

# 22

## El Seguro de Comunidades y su gestión

Estudio realizado por: María Carmen Ceña Nogué  
Tutor: Marta Abadías Sarmiento

Tesis del Master en Dirección de Entidades  
Aseguradoras y Financieras  
Curso 2009/2010

Esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio de



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.

## **Presentación y agradecimientos**

El presente trabajo de tesis sintetiza la amplia formación recibida durante la realización del Master y la experiencia profesional adquirida a lo largo de casi diez años en el sector del Seguro de Comunidades, y pretende dar una visión general de dicho seguro y de los diferentes aspectos relacionados con la gestión del mismo.

Agradecimiento a Mutua de Propietarios que me ha brindado la oportunidad de realizar este Master, a mis compañeros de curso, a mi tutor, a los profesores y a la organización del Master.



## Resumen

El sector inmobiliario español ha pasado de ser el principal motor de la economía con elevados crecimientos a entrar una profunda crisis. Es obvio que los seguros inmobiliarios y en concreto el Seguro de Comunidades no se han quedado al margen de estos acontecimientos.

En este contexto se describen los diferentes aspectos del producto de Seguro de Comunidades, así como se detalla la gestión de los diferentes procesos de negocio y se analiza el impacto sufrido en los diferentes indicadores de gestión.

En un mercado tan competitivo como el actual, la mejora de la eficiencia interna de los procesos de la entidad a través de la incorporación de nuevas formas de gestión sustentadas en la innovación tecnológica permiten la reducción de costes, aumentan la satisfacción del cliente e incrementan la rentabilidad de la compañía.

## Resum

El sector immobiliari espanyol ha passat de ser el principal motor de l'economia amb elevats creixements a entrar una profunda crisi. És obvi que les assegurances immobiliaries i en concret l'Assegurança de Comunitats no s'han quedat al marge d'aquests esdeveniments.

En aquest context es descriuen els diferents aspectes del producte d'Assegurança de Comunitats, així com es detalla la gestió dels diferents processos de negoci i s'analitza l'impacte sofert en els diferents indicadors de gestió.

En un mercat tan competitiu com l'actual, la millora de l'eficiència interna dels processos de l'entitat a través de la incorporació de noves formes de gestió sustentades en la innovació tecnològica permet la reducció de costos, augmenten la satisfacció del client i incrementen la rendibilitat de la companyia.

## Summary

The Spanish property sector has gone from being the main engine of the economy with high growth, to enter a deep crisis. Obviously, property insurance and specifically the Buildings Insurance have not been left out of these events.

In this context describes the different aspects of Buildings Insurance and details the management of different business processes and analyzes the impact suffered in the various indicators of management.

In a market as competitive as the current, improved internal efficiency of the processes of the organization through the introduction of new forms of management based on technological innovation allows reducing costs, increase customer satisfaction and increase profitability of the company.



# Índice

1.	Objetivo y alcance .....	9
2.	Marco general.....	11
2.1.	La política de vivienda en la Unión Europea.....	11
2.2.	La Ley de Ordenación de la Edificación y el Código Técnico de la Edificación.....	14
2.3.	Objeto del seguro y obligación de conservación de los edificios.....	16
3.	El Seguro de Comunidades en España.....	19
3.1.	Evolución.....	19
3.2.	Marco legal.....	19
3.3.	Bienes objeto del seguro.....	20
3.4.	Estructura de garantías.....	22
3.5.	Formas de aseguramiento.....	25
3.6.	Riesgos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.....	26
4.	Información estadística y situación económica del Seguro de Comunidades en España.....	29
4.1.	Entorno económico.....	29
4.2.	Aspectos económicos y magnitudes de los Seguros Multirriesgo....	32
4.3.	Análisis de la modalidad de Multirriesgo de Comunidades.....	35
4.4.	Distribución del Seguro de Comunidades por provincias.....	38
4.5.	Canales de distribución.....	41
5.	Gestión del Seguro de Comunidades.....	43
5.1.	Viabilidad técnica.....	43
5.2.	La selección del riesgo.....	52
5.3.	El saneamiento de la cartera.....	55
5.4.	Gestión de siniestros.....	56
5.5.	El papel del reaseguro.....	59
6.	Innovación tecnológica. La mejora continua.....	61
7.	Conclusiones.....	65
	Bibliografía.....	69

Anexo. Descripción de garantías y coberturas del Seguro de Comunidades.....73

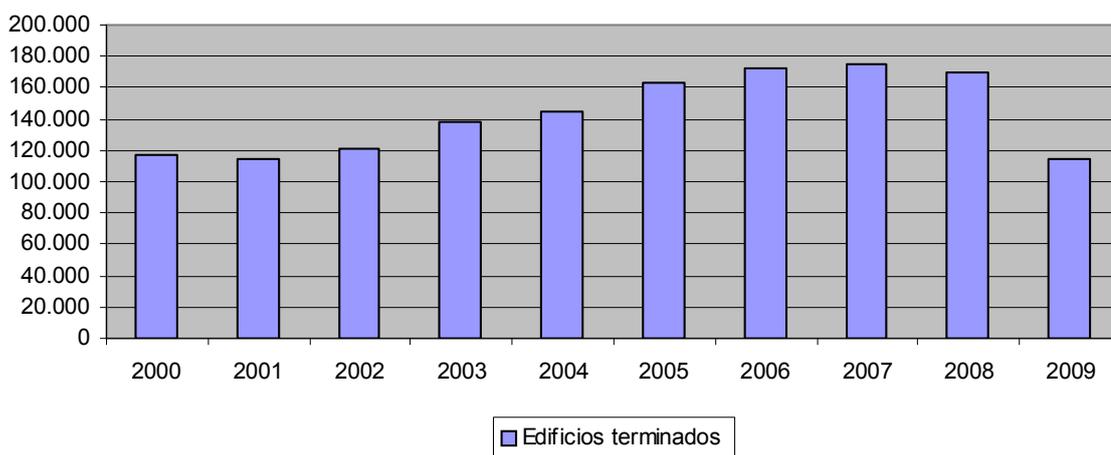
# El Seguro de Comunidades y su gestión

## 1. Objetivo y alcance

El sector inmobiliario español ha pasado de ser el principal motor de la economía con elevados crecimientos, a dar un giro radical y entrar una profunda crisis.

En el año 2009 se produce una disminución del 32,31% de los edificios terminados respecto al año 2008 consecuencia del derrumbe del sector inmobiliario.

**Gráfico 1.** Evolución del número de edificios terminados.



Fuente: INE. Edificios y viviendas terminadas (Certificaciones de los Colegios de Aparejadores)

Es obvio que los seguros inmobiliarios y en concreto el Seguro de Comunidades no se han quedado al margen de estos acontecimientos.

El presente trabajo tiene por objeto describir los diferentes aspectos del producto de Seguro de Comunidades, analizar la evolución de los diferentes indicadores de gestión derivada del impacto de la crisis económica, así como detallar la gestión técnica que se realiza en los diferentes procesos de negocio poniendo énfasis en aquellos puntos objeto de mejora.

La mejora de los resultados del Seguro de Comunidades pasa por un control exhaustivo de los costes. La implementación de procesos más eficientes y eficaces puede mejorar los fuertes gastos de gestión de esta modalidad e incrementar sus rendimientos.

En este estudio en primer lugar se ofrece una visión general del entorno reglamentario de la edificación en el mercado inmobiliario español y se

describe la política de vivienda seguida en la Unión Europea en los últimos años.

A continuación se definen los diferentes aspectos del producto de Seguro de Comunidades, para posteriormente centrarnos en situarlo en el entorno económico actual detallando la evolución de los principales indicadores del Seguro de Comunidades y de los Seguros Multirriesgo en los que está inmerso.

La información estadística utilizada proviene principalmente de datos de organismos oficiales como el Instituto Nacional de Estadística y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y de los informes anuales de ICEA.

Seguidamente pasan a definirse los principales procesos de negocio para una gestión adecuada de esta modalidad de seguro; para finalizar detallando como la innovación tecnológica ha contribuido y contribuye a la mejora continua de los mismos.

## 2. Marco general

### 2.1. La política de vivienda en la Unión Europea.

La Unión Europea no tiene competencias para legislar en materia de vivienda, sólo actúa dentro del principio de subsidiariedad, por tanto, no financia proyectos de vivienda, aunque los programas de la Unión Europea reconocen la importancia de la misma.

Los fondos estructurales no pueden utilizarse de forma directa en proyectos de construcción o para subsidios de la vivienda, pero cuando las políticas de vivienda se van integrando en otras estrategias, como la regeneración urbana, se hacen más compatibles con los objetivos de los programas de la Unión Europea.

Las políticas de vivienda de los Estados miembros pueden clasificarse en cuatro grupos<sup>1</sup>:

- **Intensa intervención estatal:** Tienen los sectores de viviendas sociales de alquiler más importantes de la Unión Europea y dedican más del **3% del PIB** a la política de vivienda. Estarían en este grupo Los Países Bajos, Suecia y el Reino Unido.
- **Intervención estatal moderada:** Se ha producido un desplazamiento menor del mercado a la vivienda social de alquiler que en el grupo anterior manteniéndose unos sectores de viviendas privadas de alquiler amplios. El gasto público en materia de vivienda se sitúa en el orden del **1-2% del PIB**. Estarían en este grupo Austria, Dinamarca, Francia y Alemania.
- **Intervención del estado limitada:** Este grupo se caracteriza por disponer de sectores amplios de viviendas en propiedad y de sectores de viviendas sociales de alquiler relativamente pequeños. El gasto del Estado en política de vivienda se limita generalmente a un **1% del PIB** aproximadamente. Estarían en este grupo Irlanda, Italia, Bélgica, Finlandia y Luxemburgo.
- **Reducida o escasa intervención pública:** Cuentan con un gran sector de viviendas ocupadas por sus propietarios y por el contrario con unos sectores reducidos de viviendas sociales de alquiler. El gasto del Estado en política de vivienda es **inferior al 1% del PIB**. Estarían en este grupo Portugal, España y Grecia.

En función del régimen de tenencia de la vivienda tenemos los siguientes sectores:

---

<sup>1</sup> “Política de vivienda en los Estados miembros de la UE” Estudio del Parlamento Europeo (no W –14).

### **Sector de viviendas ocupadas por sus propietarios:**

Es el régimen de tenencia de la vivienda más difundido en la Unión Europea aunque puede variar considerablemente entre países de la unión. La desgravación fiscal del pago de los intereses de la hipoteca es la ayuda más común para los propietarios ocupantes.

Este sector puede encontrarse con problemas como que las viviendas que no se adapten al incremento, cada vez mayor, de propietarios de edad avanzada; que el segmento de propietarios con ingresos bajos no realice un correcto mantenimiento de las viviendas; que cada vez más los divorcios y separaciones incrementen la demanda de viviendas de alquiler por períodos de tiempo reducidos; y que en tiempos de crisis se incrementen los retrasos en el pago de las cuotas hipotecarias y las ejecuciones de hipotecas.

### **Sector de alquiler privado:**

El alquiler privado sufrió un período de declive hasta 1990 aproximadamente, pero representa aproximadamente una quinta parte de las viviendas de la Unión Europea. Es más extenso en las ciudades y capitales. Actualmente el control de alquileres que se había vivido en el pasado está disminuyendo haciendo que el sector privado se vaya recuperando en gran parte de los Estados miembros de la UE.

Este sector puede encontrarse con problemas como que familias de avanzada edad y bajos ingresos habiten viviendas de baja calidad; que jóvenes que han dejado el hogar paterno vivan en pisos de alquiler, en muchos casos compartidos, de baja calidad; o que familias con recursos limitados o inmigrantes, que no pueden acceder a la vivienda en propiedad ni a las viviendas de alquiler social, habiten en viviendas inadecuadas.

### **Sector social de alquiler:**

Este sector cuenta con otra quinta parte de las de la población europea. Los propietarios de las viviendas de este sector suelen ser asociaciones de vivienda, cooperativas o sociedades municipales de vivienda, y son las autoridades locales quienes se hacen cargo normalmente de la selección y supervisión de las personas destinadas a viviendas sociales, cada vez con mayor atención a la concesión de viviendas con sistemas más justos de asignación y con reserva de viviendas a personas de edad avanzada, minusválidos y otros grupos con necesidades especiales.

En muchos casos existe una asociación del sector con la exclusión social, sobretudo en aquellos países en los que el sector es mayor y tiene una proporción mayor de personas con recursos limitados.

A continuación se detallan los porcentajes de los tres sectores analizados en algunos países de la Unión Europea:

**Cuadro 1:** Régimen de posesión de la vivienda

	Ocupación por el propietario	Alquiler social	Alquiler privado	Otros
Bélgica	62	6	30	2
Dinamarca	50	18	24	8
Alemania	38	26	36	
Grecia	70	0	26	4
<b>España</b>	<b>76</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>6</b>
Francia	54	17	21	8
Irlanda	80	11	9	
Italia	67	6	8	19
Luxemburgo	67	2	31	
Países Bajos	47	36	17	
Portugal	66	4	28	2
Reino Unido	66	24	10	
Austria	41	23	22	14
Finlandia	46	43	11	
Suecia	43	22	18	17

Fuente: Política de vivienda en los Estados miembros de la UE "Estudio del Parlamento Europeo (no W –14).

Como se puede observar en el cuadro anterior, España es uno de los países con mayor régimen de tenencia de propiedad de la vivienda de la Unión Europea, sobretodo si la comparamos con Alemania, país con mayor peso de alquiler privado.

El retroceso del parque de viviendas de alquiler sufrido en España en los últimos años fue debido, entre otros factores, a la facilidad en la concesión de hipotecas y a los bajos tipos de interés y a la reticencia de los propietarios a alquilar sus viviendas por miedo al impago de las rentas y a los destrozos que pudieran realizar los inquilinos. En la actualidad el contexto hipotecario ya está cambiando y el gobierno empieza a apostar por el alquiler a través de los incentivos fiscales y con ayudas directas al alquiler a jóvenes con ingresos reducidos.

### **La rehabilitación de edificios:**

La rehabilitación de edificios es una alternativa de mejora del parque de viviendas, en un momento de crisis inmobiliaria donde la nueva construcción ha sufrido un freno significativo.

El pasado 21 de Junio de 2010, en la XVIII Reunión Informal de Ministros de Vivienda de la Unión Europea, los ministros de Vivienda acordaron impulsar las políticas de renovación y rehabilitación del parque residencial con el principal objetivo de conseguir una recuperación económica y generar empleo. El objetivo es mejorar la eficiencia energética y la cohesión social y territorial de los Estados miembros.

El Ministerio de Vivienda tiene previsto aprobar el año que viene un nuevo marco normativo que incremente las actuales exigencias sobre la eficiencia energética de los edificios reguladas en el Código Técnico de la Edificación y que entre otros aspectos, no permitirá edificios con una clasificación energética inferior a la C (en el CTE se establece la letra A para la máxima eficiencia y la E para la mínima).

En Cataluña, por ejemplo, está previsto un decreto sobre la inspección técnica de los edificios de viviendas, por el que los propietarios de fincas con antigüedad superior a 45 años deberán superar unos controles de aptitud y conservación antes del 2016.

## **2.2. La Ley de Ordenación de la Edificación y el Código Técnico de la Edificación.**

El sector de la edificación es uno de los principales sectores de la economía española y tiene repercusiones para el conjunto de la sociedad, incluso a nivel del valor cultural del patrimonio arquitectónico de las edificaciones. El Código Técnico de la Edificación (CTE) da respuesta a las necesidades de la sociedad respecto a la mejora de la calidad constructiva de los edificios, a su seguridad y al ahorro energético.

Los edificios de nueva construcción, así como gran parte de las obras de ampliación, modificación, reforma o rehabilitación de edificios ya construidos, tienen que cumplir las especificaciones establecidas en el CTE.

Resulta evidente que calidad de la edificación y las medidas de seguridad del edificio inciden directamente en la siniestralidad del Seguro de Comunidades, por ello la importancia de la regulación en estas materias.

La Ley 38/1999 de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación (LOE), de la que nace el CTE, fija los requisitos básicos de seguridad y habitabilidad de los edificios, así como la responsabilidad civil de los diferentes agentes de la edificación y sus plazos de responsabilidad. El CTE establece las exigencias

básicas de calidad de los edificios y de las instalaciones, con las que se satisfacen los requisitos que marca la LOE.

Las exigencias básicas de calidad hacen relación a la seguridad estructural, seguridad contra incendios, seguridad de utilización y accesibilidad, así como a requisitos de habitabilidad referentes a la higiene, salud, protección al medio ambiente, protección contra el ruido y el ahorro energético.

A continuación se detallan los requisitos básicos de edificación que establece la LOE<sup>2</sup>:

- “Relativos a la funcionalidad:
  - o Utilización, de tal forma que la disposición y las dimensiones de los espacios y la dotación de las instalaciones faciliten la adecuada realización de las funciones previstas en el edificio.
  - o Accesibilidad, de tal forma que se permita a las personas con movilidad y comunicación reducidas el acceso y la circulación por el edificio en los términos previstos en su normativa específica.
  - o Acceso a los servicios de telecomunicación, audiovisuales y de información de acuerdo con lo establecido en su normativa específica.
- Relativos a la seguridad:
  - o Seguridad estructural, de tal forma que no se produzcan en el edificio, o partes del mismo, daños que tengan su origen o afecten a la cimentación, los soportes, las vigas, los forjados, los muros de carga u otros elementos estructurales, y que comprometan directamente la resistencia mecánica y la estabilidad del edificio.
  - o Seguridad en caso de incendio, de tal forma que los ocupantes puedan desalojar el edificio en condiciones seguras, se pueda limitar la extensión del incendio dentro del propio edificio y de los colindantes y se permita la actuación de los equipos de extinción y rescate.
  - o Seguridad de utilización, de tal forma que el uso normal del edificio no suponga riesgo de accidente para las personas.
- Relativos a la habitabilidad:
  - o Higiene, salud y protección del medio ambiente, de tal forma que se alcancen condiciones aceptables de salubridad y estanqueidad en el ambiente interior del edificio y que éste no deteriore el medio ambiente en su entorno inmediato, garantizando una adecuada gestión de toda clase de residuos.

---

<sup>2</sup> Ley 38/1999 de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.

- Protección contra el ruido, de tal forma que el ruido percibido no ponga en peligro la salud de las personas y les permita realizar satisfactoriamente sus actividades.
- Ahorro de energía y aislamiento térmico, de tal forma que se consiga un uso racional de la energía necesaria para la adecuada utilización del edificio.
- Otros aspectos funcionales de los elementos constructivos o de las instalaciones que permitan un uso satisfactorio del edificio”.

### **2.3. Objeto del seguro y obligación de conservación de los edificios.**

El seguro Multirriesgo de Comunidades, tiene por objeto dar cobertura a los riesgos del edificio destinado principalmente a vivienda de sus ocupantes, pudiendo existir otros destinos como oficinas, comercios y/o otras actividades de similares características, siempre que no se desarrollen actividades industriales o peligrosas.

La Constitución Española en su artículo 33 reconoce el derecho a la propiedad y la Ley de Propiedad Horizontal 49/60 de 21 de Julio, modificada por la Ley 8/99 de 6 de Abril, establece la obligación de una correcta conservación del inmueble. Así, en el artículo 10 de la Ley 8/99 de Propiedad Horizontal se establece:

“Será obligación de la comunidad la realización de las obras necesarias para el adecuado sostenimiento y conservación del inmueble y de sus servicios, de modo que reúna las debidas condiciones estructurales, de estanqueidad, habitabilidad, accesibilidad y seguridad”.

Y en su artículo 9: “ Con cargo al fondo de reserva la comunidad podrá suscribir un contrato de seguro que cubra los daños causados en la finca o bien concluir un contrato de mantenimiento permanente del inmueble y sus instalaciones generales”.

En la Ley 38/1999 de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación, también se establecen obligaciones para los propietarios con respecto a la conservación de los edificios; así en su artículo 16.1 se establece: “Son obligaciones de los propietarios conservar en buen estado la edificación mediante un adecuado uso y mantenimiento, así como recibir, conservar y transmitir la documentación de la obra ejecutada y los seguros y garantías con que ésta cuente”.

El seguro Multirriesgo de Comunidades no es un seguro de adscripción obligatoria. Ni la Ley de Propiedad Horizontal ni la Ley de Ordenación de la Edificación establece la obligación de contratar de un seguro de comunidades.

Todo y que la Comunidad de Propietarios (propiedad horizontal) es el régimen de tenencia más habitual, también los edificios en régimen propiedad vertical o compartida, son asegurable por el seguro de Multirriesgo de Comunidades.

Se tiene que hacer especial mención a los complejos inmobiliarios privados, que están integrados por dos o más edificaciones, en que los copropietarios de las viviendas y locales, tienen una copropiedad indivisible sobre otros elementos inmobiliarios, viales, instalaciones o servicios. Estas edificaciones podrían constituirse, conforme la Ley de Propiedad Horizontal, en una sola comunidad o en una agrupación de comunidades de propietarios; normalmente en función de este extremo se asegurarían en una o varias pólizas.



## **3. El Seguro de Comunidades en España**

### **3.1. Evolución**

Los seguros Multirriesgo en España se iniciaron con la póliza del Hogar en los años 60. Las primeras pólizas del seguro de Multirriesgo de Comunidades aparecieron en los años 70, cuando a la póliza pura de incendio que se estaba comercializando hasta entonces se le añadieron otras coberturas como la Responsabilidad Civil, la Rotura de cristales y el Robo. De esta forma el sector se adaptó a las necesidades de sus clientes reduciéndose el número de pólizas y simplificando la contratación de coberturas aseguradoras.

Actualmente el escenario es completamente diferente; se ha pasado de ofrecer tres o cuatro coberturas en una póliza, a una multiplicidad de coberturas con las que el cliente puede confeccionarse un traje a la medida de las necesidades de su edificio.

### **3.2. Marco legal**

El seguro de Multirriesgo de Comunidades se rige en lo dispuesto en la siguiente normativa:

- La Ley 50/80 de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro (B.O.E. del 17 de Octubre de 1980), modificada y ampliada por la Ley 21/1990, de 19 de Diciembre, para adaptar el Derecho Español a la Directiva 88/357/CEE (B.O.E. del 20 de Diciembre de 1990).

- R.D. legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

- El R.D. 2486/1998, de 20 de Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y los reales decretos que lo modifican (R.D. 1318/2008, de 24 de julio; R.D. 297/2004, de 20 de febrero; R.D. 1298/2009, de 31 de julio)

- Por la Ley 26/2006, de 17 de Julio, de Mediación de Seguros Privados (B.O.E. de 18 de Julio de 2006).

- R.D. legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros y la Ley 12/2006, de 16 de mayo que lo modifica.

- La Resolución de 27 de noviembre de 2006, por la que se aprueban los recargos en favor del Consorcio de Compensación de Seguros en materia de seguro de riesgos extraordinarios, a satisfacer obligatoriamente por los asegurados, la cláusula de cobertura a insertar en las pólizas de seguro ordinario y la información a facilitar por las entidades aseguradoras relativa a las pólizas incluidas en el régimen de cobertura de los riesgos extraordinarios, y la Resolución de 12 de noviembre de 2008, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se modifica.

- Por la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de Octubre, de regulación de tratamiento automatizado de los datos de carácter personal (B.O.E. de 31 de Octubre de 1992) y el R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

### **3.3. Bienes objeto del seguro**

El seguro de Multirriesgo de Comunidades tiene garantiza el Continente y el contenido comunal de los edificios contra los riesgos más comunes por los que se pueden ver afectados. En el artículo 396 del Código Civil, se detallan los elementos comunes del edificio: “...los elementos comunes del edificio, que son todos los necesarios para su adecuado uso y disfrute, tales como el suelo, vuelo, cimentaciones, cubiertas; elementos estructurales y entre ellos los pilares, vigas, forjados y muros de carga; las fachadas, con los revestimientos exteriores de terrazas, balcones y ventanas, incluyendo su imagen o configuración, los elementos de cierre que las conforman y sus revestimientos exteriores; el portal, las escaleras, porterías, corredores, pasos, muros, fosos, patios, pozos y los recintos destinados a ascensores, depósitos, contadores, telefonías o a otros servicios o instalaciones comunes, incluso aquellos que fueren de uso privativo; los ascensores y las instalaciones, conducciones y canalizaciones para el desagüe y para el suministro de agua, gas o electricidad, incluso las de aprovechamiento de energía solar; las de agua caliente sanitaria, calefacción, aire acondicionado, ventilación o evacuación de humos; las de detección y prevención de incendios; las de portero electrónico y otras de seguridad del edificio, así como las de antenas colectivas y demás instalaciones para los servicios audiovisuales o de telecomunicación, todas ellas hasta la entrada al espacio privativo; las servidumbres y cualesquiera otros elementos materiales o jurídicos que por su naturaleza o destino resulten indivisibles”.

Por tanto, los bienes asegurados en el seguro de Multirriesgo de Comunidades, quedarían integrados por las siguientes partidas:

- El **Continente**, que está constituido por todos aquellos elementos o partes fijas del edificio, incluidas las instalaciones fijas de suministros, dependencias anexas y servicios comunitarios.

Conformarían el Continente del edificio los siguientes elementos:

**-Los elementos estructurales**, tales como cimientos, estructuras, suelos, techos, paredes, cubiertas, escaleras, puertas, ventanas y balcones, lunas, espejos y cristales comunitarios, y demás elementos constructivos del edificio.

**-Las instalaciones** de agua, gas, electricidad, calefacción, refrigeración, energía solar, portero electrónico, vigilancia, alarma, teléfono, evacuación de humos, prevención y lucha contra incendios, las antenas colectivas, pararrayos, ascensores y montacargas.

**-Los revestimientos**, tales como parquets, moquetas, papeles pintados o similares incorporados de forma fija.

**-Elementos de cerramiento y contención**, como muros, cercas y vallas, **y las servidumbres exteriores** consistentes en pavimentados, calles, aceras, viales y alumbrados, propiedad de la comunidad y de uso privado del edificio.

**-Las dependencias anexas**, tales como garajes, plazas de aparcamiento, cobertizos, trasteros, jardines, piscinas, estanques, fuentes y construcciones para la práctica de deportes o juegos, de uso exclusivo y privativo del edificio.

Las reformas, cambios y sustituciones realizadas por los propietarios de las viviendas, oficinas y locales que componen el edificio, normalmente se incluyen dentro de la cobertura del seguro, a excepción de las diferencias del precio o valor que resulten a causa de no existir semejanza en clase, calidad y valor respecto a los incorporados en origen en la construcción del inmueble, que no quedarán comprendidas dentro de la cobertura.

En caso que la propiedad del edificio lleva aparejada la coparticipación con otras comunidades o personas, de zonas ajardinadas, construcciones para la práctica de deportes o garajes, tales elementos normalmente se consideran cubiertos en el seguro por el coeficiente de copropiedad que corresponda a la comunidad que se asegura.

- El **Contenido comunal**, que es el conjunto de bienes de propiedad comunitaria, destinados al servicio o seguridad del inmueble, ubicados en las partes comunes del edificio, y que no pueden considerarse de uso privativo de un copropietario.

Se considera contenido comunal, a las lámparas, alfombras, elementos de decoración, siempre que no tengan un valor artístico o histórico, el mobiliario de la portería, los enseres para el mantenimiento y limpieza del edificio, así como los bienes destinados extinción de incendios (extintores, mangueras, etc.).

No forman parte del contenido comunal los títulos, valores o documentos representativos de dinero, los vehículos ya sean con o sin motor, ni los animales vivos.

### **3.4. Estructura de garantías**

El Seguro de Comunidades ha evolucionado a un seguro flexible que ofrece diversas posibilidades de cobertura, que se adaptan a las necesidades de seguridad de la mayor parte de edificios que están en régimen de propiedad horizontal o de propiedad compartida. Para ello, el seguro se estructura en un conjunto de **garantías básicas** que constituyen un conjunto unitario del que no pueden excluirse coberturas, y un conjunto de **garantías opcionales** de contratación voluntaria y que tienen la finalidad de adaptar las coberturas a las necesidades de cada edificio.

A continuación se detallan las garantías y coberturas que normalmente configuran las **garantías básicas**, aunque pueden variar en función de cada entidad.

- Incendio y riesgos complementarios:
  - Incendio, explosión y rayo
  - Efectos secundarios
  - Gastos de demolición y desescombro
  - Gastos de salvamento
  
- Inhabitabilidad y pérdida de alquileres
  
- Daños eléctricos
  
- Extensión de garantías:
  - Lluvia, viento, pedrisco o nieve
  - Inundación
  - Humo
  - Impacto:
    - Choque de cualquier clase de vehículos o animales
    - Caída de aeronaves o astronaves
    - Daños por ondas sónicas
  - Actos de vandalismo o malintencionados
  - Acciones tumultuarias y huelgas

- Responsabilidad Civil:
  - Responsabilidad Civil Inmobiliaria
  - Responsabilidad Civil por actos de empleados
  - Responsabilidad Civil subsidiaria del asegurado por actos del arrendatario u ocupante
  - Responsabilidad Civil subsidiaria por la realización de trabajos de reforma
  - Responsabilidad Civil de la Junta Rectora de la Comunidad
  - Responsabilidad Civil Patronal (opcional)
  - Defensa
  - Fianzas
  
- Rotura de lunas, espejos, cristales y loza sanitaria

Seguidamente se detallan las **garantías opcionales** y sus coberturas más comunes, que también variarán en función de cada entidad:

- Robo, expoliación y hurto
- Fondos comunitarios
- Infidelidad de Empleados
- Aguas comunitarias:
  - Responsabilidad civil por aguas comunes
  - Daños por aguas comunes
  - Gastos de localización de avería
  - Gastos de reparación de avería
- Aguas privativas:
  - Responsabilidad civil por aguas privativas
  - Daños por aguas privativas
  - Gastos de localización de avería
  - Gastos de reparación de avería
- Reconstrucción de zonas ajardinadas
- Daños estéticos
- Avería de maquinaria
- Reposición de documentos
- Vehículos en garaje
- Accidentes del personal al servicio de la comunidad
- Asistencia comunidad

- Defensa jurídica

Como se puede observar, mediante el seguro Multirriesgo de Comunidades se ofrecen coberturas tanto de los daños que pueda sufrir el edificio como los que puedan producirse entre copropietarios y a terceras personas.

En el **Anexo** del presente documento se adjunta la **descripción más habitual de las garantías básicas y opcionales** detalladas anteriormente.

A continuación se detallan las **garantías mínimas recomendables** a contratar en un seguro estándar para tener un nivel aceptable de cobertura:

- Incendio y riesgos complementarios
- Inhabitabilidad y pérdida de alquileres
- Daños eléctricos
- Extensión de garantías
- Responsabilidad Civil
- Rotura de lunas, espejos, cristales y loza sanitaria
- Robo, desperfectos por robo, expoliación y hurto
- Aguas comunitarias
- Daños estéticos
- Asistencia comunidad
- Defensa jurídica

Además de las exclusiones que cada entidad defina para cada garantía, normalmente se establecen las siguientes **exclusiones generales**:

- Los siniestros debidos a dolo o culpa o negligencia grave del Tomador del seguro o Asegurado.
- Los siniestros producidos por incumplimiento de normas o reglamentos vigentes.
- La destrucción o deterioro de los bienes asegurados fuera del lugar descrito en la póliza.
- Los siniestros debidos a guerra, haya o no mediado declaración oficial, invasión, fuerza militar, sedición, motín o tumulto popular, atentados con fines políticos o sociales, alborotos populares o terrorismo.
- Los siniestros debidos a erupción volcánica, terremotos, temblor, asentamiento hundimiento, desprendimiento o corrimiento de tierras, huracán, tromba, marea, oleaje o inundación (salvo que quede garantizada por la cobertura de inundación).
- Los daños ocasionados por reacción o radiación nuclear o contaminación radioactiva.

- Los siniestros amparados por el Consorcio de Compensación de Seguros.
- Los hechos o fenómenos de la naturaleza calificados por el poder público como “catástrofe o calamidad nacional” o que estando cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, dicho Organismo no admita la efectividad del derecho del Asegurado por incumplimiento de alguna de las normas establecidas en el Reglamento o disposiciones vigentes en la fecha de su ocurrencia.
- Los daños debidos a contaminación, polución o corrosión, fermentación, oxidación, vicio propio o defectos de fabricación o construcción, o debidos al uso o desgaste normal o defectuosa conservación.

### 3.5. Formas de aseguramiento

En la actualidad el cliente puede comparar fácilmente precios y coberturas mediante los tarificadores on-line de acceso a través páginas web de las propias entidades aseguradoras, con el uso multitarificadores que ofrecen un abanico de precios y coberturas de productos de las diferentes entidades aseguradoras o a través de las alternativas propuestas que ha seleccionado su corredor de seguros; pero el cliente para escoger un seguro no solo tiene que valorar las garantías que incorpora y su precio, sino que también debe considerar la forma de aseguramiento de las mismas.

A continuación se detallan las diferentes **formas de aseguramiento** utilizadas en el seguro de Multirriesgo de Comunidades:

- **Seguro a Valor Total:** Con esta forma de aseguramiento se asegura un capital que cubra la totalidad del valor de los bienes asegurados.

Si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor total de los bienes asegurados (fenómeno conocido como infraseguro), el Asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquella cubre el valor total de los bienes asegurados. Por tanto, en el caso de que se asegure un capital inferior al valor total de los bienes, el asegurado actuará como propio asegurador soportando a su cargo las consecuencias económicas del siniestro por la diferencia.

Es habitual que las entidades aseguradoras renuncien a la aplicación de la regla proporcional si el infraseguro es inferior a un porcentaje de la suma asegurada (10-15%) o es inferior a una determinada cantidad. Esta condición, si es de aplicación, queda recogida en las Condiciones Generales del producto.

Para evitar desfases entre el valor de los bienes y el capital contratado debidos a la inflación, es común la aplicación de **índices de revalorización de**

**capitales.** El índice más utilizado es el Índice de Precios al Consumo que publica el Instituto Nacional de Estadística, aunque pueden establecerse otros como el derivado del incremento que experimentan los números índices que por metro cuadrado, categoría de construcción y zona geográfica establece trimestralmente el Boletín Económico de la Construcción.

El mecanismo de revalorización de las sumas aseguradas queda establecido en el Condicionado General pudiendo renunciar el Tomador a su aplicación.

Dentro del Seguro a Valor total hay que distinguir dos modalidades de aseguramiento: el Valor a nuevo y el Valor real de los bienes.

El **Valor a Nuevo** es el valor de adquisición en estado de nuevo que tengan los bienes en el mercado en el momento inmediato anterior al siniestro. Por el contrario, el **Valor Real** es el que tienen los bienes en el momento inmediatamente anterior a la ocurrencia del siniestro, es decir, su valor a nuevo menos la depreciación por uso, edad y desgaste.

Es habitual que se amplíen las garantías de la póliza a la diferencia existente entre el valor real de los bienes asegurados en el momento del siniestro y su valor en estado de nuevo, siempre que no exceda esta diferencia de un porcentaje, que suele oscilar entre el 30% y el 50% del valor de nuevo. Para indemnizar la diferencia entre el valor real y el valor de nuevo se debe efectuar la reconstrucción del edificio en el plazo de dos años desde la fecha del siniestro en el mismo emplazamiento.

- **Seguro a Primer Riesgo:** Es la forma de aseguramiento por la que se garantiza una cantidad determinada, hasta la cual queda cubierto el riesgo con independencia del valor total, sin que por tanto se aplique la regla proporcional.

### **3.6. Riesgos cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.**

El Consorcio de Compensación de Seguros tiene como objetivo satisfacer las indemnizaciones derivadas de acontecimientos extraordinarios ocurridos en España que afectan a riesgos en ella situados; así como en caso que la entidad aseguradora no pudiera hacer frente a los siniestros por encontrarse en quiebra, suspensión de pagos o proceso de liquidación, también se haría cargo de dichas indemnizaciones.

La Resolución de 27 de noviembre de 2006, de la Dirección General de Seguros, establece las cláusulas a insertar en las pólizas de seguros de riesgos consorciables, en las que se recogen los riesgos extraordinarios cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros y que se detallan a continuación:

### **Acontecimientos extraordinarios cubiertos:**

a. Fenómenos de la naturaleza: terremotos y maremotos, inundaciones extraordinarias (incluyendo los embates de mar), erupciones volcánicas, tempestad ciclónica atípica (incluyendo los vientos extraordinarios de rachas superiores a 135 km/h, y los tornados) y caídas de meteoritos.

El riesgo que más daños produce en España es el de inundación. El Consorcio define la *inundación* como “el anegamiento del terreno producido por lluvias o deshielo; por aguas procedentes de lagos con salida natural, de rías o ríos, o de cursos naturales de agua en superficie cuando se desborden de sus cauces normales. Asimismo, se incluye el embate de mar en la costa, aunque no haya anegamiento. Sin embargo, no quedan comprendidos bajo este concepto de inundación la lluvia caída directamente sobre el riesgo asegurado, o la recogida por su cubierta o azotea, su red de desagüe o sus patios, como tampoco la inundación ocasionada por rotura de presas, canales, alcantarillas, colectores y otros cauces subterráneos artificiales, salvo que la rotura se haya producido como consecuencia directa de evento extraordinario cubierto por el Consorcio”.

El fenómeno más destacado de acontecimiento extraordinario de los últimos tiempos en España fue la tempestad ciclónica atípica “Klaus”, evento que se produjo en enero del 2009, cuya cobertura por el Consorcio fue parcial y que repercutió tanto en los resultados de las entidades aseguradoras como reaseguradoras.

b. Los ocasionados violentamente como consecuencia de terrorismo, rebelión, sedición, motín y tumulto popular.

c. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempo de paz.

### **Riesgos excluidos:**

a) Los que no den lugar a indemnización según la Ley de Contrato de Seguro.

b) Los ocasionados en personas o bienes asegurados por contrato de seguro distinto a aquellos en que es obligatorio el recargo a favor del Consorcio de Compensación de Seguros.

c) Los debidos a vicio o defecto propio de la cosa asegurada, o a su manifiesta falta de mantenimiento.

d) Los producidos por conflictos armados, aunque no haya precedido la declaración oficial de guerra.

e) Los derivados de la energía nuclear, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 25/1964, de 29 de abril, sobre energía nuclear. No obstante lo anterior, sí se entenderán incluidos todos los daños directos ocasionados en una instalación nuclear asegurada, cuando sean consecuencia de un acontecimiento extraordinario que afecte a la propia instalación.

f) Los debidos a la mera acción del tiempo, y en el caso de bienes total o parcialmente sumergidos de forma permanente, los imputables a la mera acción del oleaje o corrientes ordinarios.

g) Los producidos por fenómenos de la naturaleza distintos a los señalados en el artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios, y en particular, los producidos por elevación del nivel freático, movimiento de laderas, deslizamiento o asentamiento de terrenos, desprendimiento de rocas y fenómenos similares, salvo que estos fueran ocasionados manifiestamente por la acción del agua de lluvia que, a su vez, hubiera provocado en la zona una situación de inundación extraordinaria y se produjeran con carácter simultáneo a dicha inundación.

h) Los causados por actuaciones tumultuarias producidas en el curso de reuniones y manifestaciones llevadas a cabo conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983, de 15 de julio, reguladora del derecho de reunión, así como durante el transcurso de huelgas legales, salvo que las citadas actuaciones pudieran ser calificadas como acontecimientos extraordinarios conforme al artículo 1 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.

i) Los causados por mala fe del asegurado.

j) Los derivados de siniestros cuya ocurrencia haya tenido lugar en el plazo de carencia establecido en el artículo 8 del Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios.

k) Los correspondientes a siniestros producidos antes del pago de la primera prima o cuando, de conformidad con lo establecido en la Ley de Contrato de Seguro, la cobertura del Consorcio de Compensación de Seguros se halle suspendida o el seguro quede extinguido por falta de pago de las primas.

l) Los indirectos o pérdidas derivadas de daños directos o indirectos, distintos de la pérdida de beneficios delimitada en el Reglamento del seguro de riesgos extraordinarios. En particular, no quedan comprendidos en esta cobertura los daños o pérdidas sufridas como consecuencia de corte o alteración en el suministro exterior de energía eléctrica, gases combustibles, fuel-oil, gas-oil, u otros fluidos, ni cualesquiera otros daños o pérdidas indirectas distintas de las citadas en el párrafo anterior, aunque estas alteraciones se deriven de una causa incluida en la cobertura de riesgos extraordinarios.

m) Los siniestros que por su magnitud y gravedad sean calificados por el Gobierno de la Nación como de «catástrofe o calamidad nacional».

## **4. Información estadística y situación económica del Seguro de Comunidades en España**

### **4.1. Entorno económico**

Para poder gestionar correctamente el seguro de Multirriesgo de Comunidades es preciso conocer pormenorizadamente las diferentes variables que nos pueden afectar tanto a nivel interno como externo. En la actualidad es vital disponer de información actualizada y de calidad con el mayor detalle posible.

En los siguientes apartados se presenta una visión general de la evolución y situación actual del Seguro de Comunidades, y de los Seguros Multirriesgo en el que está inmerso. Los datos sectoriales están extraídos principalmente del “Informe 2009 Seguros y Fondos de Pensiones” de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y de los informes estadísticos publicados por ICEA para los años 2005 a 2008 de “El seguro de Multirriesgo de Comunidades”, así como de los informes de ICEA de “Análisis Técnico de los Seguros Multirriesgo” y de “El Mercado de Seguros por Provincias”, para el año 2009.

Antes de empezar a conocer los datos, es importante contextualizar la situación del Seguro de Comunidades en el momento actual dentro de la economía nacional e internacional.

El entorno de crisis que estamos viviendo está afectando a todos los sectores económicos con retrocesos en el año 2009 tanto en la economía nacional como internacional. El sector seguros español no ha sido uno de los más perjudicados gracias a su regulación en materia de inversiones, a la correcta gestión de los riesgos y a no padecer los problemas de liquidez que ha sufrido el sector bancario, gracias a su ciclo productivo inverso.

La reacción del sector asegurador español ante la crisis ha sido incrementar la competitividad y esto ha provocado una reducción importante de las primas de los seguros de No vida. El incremento la siniestralidad ya está obligando a utilizar políticas de selección más restrictivas y a realizar una tarificación más prudente.

En este contexto, es necesario cada vez más que las entidades aseguradoras sean más eficaces y eficientes en sus procesos diarios, para poder competir en mejores condiciones.

España tiene una fuerte dependencia del sector de la construcción, que se acentuó sobretodo en la última década, y por ello está más afectada por el impacto de la crisis que otros países de nuestro entorno; esto afecta directamente a los seguros inmobiliarios y, por tanto, al seguro de Multirriesgo de Comunidades.

A continuación se detallan las perspectivas económicas de la economía internacional y española para el año 2010 realizadas por el Área de Estudios y Análisis Económico de “la Caixa” y publicadas en su web.

Los datos corresponden al % de variación anual media del periodo, salvo indicación expresa.

**Cuadro 2.** Evolución y perspectivas económicas de la economía internacional y española para el año 2010.

	2008	2009	2010 (previsiones)	2010	
				I	II (previsiones)
<b>ECONOMIA INTERNACIONAL</b>					
<b>Producto interior bruto</b>					
Estados Unidos	0,4	-2,4	3,0	2,4	3,3
Japón	-1,2	-5,2	2,5	4,2	2,5
Reino Unido	0,5	-4,9	1,4	-0,2	1,1
Zona del euro	0,5	-4,1	1,0	0,6	1,0
<i>Alemania</i>	<i>1,0</i>	<i>-4,9</i>	<i>1,3</i>	<i>1,5</i>	<i>1,4</i>
<i>Francia</i>	<i>0,3</i>	<i>-2,2</i>	<i>1,4</i>	<i>1,2</i>	<i>1,4</i>
<b>Precios de consumo</b>					
Estados Unidos	3,8	-0,3	1,8	2,4	1,9
Japón	1,4	-1,4	-0,9	-1,1	-1,0
Reino Unido	3,6	2,2	2,8	3,3	3,4
Zona del euro	3,3	0,3	1,4	1,1	1,5
<i>Alemania</i>	<i>2,6</i>	<i>0,3</i>	<i>1,0</i>	<i>0,8</i>	<i>1,0</i>
<i>Francia</i>	<i>2,8</i>	<i>0,1</i>	<i>1,5</i>	<i>1,4</i>	<i>1,6</i>
<b>ECONOMIA ESPAÑOLA</b>					
<b>Agregados macroeconómicos</b>					

Consumo de los hogares	-0,6	-5,0	0,1	-0,6	1,3
Consumo de las AAPP	5,5	3,8	-0,2	1,5	-0,4
Formación bruta de capital fijo	-4,4	-15,2	-6,7	-9,9	-6,9
<i>Bienes de equipo</i>	-1,8	-23,0	0,4	-2,5	0,0
<i>Construcción</i>	-5,5	-11,2	-9,7	-10,6	-10,1
Demanda nacional (contr. al $\Delta$ PIB)	-0,5	-6,4	-1,6	-2,5	-1,1
Exportación de bienes y servicios	-1,0	-11,5	8,1	8,0	8,2
Importación de bienes y servicios	-4,9	-17,9	2,6	2,6	4,2
<b>Producto interior bruto</b>	<b>0,9</b>	<b>-3,6</b>	<b>-0,4</b>	<b>-1,3</b>	<b>-0,2</b>
<b>Otras variables</b>					
Empleo	-0,6	-6,7	-2,1	-3,6	-2,2
Tasa de paro (% población activa)	11,3	18,0	19,4	20,0	19,3
Índice de precios de consumo	4,1	-0,3	1,6	1,1	1,6
Costes laborales unitarios	4,6	0,4	-0,5	0,1	
Saldo operaciones corrientes (% PIB)	-9,5	-5,1	-4,1	-6,8	
Cap. o nec. financ. resto mundo (% PIB)	-9,1	-4,7	-3,7	-6,1	
Déficit público (% PIB)	-4,1	-11,2	-9,5		
<b>MERCADOS FINANCIEROS</b>					
<b>Tipos de interés internacionales</b>					
Fed Funds	2,1	0,3	0,3	0,3	0,3
Repo BCE	3,9	1,2	1,0	1,0	1,0
Bonos EEUU 10 años	3,6	3,2	3,6	3,7	3,5
Bonos alemanes 10 años	4,0	3,3	3,1	3,2	2,8
<b>Tipos de cambio</b>					
\$/Euro	1,48	1,39	1,30	1,38	1,27

FUENTE: Área de Estudios y Análisis Económico de "la Caixa". (Fecha de actualización: 12/07/2010)

Como se puede observar en la tabla anterior existe una previsión para el 2010 de mejora generalizada los principales indicadores de la economía internacional y española. El Estado español ha reducido el déficit de enero a julio del 2010 un 48,2%, en gran medida debido al incremento de los ingresos fiscales (aunque existe un saldo negativo de 25.774 millones de euros).

## 4.2. Aspectos económicos y magnitudes de los Seguros Multirriesgo

Los seguros multirriesgo actualmente representan más del 19% de las primas del total de negocio No vida. Los datos de **evolución de las primas** de los seguros multirriesgo reflejan el incremento de la competitividad en este periodo de crisis, que ha provocado una disminución de los precios.

La tasa de crecimiento de las primas del conjunto de los seguros multirriesgo se ha sido un 4,99% en el año 2009, este crecimiento es muy inferior al registrado para el año anterior, en el que las primas crecieron un 9,02%.

### Cuadro 3. Volumen de primas de los seguros Multirriesgo.

Datos en millones de euros.

	2007	2008	2009*	Variación 09/08 (%)
Primas Devengadas brutas	5.624	6.131	6.437	4,99

(\*) Datos provisionales.

Fuente: "Informe 2009 Seguros y Fondos de Pensiones" . Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Todas las modalidades de multirriesgo, a excepción de "otros multirriesgos" que han descendido, presentan unas tasas de variación positivas; las modalidades multirriesgo hogar y comunidades son las que han incrementado más, 6,29% y 6,64% respectivamente, seguidas por la modalidad multirriesgo de comercio con un 4,81%.

### Cuadro 4. Primas por modalidades de Multirriesgos.

Datos en millones de euros.

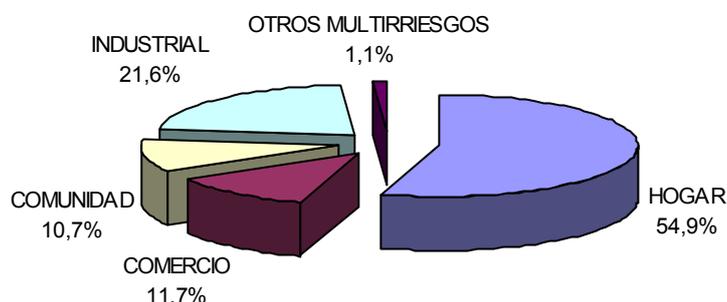
MODALIDAD	Primas devengadas brutas 2008	2009*	% VARIACIÓN 2009/2008 (*)
HOGAR	3.181	3.381	6,29
COMERCIO	624	654	4,81
<b>COMUNIDAD</b>	<b>663</b>	<b>707</b>	<b>6,64</b>
INDUSTRIALES	1.521	1.569	3,15
OTROS	142	124	-12,68

(\*) Datos provisionales

Fuente: "Informe 2009 Seguros y Fondos de Pensiones" . Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Si analizamos la distribución de los seguros multirriesgo podemos observar que el seguro de Multirriesgo de Hogar tiene el mayor porcentaje de primas respecto a la totalidad de los seguros de multirriesgo, un 54,9%. El seguro de comunidades se situaría en un cuarto lugar con un 10,7% del volumen de primas.

**Gráfico 2** Distribución de las modalidades de seguros Multirriesgo en función de las primas. Datos ejercicio 2009.



Fuente: ICEA

En cuanto a la **siniestralidad** de los seguros multirriesgo en general han vivido un empeoramiento en el último ejercicio.

En el siguiente cuadro podemos ver que la siniestralidad bruta sobre las primas imputadas brutas para el seguro de multirriesgo de comunidades se ha variado en el año 2009 con respecto al ejercicio anterior en 14,25 puntos. Es importante destacar la diferencia que existe entre la siniestralidad sobre primas de la modalidad de Otros multirriesgos y del resto de clases de multirriesgos.

**Cuadro 5.** Evolución de la siniestralidad bruta de las diferentes modalidades multirriesgo. Datos en millones de euros.

MODALIDAD	SINIESTRALIDAD		% VARIACIÓN 2009/2008 (*)	% SINIESTRALIDAD/ PRIMAS 2009 (*)
	2008	2009*		
HOGAR	1.799	2.089	16,12	61,77
COMERCIO	397	397	0,00	60,76
<b>COMUNIDAD</b>	<b>386</b>	<b>441</b>	<b>14,25</b>	<b>62,38</b>
INDUSTRIALES	878	970	10,48	61,86
OTROS	97	88	-9,28	71,08

(\*)Datos estimados.

Fuente: "Informe 2009 Seguros y Fondos de Pensiones" . Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

A nivel de **resultados** para el conjunto de los seguros multirriesgo cabe destacar que el resultado técnico ha registrado un empeoramiento en el año 2009 debido al incremento de la siniestralidad, mientras que resultado técnico-financiero ha sufrido una pequeña reducción.

**Cuadro 6.** Evolución de los resultados sobre primas imputadas.

CONCEPTOS	2007 %	2008 %	2009 % (*)
Resultado técnico neto	9,34	9,86	7,63
Resultado técnico financiero neto	14,73	12,90	12,20

(\*) Datos estimados

Fuente: "Informe 2009 Seguros y Fondos de Pensiones" . Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Los **gastos de explotación** para el conjunto de los seguros multirriesgo son elevados debido, principalmente, a los fuertes gastos de adquisición, que suponen uno de los valores más elevados de los seguros no vida.

En el siguiente cuadro podemos observar que en el ejercicio 2009 la tasa de gastos de gestión sobre primas casi no varía con respecto al ejercicio anterior, situándose en un 27,85% de las mismas.

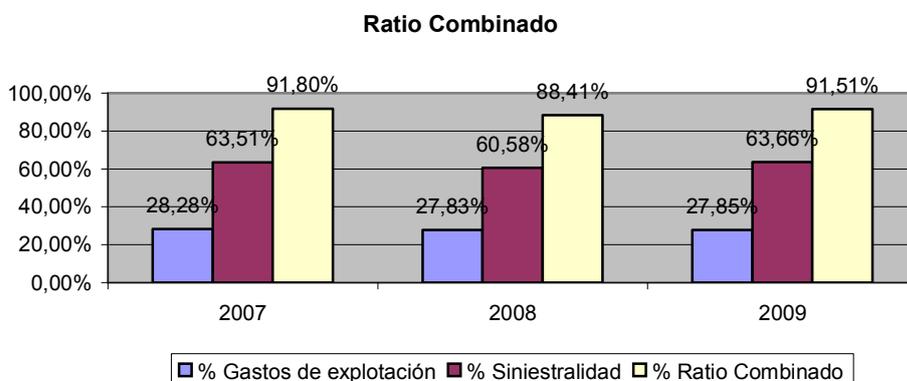
**Cuadro 7.** Gastos de explotación.

Año	Gastos Administración (%)	Gastos Adquisición (%)	Total Gastos explotación (%)
2009	2,70	25,15	27,85
2008	2,59	25,24	27,83
2007	2,47	25,82	28,29

Fuente: "Informe 2009 Seguros y Fondos de Pensiones" . Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Por último, si analizamos el comportamiento del **ratio combinado** (siniestralidad + gastos de explotación) observamos un incremento de más de 3 puntos en el 2009, donde alcanzó el 91,51%, debido al incremento de la siniestralidad.

**Gráfico 3.** Ratio combinado de los seguros multirriesgo.



Fuente: "Informe 2009 Seguros y Fondos de Pensiones" . Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

### 4.3. Análisis de la modalidad de Multirriesgo de Comunidades

El mercado del Seguro de Comunidades se caracteriza por ser muy concentrado. En el ejercicio 2009 las tres primeras entidades en volumen de primas absorbieron el 40,55% del mercado y las diez primeras el 79,78%.

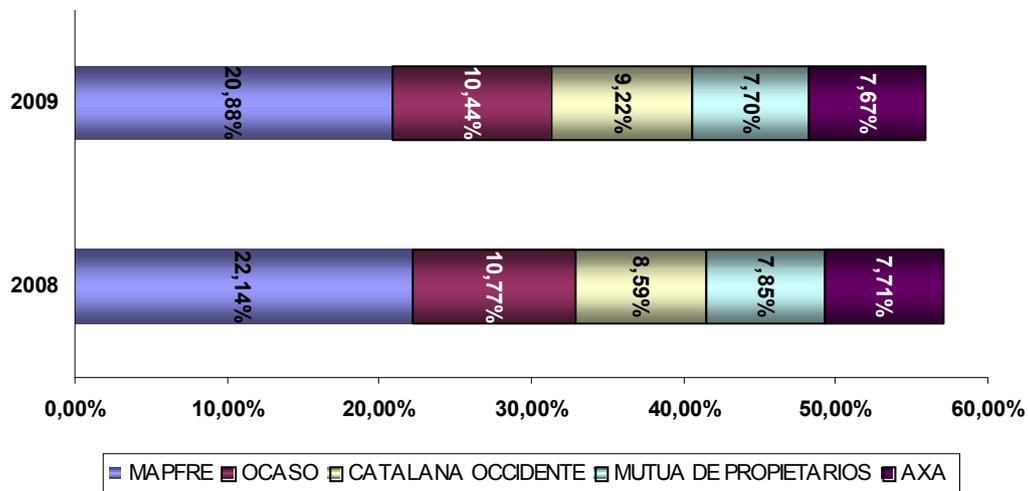
**Cuadro 8.** Nivel de concentración del mercado en el ejercicio 2009

Orden de importancia	Cuota de mercado (%)
Primera Entidad	20,88
Las tres primeras Entidades	40,55
Las cinco primeras Entidades	55,92
Las diez primeras Entidades	79,78
Resto de Entidades	20,22

Fuente: ICEA

Si comparamos las cuotas del mercado de las cinco primeras entidades, en los dos últimos ejercicios, observamos que el nivel de concentración apenas ha variado.

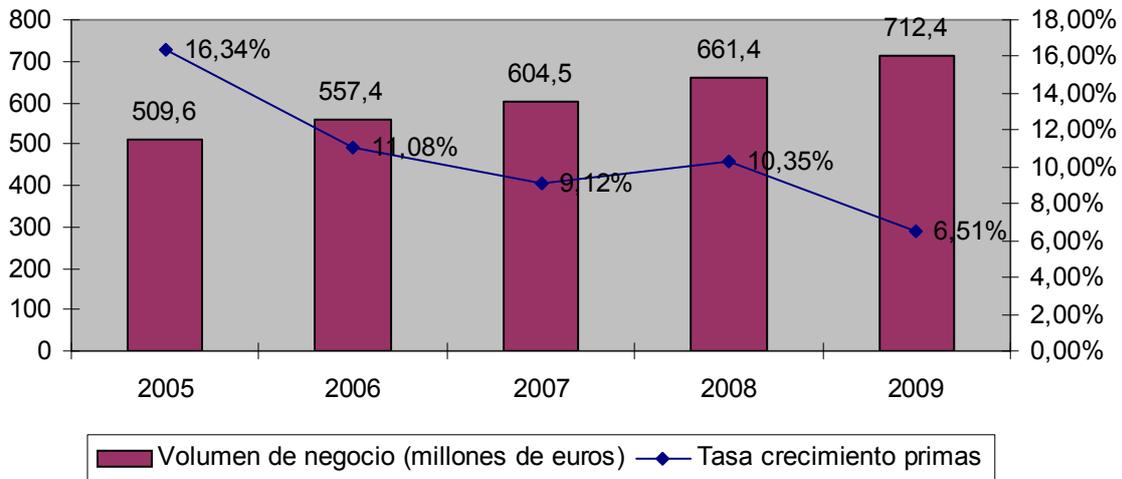
**Gráfico 4.** Comparación de la cuota de mercado de las cinco primeras entidades.



Fuente: ICEA.

A nivel de primas, volumen de negocio de multirriesgo de Comunidades no ha parado de crecer en los últimos años, aunque el ritmo de crecimiento se ha ido reduciendo, sobretudo en el año 2009, muy influenciado por la crisis económico-financiera e inmobiliaria.

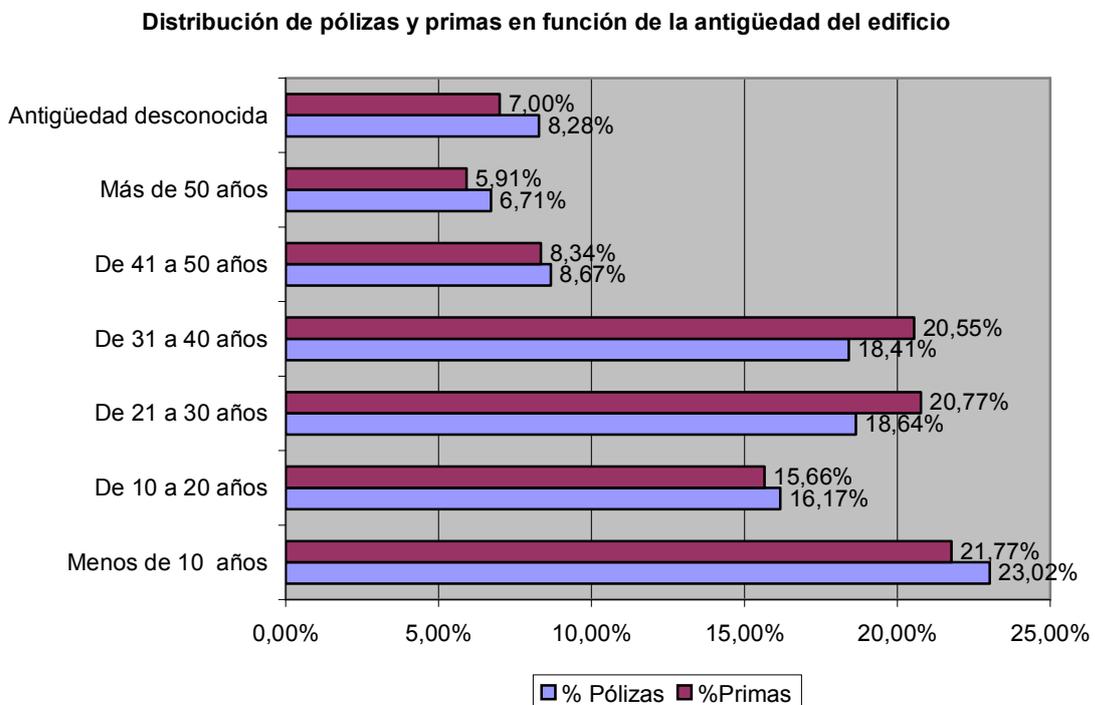
**Gráfico 5.** Primas y crecimiento. Volumen de negocio.



Fuente: ICEA

Si analizamos la distribución del volumen de negocio en función de la antigüedad de los edificios, podemos ver que los tramos con mayor número de pólizas son los correspondientes a edificios de menos de 10 años y edificios de 21 a 40 años.

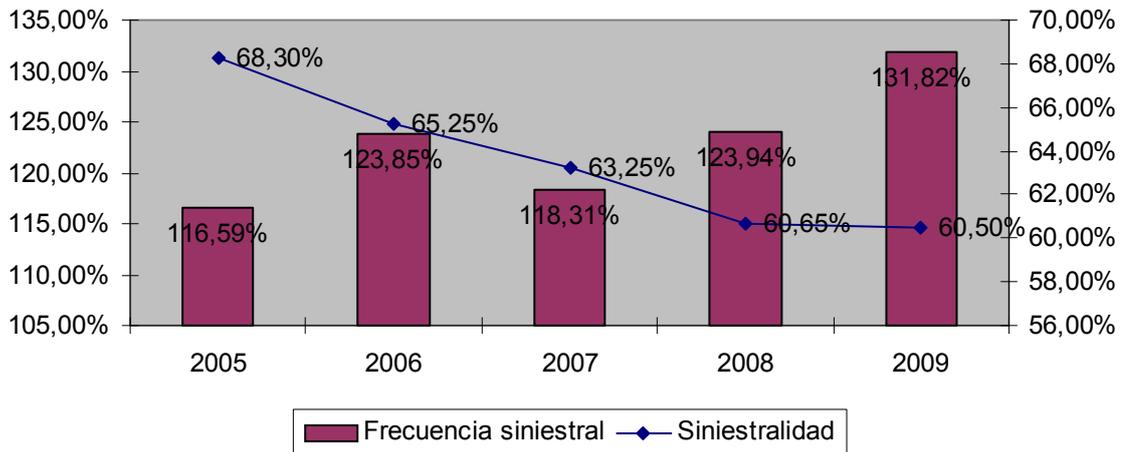
**Gráfico 6.** Pólizas y primas en función de la antigüedad del edificio.



Fuente: ICEA. Año 2009.

En referencia a la evolución de la siniestralidad en el ejercicio 2009 se ha roto la tendencia de la reducción de siniestralidad seguida en los últimos años. En cuanto a la frecuencia siniestral, es elevada, alcanzando el 131,82% en el año 2009 y marcando así una tendencia al alza.

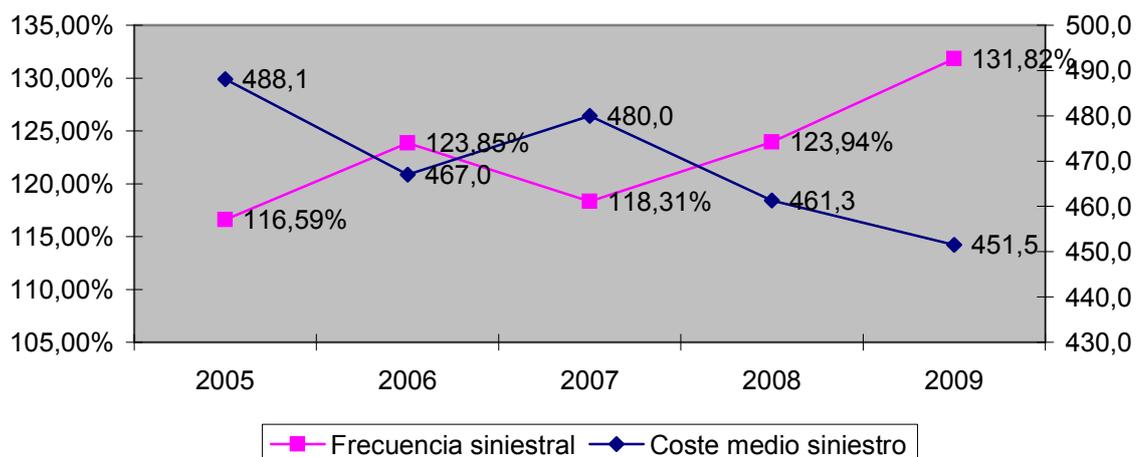
**Gráfico 7.** Evolución de la siniestralidad y de la frecuencia siniestral.



Fuente: ICEA

La evolución costes medios por siniestro siguen un comportamiento contrario a la frecuencia siniestral como se puede observar en el siguiente gráfico.

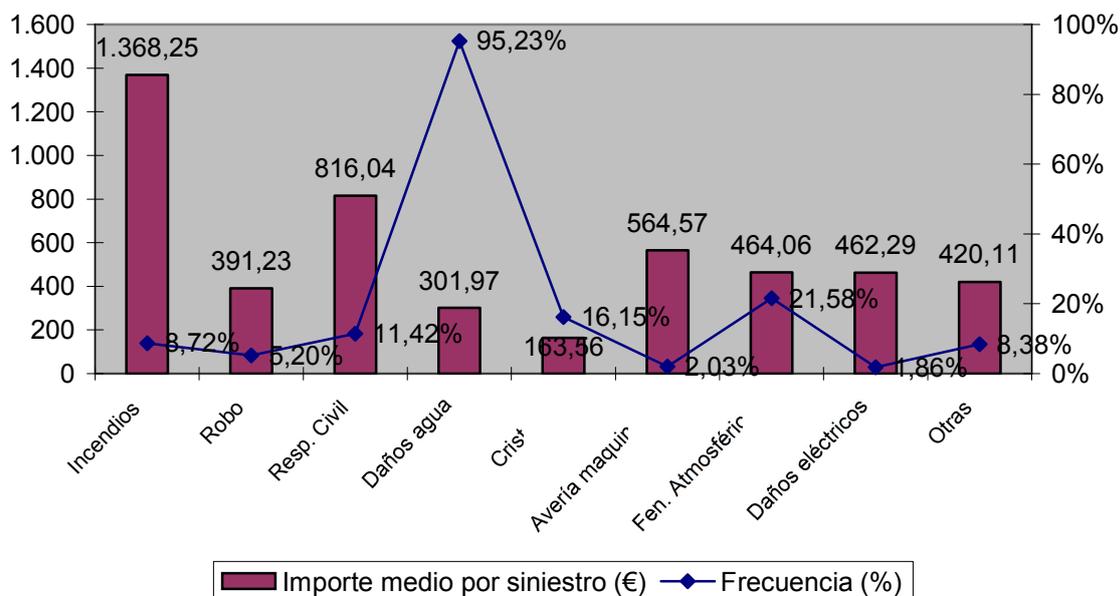
**Gráfico 8.** Evolución de los costes medios y de la frecuencia siniestral.



Fuente: ICEA

Si analizamos la siniestralidad en función de la naturaleza de los siniestros para el ejercicio 2009 podemos observar la elevada frecuencia de los siniestros de daños por agua (95,23%), todo y que el coste medio por siniestro no es elevado situándose en 301,97 euros.

**Gráfico 9.** Frecuencia y el importe medio por siniestro en función de la naturaleza de los siniestros.



Fuente: ICEA. Año 2009.

En el apartado 5.1.2. Equilibrio técnico, se analiza detalladamente la evolución de gastos y resultados del Seguro de Comunidades en el mercado español.

#### 4.4. Distribución del Seguro de Comunidades por provincias

La zona de situación del riesgo es una variable que juega un papel destacado en la tarificación del Seguro de Comunidades, por este motivo es importante analizar periódicamente los datos internos de siniestralidad, costes medios y frecuencia de los siniestros de las diferentes zonas de riesgo para las garantías cuyo riesgo varía en función de zona.

Además, comercialmente es importante conocer como se distribuye el volumen de pólizas y primas entre las diferentes provincias y el comportamiento que experimenta cada provincia, para valorar oportunidades comerciales para apostar, por ejemplo, por la apertura de una nueva sucursal.

En el siguiente gráfico se detallan las primas y número de pólizas del volumen de negocio por provincia.

**Cuadro 9.** Primas y número de pólizas por provincia del Volumen de Negocio.

PROVINCIA	Primas	Número de Pólizas
BARCELONA	125.506.372	141.687
MADRID	124.203.556	99.729
VALENCIA/VALÈNCIA	38.053.436	39.930
ALICANTE/ALACANT	26.723.428	26.076
MALAGA	24.397.878	17.830
ASTURIAS	20.480.038	18.680
ZARAGOZA	18.921.999	13.810
A CORUÑA	16.199.992	16.273
GIRONA	15.827.052	17.132
SEVILLA	15.087.885	15.738
MURCIA	15.076.132	15.664
BALEARES (ILLES)	14.576.581	13.567
TARRAGONA	14.292.347	15.320
PONTEVEDRA	12.045.120	11.124
VIZCAYA	11.054.320	10.059
VALLADOLID	10.949.125	8.079
CADIZ	10.322.127	11.568
S.C.TENERIFE	10.153.995	8.927
NAVARRA	9.733.876	5.073
GRANADA	9.207.732	9.494
CASTELLÓN/CASTELLÓ	8.435.425	10.118
LAS PALMAS	8.433.992	8.842
LEÓN	8.379.740	8.310
BURGOS	7.969.215	6.119
LLEIDA	7.656.633	9.428
LA RIOJA	6.983.531	5.067
GUIPUZCOA	6.787.121	4.990
ALMERIA	6.268.269	7.384
CORDOBA	5.740.495	7.907
CANTABRIA	5.500.504	4.995
SALAMANCA	4.982.711	5.683
ALAVA	4.838.773	3.476
LUGO	4.833.187	4.483
JAEN	4.608.757	6.616
HUESCA	4.554.480	3.779
TOLEDO	4.325.132	4.593
CIUDAD REAL	3.846.969	4.771
OURENSE	3.774.209	4.291
BADAJOS	<b>3.608.303</b>	<b>4.418</b>
ALBACETE	3.395.049	3.950
GUADALAJARA	3.237.560	2.311
HUELVA	3.057.253	4.153
CACERES	2.572.202	2.704
PALENCIA	2.471.298	1.996
SEGOVIA	2.119.549	1.939
ZAMORA	2.097.988	2.067
AVILA	1.778.820	1.723
SORIA	1.693.852	1.389

CUENCA	1.421.365	1.327
TERUEL	1.278.000	1.288
MELILLA	337.514	435
CEUTA	320.047	257
<b>TOTAL</b>	<b>680.120.934</b>	<b>656.569</b>

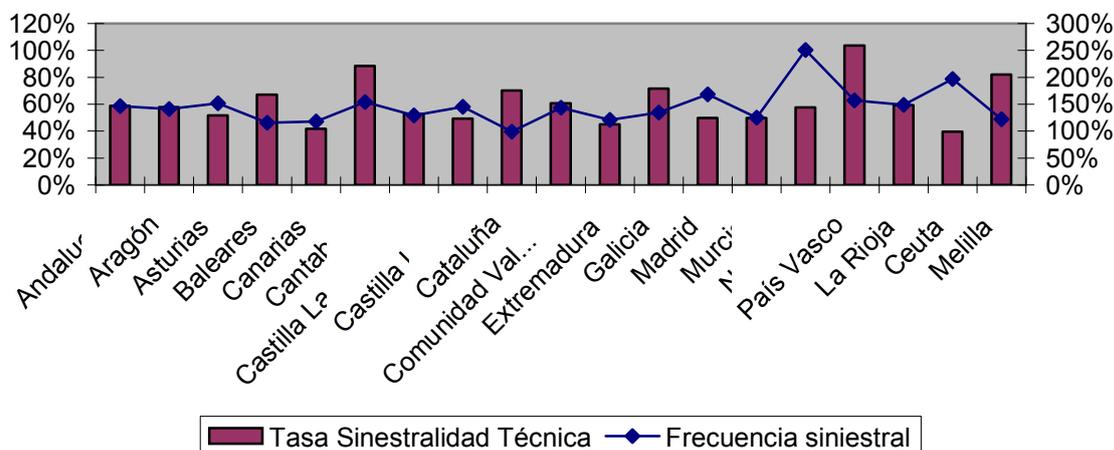
Fuente: ICEA. El Mercado de Seguros por Provincias. Estadística Año 2009.

En el año 2009 el Seguro de Comunidades ha experimentado un crecimiento en primas para el conjunto de provincias de un 5,93% y de un 3,06% a nivel de incremento de número de pólizas.

La concentración por provincias, es elevada, destacando las provincias de Barcelona y Madrid, que representan cada una más de un 18% de las primas. Las cinco primeras provincias a nivel de primas son Barcelona, Madrid, Valencia, Alicante y Málaga, que representan casi el 50% del negocio; el 49,83% de las primas y 49,54% de las pólizas, del total nacional.

A nivel de siniestralidad Ceuta, Canarias y Extremadura son las comunidades con menor ratio de siniestralidad, un 39,72%, 41,69% y 45,04% respectivamente; y País Vasco tiene el ratio más elevado, un 103,68%. En cuanto a la frecuencia siniestral Navarra tiene la frecuencia más elevada, un 250,66%. En el siguiente gráfico se muestra la siniestralidad y la frecuencia siniestral por Comunidad Autónoma.

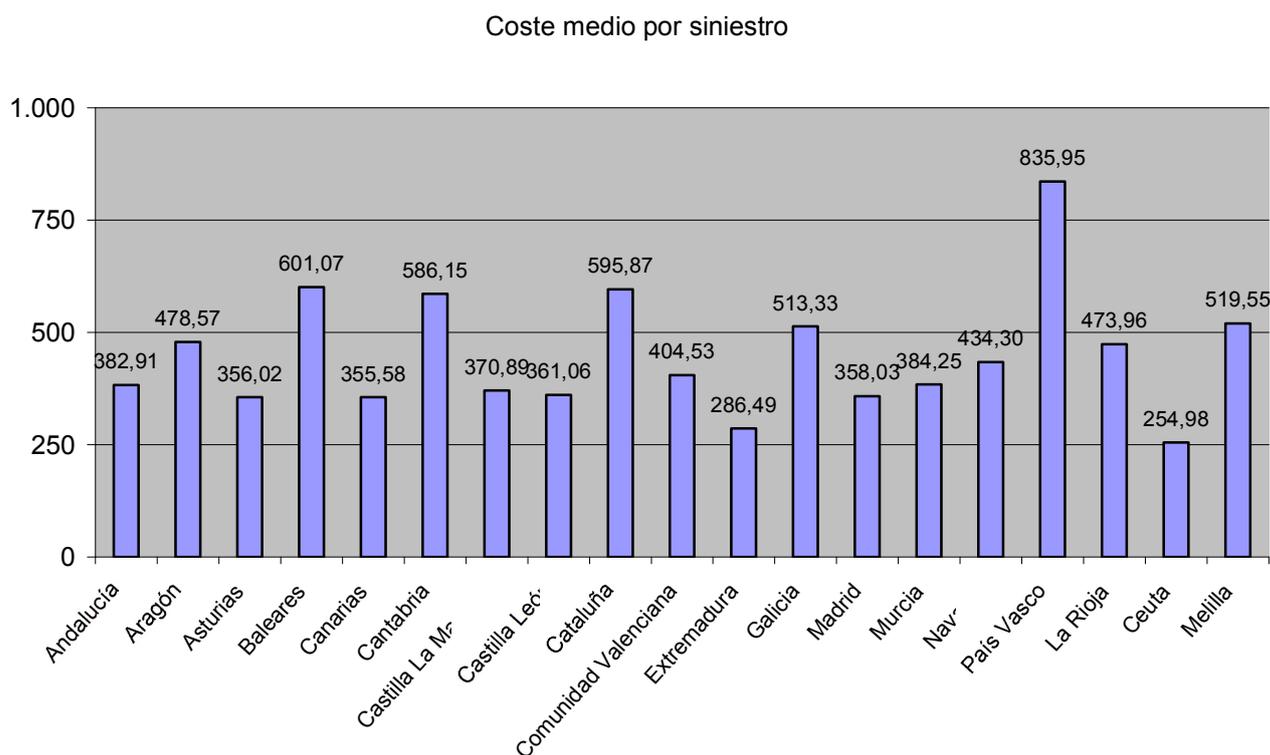
**Gráfico 10.** Tasa de siniestralidad y de la frecuencia siniestral por Comunidad Autónoma.



Fuente: ICEA. Análisis Técnico de los seguros Multirriesgo. Estadística Año 2009.

En cuanto al coste medio del siniestro País Vasco tiene el mayor coste, con 835,95 euros, y Ceuta y Extremadura presenta los costes menores, 254,98 euros y 286,49 euros respectivamente.

**Gráfico 11.** Coste medio por siniestro de cada Comunidad Autónoma.

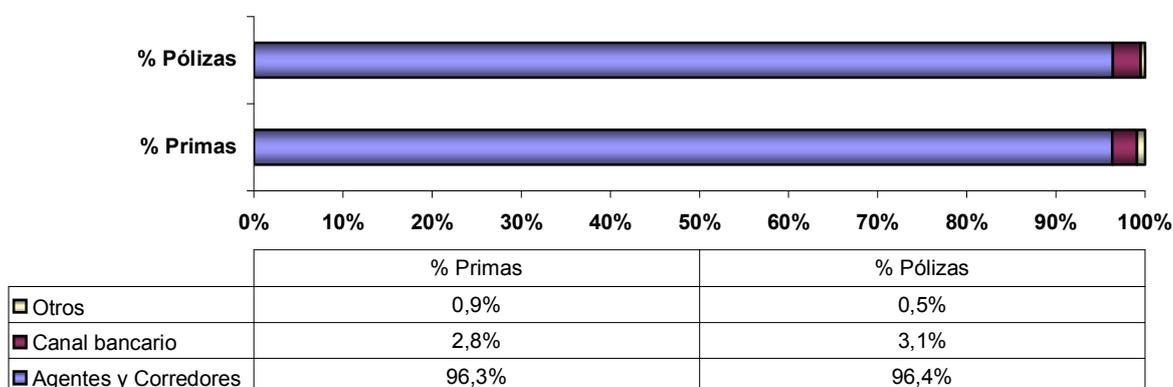


Fuente: ICEA. Análisis Técnico de los seguros Multirriesgo. Estadística Año 2009.

#### 4.5. Canales de distribución

La distribución del Seguro de Comunidades se ha caracterizado por el uso intensivo del canal de agentes y corredores siendo escasa la utilización de canales alternativos. En el siguiente gráfico se puede apreciar la segmentación existente entre canales y la predominancia del canal de agentes y corredores:

**Gráfico 12.** Segmentación del volumen de negocio por canales de distribución.



Fuente: ICEA. Año 2009.

Dentro del canal de agentes y corredores, hay que destacar la intermediación realizada por Administradores de Fincas y Agentes de la Propiedad Inmobiliaria, que en muchos casos realizan la actividad de mediación de seguros como una actividad complementaria a su labor de administración.

La captación de mediadores y una correcta formación y seguimiento de desempeños son la claves para el buen funcionamiento del negocio, tanto a nivel de captación de nueva pólizas como a través de la colaboración en la gestión del negocio. El mediador forma parte de la imagen de la propia compañía y debe tener la capacidad y los conocimientos del seguro necesarios para ofrecer un buen asesoramiento a los clientes. Estos factores quedaron plasmados en la Ley de la Mediación de los Seguros Privados, del año 2006, en la que se establecen los requisitos formativos.

En cuanto a la deontología profesional, el mediador de seguros debe actuar conforme a la buena ética profesional en el desempeño de su actividad a través del buen hacer, dejando de lado los intereses personales.

El intercambio de información entre mediadores y entidades aseguradoras a través de las nuevas tecnologías, ayuda al sector a ser más rápido y eficiente.

La posibilidad de automatización de las normas de suscripción y controles mediante formularios electrónicos en el seguro de comunidades, reduce los tiempos de formación y simplifica la contratación.

## 5. Gestión del Seguro de Comunidades

### 5.1. Viabilidad técnica

En tiempos de crisis donde la competitividad se agudiza y se compite tanto a nivel de precio como de coberturas y servicios, la creación de nuevos productos debe alcanzar los objetivos de rentabilidad conjugado a la vez el binomio calidad-precio. La actualización de los productos mediante la innovación en coberturas y servicios nos otorga un valor añadido frente a nuestros competidores. La eficacia en la creación y actualización de productos está directamente relacionada con lo bien que la entidad aseguradora adapta sus productos y servicios a las necesidades de sus clientes.

Aunque el seguro de comunidades no es un de los más innovadores en sus coberturas, en los últimos años, se han ido ampliando atendiendo a las necesidades de los clientes y a la fuerte competencia en el mercado, cada vez más concentrado debido al gran número de fusiones entre entidades. Por ejemplo, se han incorporando coberturas de riesgos como las filtraciones de agua de lluvia, los gastos de desatascos de conducciones de evacuación de agua, así como ampliación de coberturas de defensa jurídica.

**Gráfico 13.** Ajuste entre las exigencias y necesidades de los clientes y la capacidad de adaptación de productos/servicios ofrecidos por las entidades aseguradoras.



#### 5.1.1. Cálculo de la prima

El cálculo de una prima adecuada a las coberturas ofrecidas es el pilar esencial para unos buenos resultados técnicos. Un mal cálculo de tarifas, tanto por defecto como por exceso, puede provocar consecuencias negativas como reducción de márgenes y problemas de solvencia técnica del producto, o de pérdida de cuota de mercado y oportunidades comerciales.

La identificación de los **factores de riesgo** que influyen en la tarificación del seguro de comunidades es el primer paso a seguir. Los factores de riesgo más

habituales son la **Tipología de edificio** (edificio de viviendas, unifamiliar, garaje, edificio de oficinas, etc.), su **Ubicación** (normalmente se establecen tarifas diferentes en función de la zona del riesgo) y la **Antigüedad** del edificio. También pueden utilizarse otros factores como el tipo de **materiales de las conducciones agua** o el **número de plantas en alzado**. Cada entidad aseguradora utiliza unos u otros en función en función del comportamiento de la siniestralidad los riesgos de su cartera.

En los últimos años, al haber envejecido el parque de edificios construidos, las compañías aseguradoras han ido incorporando como factor de riesgo la rehabilitación de la finca (tanto **rehabilitación integral** como **rehabilitación de conducciones de agua**).

**Gráfico 14.** Número de edificios por año de construcción, de edificios destinados principalmente a viviendas.



Fuente: Datos de Censos de Población y Viviendas 2001 (Inebase). Instituto Nacional de Estadística.

Según el gráfico anterior más del 37% de los edificios destinados principalmente a viviendas construidos hasta el año 2001 tienen más de 50 años de antigüedad.

La segmentación de los riesgos mediante métodos estadísticos, permite identificar los factores de riesgo que influyen en la tarificación, formando grupos de tarifa homogéneos con una determinada previsión de comportamiento siniestral, diferenciando un grupo de tarifa de los demás. Con un cálculo adecuado de tarifas, cada riesgo soporta la prima que le corresponde en función de su siniestralidad esperada.

La identificación de los segmentos más rentables es importante para enfocar las políticas comerciales hacia esos nichos de mercado.

El tarificación del Seguro de Comunidades es relativamente sencilla; a la tasa base establecida para cada garantía en función de la tipología del edificio y de su ubicación, se le aplican una serie de recargos y descuentos en función de las características del riesgo según garantías. En caso de edificios de viviendas con ocupación comercial elevada, se pueden establecer sobretasas para la garantía de incendio.

Se establecen, por ejemplo **descuentos y recargos** por:

- Descuento por acumulación de capital de continente
- Descuento/Recargo por materiales de las conducciones y tuberías de agua (montantes y bajantes)
- Descuentos por rehabilitaciones
- Descuento por contratar franquicia
- Recargo por antigüedad del edificio
- Recargo por número de plantas en alto
- Recargo por proximidad a riesgos agravantes
- Recargo por construcciones anexas

A pesar de que no existe una homogeneidad en el sector respecto a las tarifas a aplicar, las tarifas no difieren mucho entre entidades debido a la alta competencia en precios, dado que cada compañía establece sus tarifas en función de la información estadística sobre la base de datos de su cartera.

La **composición de la prima de tarifa o prima comercial** viene definida en el artículo 76.6 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados:

“La prima de tarifa, que se ajustará a los principios de indivisibilidad e invariabilidad, suficiencia y equidad, estará integrada por **la prima pura o de riesgo**, por el **recargo de seguridad**, en su caso, y por los recargos necesarios para compensar a la entidad de **los gastos de administración y de adquisición**, incluidos entre estos últimos los de mantenimiento del negocio, así como por el posible **margen o recargo de beneficio** o excedente. Los gastos de gestión de los siniestros se incluirán en todo caso en la prima pura”.

Según lo anterior, para el Seguro de Comunidades, tendremos:

$$P'' = P + g_{adm} P'' + g_{adq} P'' + \beta P''$$

Siendo :

**P''** = prima comercial.

<b>P</b>	=	prima pura o prima de riesgo.
<b>g<sub>adm</sub></b>	=	gastos de administración.
<b>g<sub>adq</sub></b>	=	gastos de adquisición.
<b>β</b>	=	margen de beneficio

Con esta ecuación se puede establecer la relación entre la prima comercial y la prima de riesgo.

Para obtener la Prima Total del seguro, a la prima comercial se le deberán adicionar los siguientes impuestos y recargos repercutibles:

- IPS (Impuesto de Primas del Seguro): 6% de la prima neta.
- Arbitrio de Bomberos: 2,5% de la prima neta.
- LEA (recargo para liquidación de entidades aseguradoras): 0,3% de la prima neta.
- Recargos a favor del Consorcio de Compensación de Seguros (fijados por la Resolución de 27 de noviembre de 2006 y la Resolución de 12 de noviembre de 2008, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se modifica).

Las tasas genéricas a aplicar sobre los capitales asegurados consorciables son:

- Viviendas y comunidades de propietarios de viviendas: 0,08 por mil
- Oficinas: 0,12 por mil
- Comercios y resto de riesgos sencillos: 0,18 por mil

Si la póliza incluye cobertura pérdidas de beneficios como la inhabilitación y pérdida de alquileres, en caso de Viviendas y comunidades de viviendas se adicionará un 0.005 por mil, quedando la tasa del 0.085 por mil, y en caso de Oficinas, Comercios y resto de riesgos sencillos, adicionalmente se calculará el 0.25 por mil sobre los capitales consorciables de esta cobertura.

### **5.1.2. Equilibrio técnico**

Los costes del Seguro de Comunidades (considerando como costes los imputables a prestaciones, los de administración y adquisición y otros costes técnicos) del año 2000 al 2005 tuvieron un descenso significativo pero a partir del año 2006 han sufrido un incremento paulatino.

En el año 2009 los costes ascendieron al 33,3% de las primas imputadas del negocio directo y aceptado, con un incremento respecto al año 2008 de 0,44 puntos porcentuales.

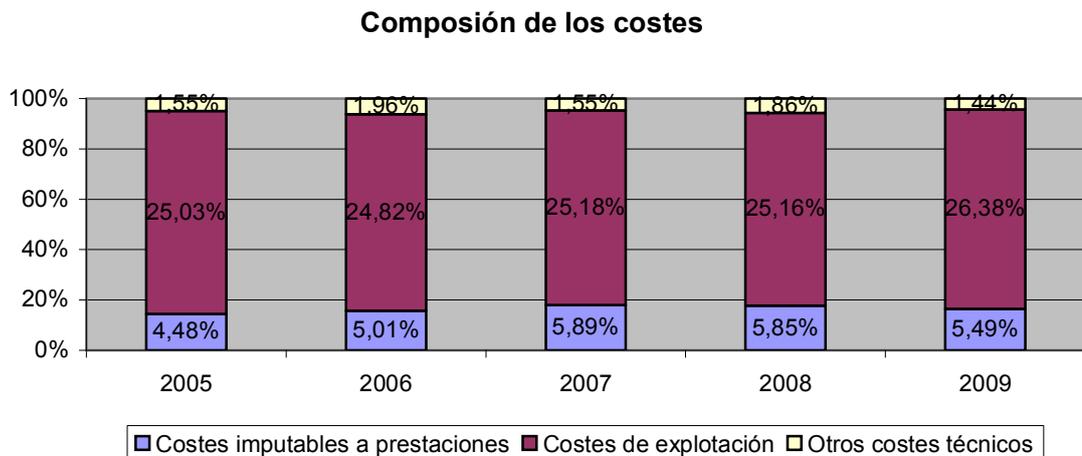
**Gráfico 15.** Evolución costes seguro de comunidades.



Fuente: ICEA.

Analizando la composición de los costes podemos observar que en el año 2009 se ha producido un incremento en los gastos de explotación compensado mayormente por una reducción de los costes imputables a prestaciones y otros costes técnicos.

**Gráfico 16.** Composición de los costes del Seguro de Comunidades.



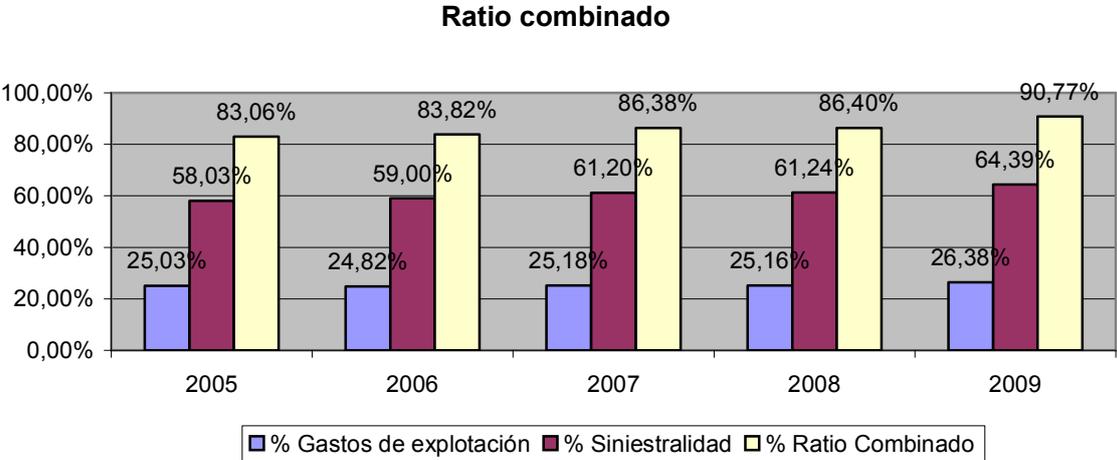
Fuente: ICEA.

La mejora de los resultados del Seguro de Comunidades pasa por un control exhaustivo de los costes. Uno de los criterios para valorar la capacidad estratégica de una entidad que comercialice el Seguro de Comunidades es la amplitud con que los recursos son controlados adecuadamente favoreciendo la reducción de costes.

Es de suponer que la elevada competencia vivida en este periodo de crisis económica vaya forzando a las entidades a mejorar y controlar aún más sus costes, incorporando procesos más eficaces y eficientes a sus organizaciones. El control de los costes crea valor en las entidades y les puede otorgar una ventaja competitiva.

Si analizamos la evolución del ratio combinado (Siniestralidad + Gastos de explotación) para el negocio directo y aceptado, vemos que en los últimos años ha sufrido un empeoramiento, sobretodo en el último año 2009 debido tanto al incremento de la siniestralidad como al incremento de los gastos de gestión que han ascendido a un 26,38% (correspondiendo un 24,22% a gastos de adquisición y un 2,16% a gastos de administración).

**Grafico 17.** Ratio combinado del Seguro de Comunidades.

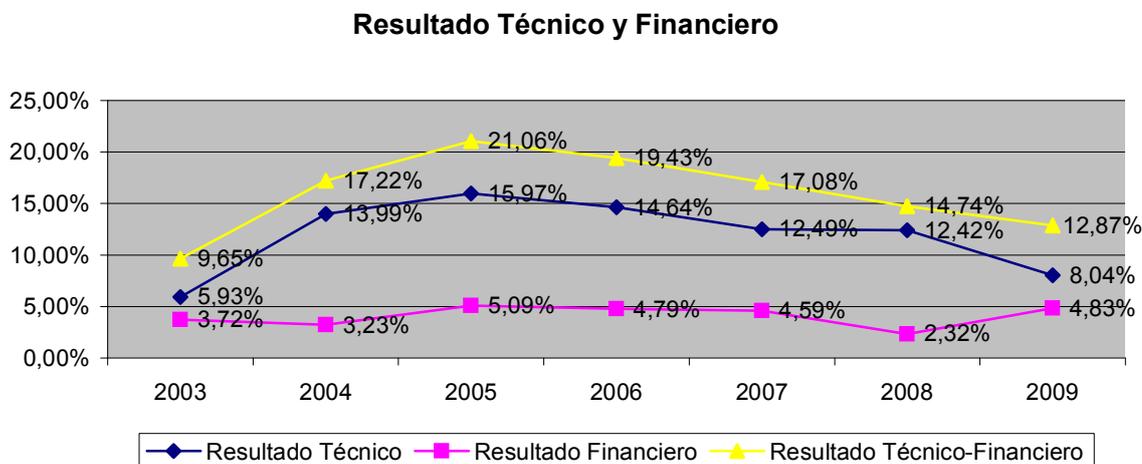


Fuente: ICEA.

Analizando la evolución de los resultados del Seguro de Comunidades podemos observar que ha sufrido un empeoramiento a partir del año 2006, tanto el resultado técnico como financiero. En el año 2009 se ha producido una recuperación del resultado financiero con respecto al año anterior, gracias al mejor comportamiento de los mercados; el resultado técnico, por el contrario, ha sufrido un empeoramiento significativo reduciéndose en más de cuatro puntos. La competencia en precios, la crisis inmobiliaria que ha reducido el nicho de mercado de edificios de nueva construcción, así como los efectos del

evento Klaus, son los principales causantes del deterioro del resultado técnico del año 2009.

**Grafico 18. Resultado técnico y financiero.**



Fuente: ICEA.

### 5.1.3. Provisiones técnicas

Tal y como se establece en el artículo 29 del Real Decreto 2486/98, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, “las provisiones técnicas deberán reflejar en el balance de las entidades aseguradoras el importe de las obligaciones asumidas que se derivan de los contratos de seguros y reaseguros. Se deberán constituir y mantener por un importe suficiente para garantizar, atendiendo a criterios prudentes y razonables, todas las obligaciones derivadas de los referidos contratos, así como para mantener la necesaria estabilidad de la entidad aseguradora frente a oscilaciones aleatorias o cíclicas de la siniestralidad o frente a posibles riesgos especiales”.

En este apartado se detallan las provisiones técnicas a dotar en el Seguro de Comunidades, que se calculan de acuerdo con el Real Decreto 2486/98, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, y por el Real Decreto 239/2007, de 16 de febrero, por el que se modifican.

- **Provisión de primas no consumidas:**

Esta provisión, que se calcula póliza a póliza, está constituida por la fracción de las primas devengadas en el ejercicio que deba imputarse al período comprendido entre la fecha del cierre y el término del período de cobertura.

La base de cálculo estará constituida por las primas de tarifa devengadas en el ejercicio, deducido, si estuviere explicitado, el recargo de seguridad.

La imputación temporal de la prima se debe realizar de acuerdo con la distribución temporal de la siniestralidad a lo largo del período de cobertura del contrato. Considerando que distribución de siniestralidad es uniforme para esta modalidad, la fracción de prima imputable al próximo ejercicio, se calculará a prorrata de los días por transcurrir desde la fecha de cierre del ejercicio actual, hasta el vencimiento del contrato al que se refiere la prima.

- **Provisión de riesgos en curso:**

Complementará a la provisión de primas no consumidas, en la medida en que su importe no sea suficiente para reflejar la valoración de todos los riesgos y gastos a cubrir por la entidad aseguradora que se corresponden con el período de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre del ejercicio.

A nivel general del sector, en esta modalidad de seguro, las primas son suficientes y en caso que en algún momento no lo fuesen la entidad tendría que actualizar las tarifas para alcanzar la suficiencia de prima. Cuando sea necesario dotar esta provisión durante dos ejercicios consecutivos, la entidad deberá presentar en la Dirección General de Seguros un informe actuarial sobre la revisión necesaria de las bases técnicas para alcanzar la suficiencia de la prima.

- **Provisión de prestaciones:**

La provisión de prestaciones representa el importe total de las obligaciones pendientes del asegurador derivadas de los siniestros ocurridos con anterioridad a la fecha de cierre del ejercicio y será igual a la diferencia entre su coste total estimado o cierto y el conjunto de los importes ya pagados por razón de tales siniestros.

Dicho coste incluirá los gastos tanto externos como internos de gestión y tramitación de los expedientes, cualquiera que sea su origen, producidos y por producir hasta la total liquidación y pago del siniestro. Los recobros o cantidades a recuperar por el ejercicio de las acciones que correspondan al reasegurador frente a las personas responsables del siniestro no podrán deducirse del importe de la provisión. A pesar de ello, cuando la provisión para prestaciones se calcule mediante métodos estadísticos autorizados para ello, los pagos podrán computarse netos de recobros.

La provisión deberá tener en cuenta todos los factores y circunstancias que influyan en su coste final y será suficiente en todo momento para hacer frente a las obligaciones pendientes a las fechas en que hayan de realizarse pagos.

Para determinar el importe de la provisión, los siniestros se clasificarán por años de ocurrencia. Cada siniestro será objeto de una valoración individual.

La provisión de prestaciones estará integrada por la provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago, la provisión de siniestros pendientes de declaración y la provisión de gastos internos de liquidación de siniestros.

**Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago:**

Incluirá el importe de todos aquellos siniestros ocurridos y declarados antes del cierre del ejercicio. Formarán parte de la misma los gastos de carácter externo inherentes a la liquidación de siniestros y, en su caso, los intereses de demora y las penalizaciones legalmente establecidas en las que haya incurrido la entidad.

**Provisión de siniestros pendientes de declaración:**

Recogerá el importe estimado de los siniestros ocurridos antes del cierre del ejercicio y no declarados en esa fecha.

En el caso de que la entidad no disponga de métodos estadísticos para el cálculo de la provisión o los disponibles no sean adecuados, deberá determinarla multiplicando el número de siniestros pendientes de declaración por el coste medio de los mismos, estimados de acuerdo a lo previsto en el artículo 41 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, en función de la experiencia de la entidad en los últimos tres ejercicios.

Los datos relativos a número y coste medio de los siniestros pendientes de declaración de ejercicios anteriores serán los conocidos por la entidad a la fecha de cálculo de la provisión.

En el caso que la entidad carezca de la necesaria experiencia, dotará esta provisión aplicando un porcentaje del 5 por 100 a la provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago del seguro directo. El porcentaje se elevará al 10 por 100 para el coaseguro y el reaseguro aceptado.

**Provisión de gastos internos de liquidación de siniestros:**

Esta provisión se dota por el importe suficiente para afrontar los gastos internos de la entidad, necesarios para la total finalización de los siniestros que han de incluirse en la provisión de prestaciones tanto del seguro directo como del reaseguro aceptado.

En el caso de que la entidad no disponga de un método propio para el cálculo de esta provisión, deberá determinarse en función de la relación existente entre los

gastos internos imputables a las prestaciones, resultantes de la reclasificación de gastos por destino establecida en el Plan de Contabilidad de las Entidades Aseguradoras y el importe de las prestaciones pagadas en el ejercicio que se cierra corregido por la variación de la provisión para prestaciones pendientes de liquidación o pago y de siniestros pendientes de declaración. El porcentaje resultante deberá multiplicarse, al menos, por el 50 por 100 del importe de la provisión para prestaciones pendientes de liquidación o pago más el 100 por 100 del importe de la provisión de siniestros pendientes de declaración.

## **5.2. La selección del riesgo**

### **5.2.1. Políticas y normas de suscripción.**

La selección del riesgo es un factor clave para una correcta gestión de la modalidad de Multirriesgo de Comunidades. De nada sirve tener a la mejor fuerza de ventas, el mejor canal de distribución, un control exhaustivo en costes y un buen reaseguro, si lo perdemos todo en siniestros que provienen de riesgos que con una correcta selección se podían haber evitado. La siniestralidad del producto y su resultado dependerán en gran medida de los estándares de selección del riesgo que haya fijado la compañía aseguradora.

Gracias a la evolución de la informática y la extensión del uso generalizado de internet, las entidades aseguradoras han incorporado gran parte de sus normas y políticas de suscripción en formularios electrónicos de fácil cumplimentación, simplificando el proceso de suscripción, y haciendo llegar las aplicaciones a la red de mediación y al cliente final.

Las aplicaciones informáticas actuales permiten una mejor gestión del riesgo en la suscripción, mediante la utilización de herramientas de gestión de retenciones de proyectos y autorizaciones internas en función del perfil del usuario, reduciendo los tiempos de respuesta a mediadores y clientes, en relación a la viabilidad y condiciones de aseguramiento de un riesgo. La mejora y optimización de procesos pasa por utilizar las últimas tecnologías de análisis y tratamiento de la información, automatizando la captura de datos.

El establecimiento de una adecuada política de suscripción y la actualización de la misma en función de los resultados de la modalidad y de las opciones comerciales existentes en cada momento, es la base para el control de la siniestralidad y la obtención de resultados técnicos adecuados.

A continuación se detallan los **riesgos más comunes que normalmente figuran fuera de la política de suscripción** del Seguro de Comunidades al ser desaconsejable su contratación:

- Los edificios construidos con un porcentaje elevado de su estructura de madera o construidos con materiales combustibles.
- Edificios que contengan negocios con gran afluencia de público, como teatros, cines, discotecas o similares; o que contengan negocios que utilicen o almacenen materiales combustibles o explosivos, como barnices, productos químicos, etc.
- Los garajes públicos.
- Edificios que colinden o tengan próximos (menos de 15 metros aproximadamente) industrias y fábricas de materiales inflamables o explosivos.
- Edificios de hoteles, ya que serían objeto de aseguramiento por el seguro Multirriesgo de PYMES.
- Albergues, escuelas y colegios, hospitales y edificios industriales.
- Edificios en construcción o con un porcentaje de deshabitación elevado.
- Y evidentemente, no serían asegurables los edificios con deficiencias constructivas, en deficiente estado de conservación, que carezcan de las medidas reglamentarias de prevención y seguridad, o los edificios en los que la inspección pericial del riesgo no haya tenido un resultado satisfactorio.

Para poder realizar una correcta selección del riesgo, sobretodo en edificios de capitales elevados o con una antigüedad considerable, es importante efectuar una **inspección pericial previa** a la contratación del seguro, condicionando la solicitud de seguro a la verificación del riesgo, para poder detectar anomalías en la fachada, instalaciones y en el estado general de la finca.

La verificación del estado de la fachada y de la escalera, es muy importante para evitar riesgos cuantiosos de responsabilidad civil, por ejemplo derivados de la caída de cascotes o desprendimientos de partes de la fachada.

Es importante revisar que las instalaciones eléctricas estén protegidas y que las conducciones y tuberías de agua estén en buen estado de conservación. Hay que tener en cuenta que casi un 60% los siniestros en el Seguro de Comunidades son derivados de daños y responsabilidad civil de aguas.

Otra función de la inspección pericial es la correcta **valoración de los bienes** objeto del seguro; pero en caso que por las características del riesgo no sea necesario realizar la inspección pericial, igualmente un correcto aseguramiento es preciso para valorar lo más aproximado posible el valor de los bienes asegurados. Es importante precisar el valor del edificio, sin considerar el valor del suelo dado que no es asegurable.

Se tiene que calcular el valor de reconstrucción de edificio en función de su tipología, ubicación y características. Para ello cada entidad aseguradora utiliza una valoración orientativa por metro cuadrado de superficie construida (aproximadamente la Superficie construida = Superficie útil x 1,20).

Normalmente se establecen unos baremos, que pueden variar en función de la provincia o zona donde esté ubicado el riesgo, así como por diferentes categorías y tipologías constructivas. Para valorar las construcciones, se utiliza el valor de reconstrucción de las mismas, calculando su coste actual, teniendo en cuenta su uso, calidad y carácter histórico-artístico. Se entiende por coste actual el resultado de sumar al coste de ejecución, incluidos los beneficios de contrata, los honorarios profesionales y el importe de los tributos que gravan la construcción. En la superficie construida se incluirá, en su caso, la parte proporcional de elementos comunes del edificio.

Los edificios se clasifican atendiendo a distintas tipologías (edificios de viviendas, garaje en sótano, garaje en planta baja, edificio unifamiliar entre medianeras, chalet aislado, etc.), con diferentes calidades constructivas, normalmente Baja, Media, Alta o Extra-Lujo, debido a la gran variedad de acabados constructivos, materiales y formas de edificación. Por ejemplo, un edificio de viviendas de calidad intermedia situado en Barcelona tendría una valoración aproximada de unos 750 euros/m<sup>2</sup>, mientras que uno de extra lujo podría alcanzar los 1.150 euros/m<sup>2</sup>.

### **5.2.2. El Fichero informatizado de Comunidades (FICO).**

El fichero informativo de comunidades tiene por objeto facilitar a las entidades aseguradoras en el proceso de suscripción, una mayor información que incida en una reducción de la tasa de siniestralidad del Seguro de Comunidades, permitiendo una adecuación tarifaria según el comportamiento siniestral.

ICEA desarrolló el **fichero FICO** y se encarga de su mantenimiento y control.

Las entidades aseguradoras adheridas al FICO facilitan información de pólizas de riesgos de su cartera que han sido anuladas por alta siniestralidad. Como mínimo se debe efectuar un envío mensual de datos, correspondientes a la revisión de la cartera, teniendo en cuenta que la información es borrada del fichero a los dos años desde la fecha de anulación de la póliza.

La información de este fichero es de uso interno de las entidades adheridas y por tanto no se facilita al asegurado.

Los datos que se envían vía Internet al fichero son el número de póliza, el CIF de la comunidad, el día, mes y año de anulación, el capital del edificio, así como el código de identificación de la entidad y de la comunidad.

En la actualidad están adheridas al fichero FICO las siguientes entidades aseguradoras: Mapfre, Ocaso, Generali, Caser, Ges, Santa Lucía, Zurich, Groupama y Mutua de Propietarios.

### 5.3. El saneamiento de la cartera

Igual o más importante que una adecuada suscripción del riesgo, es el establecimiento de una adecuada política de saneamiento de la cartera. Para establecer una correcta política de saneamiento en la modalidad de Multirriesgo de Comunidades, hay que conocer su comportamiento siniestral.

La frecuencia siniestral para esta modalidad es elevada situándose en el año 2009 en un 131,82%, con una tasa de siniestralidad técnica del 60,50%.

En el siguiente cuadro se recoge la distribución de los siniestros del seguro Multirriesgo de Comunidades para el año 2009.

**Cuadro 10.** Distribución de los siniestros en función de su naturaleza.

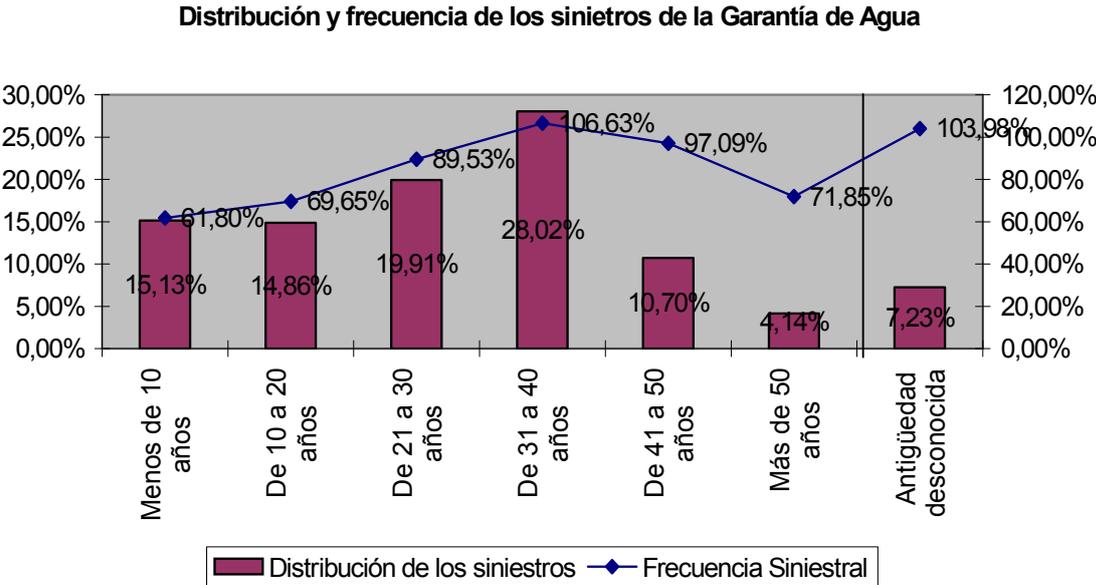
NATURALEZA DE LOS SINIESTROS	Distribución siniestros declarados (%)	Distribución del importe siniestral (%)	Importe medio por siniestro
Incendios	4,05	14,00	1.368,25
Robo	2,42	2,38	391,23
Responsabilidad civil	6,06	12,55	816,04
Responsabilidad civil agua	4,04	3,30	-
<b>Daños por agua</b>	<b>55,41</b>	<b>42,23</b>	<b>301,97</b>
Cristales	8,66	3,57	163,56
Avería de maquinaria	0,06	0,08	564,57
Fenómenos Atmosféricos	11,51	13,48	464,06
Daños eléctricos	1,62	1,89	462,29
Otras	6,15	6,52	420,11

Fuente: ICEA. Año 2009.

Hay que destacar que el 55,41% de los siniestros son de Daños por agua y un 4,04% de Responsabilidad Civil de Aguas. Los Daños por aguas representan el 42,23% del importe siniestral, con un coste medio por siniestro de 301,97 euros, según datos de ICEA.

El año de construcción es una variable del riesgo muy destacada en el Seguro de Comunidades; si analizamos la distribución de los siniestros y su frecuencia siniestral de la garantía de agua en función del año de antigüedad de las fincas, podemos observar que el tramo de edificios con antigüedad entre 31 y 40 años son los que tienen una mayor incidencia siniestral con una frecuencia del 106,63%.

**Grafico 19.** Distribución y frecuencia de los siniestros de la Garantía de Aguas en el Seguro de Comunidades.



Fuente: ICEA. Año 2009.

En el Seguro de Comunidades, a veces es difícil diferenciar si un siniestro es debido a un hecho fortuito o a una falta de mantenimiento, por eso cuando las deficiencias se hacen constatables y están provocando un incremento de la siniestralidad, se deben tomar medidas correctoras en la cartera mediante el saneamiento de la misma.

Las medidas adoptadas suelen ir enfocadas a pólizas de fincas con deficiencias en las conducciones y tuberías de agua con reiteración de siniestros que provocan alta siniestralidad, aunque también se analizan los siniestros que provienen del resto de causas, y consisten en el establecimiento de recargos, franquicias y anulaciones de pólizas.

**5.4. Gestión de siniestros**

Ocurrido el siniestro y declarado por el Tomador del seguro o Asegurado, normalmente el presidente de la comunidad o el administrador de la finca, la Entidad Aseguradora comienza las gestiones pertinentes con la apertura del parte del siniestro.

El tramitador de siniestro una vez analiza el caso y si considera que puede tener cobertura según lo establecido en la póliza de seguro, envía a un perito para que compruebe las causas del siniestro y valore los daños causados.

La problemática del Seguro de Comunidades en muchos casos reside en averiguar si el siniestro ha sucedido por un hecho accidental y fortuito, o si por el contrario se debe a una falta de mantenimiento constatable. En este último caso, según las exclusiones generales establecidas en el condicionado, el siniestro no sería indemnizable.

La rapidez y diligencia en la resolución de un siniestro es una característica muy valorada por el cliente y de la que depende su fidelidad. La mala atención de un siniestro es una de las principales causas de anulación. El ratio de anulación del Seguro de Comunidades se sitúa actualmente entorno a un 11%.

La utilización de la garantía de Asistencia, con un servicio de atención telefónica ininterrumpido, hacen que el envío de profesionales para la reparación de la avería sea mucho más rápido. Esta cobertura actúa tanto si el siniestro está cubierto por la póliza como si no; la diferencia estriba en que en caso que el siniestro no estuviera cubierto por la póliza, se realizaría el envío de profesionales pero los costes de los honorarios de los operarios, la mano de obra y el coste de los materiales utilizados en la reparación no serían asumidos por la entidad aseguradora.

Cada vez más las entidades aseguradoras siguen la vía de la reparación frente a la de la indemnización. Con la reparación las entidades aseguradoras controlan más su coste, ya que pueden tener servicios de reparación propios (o sino los tienen subcontratados), a la vez que el cliente está más satisfecho.

El seguimiento de los siniestros y el control del coste medio de los mismos, a través de la adecuada selección de proveedores de servicios y de profesionales externos, es esencial para controlar el comportamiento siniestral de esta modalidad.

En cuanto a la valoración de los daños, existe la problemática de la correcta valoración de las sumas aseguradas, dado que en caso de infravaloración de los capitales asegurados daría lugar a infraseguro y por tanto la Entidad Aseguradora indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquella cubre el valor total de los bienes asegurados. El asegurado actuaría como propio asegurador soportando a su cargo las consecuencias económicas del siniestro por la diferencia.

Una correcta valoración de los bienes objeto de seguro en el proceso de suscripción y la revalorización anual de sumas aseguradas, garantiza la correcta cobertura en caso de siniestro; de ahí la importancia de la valoración del continente del edificio comentada en el apartado 5.2.1. Políticas y normas de suscripción.

Como se ha analizado en apartados anteriores, la incidencia de los siniestros de agua es muy significativa, dado que casi el 60% de los siniestros son de responsabilidad civil y daños causados por aguas; por este motivo en el Seguro de Comunidades es común el establecimiento de franquicias obligatorias en las garantías de responsabilidad civil por aguas y daños por aguas, para edificios que superan los 50 años de antigüedad y que no han rehabilitado las conducciones y tuberías de agua. Esto reduce tanto la frecuencia siniestral como el coste de la indemnización del siniestros de los edificios de este tramo de edad.

También existe la posibilidad para edificios de antigüedad inferior a 50 años que se establezca una franquicia voluntaria, cuyo importe suele oscilar entre 150 y 1200 euros, a cambio de una bonificación en prima en función del importe de la franquicia elegido por el cliente.

Por otro lado, existe la posibilidad que las entidades aseguradoras se acojan al **convenio para el recobro de daños por agua CIDA** (Centro de Información de Daños por Agua):

TIREA (Tecnología de la Información y Redes para las Entidades Aseguradoras) pone a disposición de las entidades aseguradoras el Servicio **CIDA** que tiene como objeto dar cobertura al convenio entre entidades aseguradoras para el recobro de daños por agua, es decir, permite resolver de forma automatizada los problemas existentes en los recobros de los costes de los siniestros en que incurre el asegurador del perjudicado como consecuencia de los daños materiales directos producidos por el agua y daños estéticos derivados de los mismos que estuvieran cubiertos por la póliza. Este convenio afecta a aquellos siniestros cuyos daños por agua (sin incluir gastos de peritación) no exceden de los 1.202 euros.

Afecta a los siniestros en que se hayan producido daños por agua proveniente de fugas o escapes accidentales debidos a reventón, rotura o atasco de tuberías, conducciones, depósitos o aparatos de agua, filtraciones internas o que tengan su origen en averías producidas en cualquier instalación canalizada, sumideros y bajantes, aún cuando el agua causante sea de lluvia, así como por omisión de cierre de grifos, siempre que los daños materiales directos y los daños estéticos, si se producen, estén cubiertos. No estarían comprendidos los siniestros que tengan su origen en filtraciones a través de tejados, cubiertas, terrazas y fachadas, debidas a fenómenos atmosféricos o climatológicos, ni los producidos por riesgos extraordinarios cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros.

Debe existir un único perjudicado y los bienes afectados por el siniestro no tienen que estar cubiertos por más de una entidad aseguradora. En caso que se vean afectadas las partes del edificio o bienes de uso comunitario, la Comunidad de Propietarios en su conjunto se considerará como único perjudicado.

A través del **FIDA** (Fichero Informativo de Daños por Agua) se almacenan pólizas y riesgos objeto del convenio. FIDA contiene aquellas pólizas vivas que cubren las garantías de daños por agua y/o responsabilidad civil por daños por agua de las entidades adscritas al convenio, y también las localizaciones de riesgo de estas pólizas.

El objeto de este fichero es disponer de un almacén centralizado y actualizado de la cartera de pólizas que entran en el convenio para poder localizar rápidamente las entidades supuestamente causantes y la tramitación de expedientes.

## **5.5. El papel del reaseguro**

La política de reaseguro en el Seguro de Comunidades se caracteriza por el elevado grado de retención de las entidades cedentes y por la predominancia de las coberturas no proporcionales.

Todo y que en España disponemos del Consorcio de Compensación de Seguros para atender los riesgos derivados de acontecimientos extraordinarios, los fenómenos atmosféricos vividos en los últimos años debidos al cambio climático están afectando tanto a compañías aseguradoras como reaseguradoras. La cobertura del reaseguro mitiga en gran parte los efectos del incremento de la siniestralidad de las coberturas de riesgos meteorológicos. Los efectos del evento Klaus, tempestad ciclónica atípica que azotó la península en enero del 2009, fueron cubiertos en parte por las entidades reaseguradoras. Pero evidentemente la asunción de riesgos más gravosos por el reaseguro también ha comportado un incremento de su precio.

El reaseguro en el Seguro de Comunidades facilita la ampliación de la capacidad de suscripción a la entidad cedente permitiendo ofrecer cobertura a edificios de mayor valor constructivo, a los que sin él no podría haber accedido a no ser de utilizar la fórmula de coaseguro.

A pesar de que la modalidad de multirriego de Comunidades no tiene el nivel de fluctuación de riesgo que tienen otros seguros, como por ejemplo dentro de los seguros multirriesgos, la modalidad de multirriesgo industrial; a nivel técnico es necesaria la figura del reaseguro ya que facilita la dispersión del riesgo de la cartera permitiendo tener una cartera más equilibrada, evitando los efectos adversos de la concentración del riesgo y reduciendo los riesgos de cúmulos conocidos, lo que permite dar más estabilidad a los resultados de la entidad.

La homogenización de las sumas aseguradas limita las responsabilidades asumidas en la suscripción de los riesgos de la entidad cedente, permitiendo un mejor control de la frecuencia y de la intensidad de los siniestros.



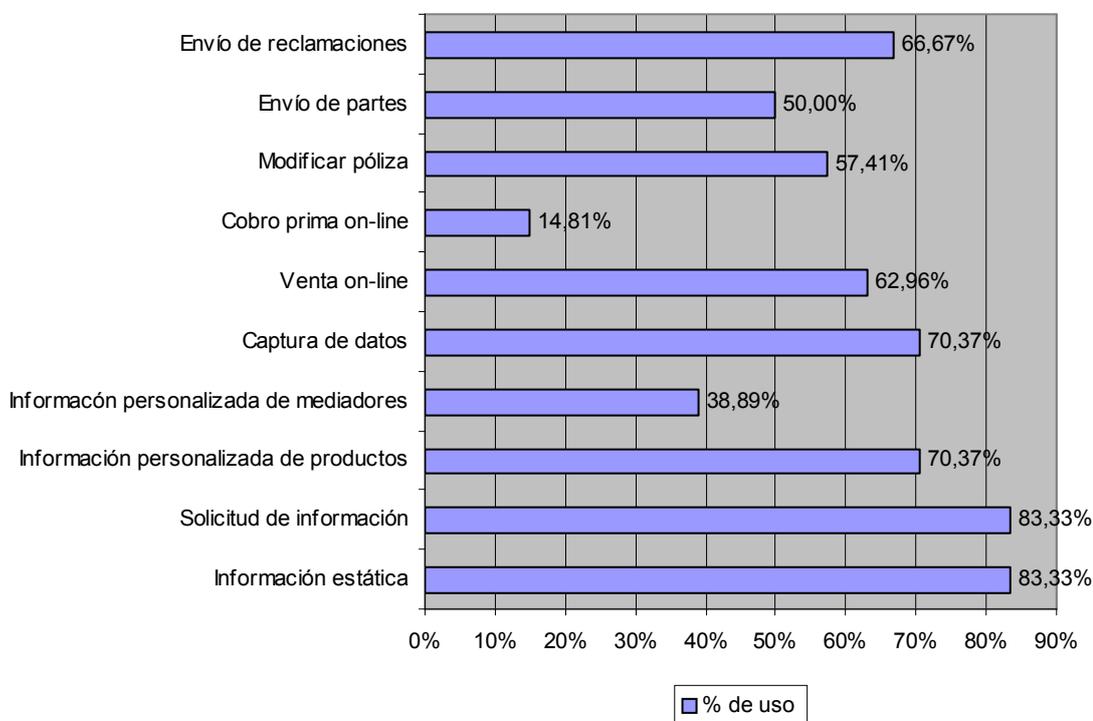
## 6. Innovación tecnológica. La mejora continua

En los últimos años se ha producido un incremento de la utilización de las TIC (tecnologías de la información y comunicación) en los hogares y empresas españolas. Es evidente el creciente uso de Internet en el ámbito personal y laboral, tanto en servicios básicos, como son el uso del correo electrónico y la búsqueda de información sobre bienes y servicios, como en servicios más sofisticados entre los que se encuentran las redes sociales o el comercio electrónico. La compra de productos por Internet sigue una tendencia creciente, aunque en el sector seguros no tiene el impacto que tiene en otros sectores, como el turístico a través de la venta de viajes, dado que según el estudio publicado por Icea para el año 2009 “Internet y seguro electrónico”, sólo un 6,9% de los usuarios que realizan compras en la red compra seguros y servicios financieros.

Las páginas web de las entidades aseguradoras cada vez interactúan más con mediadores y clientes gracias a la incorporación de más y mejores servicios. La promoción de productos, la contratación on-line, la apertura de partes de siniestros, el envío de quejas y reclamaciones, así como la realización de suplementos de modificación de pólizas, son las gestiones más habituales.

En el siguiente gráfico se reflejan el porcentaje de entidades que disponen de cada uno de los servicios:

**Gráfico 20.** Uso de servicios ofrecidos por entidades aseguradoras.



Fuente: ICEA. Internet y el seguro electrónico. Estadística año 2009.

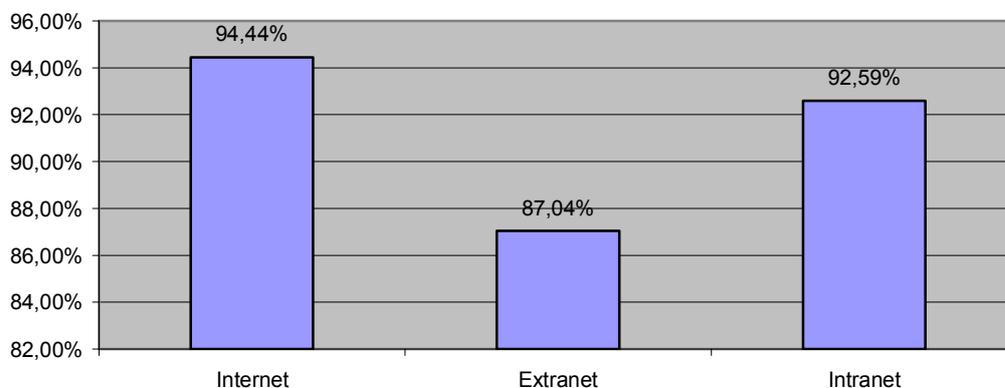
(Las entidades participantes en el estudio representan una cuota de mercado del 62,4%).

La recogida de datos de datos a través de formularios electrónicos facilita y mejora el proceso de suscripción y el de contratación. La integración de formularios ha reducido los costes de las entidades, tanto a nivel de gestión, con la reducción de tiempos, como mediante la de eliminación de errores en los procesos de suscripción y contratación. La supresión de duplicidades en los trabajos ha sido un elemento clave en la contención y reducción costes; se ha pasado del mantenimiento y gestión de dos o incluso tres formularios (en papel, vía web y el de la aplicación de gestión interna) a uno único, que actualmente en la mayoría de casos lo cumplimenta el mediador o el cliente final.

A nivel publicitario, dado que en el Seguro de Comunidades no se realizan campañas publicitarias en medios de masa como la televisión, la radio o vallas publicitarias; Internet facilita su publicidad y promoción a través de la página web de la entidad.

La Intranet (usuarios internos) y Extranet (usuarios externos) son otros servicios vinculados a la tecnología de Internet, con acceso restringido mediante nombre de usuario y clave de acceso. A nivel del sector de seguros el uso de estos servicios es elevado.

**Grafico 21.** Porcentaje de uso de servicios de Internet en entidades aseguradoras.

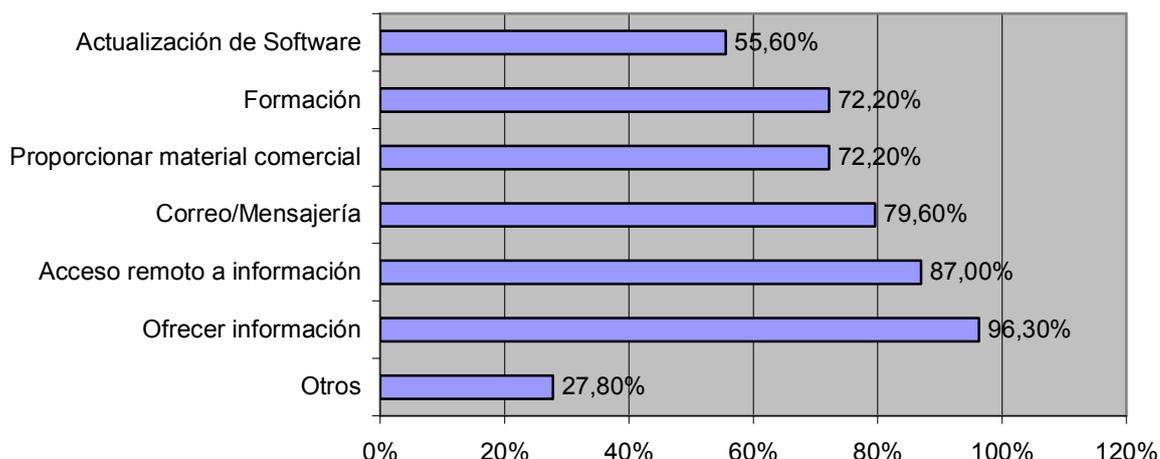


Fuente: ICEA. Internet y el seguro electrónico. Estadística año 2009.

(Las entidades participantes en el estudio representan una cuota de mercado del 62,4%).

En el siguiente gráfico se muestran las funciones que las entidades aseguradoras ofrecen a través de la Intranet y Extranet:

**Grafico 22.** Funciones a realizar con la Intranet/Extranet



Fuente: ICEA. Internet y el seguro electrónico. Estadística año 2009.

(Las entidades participantes en el estudio representa una cuota de mercado del 62,4%).

En un mercado tan competitivo como el actual, con una fuerte guerra de precios, la diferenciación entre entidades es vital, tanto a nivel de producto como de servicios. Esta diferenciación se puede conseguir a través de la innovación y la mejora continua. El desarrollo de nuevas coberturas y servicios aporta un valor añadido a la entidad en aras a mejorar su cadena de valor.

La rapidez y capacidad de la entidad aseguradora adapta sus productos y servicios a las necesidades de sus clientes en cada momento, le otorga una ventaja competitiva frente a sus competidores.

Las nuevas tecnologías facilitan la orientación al cliente permitiendo un feedback con el cliente más inmediato. La rapidez con que se facilita información sobre el producto, la calidad en la atención telefónica o la agilidad en la resolución de un siniestro, son cualidades muy apreciadas por el cliente y de las que depende su fidelización, que van más allá de la pura comparación de precios.

La mejora de la eficiencia interna de los procesos de la entidad a través de la incorporación de nuevas formas de gestión sustentadas en la innovación tecnológica permiten la reducción de costes, aumentan la satisfacción del cliente e incrementan la rentabilidad de la compañía. Por ejemplo, incorporando de nuevos sistemas como la videoperitación.

Por otra parte, es importante no olvidar que en el Seguro de Comunidades nos encontramos con un sector extremadamente concentrado tanto a nivel de las entidades que operan en él como a nivel del canal de distribución utilizado, mayoritariamente agentes y corredores. El fomento y gestión de los canales de

distribución en expansión, como Internet, frente a los tradicionales puede permitirnos aportarnos un target nuevo de clientes que incremente la producción.

La clave de la inversión tecnológica es encontrar un correcto equilibrio entre el coste de la tecnología y el beneficio que nos reporta.

## 7. Conclusiones

El sector de la edificación es uno de los principales sectores de la economía española y tiene repercusiones para el conjunto de la sociedad. Actualmente, en un momento de crisis inmobiliaria donde la nueva construcción ha sufrido un freno significativo, la rehabilitación de edificios esta siendo una alternativa de mejora del parque de viviendas.

La Ley de Ordenación de la Edificación a través del Código Técnico de la Edificación afianzan la mejora de la calidad constructiva de los edificios. La calidad de la edificación y las medidas de seguridad del edificio inciden directamente en la siniestralidad del Seguro de Comunidades, por ello la importancia de la regulación en estas materias.

El cambio de ciclo económico vivido en estos últimos años ha provocado un incremento de la competitividad entre entidades aseguradoras que se han visto abocadas a una fuerte guerra de precios. Actualmente el incremento de la siniestralidad ya está obligando a realizar una tarificación más prudente y una selección más rigurosa.

Todo y que el precio del seguro es un factor muy relevante en la decisión de compra, la diferenciación a través del producto mediante nuevas coberturas y mejores servicios marcará el comportamiento del Seguro de Comunidades en los próximos años.

A pesar de la crisis económica actual, el Seguro de Comunidades no ha parado de crecer, aunque ha reducido su ritmo de crecimiento . Actualmente, según datos de Icea para el primer trimestre del 2010, el Seguro de Comunidades está creciendo por encima del resto de seguros multirriesgo, con una tasa de variación interanual del volumen de negocio del 5,84%.

El sector del Seguro de Comunidades es un sector muy concentrado, donde las tres primeras entidades absorben más de un 40% del volumen de primas y las diez primeras casi un 80%. Esta concentración se ha ido acentuando cada vez más, debido al proceso de fusiones y adquisiciones que se está llevando a cabo en el mercado asegurador español.

Solvencia II además de potenciar y fortalecer los sistemas de control interno para adecuar la gestión a los riesgos asumidos, puede incrementar aún más la concentración del mercado debido a las exigencias de capital requerido, de más difícil cumplimiento para entidades de menor volumen.

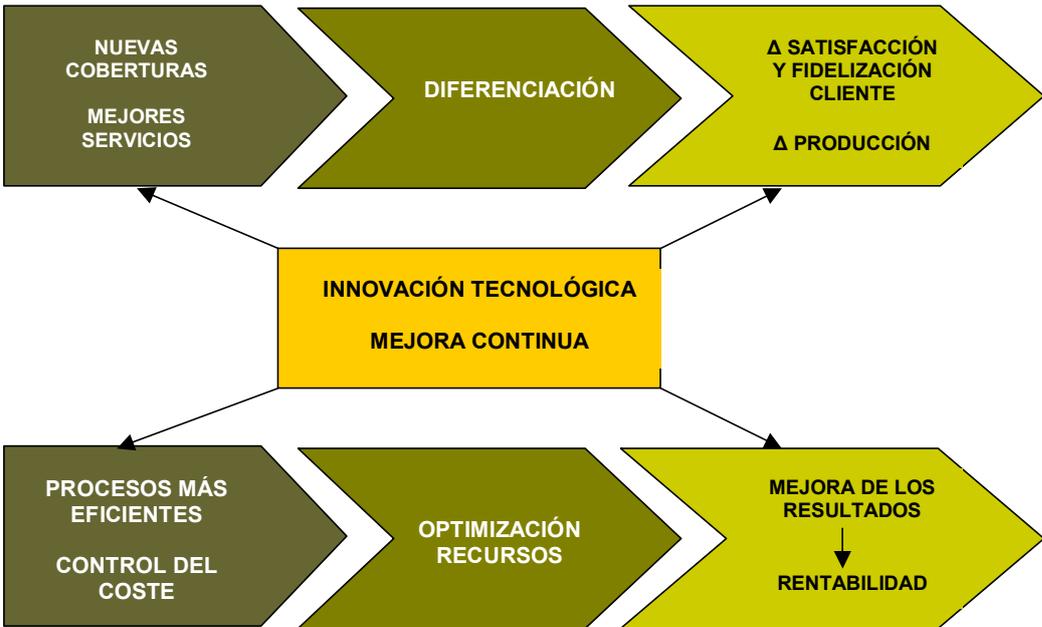
Por otro lado, el cambio climático está provocando que los fenómenos atmosféricos sean más virulentos y frecuentes, con un incremento de la frecuencia siniestral de esta modalidad. Este hecho conlleva un encarecimiento del coste de reaseguro para las próximas anualidades.

La mejora de los resultados del Seguro de Comunidades pasa por un control exhaustivo de los costes mediante la optimización de los recursos. La implementación de procesos más eficientes y eficaces puede mejorar los fuertes gastos de gestión de esta modalidad e incrementar sus rendimientos.

Todo y la extremada concentración del canal de distribución de agentes y corredores, el incremento de la utilización de las TIC (tecnologías de la información y comunicación) hace prever la expansión del canal Internet.

Las nuevas tecnologías facilitan la orientación al cliente permitiendo un feedback más inmediato. La rapidez con que se facilita información sobre el producto, la calidad en la atención telefónica o la agilidad en la resolución de un siniestro, son cualidades muy apreciadas por el cliente y de las que depende su retención.

El acercamiento al cliente mediante un asesoramiento más personalizado y un servicio más ágil y eficiente incrementará su satisfacción y por tanto su fidelización.



Las organizaciones tienen que adaptar sus estrategias y procesos a un cambio constante. Tienen que estar preparadas para irse reinventando a medida que el entorno va cambiando y ser ágiles en la toma de decisiones.

Alinear las necesidades del negocio con las posibilidades que nos puede aportar la innovación tecnológica, para encontrar el equilibrio entre coste y beneficio debe formar parte del objetivo de la dirección estratégica del Seguro de Comunidades.



## 11. Bibliografía

Bermúdez Meneses, Concepción; Delgado Díaz, Julián; Nadal Antrás, Carlos. (2004): *Vivienda y Seguro. El sector inmobiliario y sus coberturas aseguradoras*. INESE.

Bermúdez Meneses, Concepción; López Orozco Valenzuela, Fernando; Pacheco Rubio, Ángel Rafael; Nadal Antrás, Carlos. (2006): *Alquiler y Seguro*. INESE.

Bernad Ríos, Joaquín (2000): *Fundamentos Técnicos del Seguro*. Bernad Consultores, S.L.

ICEA. *Análisis Técnico de los Seguros Multirriesgo. Estadística año 2009*. Informe nº 1.156.

ICEA. *El Mercado de Seguros por Provincias. Estadística año 2009*. Informe nº 1168.

ICEA. *El Seguro Multirriesgo de Comunidades. Estadística años 2005, 2006, 2007 y 2008*. Informes nº 976, 1.015, 1.059 y 1.105.

ICEA. *Internet y el Seguro electrónico. Estadística año 2009*. Informe nº 1.142.

Johnson, Gerry y Sholes, Kevan (1997): *Dirección Estratégica*. Prentice Hall.

Pérez Torres, José Luis (2002): *Conociendo el seguro. Teoría General del Seguro*.

Portugal, Luís (2007): *Gestão de seguros Não-Vida*. Instituto de Formação Actuarial.

Ricote Gil, Fernando (2005): *El Reaseguro: Teoría y Gestión*. Editorial Aseguradora.

*Boletín Económico de la construcción* (2009).

### Legislación:

Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978. (B.O.E. de 29 de diciembre de 1978)

Ley 8/1999 de 6 de abril, de Reforma de la Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre Propiedad Horizontal (B.O.E. de 8 de abril de 1999)

Código Civil. Real Decreto de 24 julio de 1889.

Ley 38/1999 de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación (B.O.E. de 6 de noviembre de 1999)

R. D. 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación (B.O.E. de 28 de marzo de 2006).

Ley 50/80 de 8 de Octubre, de Contrato de Seguro (B.O.E. del 17 de Octubre de 1980).

R.D. legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

R.D. 2486/1998, de 20 de Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

Ley 26/2006, de 17 de Julio, de Mediación de Seguros Privados (B.O.E. de 18 de Julio de 2006).

R.D. legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto legal del Consorcio de Compensación de Seguros y la Ley 12/2006, de 16 de mayo que lo modifica.

Resolución de 27 de noviembre de 2006, por la que se aprueban los recargos en favor del Consorcio de Compensación de Seguros en materia de seguro de riesgos extraordinarios y Resolución de 12 de noviembre de 2008, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se modifica.

### **Consultas Web:**

<http://www.icea.es>

<http://www.ine.es>

<http://www.dgsfp.meh.es>

<http://www.conorseguros.es>

<http://www.tirea.es/Home/ServicioCIDA/DescripciónCida/tabid/310/Default.aspx>  
(Fecha de consulta: 14 de julio de 2010)

<http://www.tirea.es/Home/ServicioCIDA/Preguntasfrecuentes/tabid/222/Default.aspx>  
(Fecha de consulta: 14 de julio de 2010)

[http://www.europarl.europa.eu/workingpapers/soci/w14/summary\\_es.htm](http://www.europarl.europa.eu/workingpapers/soci/w14/summary_es.htm)  
(Fecha de consulta: 30 de julio de 2010)

<http://www.inmodiario.com/186/8731/los-ministros-union-europea-acuerdan-impulsar-rehabilitacion-viviendas.html> (Fecha de consulta: 22 de junio de 2010)

[http://www.mviv.es/es/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=84&Itemid=518](http://www.mviv.es/es/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=84&Itemid=518) (Fecha de consulta: 2 de Agosto de 2010)

[http://www.mviv.es/es/index.php?option=com\\_content&task=view&id=470&Itemid=432](http://www.mviv.es/es/index.php?option=com_content&task=view&id=470&Itemid=432) (Fecha de consulta: 2 de Agosto de 2010)



## **Anexo. Descripción de garantías y coberturas del Seguro de Comunidades.**

Dado que las garantías son la base de un seguro y debido a la importancia de la definición de las mismas en una póliza, he creído conveniente incorporar en este anexo la descripción y limitaciones más habituales de las garantías de esta modalidad. Las exclusiones generales figuran detalladas en el apartado 3.4. Estructura de garantías.

### **▪ Incendio y riesgos complementarios:**

#### **Incendio, explosión y rayo:**

Esta garantía cubre los daños materiales directos sufridos por los bienes objeto del seguro a consecuencia de la acción directa del fuego así como los producidos por las consecuencias inevitables del incendio.

Se incluye en la cobertura los daños materiales ocasionados por las medidas adoptadas por las autoridades para impedir, cortar o extinguir el incendio.

También tienen cobertura los daños a los bienes objeto del seguro por explosión o autoexplosión no acompañada de incendio, o por la caída de rayo aún cuando no se produzca incendio.

No quedan amparados los daños causados por la sola acción del calor por el acercamiento de una llama, o bien por el contacto directo o indirecto con aparatos de calefacción, de acondicionamiento de aire o de alumbrado, así como por accidentes del fumador, salvo que los hechos ocurran con ocasión de un incendio o éste se produzca como consecuencia de ellos.

#### **Efectos secundarios:**

Cubre los daños ocasionados por la acción del humo, vapores, polvo, carbonilla o cualquier otra sustancia de similares características derivada de los riesgos de incendio, explosión o rayo, siempre que el siniestro tuviera cobertura.

#### **Gastos de demolición y desescombro:**

Se aseguran los gastos derivados de las operaciones de demolición y desescombro necesarias y del traslado de los escombros hasta el vertedero más próximo a consecuencia de daños materiales causados a los bienes objeto del seguro por incendio, explosión o rayo.

#### **Gastos de salvamento:**

Se aseguran los gastos ocasionados por el salvamento de los bienes objeto del seguro y los menoscabos que sufran los bienes salvados en ésta acción o por las medidas adoptadas para impedir, cortar o extinguir el incendio.

▪ **Inhabitabilidad y pérdida de alquileres:**

**Inhabitabilidad**, cubre un porcentaje de la suma asegurada para continente (ente un 10% y un 20% normalmente) y con límite de un año, los desembolsos efectuados necesariamente por el asegurado debidos a la inhabitabilidad total del piso o local ocupado por él, como consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza.

**Pérdida de alquileres**, cubre un porcentaje de la suma asegurada para continente (ente un 10% y un 20% normalmente) y con límite de 12 meses, el perjuicio real sufrido por el Asegurado por rescisión forzosa de contrato de arrendamiento, originada por la inhabitabilidad del piso o local de su propiedad y que forme parte de los bienes objeto del seguro, como consecuencia directa de los daños materiales causados por un siniestro cubierto por la póliza.

▪ **Daños eléctricos:**

Se garantizan los daños eléctricos causados a la red de cableado eléctrico, sus mecanismos de control y aparatos, siempre que dichas instalaciones y aparatos formen parte de los elementos comunes del continente y contenido asegurado en la póliza y cumplan con las normativas legales vigentes, debidos a alteraciones en la red eléctrica general, cortocircuito, corrientes anormales, propia combustión o por la caída de rayo, aún cuando no vaya seguida de un incendio.

No se garantizan los aparatos eléctricos que se encuentren en garantía del fabricante o tengan un contrato de mantenimiento.

▪ **Extensión de garantías:**

Cubre los daños materiales directos ocasionados a los bienes asegurados debidos a:

**Lluvia, viento, pedrisco o nieve:**

Se aseguran los daños materiales directos a consecuencia de estos fenómenos atmosféricos, siempre que superen unos determinados límites que suelen ser, en caso de lluvia, precipitaciones superiores a 40 litros por metro cuadrado en una hora; y en caso de viento, velocidades superiores a unos 90 kilómetros por hora, aunque podrá variar en función de lo que haya establecido cada entidad. En caso de pedrisco o nieve, cualquiera que sea su intensidad.

Se incluirán también los daños causados por filtraciones de agua de lluvia no canalizada a través de cubiertas, muros y paredes del edificio, siempre que no tengan su origen en una falta de mantenimiento y conservación, y con la condición que se subsanen las deficiencias que dieron lugar a los mismos.

No se incluyen los daños producidos por la entrada de agua a través de puertas, ventanas, balcones u otras aberturas, ni los daños producidos a los bienes depositados al aire libre.

### **Inundación:**

Se cubren los daños producidos por inundación como consecuencia del desbordamiento o desviación accidental del curso normal de lagos sin salida natural, canales, acequias y otros cursos o cauces construidos por el hombre, de alcantarillado, colectores y cauces subterráneos al desbordarse, reventarse, romperse o averiarse.

También se ofrece cobertura de los **gastos derivados del desbarre y extracción de lodos** como consecuencia de un siniestro de inundación.

No se incluyen los daños producidos por desbordamientos o rotura de presas o diques de contención, ni los daños producidos por olas o mareas.

### **Humo:**

Se da cobertura a los daños materiales directos producidos a los bienes objeto del seguro por humo procedente de fugas o escapes repentinos, accidentales y anormales que se origine en hogares de combustión o sistemas de calefacción o de cocción.

No quedan amparados los daños producidos por la acción continuada del humo.

### **Impacto:**

Cubre los daños materiales producidos a consecuencia de los siguientes riesgos:

**Choque de cualquier clase de vehículos o animales**, y de las mercancías por ellos transportadas.

**Caída de aeronaves o astronaves**, por el choque o caída de un aparato aéreo o espacial o de objetos que caigan de los mismas, ya sean desprendidos o arrojados.

**Daños por ondas sónicas**, producidas por aparatos aéreos o espaciales cuando franqueen la barrera del sonido.

No quedan amparados los daños causados por vehículos, aeronaves, objetos, o animales propiedad del asegurado, o que estén bajo su control, o de copropietarios, inquilinos u ocupantes del edificio asegurado.

### **Actos de vandalismo o malintencionados:**

Se garantizan los daños materiales directos cometidos de forma individual o colectiva, por personas distintas al tomador o asegurado.

No se incluirán las pérdidas por hurto o por apropiación indebida de los bienes, los daños o gastos ocasionados a los bienes a consecuencia de pintadas,

inscripciones, pegado de carteles o hechos análogos, ni los daños a los bienes depositados al aire libre.

Existe opcionalmente la posibilidad de incluir los daños por actos de vandalismo o malintencionados en zonas comunitarias situadas al aire libre.

### **Acciones tumultuarias y huelgas:**

Por esta cobertura quedarían cubiertos los daños materiales directos producidos a consecuencia de actuaciones producidas en el curso de reuniones y manifestaciones efectuadas conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/1983 de 15 de julio, así como en el transcurso de huelgas legales, salvo que dichas actuaciones tuvieran el carácter de motín o tumulto popular.

### **▪ Responsabilidad Civil:**

Esta garantía cubre la responsabilidad civil extracontractual que pueda derivarse para el asegurado, como consecuencia de daños corporales o materiales y perjuicios económicos, causados involuntariamente a terceras personas, siempre que se deriven de la propiedad del inmueble asegurado.

Los capitales que normalmente se suelen contratar oscilan entre 300.000 euros y 1.200.000 euros, con un límite por víctima de unos 150.000 euros. Las anteriores cantidades pueden variar en función de cada entidad aseguradora.

Esta cobertura engloba normalmente los riesgos que se detallan a continuación y que dan lugar al nacimiento de la obligación a indemnizar a un tercero, considerando tercero, a toda persona distinta al tomador del seguro, al asegurado, a los familiares que convivan con ellos o a sus empleados; cuando el asegurado sea una Comunidad de Propietarios, serán considerados terceros las personas empleadas a su servicio, así como los propietarios e inquilinos que compongan la comunidad y los familiares o empleados que convivan con ellos.

La **Responsabilidad Civil Inmobiliaria** como propietario del edificio por:

- Los daños causados por los elementos, servicios e instalaciones del edificio de propiedad común.
- Los daños causados por la caída de materiales componentes del edificio.
- Los daños debidos al uso del garaje particular del edificio, incluidos los daños que sufran los vehículos siempre que sean ocasionados por las instalaciones y partes comunes del edificio.
- Los daños causados a terceras personas a consecuencia de incendio o explosión, que tuvieran su origen en el propio inmueble o en sus instalaciones.

La **Responsabilidad Civil por actos de empleados** al servicio del inmueble (portero, conserje, personal de limpieza del edificio, etc.), en el ejercicio de sus funciones, así como la responsabilidad civil personal de los mismos también en el ejercicio de los cometidos que tuvieran asignados.

La **Responsabilidad Civil subsidiaria del asegurado por actos del arrendatario u ocupante** habitual del inmueble como consecuencia de la utilización del inmueble arrendado o cedido.

La **Responsabilidad Civil subsidiaria por la realización de trabajos de reforma** de obras menores que no precisen autorización legal o administrativa.

La **Responsabilidad Civil de la Junta Rectora de la Comunidad** derivada de las reclamaciones de un propietario frente al Presidente y/o Administrador, entendiéndose que cada uno de los miembros que componen la Comunidad será considerado como tercera persona frente a la misma.

También se puede asegurar la **Responsabilidad Civil Patronal** exigible al asegurado a causa de reclamaciones por accidentes de trabajo que den lugar a daños corporales, presentadas por los empleados al servicio del edificio, sus causahabientes y/o beneficiarios. Para esta cobertura tendrán la consideración de terceros los empleados del asegurado incluidos en nómina y dados de alta en el Seguro de Accidentes de trabajo, que desarrollen su actividad en el edificio.

La entidad aseguradora no sustituye al asegurado en las responsabilidades exigibles al mismo en el orden penal, aunque toma a su cargo la **defensa** de las mismas, asumiendo los gastos judiciales que, sin constituir pena, se produzcan en los procedimientos criminales. También se ofrece cobertura respecto a la imposición de las **fianzas** que puedan ser requeridas al asegurado como resultado de la Responsabilidad Civil amparada por las garantías contratadas.

Dependiendo de cada entidad la Responsabilidad Civil derivada de daños por agua puede estar incluida en esta garantía o en la garantía de aguas correspondiente. En esta descripción de garantías se ha incluido dentro de la garantía de aguas comunitarias y privativas donde se cubrirían tanto los daños propios como la responsabilidad civil por aguas.

No se asegura: el pago de multas y sanciones ni las consecuencias de su impago; las responsabilidades que deban ser objeto de cobertura por un seguro obligatorio; las reclamaciones ocasionados a los bienes que por cualquier motivo se hallen en poder del Asegurado; las reclamaciones por daños consecuencia de la tenencia, manipulación o almacenamiento de materiales explosivos, tóxicos o inflamables; las reclamaciones derivadas de obras de cualquier tipo que se efectúen en el edificio, sin perjuicio de la responsabilidad civil subsidiaria que pudiera corresponder a la persona contratante; las reclamaciones derivadas de las actividades industriales, comerciales o profesionales desarrolladas en el edificio; las reclamaciones por daños consecuencia de una falta de mantenimiento constatable; las responsabilidades personales de los copropietarios, inquilinos o administrador del inmueble; las responsabilidades resultantes del incumplimiento de obligaciones contractuales y las responsabilidades asumidas mediante acuerdos o pactos especiales que modifiquen la responsabilidad exigible

legalmente en ausencia de los mismos; la responsabilidad derivada del uso, circulación, choque, vuelco o roce de vehículos a motor, así como la sustracción de los vehículos o de los objetos contenidos en los mismos, depositados en el garaje del edificio; las reclamaciones por daños indirectos, es decir, que no sean consecuencia directa de un daño material o corporal cubierto por la póliza; las reclamaciones derivadas del incumplimiento de normas o reglamentos vigentes; las reclamaciones por daños ocasionados por filtraciones y goteras producidas por agua de lluvia no canalizada; las responsabilidades derivadas del incumplimiento de la normativa laboral y las reclamaciones por accidente de trabajo excluidas del Seguro de Accidentes de trabajo.

▪ **Rotura de lunas, espejos, cristales y loza sanitaria:**

Se cubre la rotura de las lunas, espejos, cristales y loza sanitaria de lavabos, baños o aseos, que formen parte de las instalaciones fijas del edificio objeto del seguro y que se hallen en zonas, lugares o elementos de propiedad y uso comunitario. Se incluyen los gastos de colocación.

No se garantizan las lunas, espejos, cristales y loza sanitaria de lavabos, baños o aseos, que se encuentren instaladas en viviendas o dependencias de uso privativo, los daños debidos a vicios de colocación y al montaje o desmontaje de las piezas, los daños que se ocasionen con motivo de mudanzas, obras o trabajos de reparación, los daños a objetos o elementos de decoración no fijos, ni los daños por defectos estéticos de la superficie.

▪ **Robo, expoliación y hurto:**

Esta garantía cubre la desaparición de los bienes objeto del seguro ubicados en las zonas comunes del edificio a consecuencia de robo, desperfectos por robo y expoliación, así como los daños materiales sufridos por aquellos con ocasión de robo, expoliación o su tentativa.

También se incluye hasta los límites establecidos en función de cada entidad, la expoliación en el interior del edificio asegurado a los bienes portados por copropietarios y residentes en el inmueble.

En cuanto al hurto se garantiza un capital a primer riesgo que puede oscilar habitualmente entre los 150 y 300 euros, asegurándose la desaparición de los bienes objeto del seguro ubicados en las zonas comunes del edificio.

Deberá denunciarse el hecho ante la Autoridad competente para tener derecho a indemnización.

No se garantiza el robo, expoliación o hurto cometido como autores o cómplices por residentes en el inmueble, familiares, empleados o por infidelidad de empleados al servicio de la comunidad, los perjuicios indirectos de cualquier clase que se produzcan como consecuencia del robo o expoliación, ni los siniestros debidos a una negligencia grave del Asegurado.

▪ **Fondos comunitarios:**

Esta garantía asegura el robo y expoliación en el interior del edificio de los fondos que pertenecen a la Comunidad de Propietarios y que se encuentren en poder de las persona o personas integrantes de la misma, responsables de dichos fondos. Igualmente se incluye el transporte de dinero en efectivo y cheques desde el edificio hasta su ingreso en una entidad bancaria.

Deberá denunciarse el hecho ante la Autoridad competente para tener derecho a indemnización.

No se garantizan los perjuicios indirectos de cualquier clase que se produzcan como consecuencia del robo o expoliación.

▪ **Infidelidad de empleados:**

Se aseguran las pérdidas materiales y directas debidas a desfalco, fraude, malversación, sustracción o apropiación indebida de dinero en metálico, cheques o talones bancarios pertenecientes a la Comunidad, realizados por las personas al servicio de la misma que tengan encomendada la gestión de cobros y pagos, custodia e intervención de los fondos.

Deberá denunciarse el hecho ante la Autoridad competente para tener derecho a indemnización.

No se garantizan los perjuicios indirectos de cualquier clase que dicha infidelidad pudiera producir.

▪ **Aguas comunitarias:**

Esta garantía incluye:

La **Responsabilidad Civil por aguas comunes**, que consiste en asegurar la responsabilidad civil derivada de la propiedad del inmueble, en cuanto a daños ocasionados a terceros, causados por el agua procedente de la rotura o desbordamiento de las canalizaciones generales o comunes. También garantiza la responsabilidad civil por daños ocasionados a terceros por la omisión del cierre de grifos o llaves de paso de las instalaciones comunes del edificio.

La entidad aseguradora no sustituye al asegurado en las responsabilidades exigibles al mismo en el orden penal, aunque toma a su cargo la **defensa** de las mismas, asumiendo los gastos judiciales que, sin constituir pena, se produzcan en los procedimientos criminales. También se ofrece cobertura respecto a la imposición de las **fianzas** que puedan ser requeridas al asegurado como resultado de la Responsabilidad Civil amparada por las garantías de la póliza.

Los **daños por aguas comunes** producidos en las partes del edificio de propiedad comunitaria, procedente de la rotura de las canalizaciones generales o comunes.

Se incluyen también los **gastos de localización y de reparación de avería** o sustitución de las piezas, siempre que se hayan producido daños por aguas cubiertos por la garantía.

También pueden cubrirse los **gastos de desatasco** de conducciones de evacuación de aguas producidos por atascos repentinos o accidentales.

No se garantizan los daños ni los gastos cuando el siniestro sea consecuencia de una falta de mantenimiento constatable; cuando sea consecuencia de fenómenos atmosféricos; tenga su origen en fosas sépticas, cloacas, arquetas, alcantarillados, conducciones subterráneas o en cualquier instalación que no pertenezca al edificio asegurado; cuando se origine a consecuencia de obras de reforma o construcción, o por corrimientos de terreno; cuando se provoque por filtraciones debido al mal estado de conservación; cuando tenga su origen en las zonas privativas; cuando se produzca por condensación del agua, ni cuando el siniestro sea consecuencia del mal estado o descuido manifiesto de las instalaciones o inadecuado uso de las mismas.

▪ **Aguas privativas:**

Esta garantía incluye:

La **Responsabilidad Civil por aguas privativas**, que consiste en asegurar la Responsabilidad Civil derivada de la propiedad del inmueble, en cuanto a los daños ocasionados a terceros, causados por el agua procedente de la rotura o desbordamiento de las canalizaciones privativas, así como la responsabilidad civil imputable a los copropietarios o inquilinos, por la rotura de flexos, sifones, grifos o llaves de paso u omisión o cierre defectuoso de los mismos.

Los copropietarios e inquilinos también se consideran como terceros a efectos de la cobertura.

La entidad aseguradora no sustituye al asegurado en las responsabilidades exigibles al mismo en el orden penal, aunque toma a su cargo la **defensa** de las mismas, asumiendo los gastos judiciales que, sin constituir pena, se produzcan en los procedimientos criminales. También se ofrece cobertura respecto a la imposición de las **fianzas** que puedan ser requeridas al asegurado como resultado de la Responsabilidad Civil amparada por las garantías de la póliza.

Los **daños por aguas privativas** procedentes de la rotura de canalizaciones privativas, producidos a la parte del edificio perteneciente al propietario de la canalización averiada.

Se incluyen también los **gastos de localización y de reparación de avería** o sustitución de las piezas, siempre que se hayan producido daños por aguas cubiertos por la garantía.

No se garantizan los daños ni los gastos cuando el siniestro sea consecuencia de una falta de mantenimiento constatable; cuando sea consecuencia de fenómenos atmosféricos; tenga su origen en fosas sépticas, cloacas, arquetas, alcantarillados, conducciones subterráneas o en cualquier instalación que no pertenezca al edificio asegurado; cuando se origine a consecuencia de obras de reforma o construcción, o por corrimientos de terreno; cuando se provoque por filtraciones debido al mal estado de conservación; cuando se produzca por condensación del agua, ni cuando el siniestro sea consecuencia del mal estado o descuido manifiesto de las instalaciones o inadecuado uso de las mismas.

▪ **Reconstrucción de zonas ajardinadas:**

Se garantizan los gastos de reconstrucción de los jardines y arboleda del edificio asegurado, siempre que el daño que sufran sea como consecuencia de un siniestro que tenga cobertura en la póliza.

▪ **Daños estéticos:**

Esta garantía cubre a primer riesgo un capital que suele oscilar entre los 600 y 3000 euros, los gastos ocasionados para restablecer la armonía estética en las partes comunes del edificio, existente antes de la ocurrencia de un siniestro cubierto por la póliza.

Se puede incluir de forma opcional la cobertura de daños estéticos del continente privativo.

La recomposición se realizará utilizando materiales de las mismas características y calidades que los originales, limitándose los daños indemnizables a un sola estancia o habitación.

▪ **Avería de maquinaria:**

Se aseguran los daños materiales que sufran las máquinas aseguradas de uso y propiedad comunitaria, como consecuencia de daños accidentales producidos en el curso de su utilización, en trabajos de conservación o en el traslado realizado dentro del edificio.

Es preciso detallar en la póliza la maquinaria para tener cobertura.

No quedan incluidos en la cobertura los daños debidos al uso o funcionamiento normal, como desgaste o corrosión, los daños ocasionados por la utilización de la máquina antes de la reparación definitiva derivada de un siniestro anterior, los daños y pérdidas de los que sea responsable legal o contractualmente el fabricante o proveedor de la máquina, los debidos al incumplimiento del mantenimiento previsto en la normativa vigente, los daños ocasionados en

ensayos, pruebas o esfuerzos anormales, ni los daños producidos en partes de la máquina susceptibles de desgaste o sustitución periódica.

▪ **Reposición de documentos:**

Se aseguran los gastos necesarios para la reconstrucción de documentos que tengan carácter público pertenecientes a la Comunidad dañados o destruidos como consecuencia de un siniestro cubierto por la póliza. Esta cobertura se garantiza a primer riesgo y con un capital que suele oscilar entre los 600 y 1.200 euros.

▪ **Vehículos en garaje:**

Esta garantía cubre daños directos que puedan sufrir los vehículos de uso particular que se hallen depositados en el interior del garaje comunitario a consecuencia de incendio, explosión o caída de rayo.

No quedan incluidos los siniestros producidos por negligencia o culpa grave del propietario del vehículo o de las personas que con él convivan o de él dependan.

▪ **Accidentes del personal al servicio de la comunidad:**

En esta cobertura se garantizan el pago de las indemnizaciones por accidentes corporales que causen fallecimiento o la invalidez permanente del personal asalariado al servicio de la comunidad dado de alta en la Seguridad Social, durante el desempeño de sus funciones al servicio exclusivo de la comunidad.

No se garantizan los accidentes sufridos por personal por estar bajo la influencia de drogas, estupefacientes o bebidas alcohólicas; los accidentes sufridos a causa de acciones delictivas propias; los accidentes sufridos por personas en situación de enajenación mental o con cualquier lesión, enfermedad o minusvalía que disminuya su capacidad física o mental en comparación a una persona íntegra y de salud normal, y el infarto de miocardio, incluso cuando sea considerado accidente.

▪ **Asistencia comunidad:**

Los servicios más habituales que ofrece esta garantía en caso de siniestro consisten en el envío de profesionales cualificados (albañiles, carpinteros, electricistas, cerrajeros, etc.), cerrajería de emergencia en caso de robo, envío de personal de vigilancia y seguridad en caso que se produzca un siniestro cubierto por la póliza, transmisión de mensajes urgentes, transporte en ambulancia en caso de accidente, y el envío de un médico en caso de accidente de un empleado al servicio de la Comunidad.

▪ **Defensa jurídica:**

Esta garantía asegura los gastos en que pueda incurrir el asegurado como consecuencia de su intervención en un procedimiento administrativo, judicial o

arbitral, y a la prestación de los servicios de asistencia jurídica judicial y extrajudicial derivados de la cobertura del seguro.

Normalmente se incluye cobertura para los siguientes riesgos: Defensa penal del Asegurado en procesos que se le sigan por hechos relacionado con su actuación como miembro de la Junta Rectora del edificio; derechos relativos al edificio, anexos, elementos comunes y anexos; contratos laborales, mediante la defensa de los intereses de la Comunidad de Propietarios como demandada por un conflicto laboral de carácter individual, promovido por alguno de sus asalariados; reclamaciones por incumplimiento de contratos de servicios que afecten a la Comunidad de Propietarios; reclamación a propietarios por impago de los gastos generales de la comunidad y asistencia jurídica telefónica.



## **La autora**

### **María Carmen Ceña Nogué**

Actuaria de seguros.

Licenciada en Ciencias Actuariales y Financieras (Universidad de Barcelona), Licenciada en Administración y Dirección de Empresas (Universidad de Barcelona) y Diplomada en Ciencias Empresariales con la especialidad de Finanzas (Universidad de Barcelona).

En 2001 me incorporé al Departamento Técnico de Mutua de Propietarios, compañía especializada en seguros patrimoniales, donde actualmente trabajo como Responsable Actuarial.



## **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 PPlan 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 Casablanca: "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<sup>a</sup> 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 Galcerá 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 Ubis: "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<sup>a</sup> 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: "Problemática 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 Mugerza 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<sup>a</sup> 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.- Jaime 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 Rifà: "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

