



FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES

**IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BRÓKER DE
SEGUROS EL SOL S.A.**

**ARTÍCULO ACADÉMICO QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO PARA
OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO EN CIENCIAS EMPRESARIALES**

AUTOR

SONIA MARÍA LIZARZABURU SANTORO

TUTOR

JOSÉ MACUY

SAMBORONDÓN, ABRIL, 2014

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

Impacto y análisis de la siniestralidad en el bróker de seguros El Sol S.A.

Resumen

En el Ecuador hay un desconocimiento de las funciones de un bróker de seguros. En él existen diferentes fases, se comienza con las cotizaciones que son presentadas al cliente, cada una es diferente con respecto a la tasa, deducibles y coberturas, el bróker, que es el intermediario entre el cliente y la compañía de seguros, siempre va asesorar para que elija la mejor opción, siempre abogará por los intereses del asegurado. Esta es la principal diferencia entre un bróker de seguros y la compañía de seguros, mientras que la aseguradora siempre pondrá en primer lugar sus intereses, el bróker pondrá los del cliente, dándole seguimiento a la póliza a lo largo de la vigencia y sobre todo gestionando cualquier tipo de necesidad que se le presente al asegurado, desde la emisión de la póliza hasta agilizar la indemnización en el caso que se presente un siniestro. El objetivo es conocer el rol de un bróker de seguros y analizar la siniestralidad de la agencia asesora productora de seguros El Sol S.A. del año 2013. Se conocerá los porcentajes de los diferentes estados de los siniestros, los valores indemnizados y la diferencia que existe entre este último valor y las primas netas.

Palabras Clave: bróker de seguros, tasa, deducible, coberturas, póliza, compañía de seguros

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

Abstract

In our country, Ecuador, a lot of people are ignorant of the functions of an insurance broker. There are different phases in the process. It begins by presenting the budgets to the client, each budget is different with respect to the rate, deductibles, and coverage; so the insurance broker, as intermediary between the insurance company and the customer, clears every doubt that the customer might have until the insurance policy is issued by the insurance company according to the customer's needs, meaning always what's best for his or her interests. This is the main difference between an insurance broker and an insurance company. While the insurance company puts its interests first, the broker will always plead for the customer's interests, tracing the policy during its validity and handling any need presented from the emission of the policy until the compensation in the case of a sinister. The goal is to understand the role of an insurance broker and analyze the record claims of the agency El Sol S.A. in the year 2013. The porcentajes of every type of sinister will be exposed. Values indemnified and the difference between them and the net premium will be explained.

***Key Words:** insurance broker, rate, deductibles, coverage, policy, insurance company*

Introducción

Es necesario estudiar detenidamente el contrato de seguro antes de ser firmado, los asesores productores de seguros o también llamados brokers de seguros, es el intermediario entre el cliente y la aseguradora, es el que va asesorar al cliente en cualquier caso, desde presentarle diferentes cotizaciones hasta agilizar la indemnización en el caso que se presente algún siniestro. El bróker siempre va a

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

respaldar los intereses del cliente, es el que se contactará directamente con la compañía de seguros y el que solicitará las pólizas, los anexos, o cualquier documento solicitado por el asegurado (Kunreuther, Pauly, & McMorrow, 2013).

A partir del momento que ocurre un siniestro se desencadena una serie de consecuencias, entre ellas, el análisis del impacto que tendrá en la póliza de seguros. Cuando ocurre un siniestro ya sea grande o pequeño queda registrado en la compañía de seguros, es decir que para la siguiente renovación no se va a considerar los mismos términos y condiciones ya que la aseguradora tendrá que ajustar el daño ocasionado. Es ahí cuando se presenta la siniestralidad y muchas veces provoca un malentendido con los clientes ya que ellos no conocen realmente el término ni cuál es el cálculo que se aplicó para llegar a ese resultado. Cada término en la póliza es importante, conocer lo que realmente se está asegurando y contra qué se está asegurando es vital tanto para el asegurado como para el asegurador y así evitar malentendidos y reclamos en el futuro (Wilkins, 2009).

Uno de los objetivos del paper es conocer el rol y funciones de los intermediarios de seguros, los beneficios que se obtiene al trabajar con ellos en vez de contactarse directamente con la compañía de seguros. Se hace un análisis de la siniestralidad de los diferentes ramos en los que trabaja el bróker de seguros el Sol S.A., presentando datos actuales y se explica la relación entre el valor de la póliza y la siniestralidad ya que los asegurados tienden a confundir estos términos.

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

Marco teórico

En el campo asegurador, el rol que ejerce el intermediario de seguros es vital para la distribución del seguro, crea un nexo de confianza entre la compañía de seguros y el asegurado. El buen manejo de la información al transmitir el conocimiento que posee el bróker acerca de las compañías de seguros en el mercado para identificar la necesidad del cliente y el servicio que brinda al consumidor genera que los asesores de seguros sean un canal de distribución de las grandes compañías de seguros (Fenger, 2011).

El contrato de seguros se celebra mediante dos partes, el asegurador y el asegurado, el asegurador es la compañía de seguros que asume un riesgo a cambio de una prima, mientras que el asegurado que es el cliente que traslada el riesgo a la compañía de seguros, se indemnizará en el caso de un siniestro, siempre y cuando esté cancelada la prima.

Existen nueve características del contrato de seguro (Universidad de la Sabana, 2007):

Oneroso	Principal	Aleatorio
Conmutativo	De Tracto Sucesivo	De Buena Fe
Intuito Personae	De Adhesión	

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

El asegurado puede trabajar directamente con la compañía de seguros o puede hacerlo a través de un bróker de seguros, que siempre estará agilizando trámites que beneficie al asegurado, como en la emisión de las pólizas, inspecciones, indemnización en caso de siniestros etc. El cliente solo contactará al bróker este es el que realizará la gestión (Kasman & Turgutlu, 2011).

El bróker es una persona jurídica que gestiona la venta de seguros. Este tiene derechos y obligaciones; según Elguero (2008) entre las principales obligaciones de un bróker se encuentra el debido asesoramiento al cliente, responder por el correcto manejo de la documentación entregada por la empresa de seguros, gestionar la oportuna renovación de las pólizas y por último cumplir con las normas e instrucciones de la Superintendencia de Bancos.

Y entre los principales derechos de un bróker de seguros según Casado (2008) están el derecho al cobro de la comisión una vez se haya legalizado el contrato de seguros y si la comisión correspondiente a seguros colocados de común acuerdo por varios asesores productores de seguros, se distribuirá en la proporción que estos hayan acordado en el respectivo convenio.

En la venta de un seguro el cliente se contacta con el bróker, éste cotiza con varias compañías de seguros, una vez teniendo las cotizaciones se las envía al cliente para que éste analice cada una y tome una decisión basándose en la que superó su expectativa. Cualquier inquietud que tenga el cliente debe ser comunicada al bróker y es obligación de éste despejar cada duda. Una vez tomada la decisión el bróker envía

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

a emitir la póliza a la compañía de seguros según la cotización seleccionada, es obligación del cliente según el Art. 14 de la Resolución JB-2012-2147 de la Superintendencia de Bancos, el ente regulador de las compañías de seguros y brokers, entregar una serie de documentos para la emisión de la póliza, los documentos varían dependiendo si es persona jurídica o natural. La compañía de seguros no emite la póliza si no se entrega dichos documentos (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2012).

La agencia Asesora Productora de Seguros El Sol S.A. fue fundada el 8 de marzo de 1976, cuenta con dos oficinas una en Guayaquil y otra en Manta que se abrió a causa de la gran demanda que existe en el ramo de casco marítimo. Diariamente se emite pólizas en los diferentes ramos, entre los más demandados están:

Incendio y Lineas Aliadas	Robo	Responsabilidad Civil
Fidelidad	Transporte	Vehículos
Asistencia Médica	Vida	Accidentes Personales
Equipo Electrónico	Fianzas	Rotura de Maquinaria
Equipo y Maquinaria	Casco Marítimo	Casco Aéreo

Las personas aseguran algún bien o inclusive a otras personas por el riesgo a que pueda suceder algún evento. El riesgo en términos de seguros, es la posibilidad que ocurra algún evento que pueda provocar algún daño o perjuicio en los bienes del asegurado y en los intereses. Todo riesgo es negativo, no existe el riesgo positivo ya

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

que la consecuencia directa del riesgo, es el siniestro que afecta al asegurado a través de la pérdida o daño del bien. En todo momento el riesgo forma parte de la vida del ser humano, siempre va a existir la posibilidad de que algún evento negativo le ocurra a una personas determinada, es circunstancial, y el ser humano siempre utilizará cualquier herramienta que tenga en su medio para evitarlo es por ello que el riesgo no se acepta como un acto voluntario (Lai, 2011).

En el momento que el asegurado traslada el riesgo a la compañía de seguros, ésta está obligado al pago de una prima, que se calcula mediante la multiplización de la suma asegurada y la tasa establecida por la compañía de seguros:

Valor asegurado x tasa= prima neta

La prima neta es el valor que el cliente debe pagar sin impuesto, pero bajo lo establecido por la Superintendencia de Bancos, existe varios impuestos que deben ser sumados a la prima neta. La prima neta más los impuestos se la conoce como prima total:

Prima neta+3.5% (impuesto de la Superintendencia de Bancos y Seguros)+ 0.5% (seguro social campesino)+ derecho de emisión+ 12% (Impuesto al Valor Agregado I.V.A.)= prima total

La prima total debe ser cancelada mediante el tiempo que se le otorgue al cliente de acuerdo a lo estipulado en la póliza de seguros, el pago puedo ser de contado y financiado.

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

En el momento que el cliente financia el pago de la póliza, existen dos formas de hacerlo, una es por medio de letras de cambio y la otra a través de cuotas. Cuando el asegurado financia la póliza a través de las letras de cambio y las firma, automáticamente se produce una sustitución en el pago de la prima con la obligación del pago de las letras de cambio por el motivo que es un documento valor. Si el asegurado se atrasa en el pago de alguna letra y entra en mora, y si ocurre un siniestro, la compañía de seguros tiene la obligación de indemnizar al cliente porque existe un atraso en el pago de la letra y no de la prima en si, por lo que la letra es un documento valor y posee su propia acción, en ese momento la compañía de seguros descuenta el valor de las letras. En el caso que el asegurado financie la póliza a través de cuotas, este tiene un lapso para el pago que se encuentra estipulado en la póliza, al momento que ocurra un siniestro y una o más cuotas se encuentren vencidas automáticamente el asegurado pierde el derecho a la indemnización por el motivo que la prima no ha sido pagada completamente.

La tasa es un porcentaje que lo determina la compañía de seguros dependiendo del riesgo asegurable, mientras mayor sea el riesgo mayor será la tasa, mientras que menor sea el riesgo menor será la tasa ya que existe menos posibilidades de que ocurra algún siniestro. Por ejemplo, si se va a asegurar una casa que quede a lado de una gasolinera la tasa en este caso será mucho mayor si se asegura una casa en algún lugar residencial, en el primer ejemplo el riesgo de que ocurra un siniestro es mucho más alto, las probabilidades son mayores mientras que en el segundo caso las

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

probabilidades son mínimas, a causa de esta diferencia la tasa en los dos casos va a variar siendo una mucho mayor que la otra (Baublyte, Mullins, & Garvey, 2012).

Otra de las partes importantes de la póliza es el deducible. El deducible es la cantidad de dinero que se resta en el momento de indemnizar algún siniestro por parte de la aseguradora al cliente, es decir que al momento de haber un siniestro o de haber una pérdida el deducible es la porción que el cliente asume, que no será indemnizado. El deducible puede ser en porcentajes o en valores como el siguiente caso:

10% del valor del siniestro, mínimo 1% del valor asegurado no menor a \$ 200.00

Si el deducible de su póliza es \$200.00 y al momento de un siniestro ésta no supera los \$200.00 y es tan solo \$ 100.00 ese valor lo asumirá el asegurado puesto que no supera el deducible, para que haya un reembolso por parte de la compañía de seguros. La pérdida debe superar el deducible y a partir de ese valor la compañía de seguros indemnizará. O de igual forma si el valor del siniestro es \$ 200,000.00 el deducible en este caso será el 10%, es decir USD\$ 20,000.00, este último valor lo asumirá el cliente y los USD\$ 180,000.00 restante es lo que la compañía de seguros reembolsará.

Existen varios tipos de pólizas, entre éstas están:

- Póliza de A Todo Riesgo: En este tipo póliza cubre cualquier riesgo, que no esté excluido. Dentro de la póliza de A Todo Riesgo existen exclusiones que el asegurado debe leer con claridad ya que muchas veces ocurre un siniestro y

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

se entiende que como es a todo riesgo si está dentro de las coberturas, sin embargo en muchas ocasiones, la causa que originó dicho siniestro está dentro de las exclusiones por lo tanto, no va haber indemnización por parte de la compañía de seguros (Shi & Zhang, 2011).

- **Póliza de Riesgos Nombrados:** En este tipo de póliza solo cubre los riesgos nombrados, es decir se detallan y enumeran uno a uno los riesgos y solo está cubierto aquello, en el momento de algún siniestro solo tendrá cobertura si es originado por los riesgos nombrados. Aún cuando la causa del siniestro no se encuentra dentro de las exclusiones no habrá indemnización y la responsabilidad ya no será del asegurador.
- **Póliza Multirisgo:** Este tipo de póliza abarca varios ramos dentro de la figura de una sola póliza, normalmente la póliza de multirisgo la solicita empresas grandes con un gran volumen de activos. Este tipo de póliza ofrece cobertura para diferentes tipos de riesgo ya que normalmente abarcan los ramos de incendio, rotura de maquinaria y lucro cesante (Yihui Jia, Adams, & Buckle, 2011).

Entre una de las partes más importantes que debe saber el asegurado es qué condiciones prevalece en el momento de un siniestro. Existen las condiciones generales y las condiciones particulares, estas últimas son las que van a prevalecer en una póliza, es decir si en las condiciones generales se excluye alguna cobertura específica y el cliente desea que esté dentro de los riesgos asegurados, se la puede incluir dentro de las condiciones particulares a través de un anexo, en ciertos casos

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

dependiendo de lo que se está incluyendo dentro de las condiciones particulares costará una prima extra. Las condiciones generales no varían ni se modifica mientras que las particulares si pueden ser cambiadas. Si al momento de un siniestro la causa que lo originó se encuentra como exclusión en las condiciones generales, pero se la menciona dentro de las coberturas en las condiciones particulares, el siniestro sí estará cubierto y si habrá indemnización, después de un análisis por parte de la compañía de seguros (Goel, 2014).

El siniestro es un hecho o un acontecimiento fortuito, en el cual comienza a manifestarse las obligaciones del asegurador siempre y cuando esté amparado en la póliza de seguros. Siniestralidad por otra parte, en palabras muy sencillas es un índice, un porcentaje en el cual se indica de que forma alguna pérdida (siniestro) afecta a la prima neta de la póliza, siendo su fórmula la siguiente (Vistazo, 2010):

Prima neta: 1,600.00

Valor indemnizado: 1,098.11

Siniestralidad: Valor indemnizado/ Prima Neta: 68.63%

Con un 68.63% afecta a la prima. El porcentaje de siniestralidad afecta a la tasa en el momento que se va a hacer la renovación, normalmente cuando se van a fijar las condiciones y términos de renovación se revisa la siniestralidad de cada cliente, cuantos siniestros tuvieron dentro de la vigencia, cuales ha sido el valor indemnizado etc. Al momento de haber un siniestro queda registrado por lo tanto, cuando se envían los términos para la renovación los clientes que han sufrido algún

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

siniestro, en su mayoría, les aumentan la tasa (Asociación de Aseguradores de Chile A.G., 2013).

Hay dos casos que se deben conocer al momento de asegurar algún bien y que afecta mucho al momento de un siniestro y por lo tanto de su indemnización. Esto es cuando un bien esta infrasegurado y sobreasegurado.

Infraseguro es un término que se emplea cuando un bien está asegurado a un valor menor que el valor real comercial, como por ejemplo un vehículo está asegurado a \$ 30,000.00 mientras que el valor real comercial es de \$ 35,000.00, es muy común que suceda cuando se realiza un inventario de los bienes de alguna vivienda como muebles, electrodomésticos etc. El valor proporcionado por el cliente no es siempre el correcto y en este caso es cuando cae en un infraseguro. Si una póliza tiene como valor asegurado \$200,000.00 cuando el valor comercial real de los bienes es de \$400,000.00 y se produce un siniestro cuyas pérdidas sea aproximadamente \$40,000.00 el valor a indemnizar no será éste último sino que es proporcional al valor asegurado en este caso es del 50% por lo tanto lo indemnizado será de aproximadamente \$20,000.00. Por esta razón es muy importante que el cliente asegure sus bienes con el valor real, que entregue los inventarios a tiempo que es lo solicitado al cliente en cada renovación y en muchos casos no se revisa y se dan los mismos inventarios con las mismas sumas aseguradas que tuvo en la vigencia pasada, o en el caso que se compre algún bien, notificar a la compañía de seguros para que se incluya en la póliza y que esté debidamente asegurado, esto representará una

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

prima extra pero estará dentro de la póliza con las mismas coberturas que el resto de los bienes (Peña Triviño, 2000).

El sobreseguro es cuando un bien está asegurado con un valor mayor al valor real comercial, es decir cuando un vehículo está asegurado en \$35,000.00 y el valor real comercial es de \$ 30,00.00 en este caso el vehículo está sobreasegurado. En el momento de un siniestro la compañía de seguros indemnizará con el valor real del daño, ya que si tomara el valor asegurado estaría enriqueciendo al cliente. El infraseguro o el sobreseguro son dos ejemplos y casos de que antes de firmar el contrato de seguros es importante revisar de forma pausada toda la póliza ya que estos casos traen muchos problemas al cliente al momento que se produce un siniestro, y normalmente el asegurado argumenta desconocer estos dos términos y que nunca se le asesoró sobre los valores asegurados y su impacto al momento de la indemnización (Ferrada Gallardo, 2001).

Metodología

En el momento que se presenta un siniestro, se procede con la revisión del caso siguiendo un sin número de pasos, que deben ser cumplidos hasta llegar a lo que el cliente espera, que es la indemnización, pero en muchos casos no ocurre esto por diversas causas.

Muchas veces, la causa del siniestro no se encuentra dentro de las coberturas, por lo tanto el siniestro queda sin efecto, en otros casos ciertos siniestros más grandes como es el caso de casco aéreo o caso marítimo toma más tiempo en su revisión que

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

puede terminar en algún litigio entre el cliente y compañía de seguros quedando estos casos como pendientes. Ya sea cualquiera de los dos casos antes expuestos en los que el siniestro queda sin efecto o como pendiente, es una razón más para leer detenidamente la póliza antes que se firme y se acepte todas las condiciones.

En el caso que se haya detectado alguna cobertura que no esté estipulada en el contrato de seguros y que el cliente desee que se incluya, se lo puede realizar mediante un anexo, en muchos casos cuesta una prima adicional dependiendo de cuál sea el caso y cual haya sido la decisión que ha tomado la compañía de seguros, pero en otros casos no se aplica prima extra, y la póliza quedará más completa en el caso de que llegase a suceder algún siniestro (Alvear Icaza, 2009).

Las variables cualitativas son los diferentes estados del siniestro, se procura dar una mejor explicación de la siniestralidad a partir de de este tipo de variables, en cada recuerdo detallado a continuación contiene estas tres variables con sus respectivos resultados. Con las variables cuantitativas se da un porcentaje correspondiente a cada variable cualitativa, se examina y se realiza un análisis a partir de los valores numéricos obtenidos a través de los gráficos y de la tabla, con los cuales se llega a las conclusiones.

El método inductivo fue utilizado para obtener los resultados expuestos más adelante. A través de la recopilación de datos, análisis y la observación se llegó a una conclusión partiendo de las diferentes premisas y datos particulares.

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

Se recopiló los datos pertinentes, los siniestros ocurridos en el año 2013 en el bróker de seguros El Sol S.A., a través de los porcentajes obtenidos en cada ramo se realizó un análisis de cada uno, y se los dividió en tres grupos, estos son los siniestros liquidados, los pendientes y los que no tuvieron efecto. Como último paso, mediante la observación se comparó los diferentes porcentajes y se llegó a los resultados y conclusiones expuestos en los siguientes párrafos.

Resultados

A continuación se presenta gráficos en los diferentes ramos en los cuales se indica el estado del siniestro ocurridos del 01 de enero del 2013 al 31 de diciembre del 2013 en el bróker de seguros El Sol S.A. siendo las variables cualitativas:

“L”: Liquidado

“P”: Pendiente

“S”: Sin efecto

A través del método inductivo se ha podido concluir lo siguiente:

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

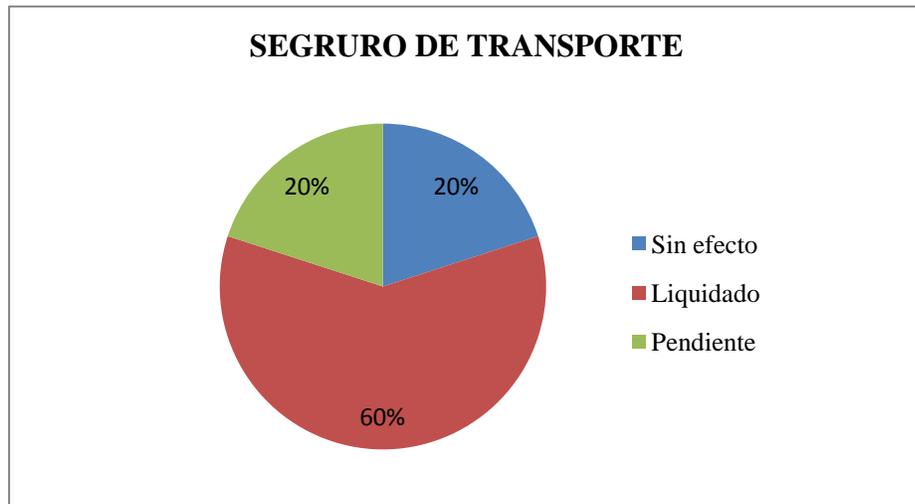


Figura 1. Porcentajes del estado de los siniestros en el ramo de transporte

En el caso del seguro de transporte el 60% de los siniestros se han liquidado, es decir no ha habido ningún inconveniente al momento de inspeccionar los siniestros, un 20% quedó sin efecto y de igual personaje se encuentran los siniestros en estado de pendiente.

El seguro de transporte cubre cualquier tipo de daños que pueda sufrir la mercadería ya sea durante la exportación, importación y/o movilización de ésta. Normalmente este seguro lo toman los exportadores e importadores, que se quieren asegurar de que su mercadería llegue al lugar de destino en óptimas condiciones y si por alguna razón no fuera así, ya consta con un seguro que los indemnizará por la pérdida ocasionada.

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

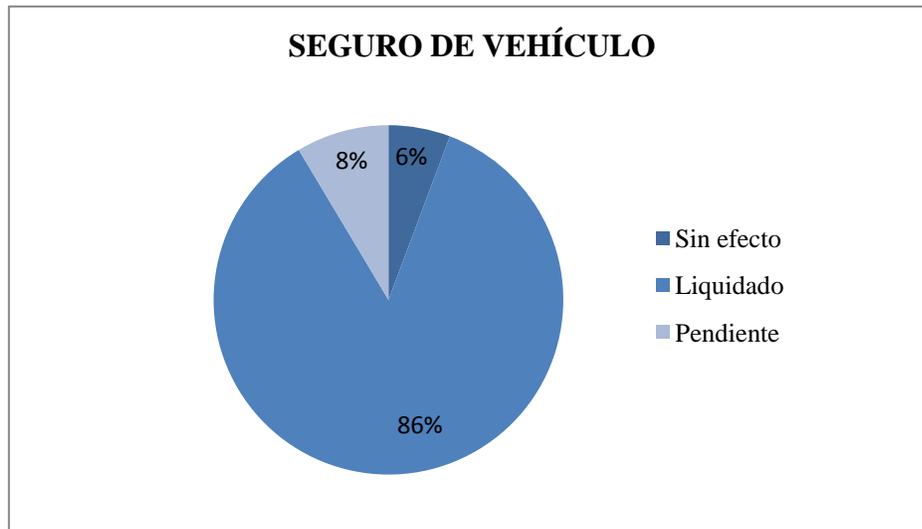


Figura 2. Porcentajes del estado de los siniestros en el ramo de vehículos

Posiblemente, este seguro sea el más conocido y utilizado por la gran mayoría de personas, un gran porcentaje de ellas tienen asegurado su auto. Las tasas y deducibles van a variar dependiendo del modelo, marca y año del vehículo. La prima a pagar dependerá del valor asegurado del vehículo y de la tasa que la compañía de seguros fije para la emisión. Dentro de este ramo el 86% de los siniestros han sido liquidados, el 8% se encuentra pendiente mientras que el 6% ha quedado sin efecto y no se ha procedido con el reembolso.

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

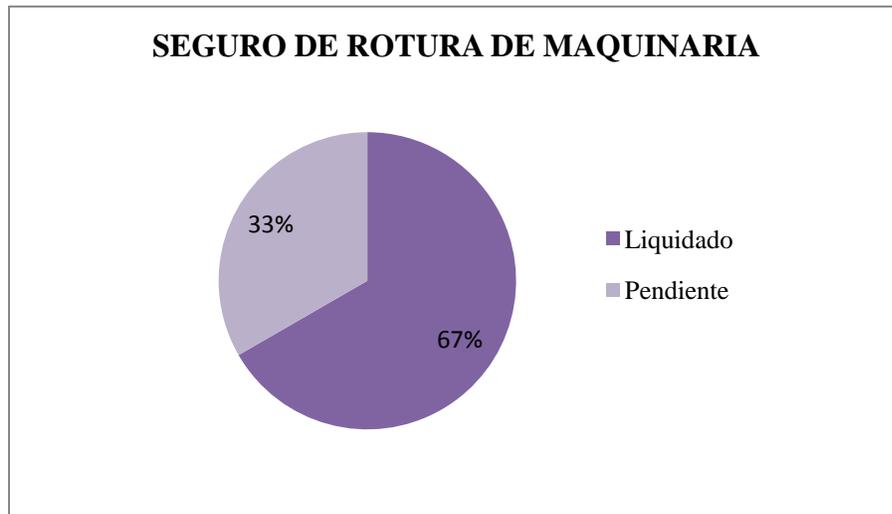


Figura 3. Porcentajes del estado de los siniestros en el ramo de rotura de maquinaria

Este tipo de seguro cubre toda pérdida o daño que pueda sufrir alguna maquinaria siempre y cuando esté amparada en la póliza, para esto el cliente debe proporcionar el listado de las maquinarias que se deban asegurar para que quede registrado en la compañía de seguros. El 67% de los siniestros han sido liquidados mientras que el 33% se encuentran como pendiente.

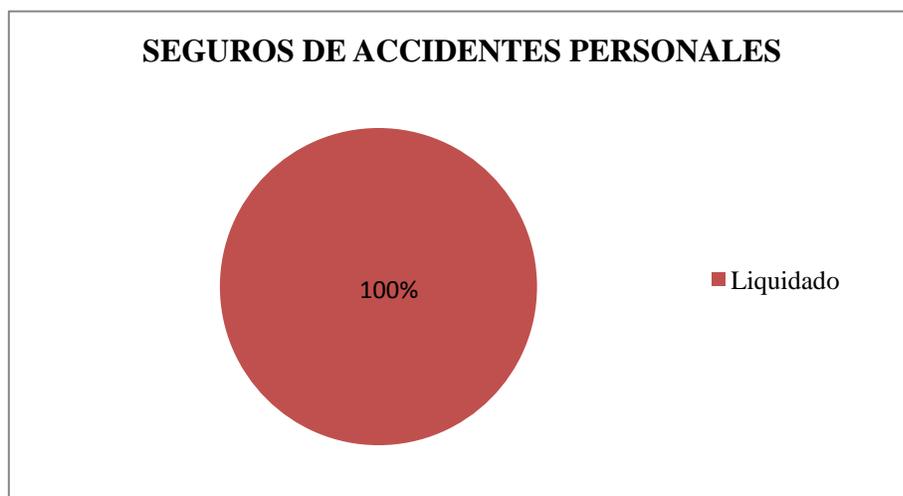


Figura 4. Porcentajes del estado de los siniestros en el ramo de accidentes personales

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

Este tipo de seguro ampara al asegurado de cualquier accidente que sufra, lesiones corporales, invalidez inclusive la muerte. Es muy común este tipo de seguro en compañías que quieran mantener protegidos a sus empleados, de igual forma se debe enviar un listado de las personas que se deban incluir a la póliza para que estén sujetas a indemnización en el caso de un siniestro. En este tipo de seguro se ha liquidado el 100% de los casos.

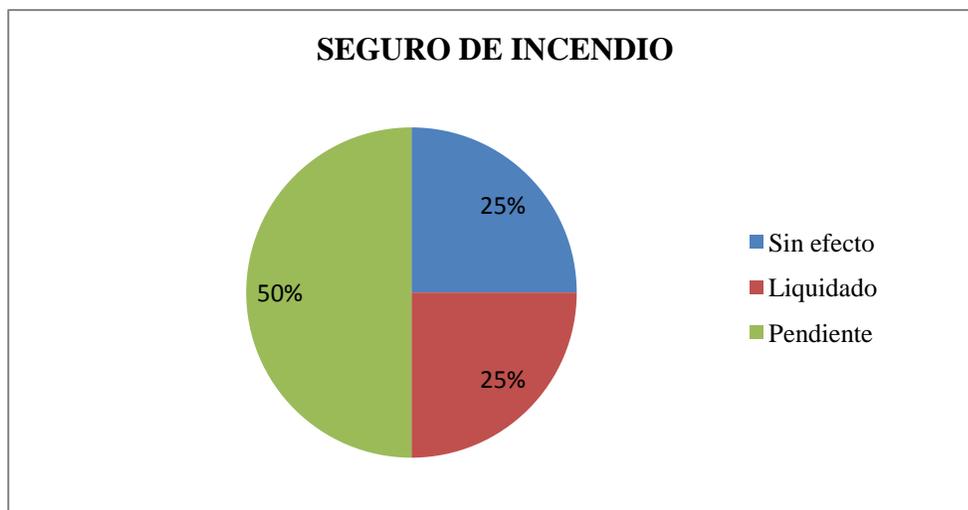


Figura 5. Porcentajes del estado de los siniestros en el ramo de incendio

La póliza de incendio es la póliza madre en un programa de seguros, todo parte con esta póliza, esta tiene muchas cláusulas adicionales y una puede variar de otra inmensamente. A partir de esta póliza se origina la de robo que es un valor asegurado proporcional a la de incendio. Es obligación del cliente entregar un inventario con las sumas aseguradas de lo que se desea que se incluya en la póliza, asegurándose de colocar correctamente los valores para que no caiga en un infraseguro o en un sobreseguro. A diferencia de los resultados de los siniestros en

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

los otros ramos este tiene el mayor porcentaje con un 50% en estado de pendiente, un 25% sin efecto y el otro 25% como liquidado.

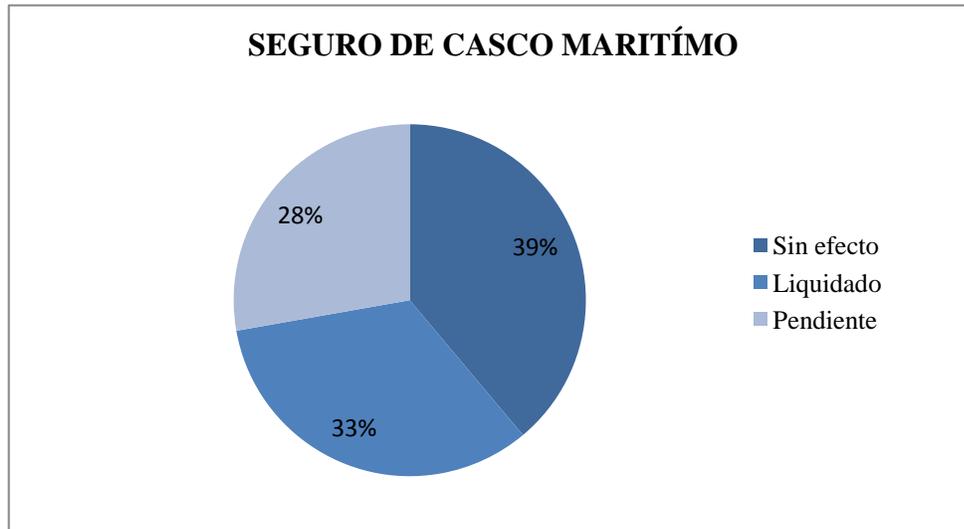


Figura 6. Porcentajes del estado de los siniestros en el ramo de casco marítimo

El seguro de casco marítimo cubre todos los daños que puedan sufrir un barco, buque, yate etc. en el momento que este se encuentre navegando. Depende de cuál sea el caso se asegura el casco y maquinaria, las redes y la panga, es una póliza extensa que incluye un sinnúmero de cláusulas. El 39% de los casos de siniestros se encuentran sin efecto, el 33% liquidado y el 28% se encuentra en estado de pendiente.

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

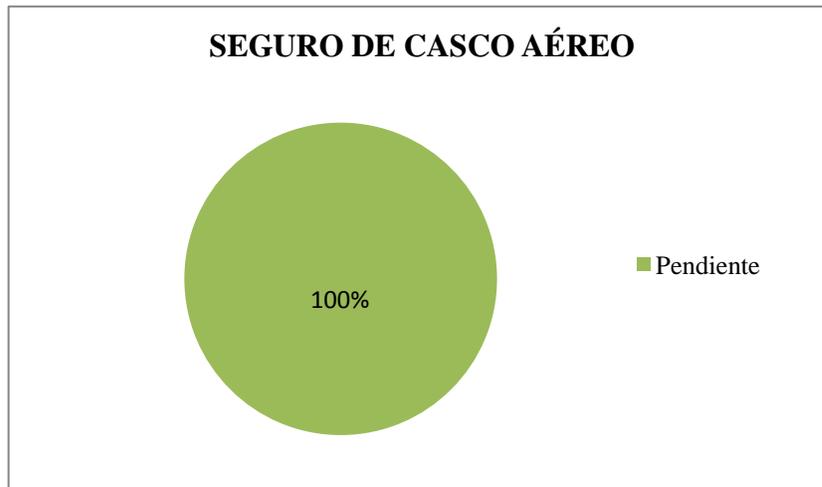


Figura 7. Porcentajes del estado de los siniestros en el ramo de casco aéreo

Seguro de casco aéreo cubre a helicópteros, avionetas etc. que sufran alguna pérdida mientras se encuentren realizando sus labores, es una póliza costosa pero que es requisito que se emita por la Dirección General de Aviación Civil para que la aeronave pueda pilotarse. El 100% de los casos en este ramo se encuentran pendientes.

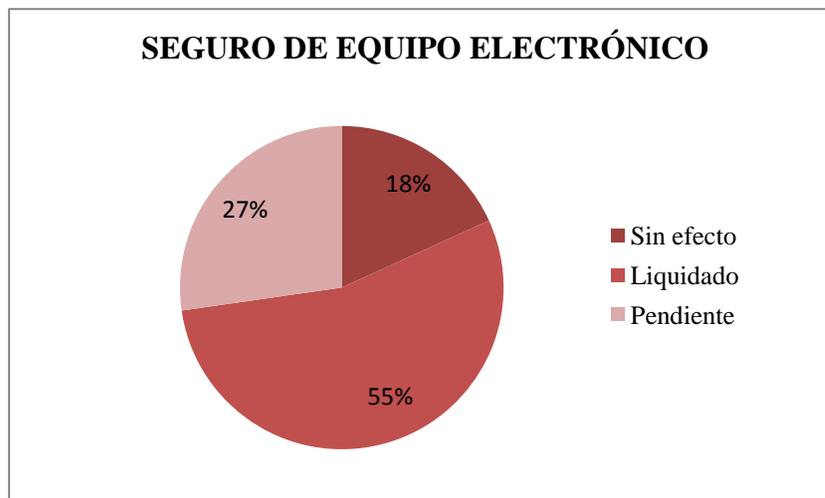


Figura 8. Porcentajes del estado de los siniestros en el ramo de equipo electrónico

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

La póliza de equipo electrónico cubre a todos los objetos electrónicos que estén amparados en la póliza, normalmente está dividido en equipos fijos que son todos aquellos que no tengan movilidad como computadoras, cámaras de vigilancia y equipos portátiles como celulares, laptops, cámaras de foto. El 55% de los casos han sido liquidados, el 27% se encuentra pendiente y el 18% se ha dejado sin efecto. El asegurado debe proporcionar a la compañía de seguros un inventario de todos los objetos electrónicos para que se proceda con la emisión de la póliza y solo tendrán cobertura los bienes que se encuentren dentro del inventario.

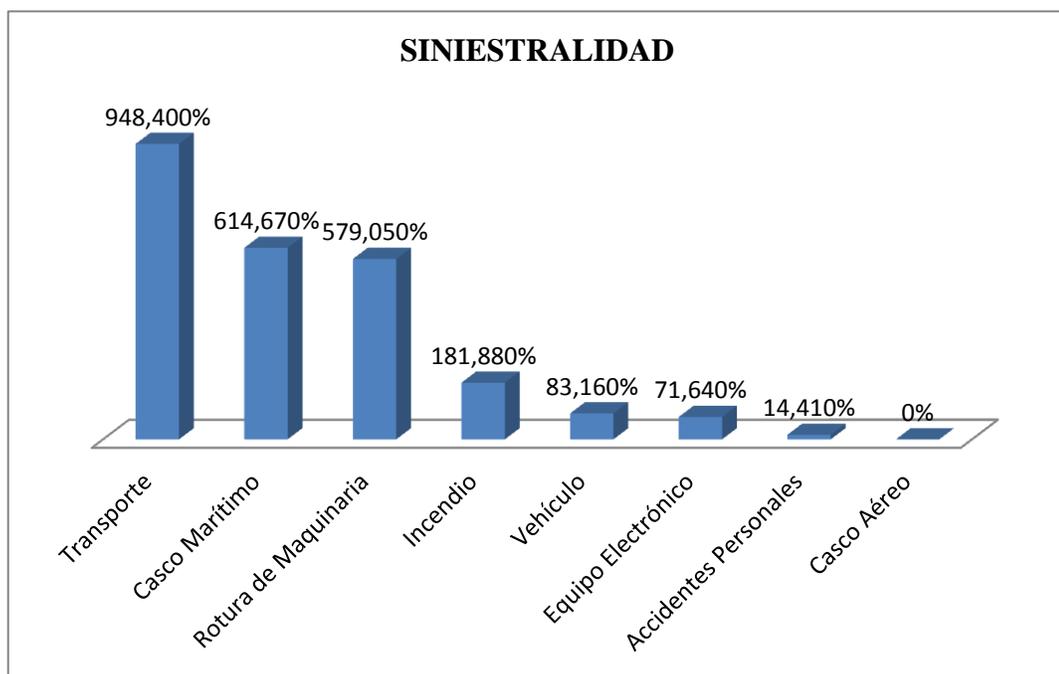


Figura 9. Siniestralidad en los diferentes ramos

En la figura que antecede, se observa la siniestralidad en cada ramo, que es el porcentaje que demuestra cuanto el siniestro ha afectado a la prima neta, es decir que ya ha habido un reembolso por parte de la compañía de seguros. El ramo de

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

transporte ocupa el primer lugar con una siniestralidad del 948.40%, el desembolso ha sido alto y ha afectado en ese porcentaje a la prima neta, los clientes que han tenido siniestro en este ramo y que abarca dentro de ese porcentaje, existe una gran probabilidad de que se le aumente la tasa.

El segundo lugar con 614.67% de siniestralidad se encuentra el ramo de casco marítimo, la mayor parte de este tipo de pólizas tienen un valor alto, y para la revisión de cada caso de siniestro se necesita un buen perito ya que es un proceso largo, por esta misma razón es que muchas veces no se llegan a liquidar con facilidad y se las deja como “pendiente”.

El siguiente lugar es para el ramo de Rotura de Maquinaria con un 579.05%, en el cuarto lugar después de una gran diferencia de porcentaje se encuentra con un 181.88% el ramo de incendio, le sigue el ramo de vehículos con un 83.16%, equipo electrónico con 71.64%, en penúltimo lugar el ramo de accidentes personales con 14.41% lo que demuestra que el siniestro no ha sido tan representativo en comparación con la prima neta. Y en último lugar se encuentra el ramo de casco aéreo que hasta el momento no ha habido reembolso por parte de la compañía de seguros, ya que según la figura #7 todos los casos de siniestro en este ramo se encuentra en estado de “pendiente”.

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

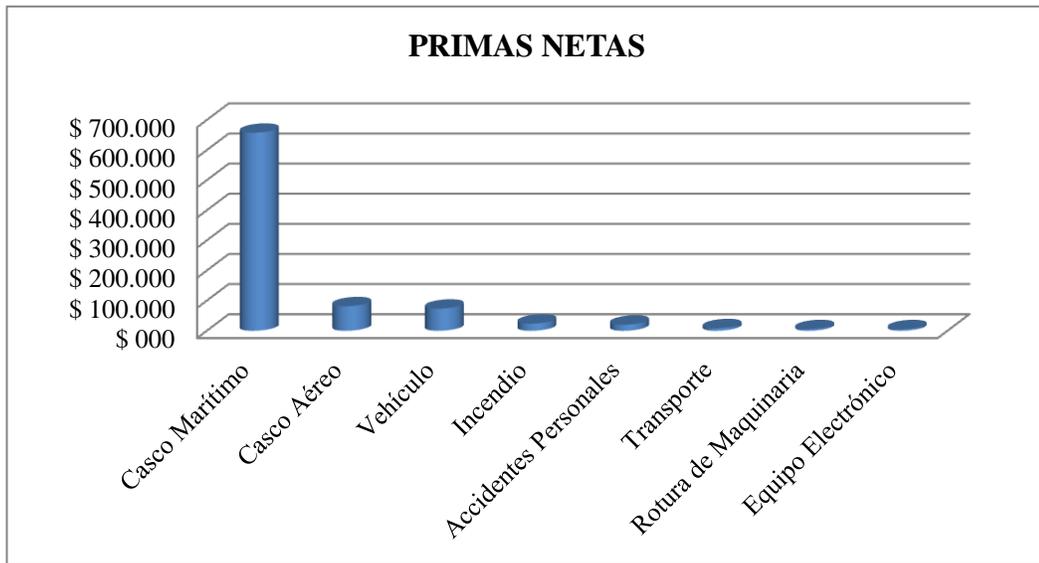


Figura 10. Primas netas en los diferentes ramos

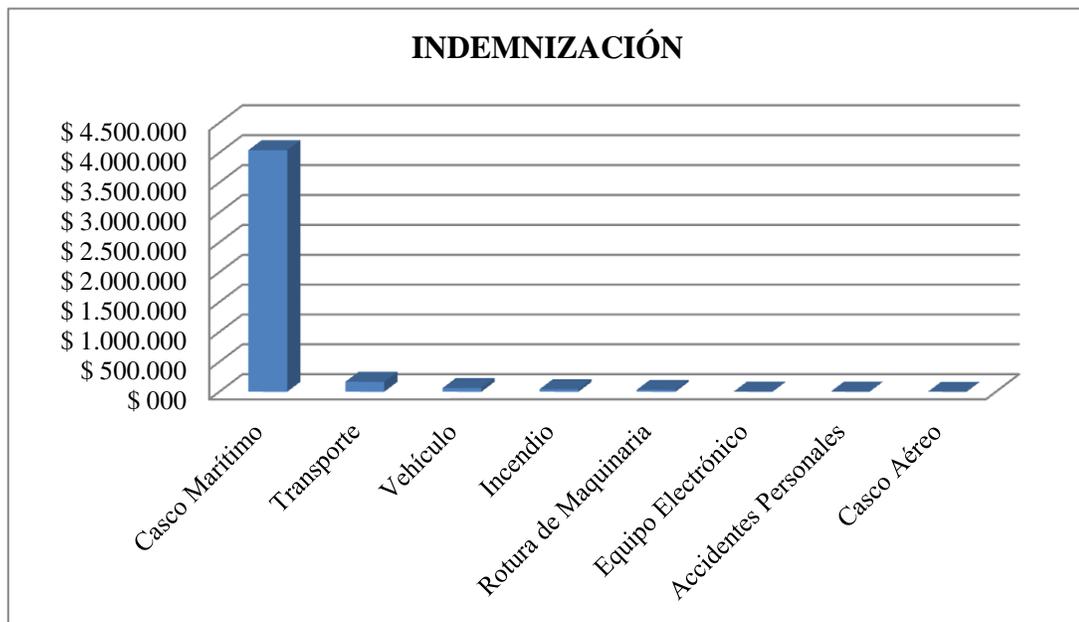


Figura 11. Valor de la indemnización de los diferentes ramos

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

RAMOS	PRIMAS NETAS	INDEMNIZACIÓN	SINIESTRALIDAD
Casco Marítimo	\$ 657.878,62	\$ 4.043.796,24	614,67%
Casco Aéreo	\$ 81.638,58	\$ 0,00	0%
Vehículo	\$ 73.598,71	\$ 61.209,22	83,16%
Incendio	\$ 23.749,39	\$ 43.196,26	181,88%
Accidentes Personales	\$ 20.280,78	\$ 2.924,40	14,41%
Transporte	\$ 8.631,24	\$ 168.171,87	948,40%
Rotura de Maquinaria	\$ 5.558,82	\$ 32.188,75	579,05%
Equipo Electrónico	\$ 5.332,53	\$ 3.820,71	71,64%

Tabla #1: Primas neta, indemnización y siniestralidad en los diferentes ramos

Según los cuadros antes expuestos, el ramo con mayor desembolso de dinero es el de casco marítimo, en el año 2013 se desembolsó un total de \$ 4.043.796,24 con una prima neta total de \$ 657.878,62, el segundo ramo con mayor desembolso es en el de Transporte con \$ 168.171,87 afectando una prima neta de \$ 8.631,24, el siguiente con \$ 61.209,22 de indemnización y con una prima neta de \$ 73.598,71 es en el ramo de vehículos, le sigue el de incendio con \$ 43.196,26, rotura de maquinaria con \$ 32.188,75, equipo electrónico con \$ 3.820,71, accidentes personales \$ 2.924,40 y en el ramo de casco aéreo no hubo desembolso de dinero.

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

De acuerdo a los resultados que muestra los cuadros se puede analizar que la siniestralidad no depende de que tan alta es la prima neta, sino en cuanto la indemnización ha afectado a esa prima neta. En la tabla #1 con la siniestralidad más alta se encuentra el ramo de transporte con un total de 948,40%, sin embargo como se observa, la prima neta en este ramo es de tan solo \$ 8.631,24. Si algún ramo tiene la prima alta no significa que tiene la siniestralidad más alta. En el caso de ramo de casco aéreo, tiene una prima neta de \$ 81.638,58 y una siniestralidad del 0% puesto que no se ha liquidado nada, de los siniestros que se presentaron en el año 2013 estando como pendientes. Pueda que en alguna póliza tenga una prima de tan solo \$ 1,000.00 y una indemnización de \$ 15,000 según términos y condiciones acordados en la póliza, tendrá una siniestralidad de 1,500% mucha más alta que la de casco marítimo que es de 614.67% sin embargo, este ramo tuvo un desembolso de \$ 4.043.796,24, en el primer caso la indemnización tuvo un impacto mucho mayor en la prima neta que en el segundo, es por eso que la siniestralidad es notablemente mayor.

El resto de los ramos de seguros que maneja el bróker El Sol S.A. presentan una baja siniestralidad por esta razón que no se presentan gráficos, ni valores de aquellos ramos y por lo tanto no inciden en el análisis antes presentado.

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

Conclusiones

Antes de firmar una póliza hay información muy importante que se debe saber. Revisar todas las cotizaciones que esté ofreciendo el bróker de seguros es el primer paso que se debe dar ya que ninguna de estas son exactas siempre va haber elementos que la distinguen unas de otras, por esta misma razón es obligación del bróker despejar todas las dudas que se le presente al cliente, el servicio que un bróker de seguros le va a dar a su cliente es la diferencia que existe entre un asesor de seguros y otro. Al revisar cobertura por cobertura se notará la diferencia que pueda existir una cotización de la otra, por lo que una de ellas es más completa, al momento que se firma el contrato siempre se debe saber contra que exactamente está asegurado y cuáles son las exclusiones, porque ha habido casos en los que ocurre un siniestro y los daños ocasionados no están dentro de las coberturas estipuladas en la póliza de seguro, estos casos son los que tienen el estado de “sin efecto” puesto que nunca hubo indemnización alguna por parte de la compañía de seguros simplemente por no percatarse de las coberturas de la póliza. Si al momento de firmar la póliza el cliente desea incluir cláusulas extras se lo puede realizar a través de anexos y dependiendo cual sea caso, se cobrará prima extra o no (Bermúdez, 2013).

La siniestralidad que presenta cada póliza es vital al momento que se fijan los términos y condiciones de renovación, mientras mayor haya sido la siniestralidad en la vigencia pasada mayor será la tasa, es decir, la aumentarán por el hecho que presentó siniestros y este representó una indemnización o un desembolso por parte de la compañía de seguros. Hay que tomar en cuenta que una siniestralidad alta no

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

significa que la prima neta sea excesivamente alta, todo depende de cuánto el siniestro y la indemnización hayan afectado a la prima neta, pueden haber primas netas muy altas como son las que normalmente se presentan en casco marítimo y casco aéreo, sin embargo la siniestralidad no necesariamente debe de ser así de alta como la prima neta sino cuanto fue la indemnización en comparación al costo de la póliza.

De acuerdo a las variables cualitativas y cuantitativas se pudo concluir que la siniestralidad de cada ramo no depende de la prima neta, es decir existe casos en los cuales la prima neta es alta sin embargo presenta una baja siniestralidad, ya que la indemnización no ha afectado en gran medida a la prima neta. La siniestralidad depende de cuánto la indemnización ha afectado a la prima neta, de este modo podemos observar cuanto el asegurado pagó de prima y en cuanto la compañía de seguros está desembolsando por el siniestro ocasionado.

Los siguientes son recomendaciones que se deben de realizar antes de firmar un contrato de seguros:

- Revisar detalladamente cada cotización presentada.
- Realizar todas las preguntas acerca de las coberturas y exclusiones hasta quedar satisfecho con la respuesta.
- Enviar el formulario de vinculación de clientes con los documentos solicitados. por la compañía de seguros para que se agilite la emisión de la póliza.

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

- Una vez que se elija la mejor opción y que se haya entregado la póliza, revisar los datos y asegurarse de que son los correctos.
- Entregar el inventario a tiempo con los valores comerciales reales.
- Al momento que se quiera realizar alguna inclusión o exclusión, notificar oportunamente al bróker de seguros para que se realice el debido anexo.
- Realizar los pagos a tiempo antes del vencimiento.
- Al momento que se presente un siniestro, notificar inmediatamente al bróker de seguros.
- Entregar todos los documentos solicitados para que se agilite la indemnización.

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

Referencias bibliográficas

- Alvear Icaza, J. (2009). *Derecho de seguros*. Guayaquil: Edino.
- Asociación de Aseguradores de Chile A.G. (Septiembre de 2013). *Conyuntura Internacional del Mercado Asegurador*. Chile.
- Baublyte, L., Mullins, M., & Garvey, J. (Octubre de 2012). Risk selection in the London political risk insurance market: the role of tacit knowledge, trust and heuristics. Limerick, Irlanda.
- Bermúdez, D. (Enero de 2013). *El rol del intermediario de seguros*. Colombia.
- Braunwarth, K., Kaiser, M., & Muller, A.-L. (17 de Octubre de 2009). Economic evaluation and optimization of the degree of automation in insurance processes. Augsburg, Alemania.
- Casado, R. (Noviembre de 2008). *Derechos y obligaciones del corredor de seguros: La remuneración y expansión del negocio*. España.
- Elguero, J. M. (Noviembre de 2008). *Obligaciones del corredor de seguros con su cliente*. España.
- Fenger, M. (2011). *Risks, knowledge, and social insurances*. Rotterdam, Países Bajos.
- Ferrada Gallardo, J. (2001). *Administración de Riesgos ¿para qué?* Santiago.
- Goel, R. (Enero de 2014). *Insurance fraud and corruption in the United States*. Illinois, Estados Unidos.
- Kasman, A., & Turgutlu, E. (Mayo de 2011). *Performance of European insurance firms in the single insurance market*. Esmirna, Turquía.
- Kunreuther, H., Pauly, M., & McMorro, S. (2013). *A Review of Insurance Behavioral Economics: Improving Decisions in the Most Misunderstood Industry*. Cambridge, Inglaterra.
- Lai, L.-H. (2011). *Risk aversion effect on the insurance premium in correlated lines*. Kaohsiung, Taiwan.
- Peña Triviño, E. (2000). *Manual de Derecho de Seguros*. Guayaquil: Edino.
- Shi, P., & Zhang, W. (Octubre de 2011). *A copula regression model for estimating firm efficiency in the insurance industry*. Illinois, Estados Unidos.

IMPACTO Y ANÁLISIS DE LA SINIESTRALIDAD EN EL BROKER DE SEGUROS EL SOL S.A.

Superintendencia de Banco y Seguros del Ecuador. (Abril de 2012). Resolución No. JB-2012-2147. *Resolución No. JB-2012-2147*. Quito.

Universidad de la Sabana. (2007). *Seguros temas esenciales*. Bogotá: Colombia.

Vistazo. (2010). Mayores aseguradores del país. *Vistazo*, 30.

Wilkins, M. (Mayo de 2009). Multinational enterprise in insurance: An historical overview. Miami, Florida, Estados Unidos.

Yihui Jia, J., Adams, M., & Buckle, M. (Septiembre de 2011). The strategic use of corporate insurance in China. Swansea, Reino Unido.