encarint lògicament els preus de l'assegurança dins del propi Estat.

Ampliació del sistema dissenyat per la Quarta Directiva: Acció Directa i Oferta Motivada (art. 4.4 pel que s'introdueixen els nous articles 4 'quinquies' i 4 'sixties' de la Tercera Directiva):

La Quarta Directiva preveu que tant l'exercici de l'acció directa com el procediment d'oferta motivada operin en supòsits amb un "element estranger": víctimes d'accidents de circulació ocorreguts en un Estat Membre diferent del de la seva residència habitual.

Amb l'objecte d'atorgar una major protecció a les víctimes d'accidents de circulació i de continuar amb la tasca iniciada amb la 4^a. Directiva, la posició comuna proposa:

- a) Ampliar a tot tipus de supòsits el dret de les víctimes d'accidents de circulació a interposar una acció directa contra l'entitat asseguradora que cobreixi la responsabilitat civil del vehicle causant o responsable de l'accident.
- b) Estendre el procediment d'oferta motivada, independentment de l'Estat membre de residència de la víctima i del lloc on s'hagi produït l'accident.

D'aquesta forma, ambdues mesures s'aplicaran també en els supòsits de sinistres de circulació de vehicles en què s'hi vegin involucrades víctimes (perjudicats) residents en l'Estat on s'ha produït l'accident.

Aquesta novetat, d'ampliació del principi de protecció al perjudicat no té perquè afectar de forma important als processos, sistemes o acords de tramitació existents, ja que mercès a aquests, els perjudicats residents a l'Estat d'ocurrència ja acostumen a ser indemnitzats de forma àgil i eficient en l'actualitat.

Disposicions relatives a les plaques o matrícules (Art. 1.1 pel que es modifica l'Art. 1.4 de la Primera Directiva):

Segons la definició establerta en la normativa comunitària es considera "estacionament habitual" del vehicle, el territori de l'Estat en què estigui matriculat. Tanmateix, sorgeix el dubte de si aquesta definició comprèn també les matrícules temporals. Per a evitar qualsevol tipus d'incertesa, la nova redacció que es proposa estableix clarament que l'estacionament habitual d'un vehicle el determina la seva placa, tant si és temporal com definitiva.

A més, aquesta definició ha plantejat problemes amb relació a les matrícules falses o als vehicles sense matrícula. En aquests supòsits, i a petició de les pròpies Oficines Nacionals, es proposa que es consideri territori d'estacionament habitual del vehicle aquell on hagi tingut lloc l'accident.

Tant la primera com la segona de les propostes persegueix que el perjudicat per accident de trànsit trobi sempre algú a qui poder reclamar, és a dir, sigui persona física, entitat asseguradora o organisme d'indemnització.

La decisió final respecte a la 5^a. Directiva s'ha posposat en espera de que el Parlament Europeu en faci una segona lectura, durant la tardor d'aquest 2004.

9. Organismes

9.1. Organismes d'Indemnització

Cada Estat Membre crearà o designarà un organisme d'indemnització encarregat d'indemnitzar als perjudicats en els casos previstos en l'Art. 1 de la 4^a. Directiva.

Els perjudicats podran presentar una reclamació a aquest organisme del seu Estat Membre de residència:

- a) Si en el termini de tres mesos a partir de la data en què el perjudicat hagi presentat la seva reclamació d'indemnització a l'entitat asseguradora del vehicle causant de l'accident o al seu representant per a la tramitació i liquidació de sinistres, cap dels dos hagi formulat una resposta motivada al plantejat en la reclamació, o be:
- b) Si l'entitat asseguradora no hagués designat un Representant per a la tramitació i liquidació de sinistres en l'Estat de residència del perjudicat d'acord amb l'Ap. 1 de l'Art. 4. En aquest cas, els perjudicats no podran presentar una reclamació a l'organisme d'indemnització si han presentat una reclamació d'indemnització directament a l'entitat asseguradora del vehicle causant/involucrat de/en l'accident de circulació i hagi rebut una resposta motivada dins el termini dels tres mesos següents a la presentació de la reclamació.
- c) Els perjudicats no podran presentar una reclamació a l'organisme d'indemnització si han exercit una acció directa contra l'entitat asseguradora.

L'organisme d'indemnització intervindrà en un termini de dos mesos a comptar des de la data en què el perjudicat li presenti una reclamació d'indemnització, però finalitzarà la seva intervenció si l'asseguradora o representant formulen posteriorment resposta motivada a la reclamació.

Aquest Organisme informarà immediatament,

- a) A l'entitat asseguradora del vehicle causant de l'accident o al seu representant.
- b) A l'organisme d'indemnització de l'estat membre en què estigui situat l'establiment de l'entitat asseguradora emissora de la pòlissa.
- c) De conèixer-ne la identitat, a la persona causant de l'accident.

de que ha rebut una reclamació del perjudicat i de que hi donarà resposta en un termini de dos mesos a comptar des de la data de la seva presentació.

L'O.I. que hagi indemnitzat al perjudicat al seu Estat membre de residència tindrà dret a reclamar a l'O.I. de l'Estat membre en que es trobi l'establiment de l'Asseguradora emissora de la pòlissa del vehicle causant, el reembossament de l'import satisfet en concepte d'indemnització, subrogant-se en els drets del perjudicat enfront la persona causant de l'accident o la seva Asseguradora, en la mesura en que l'O.I. de l'Estat membre de residència del perjudicat hagi indemnitzat a aquest

darrer pels perjudicis o lesions que li hagin causat. Tot Estat membre estarà obligat a reconèixer aquesta subrogació establerta per qualsevol altre Estat membre.

- **A** AUSTRIA Fons Nacional de Garantia FACHVERBAN DER VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN
- **B** BELGICA Fons Nacional de Garantia FONDS COMMUN DE GARANTIE AUTOMOBILE
- **LS** LIECHTENSTEIN NATIONALER GARANTIEFONDS DES FÜRSTENTUMS LIECHTENSTEIN
- **D** ALEMANIA Fons Nacional de Garantia VERKEHRSPFERSHILFE E.V.
- **DK** DINAMARCA Bureau national d'assurance INTERNATIONAL MOTORKORETOJSFORS DANSK FORENING FOR INTERNATIONAL MOTORKORETOJSFORS
- **E** ESPAÑA Bureau national d'assurance OFICINA ESPAÑOLA DE ASEGURADORES DE AUTOMOVILES
- **F** FRANCIA Fons Nacional de Garantia FONDS DE GARANTIE Contre accidents de circulation et Chasse.
- **FIN** FINLANDIA Bureau national d'assurance LIIKENNEVAKUUTUSKESKUS
- **GB** GRAN BRETAÑA Bureau national d'assurance MOTOR INSURERS BUREAU
- **GR** GRECIA Bureau national d'assurance MOTOR INSURERS BUREAU GREECE
- **I** ITALIA CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI (CONSAP) S.p.A
- **IRL** IRLANDA Fons Nacional de Garantia MOTOR INSURERS' BUREAU
- **IS** ISLANDIA Bureau national d'assurance ALPJÓDLEGAR BIFREIÐATRYGGINGAR Á ISLANDI
- **L** LUXEMBURGO FONDS COMMUN DE GARANTIE AUTOMOBILE
- **N** NORUEGA Bureau national d'assurance TRAFIKKFORSIKRINGSFORENINGEN
- **NL** HOLANDA Fons Nacional de Garantia WAARBORGFONDS MOTORVERKEER
- **P** PORTUGAL Fons Nacional de Garantia FONDO DE GARANTIA AUTOMOVEL
- **S** SUECIA Bureau national d'assurance TRAFIKFORSKRINGSFORENINGEN

9.2. Organismes d'Informació

Cada Estat Membre crearà o designarà un organisme d'informació que, a fi de que el perjudicat pugui reclamar una indemnització, s'encarregarà de:

- Portar un registre informatiu de les assegurances d'automòbil dels vehicles nacionals (estacionament habitual en el territori d'aquest Estat Membre)
- Coordinar la recollida i difusió d'aquestes dades
- Prestar assistència a les persones que tinguin dret a conèixer l'esmentada informació.

Per a obtenir aquesta informació, l'Organisme d'informació es dirigirà en particular a:

- L'Entitat Asseguradora
 - L'Organisme de matriculació del vehicle.
- **A** AUSTRIA VERBAND DER VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN ÖSTERREICHS
 - **B** BELGICA FCGA FONDS COMMUN DE GARANTIE AUTOMOBILE - GMWF
 - **LS** LIECHTENSTEIN NBI/NGF
 - **D** ALEMANIA GDV Dienstleistungs- GmbH & Co.KG
 - **DK** DINAMARCA DANSK FORENING FOR INTERNATIONAL MOTORKORETOIS
 - **E** ESPAÑA Consorcio de Compensación de Seguros
 - **F** FRANCIA AGIRA (Association pour la Gestion des Informations sur le Risque Automobile)
 - **FIN** FINLANDIA LIIKENNEVAKUUTUSKESKUS (Finnish Motor Insurers' Centre)
 - **GB** GRAN BRETAÑA MOTOR INSURERS' INFORMATION CENTRE (MIIC)
 - **GR** GRECIA MINISTERE DU DEVELOPPEMENT SECRETARIAT GENERAL AU COMMERCE
 - **I** ITALIA Centro informazione c/o ISVAP Istituto vigilanza sulle Assicurazioni private e di interesse collettivo
 - **IRL** IRLANDA *(pendent)*
 - **IS** ISLANDIA ALPJÓDLEGAR BIFREIÐATRYGGINGAR A ISLANDI
 - **L** LUXEMBURGO FONDS COMMUN DE GARANTIE AUTOMOBILE
 - **N** NORUEGA Norwegian Motor Insurers' Bureau TRAFIKKFORSIKRINGSFORENINGEN
 - **NL** HOLANDA NEDERLANDS BUREAU DER MOTORRIJTUIGVERZEKERAAERS
 - **P** PORTUGAL *(pendent)*
 - **S** SUECIA Swedish Motor Insurers' Bureau TRAFIKFORSKRINGSFORENINGEN

9.3. Oficines Internacionals

- **A** VERBAND DER VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN ÖSTERREICHS - Àustria
- **AL** BSHS BYROJA SHQIPTARE E SIGURIMIT - Albània
- **AND** OFICINA ANDORRANA ENTITATS ASSEGURANÇA AUTOMOBIL - Andorra
- **B** BUREAU BELGE DES ASSUREURS AUTOMOBILES - Bèlgica
- **BG** NATIONAL BUREAU OF BULGARIAN MOTOR INSURERS - Bulgària
- **BIH** BIRO OSIGURANJA BOSNE I HERCEGOVINE – Bòsnia-Hercegovina
- **BY** BELARUSIAN TRANSPORT INSURANCE BUREAU - Bielorrússia
- **CH** SWISS NATIONAL BUREAU OF INSURANCE - Suïssa
- **CY** MOTOR INSURERS' FUND CHIPRE - Xipre
- **CZ** CESKA KANCELÁR POJISTITELU – República Txeca
- **D** DEUTSCHES BURO GRÜNE KARTE E.V. - Alemanya
- **DK** DANSK FORENING FOR INTERNATIONAL MOTORKORETOJSFORSIKRING - Dinamarca
- **E** OFICINA ESPAÑOLA DE ASEGURADORES DE AUTOMOVILES - Espanya
- **EST** EESTI LIIKLUSKINDLUSTUSE FOND - Estònia
- **F** BUREAU CENTRAL FRANÇAIS - França
- **FIN** LIIKENNEVAKUUSTUSKESKUS - Finlàndia
- **GB** MOTOR INSURERS BUREAU – Gran Bretanya
- **GR** MOTOR INSURERS' BUREAU - Grècia
- **H** HUNGARIAN MOTOR INSURANCE BUREAU - Hongria
- **HR** HRVATSKI URED ZA OSIGURANJE - CROATIAN INSURANCE BUREAU - Croàcia
- **I** UFFICIO CENTRALE ITALIANO (U.C.I.) - Itàlia
- **IL** ISRAEL INSURANCE ASSOCIATION - THE GREEN CARD BUREAU - Israel
- **IR** BIMEH MARKAZI IRAN - GREEN CARD BUREAU OF IRAN - Iran
- **IRL** MOTOR INSURERS' BUREAU - IRELAND IRLANDA - Irlanda
- **IRQ** NATIONAL INSURANCE COMPANY (*EN SUSPENS*) – Iraq
- **IS** ALPJÓDLEGAR BIFREIDATRYGGINGAR Á ISLANDI - Islàndia
- **L** BUREAU LUXEMBOURGEOIS DES ASSUREURS - Luxemburg
- **LT** MOTOR INSURERS' BUREAU OF THE REPUBLIC OF LITHUANIA – Lituània
- **LV** LR SATIKSMES BIROJS – Letònia
- **M** MALTA GREEN CARD BUREAU - Malta
- **MA** BUREAU CENTRAL MAROCAIN DES SOCIETES D'ASSURANCES - Marroc
- **MD** "ARCA" NATIONAL AGENCY OF INSURERS - Moldàvia
- **MK** NATIONAL INSURANCE BUREAU- Macedònia
- **N** TRAFIKKFORSIKRINGSFORENINGEN - Noruega
- **NL** NEDERLANDS BUREAU DER MOTORRIJTUIGVERZEKERAARS - Holanda
- **P** GABINETE PORTUGUÊS DE CARTA VERDE GPCV - Portugal
- **PL** POLISH MOTOR INSURANCE BUREAU - Polònia
- **RO** BIROUL ASIGURATORILOR DE AUTOVEHICULE DIN ROMANIA (B.A.A.R.) - Romania
- **S** TRAFIKFORSKRINGSFORENINGEN - Suècia
- **SCG** UDRUZENJE OSIGURAVAJUCIH ORGANIZACIJA SRBIJE I CRNE GORE - GREEN CARD BUREAU - Sèrbia i Montenegro
- **SK** SLOVENSKA KANCELARIA POIST'OVATEL'OV – República Eslovaca
- **SLO** SLOVENSKO ZAVAROVALNO ZDRUŽENJE, GIZ - Eslovènia
- **TN** BUREAU AUTOMOBILE TUNISIEN - Tunis
- **TR** TURKISH MOTOR INSURANCE BUREAU - Turquia
- **UA** MOTOR (TRANSPORT) INSURANCE BUREAU OF UKRAINE - Ucraïna

9.4. Fons Nacionals de Garantia

En base a l'acord entre organismes d'indemnització i entre aquests i els Fons de Garantia, de 10 de febrer del 2002:

Cada organisme d'indemnització té per funció, en la seva qualitat reconeguda per l'Estat membre on està establert, indemnitzar als perjudicats com a conseqüència d'un accident que caigui dins l'àmbit d'aplicació de la Directiva 2000/26/CE tal i com es defineix en el seu Art. 1, sempre que es produeixi una de les dues situacions següents:

- Si la identificació del vehicle no és possible;

- Si en un termini de dos mesos des de la data de l'accident, és impossible identificar l'entitat asseguradora.

En ambdues situacions, l'organisme d'indemnització que ha rebut una demanda d'indemnització, ha d'informar immediatament, en funció de les circumstàncies, bé sigui al Fons de Garantia previst en l'Art. 1 de la Directiva 84/5/CEE de l'Estat membre on l'accident hagi esdevingut, bé sigui al Fons de Garantia de l'Estat membre on el vehicle causant tingui el seu estacionament habitual.

Quan procedeixi la indemnització d'un perjudicat, l'organisme d'indemnització haurà de:

- Respondre a les demandes d'informació, que permetent particularment l'avaluació d'un sinistre, li hagin estat dirigides pel Fons de Garantia deutor final del reembossament.
- Observar, per a la determinació de responsabilitats i la valoració de les indemnitzacions, les regles de dret positiu aplicables al país on ha tingut lloc el sinistre.
- Respectar les disposicions de l'Art. 1 de la Directiva 84/5/CEE.

El Fons de Garantia de l'Estat membre on l'accident ha tingut lloc, fins i tot si no fos deutor de l'obligació de reembossament, ha de facilitar, a petició de l'organisme d'indemnització competent d'una reclamació, tota l'assistència necessària, totes les informacions –especialment sobre el contingut de dret aplicable- i tots els documents de que pugui disposar relatius al sinistre, que l'O.I. desitgi obtenir.

- **ALEMANIA** VERKEHRSOPFERHILFE E.V.
- **AUSTRIA** FACHVERBAN DER VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN
- **BELGICA** FONDS COMMUN DE GARANTIE AUTOMOBILE
- **DINAMARCA** DANSK FORENING FOR INTERNATIONAL MOTORKORETOIS
- **ESPAÑA** CONSORCIO DE COMPENSACIÓN DE SEGUROS
- **FINLANDIA** LIIKENNEVAKUUTUSKESKUS (Finnish Motor Insurers' Centre)
- **FRANCIA** FONDS DE GARANTIE Contre les accidents de circulation et de Chasse
- **GRAN BRETAÑA** MOTOR INSURERS BUREAU
- **GRECIA** "AUXILIARY FUND" INSURANCE OF LIABILITY ARISING OUT OF MOTOR ACCIDENTS
- **HOLANDA** WAARBORGFONDS MOTORVERKEER
- **IRLANDA** MOTOR INSURERS' BUREAU
- **ISLANDIA** INTERNATIONAL MOTOR INSURANCE IN ICELAND
- **ITALIA** CONCESSIONARIA SERVIZI ASSICURATIVI PUBBLICI (CONSAP) S.p.A
- **LUXEMBURGO** FONDS COMMUN DE GARANTIE AUTOMOBILE
- **LIECHTENSTEIN** NATIONALER GARANTIEFONDS DES FÜRSTENTUMS LIECHTENSTEIN
- **NORUEGA** TRAFIKFORSIKRINGSFORENINGEN
- **PORTUGAL** FONDO GARANTIA AUTOMÓVEL
- **SUECIA** TRAFIKFORSKRINGSFORENINGEN

9.5. Representants (per a la tramitació i liquidació de sinistres)

Totes les Entitats Asseguradores establertes en qualsevol dels Estats membres de l'Espai Econòmic Europeu havien de, abans del 20 de gener del 2003, designar un representant per a la tramitació i liquidació de sinistres de la resta d'Estats Membres diferents d'aquell en què es trobi la seva seu social.

Aquest representant actua en nom de l'esmentat Assegurador en el país de residència de la víctima. En defecte d'aquest, l'Organisme d'Indemnització assumirà la funció de Representant no designat al país on la víctima tingui la seva residència. Les sucursals de tercers Estats establertes en l'E.E.E. estan subjectes igualment a aquesta obligació.

10. Legislació vigent en l'àmbit de la CEE

(¹⁰) Relativa a l'assegurança "No-Vida":

- Directive 73/239/EEC. First Council Directive – Taking-up and pursuit of the business
- Directive 73/240/EEC. Abolition of restrictions on freedom of establishment
- Directive 76/580/EEC. Amending 73/239/EEC
- Directive 78/473/EEC. Community co-insurance
- Directive 84/641/EEC. Amending 73/239/EEC – Tourist assistance
- Directive 87/343/EEC. Amending 73/239/EEC – Credit insurance and suretyship insurance
- Directive 87/344/EEC. Legal expenses insurance
- Directive 88/357/EEC. Second Council Directive amending 73/239/EEC - Provisions to facilitate effective exercise of freedom to provide services
- Directive 90/618/EEC. Amending 73/239/EEC and 88/357/EEC - Motor vehicle liability insurance
- Directive 92/49/EEC. Third Council Directive amending 73/239/EEC and 88/357/EEC
- Directive 95/26/EC. Amending 73/239/EEC, 92/49/EEC, 79/267/EEC and 92/96/EEC – Post-BCCI
- Directive 2000/26/EC. Fourth Motor Insurance Directive amending 73/239/EEC and 88/357/EEC
- Directive 2000/64/EC. Amending 92/49/EEC and 92/96/EEC – Exchange of information with third countries
- Directive 2002/13/EC. Amending 73/239/EEC – Solvency margin non-life insurance undertakings

(⁹) Relativa a l'assegurança d'Automòbils:

- Directive 72/166/EEC. Insurance against civil liability in respect of the use of motor vehicles
- Directive 72/430/EEC. Amending 72/166EEC
- Recommendation 73/185/EEC
- Recommendation 74/165/EEC
- Decision 74/166/EEC – *no longer in force*
- Decision 74/167/EEC – *no longer in force*
- Recommendation 81/76/EEC
- Directive 84/5/EEC. Second Motor Insurance Directive
- Directive 90/232/EEC. Third Motor Insurance Directive
- Decision 91/323/EEC – *no longer in force, repealed by 2003/564/EC*
- Decision 93/43/EEC – *no longer in force, repealed by 2003/564/EC*
- Decision 97/828/EC – *no longer in force, repealed by 2003/564/EC*
- Decision 1999/103/EC – *no longer in force, repealed by 2003/564/EC*
- Directive 2000/26/EC. Fourth Motor Insurance Directive amending 73/239/EEC and 88/357/EEC
- Decision 2001/160/EC – *no longer in force, repealed by 2003/564/EC*
- Decision 2003/20/EC. On the application of Article 6 of 2000/26/EC
- Decision 2003/564/EC. On the application of 72/166/EEC
- Decision 2004/332/EC. On the application of 72/166/EEC

⁹ (⁸) European Commission. Internal Market. Insurance. "Legislation In Force"

11. Efectes de la Incorporació de nous Estats membres a la Comunitat Europea

11.1. Aspectes formals

D'acord amb la Decisió de la Comissió Europea de 2 d'abril del 2004, relativa a l'aplicació de la Directiva 72/166/CEE (de 24 d'abril de 1972) del Consell relativa a la responsabilitat civil derivada de la circulació de vehicles automòbils, sobre l'aproximació de les legislacions dels Estats membres en l'àmbit d'aquesta R.C. i del control d'assegurar aquesta necessitat:

Les relacions entre les Oficines Nacionals d'Assegurança dels Estats membres i les de la República Txeca, Xipre, Croàcia, Eslovàquia, Eslovènia, Hongria, Islàndia, Noruega i Suïssa, es regeixen per l'Acord Multilateral de 30 de maig del 2002. Aquest Acord es va adjuntar a la Decisió 2003/564/CE de la Comissió (de 28 juliol del 2003), sobre l'aplicació de la Directiva 72/166/CEE del Consell relativa als controls sobre l'assegurança de R.C. derivada de la circulació de vehicles a motor, que establí que cada Estat membre s'abstindria d'efectuar controls d'assegurança de R.C. dels vehicles que normalment circulen en un altre Estat membre o als territoris de la República Txeca, Xipre, Croàcia, Eslovàquia, Eslovènia, Hongria, Islàndia, Noruega i Suïssa, que són l'objecte de l'Acord.

L'1 de novembre de 2003 les Oficines dels Estats membres i les de la República Txeca, Xipre, Croàcia, Eslovàquia, Eslovènia, Estònia, Hongria, Islàndia, Letònia, Lituània, Malta, Noruega, Polònia i Suïssa, van signar un Adendum N° 1 a l'Acord, pel qual aquest es va ampliar per incloure-hi a les Oficines de Estònia, Letònia, Lituània, Malta i Polònia. Aquest Adendum establí les modalitats pràctiques per a suprimir els controls d'assegurança en el cas de vehicles que normalment circulen als territoris d'aquests cinc darrers països.

Per tant es complien totes les condicions per a la supressió efectiva dels controls d'assegurança de responsabilitat civil de tercers, de conformitat amb la Directiva 72/166/CE entre cadascun dels Estats membres i els esmentats cinc darrers.

11.2. Aspectes de Negoci (Mercat Assegurador Europeu)

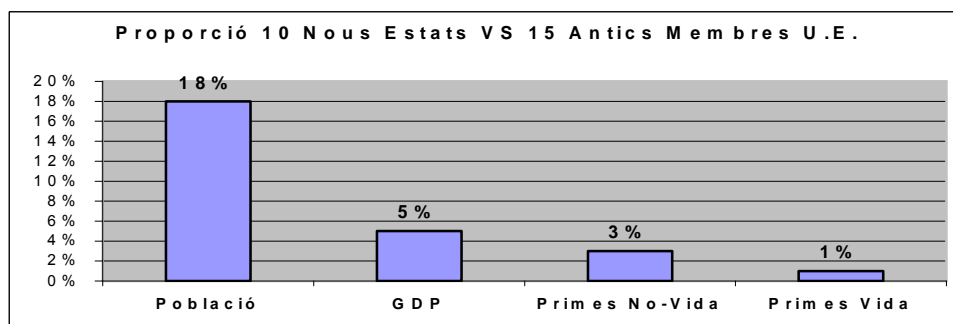
¹¹⁽³⁾ Amb l'ampliació de la Unió Europea de 15 a 25 Membres que va prendre efecte el primer de maig del 2004, és més fàcil que mai oferir productes d'assegurança a través de les fronteres, a tota Europa. S'amplia doncs el mercat potencial, per als 10 nous Membres, amb els avantatges d'un sol mercat d'assegurança, igual que en venien gaudint els 15 antics Membres. Després d'obtenir una llicència al seu propi país, una Asseguradora només haurà de notificar a la resta d'Estats membres la seva intenció d'establir-se directament per a oferir els seus serveis.

¹¹ (³) C.E.A. "Executive Update – May 2004 – Letter from the Editor"

Hi ha notables perspectives de creixement als nous Estats membres, amb una penetració d'assegurança relativament baixa del 3%, si la comparem amb la mitjana dels antics 15, que és del 9%. La proporció en primes d'assegurances Vida VS No-Vida als 15 antics Membres és del 62% VS 38% mentres que als 10 nous Membres la relació s'inverteix. Per tant, és previsible un especial potencial de creixement de l'assegurança de Vida als 10 nous Estats membres. Aquest augment de la competència per ampliació del marc d'actuació tindrà un efecte positiu en els preus i el ventall d'elecció de productes d'assegurança, el que beneficia els Assegurats.

Gràfic 14.- U.E. Mercat Assegurances Antics 15 vs Nous 10 Membres

CEA Executive Update N° 33, 12 maig 2004



La normativa reguladora de l'assegurança es veurà afectada (enriquida) per la participació en les decisions legislatives dels 10 nous Estats membres, que són membres del C.E.A. des dels anys 90, raó per la qual han adquirit notables coneixement sobre la legislació Comunitària i els seus procediments.

Els Asseguradors Europeus estan, a més, davant de dos reptes estratègics majors:

D'una banda el canviant paisatge regulador, degut a l'adhesió dels 10 nous Membres, les recents eleccions al Parlament Europeu, la renovació de la Comissió Europea, la redacció de la nova Constitució Europea i el règim d'adopció de decisions. A més, cal considerar la creixent influència d'altres Institucions i Organismes com la OCDE, IASB, IAIS o la OMC (WTO).

D'una altra, la pròpia regulació de l'activitat asseguradora. Els darrers anys s'ha invertit molts esforços temporals, d'inversió de recursos i de coneixements, a nivell Comunitari, en aproximar legislacions nacionals i desenvolupar un marc regulador comunitari que es transposa a les normatives locals o interiors, havent-se deixat una mica de banda el propi negoci de l'assegurança. Cal per tant, fer una pausa per a permetre als Estats membres adoptar, "digerir" i aplicar els nous textos. A més, dels dos projectes crucials actuals són els nous estàndards de comptabilitat i els requeriments de solvència, que ocuparà els Asseguradors Europeus durant els propers mesos i, potser, anys. A més, els esborranys de Directives relatives a la Responsabilitat de Tercers, la Igualtat de Gèneres (no discriminació per sexes) i a la Reassegurança. La cobertura dels Nous Riscos emergents (danys ambientals, manipulació genètica, Tecnologies de la Informació, Responsabilitat Professional, etc.) i la qüestió de la seva assegurabilitat. Finalment, la viabilitat del Sistema Públic de Pensions davant l'envelliment de la població.

¹²⁽⁹⁾ La Comissió Europea en estreta cooperació amb el C.E.A. està treballant actualment per aixecar les barreres d'accés al mercat per als Asseguradors de la U.E. als països emergents amb mercats estrangers d'alt potencial, com la Xina, la Índia, Brasil o Rússia. Especialment d'acord amb el Govern Rus que aquests canvis han de basar-se en substancials reformes a nivell domèstic. El simposi UE-Rússia, juntament amb l'OMC intenta estimular els legisladors russos (*ARIA All-Russian Insurance Association*) per a dur a terme passes concretes vers la liberalització de mercat, de forma que els inversors de la U.E. hi puguin accedir prioritàriament. Amb efecte de 1 de gener del 2004, pren efecte la nova llei russa sobre assegurances, garantint el dret d'establiment i d'operació en vida i assegurança obligatòria. L'any 2003 ja s'havia assolit la llei russa relativa a l'Assegurança de Responsabilitat Civil de Vehicles a Motor. Només durant els tres mesos posteriors a la seva adopció, es van formalitzar 5 milions de noves assegurances d'automòbil.

Aquests reptes imposen un període de reflexió i adaptació progressiva de la indústria asseguradora a les noves condicions de joc i incrementar la seva eficiència, però està clar que el marc d'actuació és cada dia més global i que ja no té sentit el pensar en l'activitat asseguradora només dins l'espai delimitat per les pròpies fronteres nacionals.

¹² (9) Pàgina 57: C.E.A. "Executive Update – March 2004 – Insurance in Russia"

12. Propostes

12.1. Conveni Internacional d'Indemnització Directa

Actualment i en el si del Comitè Europeu d'Assegurances, les associacions Nacionals dels 29 països membres del C.E.A. (actualment 32) han elaborat de forma consensuada un text-base d'un Conveni Internacional d'Indemnització Directa (C.I.R.D.). Se n'adjunta una còpia en Francès com Annex 16.1 d'aquest document.

La definició i redacció del text del C.I.R.D. es va ultimar a inicis del 2003 i es va presentar a les Associacions Nacionals per a que el divulgessin entre les Asseguradores de cada Estat, per a conèixer el grau d'acceptació i d'intencionalitat d'adhesió que aquest tindria a cada país Membre.

Aquest esborrany conté els principis d'aplicació i procediment de gestió de sinistres sota la base del principi de la indemnització directa, perseguint l'objectiu d'agilitzar el tràmit dels expedients de sinistre basats en una Declaració Amistosa d'Accident, de forma que el perjudicat per accident de circulació sigui indemnitzat ràpidament pels danys materials del seu vehicle per part de la seva pròpia asseguradora.

Conceptualment, és molt similar en el seu funcionament al Sistema SDM ja existent a Espanya (es compensen per rescabament les indemnitzacions íntegres per danys materials, no un mòdul fix o cost mig sectorial com a CICOS), però el procediment de comunicació entre asseguradores es el tradicional, (telèfon, carta, fax, correu electrònic).

Malauradament, durant el transcurs del 2004 no hi ha hagut encara una resposta suficient al C.E.A. en aquest sentit per part de les Associacions Nacionals, tot i que algunes s'han manifestat escèptiques (Suïssa, Holanda, ...) o fins i tot contràries (Alemanya) a l'adopció d'aquest acord. Tanmateix, no és requeriment indispensable l'aprovació per unanimitat ni l'adhesió dels 32 països actualment membres del C.E.A. ni l'adhesió de tots ells en bloc per a poder-lo posar en marxa. Actualment, s'està en la fase de recollida d'opinions de les A.N. per a millorar si s'escau l'Acord i s'està confeccionant (a través de la Subcomissió de Prestacions i Sinistres d'Automòbils, Danys Materials, del C.E.A.) un argumentari sobre els avantatges que aportaria l'establiment d'aquest Conveni.

12.2. Plataforma de Comunicació i Compensació de Sinistres

El següent pas, molt important, i després d'un període de rodatge preliminar suficient i una revisió dels límits quantitius marc d'aplicació del Conveni, seria doncs implementar la gestió del C.I.R.D. a través d'un protocol estàndard de comunicacions electròniques entre Asseguradores (P.E. protocol EdiTran o fins i tot en suport Internet) centralitzades en un Centre Compensador Internacional, que faria les funcions de còmput de terminis de resposta, de certificació de la feiaència i coherència dels diàlegs i a la vegada de tribunal d'arbitratge en cas de discrepàncies, a través d'una

Comissió de Vigilància i Arbitratge que podria estar representada per professionals del Sector en el si del propi C.E.A.

Aquesta plataforma aportaria a més, dos importants avantatges addicionals, el primer la universalització del llenguatge (transcripció dels missatges a codis numèrics transmesos electrònicament) i el segon, la estandardització de les pràctiques de reclamació.

I finalment, arribar a crear una cambra de compensació multilateral electrònica de transaccions econòmiques entre asseguradores, resultants de l'aplicació del C.I.R.D., de forma que amb periodicitat mensual els saldos entre entitats es liquidessin de forma automàtica a través de les respectives entitats financeres i a través d'un compte de compensació únic internacional, de forma anàloga a com es du a terme en el sector bancari. D'aquesta forma, el Centre Compensador assumiria, a més de les funcions esmentades en el paràgraf previ, la tasca de quadrar els comptes entre asseguradores i assegurar el compliment de les obligacions econòmiques de reclamació i rescabament entre les parts.

Tant per a la concepció del C.I.R.D., com per al desitjable desenvolupament de la plataforma de comunicació i compensació electrònica posteriors, es compta amb l'experiència exitosa del CICOS a Espanya.

A més, no és improbable que quan el Sistema estigui prou consolidat, es faci extensiva l'aplicació del C.I.R.D. als casos en què no es disposa d'una Declaració Amistosa d'Accident (de forma anàloga al conveni ASCIDE espanyol) i fins i tot en un futur més llunyà, pensar en la possibilitat de compensar Mòduls Sectorials enlloc de quantitats variables. En qualsevol cas, però, caldria establir un C.M.S. diferent per a cada Estat en funció de les seves estructures de costos (nivell de vida de cada país) i/o un C.M.S. diferent per a cada tipus de vehicle (1^a, 2^a. o 3^a. Categories) com a pas previ d'una possible unificació de costos mitjos per convergència d'economies en el marc de la C.E. Però això ja està bastant més lluny en el temps.

Es de suposar que la recent adhesió de 10 nous Estats a la C.E.E. en maig del 2004 provoqui un alentiment de la posta en funcionament del C.I.R.D., donat que caldrà que el C.E.A. en faci partícips als nous membres, estudiant els estàndards, procediments i acords de tramitació d'aquesta tipologia de sinistres que existeixi en aquests països. S'ha de considerar, a més, que tractant-se de països de l'Europa de l'Est, amb legislacions dispars i en molts aspectes allunyades de la normativa Comunitària, caldrà obrir un període previ d'adaptació progressiva de les seves legislacions a la normativa Comunitària.

12.3. Compatibilitat dels Acords amb el Marc Regulador Legal i Normatiu de la CE

Els acords existents als països membres de la U.E. tendents a agilitzar la resolució dels expedients sobre el principi de la indemnització directa, han estat construïts sobre la base de la Responsabilitat Civil i de forma perfectament compatible amb els procediments de gestió existents (per evolució dels tradicionals o la seva supressió i substitució per nous mètodes i procediments de tramitació) i d'acord amb la Llei nacional de cada Estat. Aquesta, al seu temps, ha estat adaptada o substituïda per la

normativa Comunitària en els aspectes que afecten a les relacions internacionals entre Estats membres.

Donat que tota la normativa reguladora emanada del Legislador Europeu en el transcurs del temps, s'ha fet integrant la llei específica d'aplicació en cada país així els procediments, normes, pràctiques i estàndards de gestió de sinistres l'existent en cada Estat i en cas de no ser possible o no existir prèviament legislació nacional en determinats aspectes, transposant-se aquesta normativa Comunitària a l'existent en cada Estat, qualsevol acord de tramitació nacional o internacional de sinistres que es basi en la normativa vigent a nivell Comunitari o en sigui compatible, serà de perfecta aplicabilitat.

En el cas d'incoar-se procediments judicials com a conseqüència d'un sinistre, la llei aplicable per a la gestió dels expedients i el càlcul i fixació d'indemnitzacions serà la de l'Estat d'ocurrència del sinistre i/o de residència del Perjudicat (principi de la 'Lex Loci'). En aquest àmbit, s'està treballant encara en la homogeneïtzació de criteris de valoració i de procediment (P.E., la normativa en actual desenvolupament, aprovada la proposta, de la 5^a. Directiva). En qualsevol cas, si ens referim als sinistres lleus amb conseqüència de només danys materials, es pot aventurar sense risc d'error que l'establiment d'un acord o conveni de tramitació com el C.I.R.D. no comportarà cap tipus de conflicte sinó avantatges a tots els nivells. El C.E.A. va formular consultes al Sistema de Bureaux a finals del 2003, conclouent a perfecta compatibilitat del C.I.R.D. amb els requeriments de la Carta Verda.

A més, el Conveni Internacional d'Indemnització Directa és perfectament compatible amb els preceptes de la norma reguladora Comunitària emanada de les successives Directives. Fem-ne una petita anàlisi d'aproximació:

1. Promou facilitar la lliure circulació de vehicles entre països comunitaris, afegint facilitats en la gestió de les reclamacions derivades dels accidents de circulació entre ciutadans de la Comunitat, simplificant i agilitzant els tràmits, no només en l'exercici de la reclamació, sinó en les comunicacions entre asseguradores i organismes involucrats.
2. Es basa en l'existència de l'Assegurança de Responsabilitat Civil de Subscripció Obligatòria i té com a objectiu, precisament, donar una ràpida solució a les reclamacions per danys materials a vehicles en base a l'existència de cobertura S.O.A. en la pòlissa d'assegurança del vehicle causant.
3. Preveu la intervenció de Representants, i l'exercici de l'Acció Directa, establint que les Asseguradores adherides al Conveni hauran de centralitzar i implementar aquestes reclamacions, excepte pacte exprés en sentit contrari. En qualsevol cas, el Conveni haurà de preveure la participació d'institucions diferents a les pròpies Asseguradores amb poders o legitimació suficient per a representar a les Asseguradores i/o als Perjudicats.
4. Persegueix agilitzar els tràmits i donar servei al perjudicat per danys materials, no responsable del sinistre, d'acord amb l'objectiu prioritari de la normativa Comunitària de protegir a ultrança els perjudicats.
5. El límit quantitatiu d'aplicació del Conveni (actualment fixat en 6.000 € per danys materials al vehicle no culpable) queda perfectament cobert pels límits d'indemnització establerts el la 5^a. Directiva (actualment 100.000 € per sinistre de danys materials i en proposta d'ampliar-lo fins a 1.000.000 €) i, d'acord amb

l'experiència del CICOS, comprendria més del 95% dels sinistres d'aquesta tipologia.

6. Es tractaria d'un Conveni de lliure adhesió, per tant, perfectament compatible amb la coexistència d'altres mètodes, sistemes i procediments de gestió i, el que és més important, complint amb els requeriments de la normativa i acords ja existents (Inter-Bureaux, Multilateral de Garantia i 4^a. Directiva), resultats de l'aproximació realitzada prèviament durant els darrers anys entre les respectives legislacions nacionals.
7. El C.I.R.D., de la mateixa forma que els preceptes de la 4^a. Directiva, no modifica el dret material aplicable ni afecta la competència judicial de cada cas.
8. Es basa en la experiència i acords de tramitació basats en el principi d'indemnització directa ja existents (amb lleugeres diferències però comuns en quant a la base dels mateixos) a varis països amb èxit de funcionament sobradament provat: Bèlgica (Convention Heurt de Véhicules), Espanya (CICOS), França (IRSA), Portugal (CRS-IDS), Itàlia (CID), Grècia, etc.).
9. Assegura que l'entitat asseguradora reclamada formuli una resposta i de forma motivada i en un termini determinat (més curt fins i tot que el requerit en la 4^a. Directiva), d'acord amb els principis bàsics en la norma reguladora Comunitària.
10. El Sistema assegura que el Perjudicat, hi hagi o no resposta argumentada de la part presumptament responsable de l'accident a la reclamació presentada per la part perjudicada, sigui indemnitzat puntualment.
11. A la vegada, el necessari compliment dels terminis de resposta evitaria a les Asseguradores incórrer en sobrecostos per demores de tramitació involuntàries (interessos de demora, honoraris, penalitzacions, etc. com a conseqüència de la intervenció de l'Organisme d'Indemnització).
12. Independentment de que les transaccions econòmiques es realitzin entre Asseguradores o entre aquestes i els altres Organismes involucrats (O. Indemnització, O. Informació, Fons de Garantia, Representants), el Sistema basat en el C.I.R.D. asseguraria el cobrament puntual de les liquidacions entre les parts i la coherència de la informació comptable mitjançant la Compensació Multilateral Electrònica (en un tercer estadi de desenvolupament de l'Acord basat en les noves tecnologies, segons es comenta en apartats previs).
13. El sistema de sancions i interessos de demora previstos en la Directiva, podria estar suportat perfectament pel Sistema., compensant-se juntament amb la resta de conceptes associats a la indemnització.
14. El Conveni vetllaria també pel correcte tractament de les dades personals entre les parts, sobre la base de que les registrades a la declaració d'accident pels propis intervinents en l'accident, són expressament cedides a les Asseguradores per a ser emprades en la tramitació de l'expedient (la D.A.A. format europeu consta d'una clàusula específica a tal efecte).
15. El Conveni permetria gestionar, tant les reclamacions de responsabilitat, com les d'importos econòmics indemnitzatoris, com les accions de repetició o rescabament en cas d'intervenció dels Organismes d'Indemnització i/o Fons de Garantia.
16. A la vegada, podria ser en canal de comunicació entre Asseguradores i Organismes d'Informació, certificant les dades d'assegurament facilitades i redirigint les reclamacions al destinatari corresponent.
17. L'Acord cobreix, per tant, les possibles llacunes metodològiques que pugui presentar a 4^a. Directiva (basada encara en comunicacions pels canals tradicionals), presentant un marc d'actuació comú per a tots els països membres, basat en cri-

teris objectius de determinació de responsabilitat i de procediments de tramitació uniformes entre les parts.

18. Finalment, la semblança del C.I.R.D. amb els Convenis ja existents en molts dels Estats Comunitaris, permetria que amb el transcurs del temps s'optimitzessin els recursos invertits en el manteniment de diferents plataformes de gestió especialitzades en cada tipologia de sinistre de danys materials, uniformitzant els sistemes i processos interns.
19. Com a resultat de tota aquesta evolució, l'impacte positiu de reducció dels costos de gestió de sinistres i de les prestacions, permetria millorar el compte tècnic i de resultats de les Asseguradores, donada la gran massa sinistral d'aquesta tipologia d'accidents, el que permetria reduir l'import de les primes d'assegurança de responsabilitat civil en benefici de la comunitat assegurada.
20. A la vegada, milloraria la imatge del Sector Assegurador i s'obririen portes a l'exportació d'aquest sistema de tramitació a d'altres tipologies de sinistres i de danys o perjudicis.

13. Conclusions

- I. A través d'aquest treball i mitjançant la metodologia d'anàlisi comentada al capítol 3, he intentat justificar amb arguments de tipus social i econòmic, propostes de guany d'eficiència asseguradora en un entorn de mercat canviant, en base a una anàlisi quantitativa (reducció despeses) i qualitativa (redisseny de processos) de la gestió de sinistres-massa d'automòbils a través dels principis de la indemnització directa.
- II. És molt probable que l'establiment d'un Conveni Internacional d'Indemnització Directa per a la liquidació dels sinistres de danys materials a vehicles comporti dificultats de variada tipologia.
 - En primer lloc, les de consens entre Asseguradores i Països (especialment a causa de les barreres culturals, aconseguir el vist-i-plau dels països no habituats a treballar els sinistres sota el concepte de la indemnització directa, com per exemple Alemanya on per motius culturals mai no ha estat necessari pensar en solucions a la tardança en resoldre els sinistres i/o a liquidar-se els deutes entre les parts).
 - En segon lloc, les tècniques (adaptació de processos i estructures internes, formació, capacitació dels recursos humans, etc.).
 - I en tercer lloc, donat l'ampli ventall d'interessos econòmics dels diferents agents intervinents que s'han constituït al voltant del tràmit internacional de sinistres de circulació d'automòbils (Representants, Organismes, Gestors Especialistes Externs, Comissaris, Empreses d'Assistència, Traductors, etc.), és previsible una reacció antagònica a l'establiment de mecanismes que permetin prescindir de gran part d'aquests Proveïdors, per part de les Asseguradores, tot i que això vagi en contra dels possibles avantatges de l'Outsourcing o externalització de processos que estan tan en boga actualment.
- III. Tanmateix, el gran pas donat per les Institucions Comunitàries a través de les successives Directives per a regular la gestió d'aquests sinistres traspasant les fronteres nacionals i transposant la Norma a les legislacions interiors, ha establert la base per a que sobre ella es construeixin i s'adoptin Acords de Tramitació que facilitin el compliment de la normativa i aconseguixin el compliment de l'objectiu social primer, la protecció del perjudicat i a la vegada l'objectiu d'optimitzar els recursos de les asseguradores fent més eficient la seva gestió de sinistres.

És previsible que la tendència a l'augment del pes de la cobertura de Responsabilitat Civil en l'assegurança de l'automòbil es mantingui, donat el creixement del parc automobilístic, la convergència de les economies i millora del benestar econòmic dels països la zona U.E. i l'augment de circulació de ciutadans entre Estats membres, el que donarà lloc a un creixent volum de sinistres que caldrà gestionar amb eficiència i eficàcia.

En conseqüència, entenc que és una qüestió de temps i d'evolució natural dins l'entorn uniformitzador i cohesionador de mercats en el si de la U.E., el que s'arribi

a establir a nivell Europeu aquest Conveni i les plataformes de comunicació associades, donat l'èxit i ràpida evolució que ha tingut a Espanya durant la darrera dècada el Sistema C.I.C.O.S. i plataformes anàlogues (Sdm i Regularitzacions) i a d'altres països acords anàlegs basats en l'existència d'un acord previ sobre la forma d'ocurrència manifestada pels dos Conductors dels vehicles implicats en el sinistre en la Declaració Amistosa d'Accident.

IV. En qualsevol cas, es pot assegurar que els objectius estratègics assolibles amb la internacionalització del Conveni, serien:

- a) Millora del servei a l'assegurat per simplificació dels sistemes de gestió dels sinistres, especialment en el cas d'accidents amb implicació de vehicles de diferents Estats membres.
- b) I per tant, la imatge de l'Assegurador i millora de la relació amb el seu Assegurat.
- c) Simplificació i agilització de les modalitats de gestió de sinistres lleus de danys materials o sinistres-massa.
- d) Millora i optimització organitzativa de la relació amb els Perits i els Tallers Reparadors, millorant l'oferta a l'Assegurat.
- e) Reducció dels litigis i procediments judicials, disminuint les despeses derivades.
- f) Simplificació de l'exercici del rescabament.
- g) En conseqüència: Reducció de despeses de gestió i en el cost dels sinistres, fins i tot en termes de costos fixos, millorant els resultats tècnics, permeten tarifes més competitives i facilitant la gestió de les provisions tècniques.
- h) Finalment, una perfecta compatibilitat del Conveni Internacional d'Indemnització Directa amb les Directives CEE i normativa reguladora Comunitària relacionada, ja que el C.I.R.D. en reforça l'esperit, els principis i els objectius perseguits, fent-los compatibles amb increments d'eficiència en la gestió asseguradora.

14. Bibliografia i fonts d'informació

⇒ Adreces Internet:

- Unespa – Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras
www.unespa.es
- Tirea -Tecnologías y Redes para las Entidades Aseguradoras
www.tirea.es
- Ofesauto – Oficina Española de Aseguradores de Automóviles
www.ofesauto.es
<http://www.ofesauto.com/cuartadirectiva/>
- Icea – Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras
www.icea.es
<http://intranet.icea.es/Almacen/Index.htm>
- CCS – Consorcio de Compensación de Seguros – Organismos de Información
<http://oinform.conorseguros.es/>
- Inese – Instituto de Estudios Superiores Financieros y de Seguros
www.inese.es
- C.E.A. – Comité Europeo de Seguros
www.cea.org
- D.G.S. – Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
www.dgsfp.mineco.es/dgsfp
- Comisión Europea – Mercado Interno- Legislación - Seguros
http://europa.eu.int/comm/internal_market/insurance/index_en.htm
- Eurostat - Oficina Estadística de las Comunidades Europeas
<http://europa.eu.int/comm/eurostat/Public/datashop/print-catalogue/EN?catalogue=Eurostat>
- Legislación Europea – Seguros Motor
http://europa.eu.int/comm/internal_market/insurance/legis-inforce_en.htm#motor
- Legislación Europea – Seguros Motor - Recomendaciones
http://europa.eu.int/comm/internal_market/insurance/motor_en.htm#recommendations
- F.F.S.A. – Fédération Française des Sociétés d'Assurances
<http://www.ffsa.fr/>
- Council of Bureaux – Consejo de Bureaux – Sistema Carta Verde
<http://www.cobx.org/>
- ANIA – Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici
<http://www.cid-ania.it/>
- APS – Associação Portuguesa de Seguradores
<http://www.apseguradores.pt>
- EAEE – Association of Insurance Companies Greece
<http://www.eaee.gr/dynaweb/>
- Assuralia – Union Professionnelle Belge des Entreprises d'Assurances
<http://www.assuralia.be/>

⇒ Publicacions periòdiques (via e-mail):

- C.E.A. *Press Review* (diària) - angoulvant@cea.assur.org
- C.E.A. *Executive update* (mensual)
- C.E.A. *Actes Reunions Grups Treball i Subcomissions* (setmanal)
- ICEA *E-mail de ICEA* (diària)
- INESE *Boletín Diario de Seguros* (diària)
- FFSA Fédération Française de Sociétés d'Assurances *Butletí Assurer* (mensual)

⇒ Altres referències:

- C.E.A. "European Insurance Regulation. New opportunities for insurers and consumers" – March 2004. CEA's publisher "Italique" italique.lib@wanadoo.fr
- F.F.S.A. Centre de documentation et d'information de l'assurance "Accident de la circulation, constat amiable et conventions" R183 Mars 2003.
<http://www.ffsa.fr/WebFFSA/webffsa.nsf/html/frameset?opendocument&arg=sinistreroute>
- ANIA, ADICONSUM, ADOC, ACLI. Trasparenza e Qualità. "La Liquidazione Dei Danni Nell'Assicurazione R.C. Auto". Edizione 2002.
<http://www.ania.it/auto/documentazione/index.asp>
- ASSURALIA "Convention 'Heurt de Vehicules' 470 1^{er}. Avril 1004".
<http://www.assuralia.be/fr/branches/auto/convention/heurts/index.asp>
- ICEA Publicación N° 898 Sep-2003 [El Seguro de Automóviles. Siniestralidad por garantías. Año 2002.](#)
- ICEA Publicación N° 920 Jul-2004 [El Seguro de Automóviles. Siniestralidad por garantías. Año 2003.](#)

Cites

(¹) Pàgina 10: Icea "Internet y el Seguro Electrónico. Estadística 2003"

(²) Pàgina 12: Icea "Corporate Governance y Riesgo Operacional en el Marco de Solvencia II" 30 Junio 2004

(³) Pàgines 12 i 59: C.E.A. "Executive Update – May 2004 – Letter from the Editor"

(⁴) Pàgines 15 i 20: Unespa C.T.S.A. - C.V.A. Cicos "Dossier CICOS 1994-2004" Abril 2004

(⁵) Pàgina 15: Inese "Boletín Diario de Seguros" -Fuente CICOS- 22/04/2004

(⁶) Pàgina 17: Unespa C.T.S.A. - C.V.A. Cicos "Actas reuniones 20 Enero y 24 Febrero 2004"

(⁷) Pàgines 20, 23 i 24: Icea "El seguro de Automóviles. Siniestralidad por Garantías. Estadísticas 2002 y 2003"

(⁸) Pàgina 57: European Commission. Internal Market. Insurance. "Legislation In Force"

(⁹) Pàgina 60: C.E.A. "Executive Update – March 2004 – Insurance in Russia"

El Autor

Joan Antoni Carbonell Aregall



Nascut el 28/10/1967 a Barcelona
NIF 35.110.440-C

- Dades de contacte particulars:

Orient, 23, 2ⁿ. 2^a.
08172 Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
Tels. +34 935.894.770 / +34 607.853.698
e-mail: joan_anton_i_carbonell@hotmail.com
jcarbonell28@vodafone.es

- Dades de contacte professionals:

Assegurances Catalana Occident, S.A. S. i R.
Av. Alcalde Barnils, 63, Plta. 2C
08190 Sant Cugat del Vallès (Barcelona)
Tel. : +34 935.820.593
Fax : +34 935.820.646
e-mail : JA.Carbonell@catalanaocci.es

Assegurances. Sinistres. Responsable de Danys Materials Automòbils.

Experiència Professional

1) Any 1986

Companyia: RAMON CASTELLÀ (Gestor Administratiu. Assessoria Empresarial).

Càrrec: Assistent d'Administració

Contracte: A temps parcial

2) Anys: 1987 a 1989

Companyies: TECFA, LÍNEA FOTOCOMPOSICIÓN, S.A.

Sector: Arts Gràfiques: Preimpressió, Impressió, Publicitat, Edició, etc.

Càrrecs: 1987-1988: Aprenent, Assistent de Taller. 1988-1989: Representant (Departament Comercial)

Contracte: Indefinit

3) Anys: 1989 fins febrer 1992

Companyia: FOTOCOMPOSICIÓN-FOTOMECÁNICA T2, S.A.

Sector: Arts Gràfiques. Preimpressió i impressió publicitària, reproducció gràfica electrònica i impressió digital.

Càrrec: Administrador

Contracte: Indefinit

4) Des de març 1992 fins l'actualitat

Companyia: **ASSEGUANCES CATALANA OCCIDENT S. R., S.A.**

Sector: Assegurances

Contracte: Indefinit (des de 17/09/93)

Càrrec: Responsable Nacional de l'Àrea de Gestió de Danys Materials Automòbils.

Responsabilitats principals:

- Supervisió i control permanent de la qualitat de la gestió de sinistres d'accidents d'automòbil en l'àmbit dels danys materials a l'Organització (Centres de Gestió de Sinistres).
- Innovació i desenvolupament. Definició i planificació del redisseny de processos de gestió (operatives i sistemes). Aplicació de les noves tecnologies a la tramitació dels expedients de sinistre (processos interns i externs).
- Seguiment estadístic periòdic del ram/sector i anàlisi dels resultats. Confecció d'informes periòdics a la Direcció.
- Creació, actualització i execució de la Formació dels Gestors y recolzament tècnic permanent als Responsables de les Àrees i unitats Especialitzades de gestió de sinistres de danys materials automòbils als Centres de Servei (gestió de sinistres).
- Representació de la Companyia al Sector, a nivell autonòmic i nacional (àmbit Sinistres Danys Materials Automòbils).
- Supervisió de la gestió pericial.
- Relacions corporatives amb els col·laboradors i/o proveïdors (assistència, reparació de danys, gestors externs, etc.).
- Coordinació amb els Departaments d'Organització, Informàtica, RR.HH., Control, etc. sobre els projectes o accions en comú a desenvolupar..
- Gestió de Expedients especials. Suport tècnic permanent al Territori/Organització. Resolució d'incidències, gestions d'interlocució especial davant d'altres Entitats.
- Interlocutor de Convenis de Gestió CIDE-ASCIDE (*Convenio de Indemnización Directa Español*), CICOS (*Centro Informático de Compensación de Siniestros*), SDM (*Siniestros Daños Materiales*), Unespa-Aseta (*Autopistes*), C.U.M. (*Convenio Unidades Mixtas*).
- Supervisor compliment d'acords i requeriments de gestió (prejudicials, Quarta Directiva, etc.).
- Gestió dels vehicles sostrets i indemnitzats per robatori.

- Suport expert a Auditories de gestió internes i externes i Consultories de millora de negoci (*P.E. Accenture, Sema, Cálculo, etc.*).
- etc.

Funcions al Sector, a nivell Nacional:

- President de la Subcomissió Territorial de la Comissió de Vigilància i Arbitratge CIDE-ASCIDE-CICOS a UCEAC, Barcelona (*Unió Catalana de Companyies d'Assegurances*), des de 1997 fins el 12/2002.
- Membre (Vocal) de la Comissió Nacional de Vigilància i Arbitratge CIDE-ASCIDE-CICOS a UNESPA, Madrid (*Unió Nacional de Compañías de Seguros Españolas*). Des de 1997 fins el 12/2002..
- Membre (Vocal) del Grup de Treball, Vigilància i Desenvolupament del Sistema SDM (per a la gestió dels sinistres de D.M. automòbils no sotmesos als convenis d'indemnització directa CIDE-ASCIDE-CICOS). Des de 09/2002.
- Membre (Vocal) dels Grups i Comitès de Treball i Investigació formats per la C.V.A. (UNESPA) i TIREA (*Tecnologías y Redes para las Compañías de Seguros*) per a l'estudi, disseny, planificació i desenvolupament de projectes de millora dels sistemes electrònics de gestió de sinistres a Espanya. Des de 1997.
- Representació de la *Asociación Nacional Española de Aseguradores* (UNESPA) al Comitè Europeu d'Assegurances (C.E.A.), en la Subcomissió de Prestacions i Sinistres (Des de 10/02).
- etc.

Treballs d'interès realitzats al Sector

- Presentació de propostes varies relacionades amb la creació, desenvolupament, millora i optimització dels processos, sistemes, plataformes i acords de tramitació de Sinistres Danys Materials Automòbils, dins els convenis, acords i protocols de gestió CICOS, Regularitzacions Cicos i SDM.
- Participació als grups de treball per a la publicació, revisió periòdica i actualització del Manual de Criteris de la C.V.A. (4 edicions biennals fins a la data) i del Manual de Regularitzacions (com a impulsor i redactor del primer esborrany, 06/98).
- Actualització de las taules de culpabilitat de la D.A.A. C.I.D.E. (Declaració Amistosa d'Accident o *Parte Amistoso Europeo.*) l'any 1999.
- Concepció de la idea i seguiment de la implantació del nou criteri, origen de la revisió i optimització de l'actual protocol CICOS "Versions Informatitzades" (06/1998).
- etc.

Formació bàsica

Llicenciatura en Economia

Universitat de Barcelona (Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales)

Superats 135 crèdits (del 1^{er}. i 2ⁿ. cicles).

U.N.E.D. (*Universidad Nacional de Educación a Distancia*).

Any 2000 fins a la data actual

En curs, per a l'obtenció de la Llicenciatura.

Formació Professional i/o Complementària

- En curs, a data actual:
 - **Màster D.E.A.F. - Direcció d' Entitats Asseguradores i Financeres.**
Universitat de Ciències Econòmiques i Empresariales de Barcelona (UB)
1^a. Promoció . (gener 2003 a juny 2004)
- Cursos realitzats:
 - **Màster “N.O.R.D. – Nous Reptes Directius”**
'Programa per al desenvolupament de les competències directives.'
Cambra de Comerç i Indústria de Terrassa (Barcelona)
Novembre 2001 a maig 2002
 - **Curs de Gerència de Riscos**
Fundación Mapfre Estudios / Universitat de Barcelona
Barcelona, 16, 17, 23 i 24 març 2004
 - **Curs “Tècniques de Negociació”**
Assegurances - Accidents Automòbils
Instructor: *Tea-Cegos*
26, 27 i 28 juny 2002 (27 hores)
 - **Curs “C.D.M.”**
'Principios Básicos para el Análisis y mejora de los Costes de Daños Materiales Vehículos'
Centro Zaragoza- Instituto Investigación Sobre Reparación Vehículos, S.A.
Pedrola (Zaragoza) 15 octubre 2002
 - **Curs “Lucha Contra el Fraude”**
Assegurances - Accidents Automòbils
Centro Zaragoza- Instituto Investigación Sobre Reparación Vehículos, S.A.
Pedrola (Zaragoza) gener 1999
 - **“Curs Bàsic Model-Netics”**
De : *Main Event Management (U.S.A.)*
Impartit per instructors *de Catalana Occident, S.A. S. i R.*
20/05, 28/05, 03/06, 10/06, 17/06, 25/06, 01/07 de 1996
 - **“Curs de Formació de Formadors”**
Impartit per instructors *ICEA (Investigación Cooperativa Entidades Aseguradoras)*
27 i 28 de març de 1995
 - **Cursos Varis d'Informàtica Aplicada**
 - "Lotus Approach" (any 1998, 20 hores)
 - "Lotus 1-2-3" (any 1999, 20 hores)
 - "Macros Lotus 1-2-3" (any 2000, 10 hores)
 - "Lotus Freelance" (any 1996, 20 hores)Impartit per instructors *de Catalana Occident, S.A. S. i R.*

Idiomes

Castellà

Llengua E.G.B.

Català

Llengua Materna

Nivell: C

Diploma: "Certificat 04 Nivell de Suficiència (C)"

Obtingut el 08/11/2003

Generalitat de Catalunya - Dept. Cultura – Dir. Gral. Política Lingüística

Francès

Nivell: Domini perfecte parlat i escrit.

Diploma: Diplôme Élémentaire de Langue Française (D.E.L.F.).

Obtingut l'any 1993

Institut Français de Barcelone

Anglès

Nivell: Advanced+. Comprensió, parla i escriptura correctes.

Cursos finalitzats: A, B, C, 'First Certificate', 'Advanced A', 'Advanced B'

Diploma: "First Certificate"

Anys: 1986 a 1993

Obtingut al The British Council (Institut Britànic de Barcelona)

Actualment en curs d'obtenció del 'Proficiency'

Cursos d'Anglès a l'Estranger::

Agost 1988 i juliol 1989.

Centre: EF Colegios Europeos de Verano.

Lloc: Londres (City)

Informàtica

Coneixements teòrico-pràctics generals a nivell Usuari Ordinadors Personals.
Habituat a treballar amb tractaments de textos, fulls de càlcul i bases de dades, principalment:

Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Access), Lotus (WordPro, Lotus 123, Freelance Graphics, Approach).

Domini d'Internet.

Permisos de conducció de vehicles

Motocicleta A1 (25/11/1991) i A2 (25/11/1991).

Turisme B1 (10/07/1986).

COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”
Master en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras
Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

PUBLICACIONES

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/20010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L'ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldés Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d'Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008
- 20.- Sergi Casas del Alcazar: “El Plan de Contingencias en la Empresa de Seguros” 2010/2011
- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: “Análisis Global del Seguro de Decesos” 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: “El Seguro de Comunidades y su Gestión” 2009/2010
- 23.- Jordi Cots Paltor: “Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles” 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: “Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras” 2003-2004
- 25.- Ricard Doménech Pagés: “La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca” 2010/2011
- 26.- Luis Domínguez Martínez: “Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos” 2003-2004

- 27.- Marta Escudero Cutal: "Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida" 2007/2008
- 28.- Salvador Esteve Casablanco: "La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro" 2005/2006
- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: "Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos" 2004/2005
- 30.- Isabel M^a Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: "El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerà Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubi: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007
- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M^a Carmen Lara Ortíz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemàtica del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Víctor Lombardero Guarner: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011

- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008
- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006
- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010
- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009
- 65.- Dolors Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004
- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Muguerra Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005
- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaume Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005
- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010

- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007
- 88.- Irene Plana Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M^a del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004
- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004
- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005
- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009
- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008

- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006
- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Teixidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespí Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007
- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004
- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006
- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004
- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifá: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004
- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema publico" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012

- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Costumer Experience as a Sorce of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012
- 157.- Mireia Arenas López: "El Fraude en los Seguros de Asistencia. Asistencia en Carretera, Viaje y Multirriesgo" 2012/2013
- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Josep Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013
- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013
- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013
- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Siniestros Diversos" 2012/2013
- 165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013
- 166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013
- 167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013

- 168.- Josep María Bertrán Aranés: “Segmentación de la oferta aseguradora para el sector agrícola en la provincia de Lleida” 2013/2014
- 169.- María Buendía Pérez: “Estrategia: Formulación, implementación, valoración y control” 2013/2014
- 170.- Gabriella Fernández Andrade: “Oportunidades de mejora en el mercado de seguros de Panamá” 2013/2014
- 171.- Alejandro Galcerán Rosal: “El Plan Estratégico de la Mediación: cómo una Entidad Aseguradora puede ayudar a un Mediador a implementar el PEM” 2013/2014
- 172.- Raquel Gómez Fernández: “La Previsión Social Complementaria: una apuesta de futuro” 2013/2014
- 173.- Xoan Jovaní Guiral: “Combinaciones de negocios en entidades aseguradoras: una aproximación práctica” 2013/2014
- 174.- Àlex Lansac Font: “Visión 360 de cliente: desarrollo, gestión y fidelización” 2013/2014
- 175.- Albert Llambrich Moreno: “Distribución: Evolución y retos de futuro: la evolución tecnológica” 2013/2014
- 176.- Montserrat Pastor Ventura: “Gestión de la Red de Mediadores en una Entidad Aseguradora. Presente y futuro de los agentes exclusivos” 2013/2014
- 177.- Javier Portalés Pau: “El impacto de Solvencia II en el área de TI” 2013/2014
- 178.- Jesús Rey Pulido: “El Seguro de Impago de Alquileres: Nuevas Tendencias” 2013/2014
- 179.- Anna Solé Serra: “Del cliente satisfecho al cliente entusiasmado. La experiencia cliente en los seguros de vida” 2013/2014
- 180.- Eva Tejedor Escorihuela: “Implantación de un Programa Internacional de Seguro por una compañía española sin sucursales o filiales propias en el extranjero. Caso práctico: Seguro de Daños Materiales y RC” 2013/2014

