



**En términos de crecimiento de mercado, es moderado comparado al de 2022**

**Emma Montesanto**

Directora Técnica y de Reaseguros  
de Libra Seguros

# Tendencias del Ramo Automotor

**En este artículo presentamos la situación del ramo de mayor volumen del mercado argentino: Automotores. Atraso tarifario, inflación de repuestos por encima del índice general, guerra de tarifas y tribunales que fallan por montos que exceden lo pactado en los contratos. Encima, faltan repuestos.**

**E**n esta edición, analizamos la evolución de los principales puntos de interés para el ramo automotor. Conversamos con los especialistas del sector. En primer término, Adrián Matar, Jefe de Emisión y Suscripción de Seguros Rivadavia, comentó que la mayoría de las compañías padecen déficit técnico en el ramo Automotores por el atraso tarifario, el impacto inflacionario y las sentencias judiciales.

En esta línea, especificó: “En cuanto al atraso tarifario, no debemos dejar de lado el fin social del seguro. Se prioriza la situación social de los asegurados, lo que conlleva que no se apliquen en su totalidad los ajustes necesarios para afrontar los gastos futuros. Estos ajustes tarifarios van por debajo del avance de la inflación estimada.

Respecto al problema inflacionario, el sector asegurador no se encuentra ajeno a este fenómeno monetario, que impacta directamente en la operación. Por un lado, los costos operativos y siniestrales se ajustan mensualmente, en tanto que las primas lo hacen cuatrimestralmente”.

Y sobre las sentencias judiciales, explicó: “Continúa la preocupación por la aparición de fallos que no respetan los contratos y los límites de cobertura. Se ha creado una fuerte incertidumbre, en virtud de que los mismos generan situaciones no previstas en cuanto a hechos futuros, una parte esencial para la sustentabilidad de nuestro sector.

En otro orden, la producción se mantiene estable. Como desde hace varios años, nuestra empresa ocupa los primeros lugares del ranking.

Asimismo, una situación que se está evidenciando últimamente es una frecuente rotación de asegurados entre diferentes compañías, buscando alternativas de coberturas y precios” cerró.

Gabriela Camacho, Gerente de Autos de Intégrity Seguros, trazó un panorama similar: “El ramo automotores acompaña la situación general de la actividad asegu-



**Adrián Matar, Jefe de Emisión y Suscripción de Seguros Rivadavia**



**Gabriela Camacho, Gerente de Autos de Intégrity Seguros**

radora, donde el contexto macroeconómico afecta de forma negativa a la mayoría de los ratios técnicos.

La inflación y las restricciones cambiarias incrementan los costos de reparación de los vehículos a un ritmo mayor que la variación de la suma asegurada, lo que obliga a estar controlando permanentemente las tasas de tarifación. A la vez, esta incertidumbre ha generado reclamos con pretensiones elevadas que, al intentar corroborarlas contra precios de mercado, se dificulta ya que estos presentan una alta dispersión”.

A su vez, desde Orbis, Marcelo Vega, Gerente Técnico Automotor, y Karina Torres, Jefa de Siniestros, comentaron: “La situación del mercado en el ramo automotor es compleja en función del contexto. Distintos factores inciden en este escenario, y sobre todo la inflación. Esto implica un enorme desafío que nos obliga a generar constantes adaptaciones con el objetivo de seguir brindando respuestas y buscar soluciones innovadoras para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes”.

Luego se sumó Emma Montesanto, Directora Técnica y de Reaseguros de Libra Seguros, quien también observó la incidencia de la inflación y la compleja macroeconomía. Además, señaló que el primaje presenta un retraso respecto al índice inflacionario, y agregó: “Tratamos de ser muy cuidadosos en este sentido. Competitivos, pero preservando los resultados técnicos, en vez de entrar en una guerra tarifaria. En términos de crecimiento de mercado, es moderado comparado con el de 2022”.

Por último intervino Gustavo Colosimo, Gerente Comercial de Riesgos Patrimoniales de Prudencia Seguros, y sobre el tema dijo: “Nuestra actividad aseguradora es un rubro de servicios. Como tal, es natural que siga la suerte de la situación económica general.

Aparece la insuficiencia de primas, la anulación de coberturas, entre otras problemáticas, pero no se puede soslayar que las compañías seducidas por los favorables resultados financieros descuidaron los resultados técnicos, que venían siendo desfavorables. En consecuencia, tampoco se tomaban las medidas que hubieran atemperado la situación actual”.

## Facturación

La periodicidad de facturación de las compañías está cambiando. Vega comentó: “Actualmente tenemos facturación de vigencia cuatrimestral, trimestral y mensual. En virtud del contexto inflacionario actual, estamos incentivando la utilización de la póliza con refacturación mensual. No sólo es una ventaja para la empresa en términos de actualización tarifario, sino que es una forma de mantener actualizado el bien asegurado”.

A su vez, tanto Matar como Colosimo dijeron usar el sistema cuatrimestral. En el caso de Prudencia, Colosimo distinguió que en otros productos del ramo, se factura mensualmente. Del mismo modo, Montesanto compartió que en Libra utilizan una periodicidad mensual en casos específicos, y trimestral en el resto.

Mientras, Camacho diferenció: “Para autos individuales, prima la emisión de pólizas anuales con refacturación trimestral y cuatrimestral. En cambio, las flotas son semestrales en cuotas”.

## Nuevos Productos

A continuación, consultamos por los nuevos productos incorporados, y la reacción del mercado.

Desde Orbis declararon: “Nuestra em- ▶8

presa se caracteriza por estar a la vanguardia y atentos a las necesidades de nuestros asegurados. Internamente, tenemos un equipo de investigación dedicado a analizar y poner a la orden de nuestros clientes las coberturas más significativas. En pos de eso hemos lanzado nuestra cobertura CFULL y CFULL PLUS las cuales cumplen todos los requisitos para ser una de las mejores coberturas del mercado asegurador automotor”.

Por su parte, Matar contó: “Se han incorporado productos con franquicias variables que están relacionadas al valor del vehículo y mantienen dicho valor por el período de facturación. Estos productos tienen una fuerte aceptación por parte de los asegurados, en función de lo competitivo de su costo”.

Luego tomó la palabra Camacho, quien compartió: “En los últimos años hemos actualizado los adicionales de la cobertura Terceros Completo en cuanto a límites y alcances. Esto fue bien aceptado por el mercado, y se logró el crecimiento esperado.

También hemos migrado de los productos Todo Riesgo con Franquicias Fijas a los Todo Riesgo con Franquicias Variables (entre el 2% y el 4% del valor del vehículo asegurado según su origen). Estas medidas buscan mantener un equilibrio entre el alcance de la cobertura, la siniestralidad y el costo que abona el cliente”.

Por su parte, Montesanto aportó: “Nuestro producto más innovador y disruptivo es Orange Time, el primer seguro automotor que se paga por el tiempo de uso, permitiendo un importante ahorro al asegurado. Entendemos que la tendencia, no solo en nuestra industria, son los productos y servicios personalizados, y en esa línea trabajamos.

Permite al PAS ampliar su portafolio de productos, tener una oferta innovadora y ofrecer una cobertura muy completa a un precio muy conveniente y como herramienta de fidelización; y el asegurado sólo paga por el tiempo de uso, además de contar con los servicios adicionales del producto.

Por estas ventajas, la respuesta del mercado, tanto de parte de los PAS como del público general, está siendo muy satisfactoria.”.

Por último, Colosimo afirmó: “En los últimos tiempos hemos incorporado adicionales que los asegurados ven como una buena alternativa. Por ejemplo, cobertura



Marcelo Vega, Gerente Técnico Automotor de Orbis



Karina Torres, Jefa de Siniestros de Orbis

de granizo, cristales, cerraduras, asistencia al vehículo.

El mercado asegurador se mueve también para seducir al asegurado al momento de elegir”.

### Repuestos

Sigue el faltante de repuestos por problemas derivados de la restricción de divisas para la importación de productos. Esto tiene una relación directa con el costo de las reparaciones. Pero las aseguradoras están tomando acciones paliativas.

En este sentido, Camacho expuso: “El problema ya tiene más de dos años. No hemos notado un agravamiento de la situación en los últimos meses, pero los faltantes siguen generando retrasos en las reparaciones de los vehículos.

A fines paliativos le damos la posibilidad al cliente de conseguirlos por su cuenta (previa revisión del costo de mercado) o de ser indemnizado, a los fines de que pueda conseguir repuestos de una calidad menor o repuestos legítimos usados”.

A continuación, Montesanto manifestó: “La escasez de repuestos es alarmante. Se generan aumentos desmedidos o sobrepresos por parte de los proveedores a efectos de protegerse de los niveles inflacionarios y así poder reponer las piezas. Esto se agrava con los repuestos de automotores importados que no son fáciles de conseguir. Se generan grandes demoras debido a temas relacionados con las importaciones.

Estos costos repercuten directamente en los costos siniestrales, y en el último año se verificó un aumento promedio del 100%. A consecuencia de ello, se han incrementado las franquicias”.

En la misma línea, Matar expresó: “Las dificultades actuales para conseguir los repuestos que demandan todo tipo de sectores, ha generado un impacto muy negativo en el crecimiento de la intensidad de los siniestros.

En los riesgos patrimoniales algunos de los principales desafíos han sido mantener la solvencia ante el impacto de la alta inflación en los siniestros, como así también el crecimiento de la frecuencia siniestral. Esto último en virtud, por un lado, de la normalización de las variables post-pandemia, y por otro por un fuerte incremento de los hechos delictivos.

Hemos debido extremar esfuerzos sobre la gestión para agilizar los procesos de reparación o reposición de estos bienes. De esta forma, buscamos minimizar impactos en la calidad del servicio. Se necesitan modificaciones sustanciales en las políticas económicas y estabilizar ciertos guarismos que permitan ir en búsqueda de una equidad en la fijación de precios.

Los valores medios superan ampliamente el índice inflacionario y su principio rector está basado en la escasez de repuestos y la gran demanda que es requerida por todo el mercado”.

Por su parte, desde Orbis dijeron: “En algunas ocasiones los faltantes continúan y en otras tienen una demora muy significativa. Esta situación incomoda al cliente, cuyo servicio, el cual se ve resentido en ocasiones por factores externos”.

Al respecto Colosimo acotó: “La falta de repuestos, cuya incidencia en los costos es inevitable, ocasiona situaciones enojosas con los clientes, a pesar de que se les ofrece una serie de paliativos para solucionar los problemas que se presentan”.

Y sobre el costo de las reparaciones, Torres y Vega agregaron: “Se ve directamente afectado por la situación actual que atraviesa nuestro país. El escenario inflacionario es muy desfavorable ya que implica un aumento significativo en los precios de los repuestos y materiales necesarios para las reparaciones de vehículos. Uno de los factores que inciden en el costo de las reparaciones es el valor de los repuestos. En muchos casos los precios de los mismos tienen una variación superior a la del Índice de Precios al Consumidor del INDEC, lo que representa un desafío para los talleres y aseguradoras a la hora de cotizar y realizar reparaciones.

A esto se suman las dificultades en la importación de repuestos. Las restricciones aduaneras, los problemas logísticos y los altos costos de importación generan demo-



ras en la entrega y en consecuencia, aumenta los tiempos de reparación y los costos asociados”.

En cuanto a los cursos de acción que adoptaron para hacer frente al problema, comentó: “Nos reunimos con talleres colaboradores y proveedores del mercado e intentamos acordar valores que resulten competitivos dentro de las posibilidades y el contexto que administramos.

Incorporamos recientemente a Claims, quienes nos proveen soluciones referidas a los siniestros *fast track*, contamos con plataformas especializadas de proveedores que ofrecen soluciones en las agencias de interior y canales especializados que brindan soporte ante contingencias como faltantes o productos discontinuos”.

**Siniestralidad**

Para finalizar, los profesionales brindaron un panorama sobre la evolución de la siniestralidad, y se refirieron a los nuevos límites en RC Automotores.

Desde Orbis, consideraron: “El aumento en la frecuencia siniestral y la suba de los costos siniestrales producto de la inflación, y la escasez de repuestos a raíz del faltante de divisas y las expectativas de devaluación, impactan negativamente en la rentabilidad técnica de las aseguradoras.

Además, la adecuación de los nuevos límites de RC son necesarios, pero entendemos que es vital poner en tela de juicio los fallos de los jueces que exceden estos límites. Las compañías pierden la previsibilidad y el equilibrio técnico si los límites no se respetan, y para el ramo de seguros es prioritario conocer la máxima pérdida esperada posible”.

Luego intervino Camacho, quien marcó: “Si analizamos la siniestralidad total del primer semestre 2023, respecto al mismo período del año anterior, hemos mejorado el ratio en 4 puntos porcentuales. Estamos trabajando para reducirla aún más.

También podemos destacar que registramos mayor frecuencia en Robo Total y Parciales, principalmente en robo de ruedas de auxilio y rotura de parabrisas, en los tres primeros meses de este año. La falta de los repuestos tiene como lógica consecuencia el aumento del monto promedio de los siniestros.



**Emma Montesanto, Directora Técnica y de Reaseguros de Libra Seguros**



**Gustavo Colosimo, Gerente Comercial de Riesgos Patrimoniales de Prudencia Seguros**

Respecto a los límites de RC, en general son mayores que los montos de las demandas ingresadas, aunque existen muy pocos casos que los exceden (menos del 10%), por ende, podemos considerarlos razonables a la fecha”.

A su vez, Colosimo señaló: “Nuestra cartera no se ha visto afectada por un aumento considerable de denuncias de siniestro en las coberturas de automotores.

Con respecto a los nuevos límites de RC Automotores, cabe destacar que los siniestros más significativos suelen tener un trámite largo. Por ello, para evaluar si los nuevos límites son adecuados es necesario que transcurra un plazo considerable que permita la evolución de casos que se puedan ver afectados por los límites”.

En este punto, intervino Montesanto, quien remarcó: “Como en toda crisis económica, se ve incrementada la siniestralidad por robo y hurto. Además, aumenta el fraude. En este sentido, desde Libra Seguros hace años lo hemos enfrentado abiertamente, con colaboración de la justicia. Así, hemos obtenido procesamientos y sentencias favorables.

El incremento de robo y hurto se encuentran concentrado mayoritariamente en algunas zonas del conurbano bonaerense.

Respecto a los límites de RC, son establecidos por la SSN y se encuentran dentro parámetros adecuados desde nuestro punto de vista”.

Por último tomó la palabra Matar, quien analizó: “En cuanto a los siniestros totales se observó un aumento exponencial de los valores de los autos. Si hacemos un paralelismo con años anteriores, a valor dólar, existe una sobrevaluación. Los robos totales se focalizan en las zonas con mayor ardid delictivo del conurbano, zona sur, oeste y norte.

En daños parciales, todo se vincula con lo ya expresado sobre las dificultades con los repuestos, pero se agrega un porcen-

tual: la mano de obra, donde los acuerdos paritarios y los materiales importados tienen su impacto.

Después están los siniestros menores, donde se destacan las ruedas. Existe un importantísimo componente delictivo que lo potencia. Aquí manda directamente la oferta-demanda”.

Y continuó: “En el contexto inflacionario que estamos atravesando, resulta difícil hablar de mejoras en los costos de siniestros, ya que cualquier modificación tecnológica vinculada a los procesos de compra se distorsiona, imposibilitando la medición del impacto directo de las nuevas tecnologías. No obstante, dichas adaptaciones contribuyen a amortiguar el impacto de la suba de precios.

En cambio, desde el punto de vista operativo los beneficios son más palpables. Por eso, hoy cada una de las áreas de negocios de Seguros Rivadavia se encuentra en la búsqueda de la mejora constante del servicio, aplicando cambios y adaptando nuevas tecnologías. La mejora no es un punto de llegada sino un punto de partida para la próxima mejora.

La mayoría de los clientes y productores adoptaron el uso de la tecnología y potenciaron la realización de trámites en forma virtual en los últimos años. Por tal motivo, nos vimos obligados a buscar en la tecnología esas herramientas que mejoren y simplifiquen la experiencia a cada uno de ellos.

Un ejemplo, es el sistema GIS (Gestión Inmediata de Siniestros), con resultados óptimos en cuanto a mejoras en la resolución, e imagen de cara al cliente.

Por último, sobre la Responsabilidad Civil, continúa la preocupación por la aparición de fallos judiciales que no respetan los contratos o los límites de cobertura. Esto crea una fuerte incertidumbre, ya que los mismos generan muchas situaciones no previstas en cuanto a hechos futuros, una parte esencial para la sustentabilidad de nuestro sector.

Por otra parte, resulta notoria la disparidad en las jurisdicciones respecto de los montos de sentencia, inclusive dentro de un mismo departamento judicial. Y a esto se suma la utilización de fórmulas actuariales para el cálculo de las indemnizaciones, lo cual ofrece un escenario muy incierto a la hora de evaluar la salida transaccional”, concluyó.■

**Aníbal Cejas**