“De los 2 millones de siniestros anuales, 95% se resuelve en vía administrativa y solo 5% pasa a mediación”

Boletín N°:

Sep 17, 2024 ARGENTINA

En el marco de la primera edición del Coloquio del Centro de Investigaciones para el Desarrollo del Seguro (CIDeS) realizado en el Alvear Palace Hotel el pasado 27/9, uno de los paneles de exposiciones fue titulado «Actualidad de los desafíos – Buenas prácticas».

El mismo contó con cuatro panelistas: Guillermo Plate, Superintendente de Seguros de la Nación; Gustavo Trías, presidente de Asociación Argentina de Compañías de Seguros (AACS); Eduardo Felizia, presidente de Asociación de Aseguradores Argentinos (ADEAA) y Juan Carlos Mosquera, Presidente de Aseguradores del Interior de la República Argentina (ADIRA).

Guillermo Plate (SSN) habló de la necesidad de terminar con “la industria del juicio”. Y afirmó que “nuestro principal objetivo como sistema es pagar siniestros. Lo que se judicializa es lo patológico”.

Y continuó: “Hay un stock de miles de juicios que afecta al mercado, eso implica reservas técnicas y tiene su correlato en las inversiones. Debemos trabajar para que el sistema funcione”.

Por otro lado, el regulador ofreció su perspectiva económica y sostuvo que “el seguro es transversal a la economía y a los tres poderes del Estado. Es el principal inversor institucional”. Y agregó: “Con déficit cero, las inversiones deberían redireccionarse de una manera más eficiente, hacia el crecimiento y el desarrollo económico”.

Sobre el cierre, enfatizó: “La Superintendencia de Seguros está primero que nada para hacer cumplir la regulación. Pero hay cuestiones patológicas que nos ocupan gran parte de la gestión, como operadores con fuertes irregularidades, cheques rechazados, pedidos de quiebra, etcétera”.

A propósito de la litigiosidad, Gustavo Trías (AACS) manifestó que las empresas enfrentan por año 200 mil juicios por accidentes de tránsito. Cerca del 1% no logra acuerdos entre las partes ni mediaciones, por lo que exigen el desarrollo del juicio completo. “Ese costo multiplica por cinco lo que hay que pagarle al damnificado, pero sólo el 42% le llega a él. Todo lo demás cubre otras cosas”, detalló.

Trías agregó que el promedio de los juicios se extiende por 66 meses, es decir, más de

cinco años. Durante ese tiempo, “la inflación corre y nunca se sabe cuánto se va a terminar pagando”, explicó.

Asimismo, reveló que son 220 mil los juicios pendientes sin ART y 175 mil solo de automotores. Además, indicó que son 2 millones los siniestros por año de responsabilidad civil, un número extremadamente alto, 30/40% por encima de mercados desarrollados como Estados Unidos. A su vez, hay 140 mil siniestros con lesiones a terceras personas, se desconoce la cantidad de muertos por accidentes viales y “nada se puede mejorar si no se mide correctamente”.

Sí se quiere revitalizar el compromiso del mercado para con las víctimas. De los 2 millones de siniestros, el 95% se resuelve en la vía administrativa, solo el 5% pasa a la etapa de mediación y allí el 68% se resuelve. Solo el 1,6% va a juicio porque una de las partes no tiene intenciones de mediar ni resolverlo.

“Solo el 42% del costo erogado por una aseguradora por una demanda judicial por accidente de tránsito va al damnificado”, detalló Trías.

Y concluyó: “Hace 8 años que el mercado no crece en términos reales. Los últimos balances anuales volvieron a mostrar pérdidas. El resultado debe ser primero técnico, para ver luego cómo sostenemos las inversiones”.

Por su parte, Eduardo Felizia (ADEAA) se refirió a lo que son, según su visión, los desafíos internos -la profesionalización, la solvencia y las buenas prácticas aseguradoras-; y las amenazas externas -la situación económica general y la cuestión judicial-.

De acuerdo con su postura, el problema no es la judicialización porcentual (1,6%), sino que es imprescindible que se entienda que estamos ante un sistema con normas que regulan, reglas técnicas y un organismo de control. Y la cuestión judicial deriva en eso, con una Corte Suprema de Justicia que conoce en profundidad todo eso y lo ha demostrado en los últimos años.

Como conclusión, Felizia advirtió acerca de la necesidad de articulación entre la Corte Suprema de Justicia de la Nación, los máximos tribunales provinciales y la Superintendencia de Seguros de la Nación. “Eso requiere de diálogo permanente y capacitación continua”, señaló.

En tanto que Juan Carlos Mosquera (ADIRA) dijo que “nuestros asegurados deben tener claro qué es lo que contratan”. “Hay que trabajar tanto desde los asegurados como desde los productores que tienen contacto con el cliente. Tiene que haber empatía con el asegurado. Si logramos llevar eso a la práctica, seguramente vamos a reducir costos y tener clientes más satisfechos”, remarcó.

Finalmente, habló de cómo mejorar las buenas prácticas, tal como se detalla en la siguiente imagen.

En cuanto a los beneficios esperados de las buenas prácticas, en términos de resultados, hizo mención a la reducción de costos y de reclamos judiciales, a la fidelización del cliente, la reputación de la aseguradora, la mejora de la eficiencia operativa, la predictibilidad financiera, el control de riesgos y el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Fuente

Fuente: 100% Seguro

Enlace:
https://100seguro.com.ar/de-los-2-millones-de-siniestros-anuales-95-se-resuelve-en-via-administrativa-y-solo-5-pasa-a-mediacion/