

SIGAR: Sistema Integrado de Gestión y Administración de Recobros

En 2010, la Cámara Técnica de Automóviles creó el aplicativo SIGAR con el propósito de reducir los costos de transacción asociados al trámite de recobros. A lo largo del tiempo, SIGAR ha demostrado ser un ejemplo exitoso de gestión gremial.

Por:

Hernando Rodríguez

Investigador Cámara Técnica de Automóviles

FASECOLDA

Contexto: Accidentalidad vial e indemnizaciones en el ramo de Automóviles

Se estima que en el país, el 30% del parque automotor y el 50% de los vehículos distintos a motos cuentan con un seguro voluntario de automóviles. Adicionalmente,

según información reportada por las compañías de seguros que comercializan el ramo de automóviles, aproximadamente el 95% del número de siniestros pagados en 2012 fueron por a siniestros causados por accidentes de tránsito, los cuales correspondieron en su gran mayoría a “choques de latas”. Estas

cifras demuestran dos hechos: la existencia de un volumen considerable de accidentes entre vehículos asegurados con daños a bienes exclusivamente, y la importancia que la accidentalidad vial tiene para las compañías que comercializan el ramo de automóviles, dado su alto impacto en la siniestralidad del ramo.

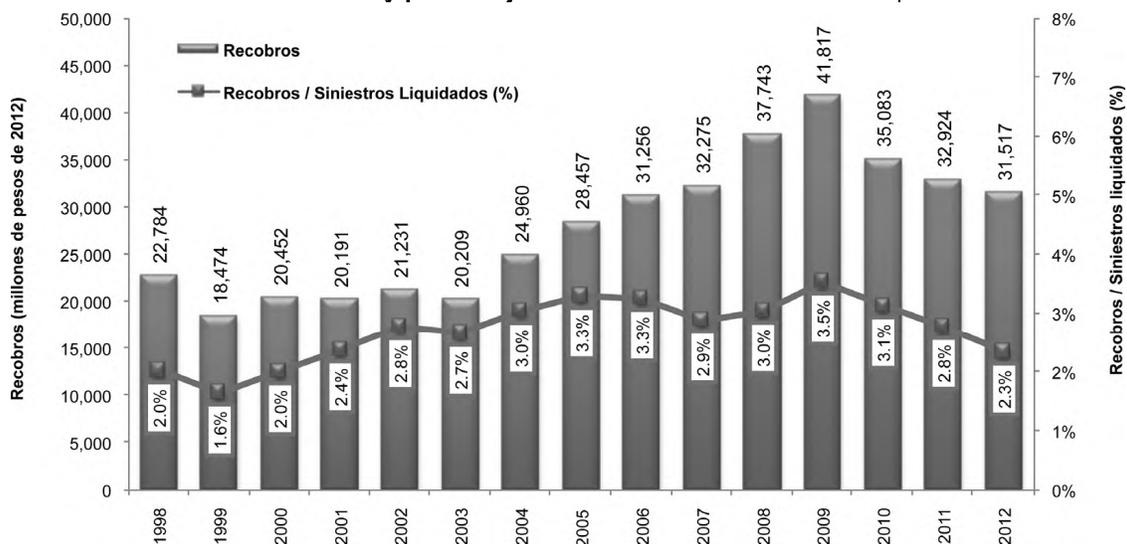
Una de las fases posteriores a la ocurrencia de accidentes de tránsito consiste en la determinación de las responsabilidades inherentes entre los conductores de los vehículos involucrados y las correspondientes indemnizaciones. En caso de que dichos conductores no cuenten con un seguro voluntario, los mismos deberán establecer entre sí, por medio de un proceso informal de mutuo acuerdo, o mediante procesos formales más complejos (audiencias de conciliación, por ejemplo), el responsable del accidente y el valor a reclamar por concepto de la indemnización derivada de la responsabilidad correspondiente. Por otra parte, en caso de que dichos conductores cuenten con un seguro voluntario que ampare daños propios al vehículo, los asegurados recibirán la indemnización por los daños recibidos, al margen de su responsabilidad en el accidente (con la salvedad

de haber actuado con dolo, caso en el cual no opera seguro alguno).

Continuando con lo enunciado, si bien los asegurados son indemnizados por los daños ocasionados a sus vehículos como resultado del accidente, el proceso no finaliza para las compañías de seguros en ese punto. Como es natural, éstas se encuentran en la obligación de recuperar una parte o la totalidad de la indemnización pagada a su asegurado si logran demostrar que el mismo no tuvo la culpa en el accidente, y que por lo tanto le asistía el derecho a ser indemnizado por el tercero civilmente responsable del accidente, quien según el caso en cuestión, en virtud de estar asegurado con un seguro de automóviles, contó durante la vigencia de su póliza con una cobertura para esta contingencia.

- » El 95% del número de siniestros pagados en 2012 fueron por a siniestros causados por accidentes de tránsito, los cuales correspondieron en su gran mayoría a “choques de latas”.

Gráfica 1. Recobros y porcentaje de recobros sobre siniestros liquidados



El anterior proceso se denomina recobro, el cual se constituye como una práctica de mercado que en el giro de sus negocios utilizan las compañías de seguros con el fin de recuperar una porción de los valores frente a terceros. De este modo, la adecuada gestión de los recobros por parte de las compañías resulta de la mayor importancia, pues garantiza que la siniestralidad no se desborde a niveles en los cuales no sea posible atender el pago futuro de siniestros o que implique incrementos sustanciales en las tarifas que hagan inviable la permanencia de las mismas en el mercado.

Para ilustrar este punto, la gráfica 1 muestra la serie histórica de los recobros en millones de pesos de 2012 y el porcentaje de los mismos sobre los siniestros liquidados. Al respecto, como muestra la gráfica, entre el 2% y el 3% del valor de los siniestros liquidados es recuperado por el mercado a través de los recobros.

Antes y después de SIGAR

Resulta claro entonces que los recobros entre compañías de seguros corresponden a una categoría distinta a los recobros que realizan las mismas frente a terceros no asegurados. Por el carácter masivo de los recobros entre compañías, y por el hecho de que las frecuencias y severidades de las carteras de las mismas no son remotamente distintas, desde un comienzo el mercado sintió la necesidad de generar mecanismos que hicieran más expedita la gestión de los recobros. Por lo anterior, en el pasado, un grupo de compañías implementó una herramienta conocida en el mercado como Convenio Choque por Choque, cuyo propósito era agilizar el trámite de los recobros entre compañías, regulando aspectos tales como los ámbitos de aplicación, los procedimientos para acreditar la responsabilidad y los porcentajes de recobro, entre otros aspectos.

Sin embargo, a pesar de formalizar la gestión de recobros, el Convenio Choque por Choque no era suficiente. En la gestión de recobros, las compañías debían incurrir de manera desarticulada en altos costos de transacción para gestionar un recobro. Un ejemplo de lo anterior lo constituye el hecho de que la información de la gestión de recobros no estaba centralizada por algunas compañías, lo cual demandaba recursos operativos para conseguir la información de un recobro y proseguir con el trámite de su gestión; aquello dilataba los tiempos de respuesta de las compañías y no permitía el desarrollo de economías de escala, aspecto de suma importancia en procesos reiterados y masivos.

Con el objetivo de reducir este y otros costos de transacción, en el año 2010 la Cámara Técnica de Automóviles creó SIGAR (Sistema Integrado de Gestión y Administración de Recobros) un bien público al servicio de las compañías que comercializan el ramo de automóviles. Como su nombre lo indica, SIGAR sistematiza e integra la gestión y administración de recobros.

De manera esquemática se pueden señalar los siguientes beneficios de SIGAR:

1. Rentabilidad: Disminuye costos de transacción y agiliza la gestión de recobros, requiriendo menores costos operativos y administrativos.
2. Orden: La organización de los recobros permite a las compañías y al sector tener mejor y mayor control del proceso y el comportamiento del Convenio Choque por Choque.
3. Transparencia: Los usuarios de las compañías involucradas en los recobros pueden visualizar las bitácoras que indican el trámite que han seguido los mismos.
4. Seguridad: Existen parámetros de autenticación que garantizan que únicamente los funcionarios

autorizados ingresen al aplicativo y gestionen o consulten la información que tienen permitida.

5. Autocorrección: El aplicativo favorece la adquisición de un conocimiento compartido que redundará en la detección de funcionalidades por mejorar e introducir.

A continuación se presentan algunas cifras que respaldan el éxito de SIGAR:

1. El número de recobros ingresados por las compañías al aplicativo en 2012 tuvo un crecimiento con respecto al año anterior del 24%.
2. Mientras que antes de la implementación de SIGAR los recobros tardaban 90 días en promedio en hacerse efectivos, actualmente dicho tiempo se ha reducido a 25 días.
3. El 95% de los recobros ingresados a SIGAR queda en estados finales de aceptación o retiro, con lo cual solo el 5% de los recobros quedan en trámite. Asimismo, alrededor del 66% de los recobros ingresados al aplicativo son aceptados por las compañías.

Conclusiones

SIGAR es un bien público al servicio de las compañías que cuenta con la reputación en el sector asegurador de ser el medio idóneo de gestionar y administrar recobros en el ramo de automóviles. Como resultado de lo anterior, la Cámara Técnica de Automóviles se encuentra actualmente desarrollando la versión 2.0 de SIGAR.

La nueva versión introducirá aspectos tales como los ambientes virtuales de aprendizaje, las consultas masivas de información, los reportes gerenciales, y en general, la depuración de las interfaces y funcionalidades actuales, aspectos todos que redundarán en mayores beneficios para el sector asegurador.

» La Cámara Técnica de Automóviles se encuentra actualmente desarrollando la versión 2.0 de SIGAR.