

DESGRABACION DISERTACION JORGE D'URBANO

Antes de hablar específicamente del tema de la experiencia del asegurado propio, quiero volver a comentar exactamente qué es CLEAS, quizás la mayoría de ustedes lo hayan escuchado en distintas conferencias y lugares, la verdad que todavía creo que hay una parte del mercado que no logra comprenderlo y me parece que es muy bueno explicarlo.

Se habla de CLEAS como un sistema de compensación de siniestros entre compañías, de clearing entre asegurados, pero lo quiero explicar de una forma realmente sencilla y muy práctica.

Cuando dos autos chocan se establece quién es el responsable de ese choque y el que no es responsable cobra los daños producidos por su propia compañía de seguros.

La palabra clearing, la palabra compensación, pareciera que estamos entrando en la industria bancaria y en realidad estamos en seguros. Se trata de la atención del asegurado propio cuando no es culpable de un accidente con todo lo que eso implica.

En el 2007 participé del lanzamiento y la presentación a la prensa del CLEAS y la verdad que cuando volví a la compañía les dije a los accionistas que estábamos presenciando la mayor innovación en seguros de la última década. Prácticamente pasaron 4 años y sigo pensando que ha sido la mayor innovación todavía de estos últimos 4 años.

Este sistema existe y funciona con mucho éxito en España, Francia, Alemania y en algunos estados de Estados Unidos, saben que las decisiones en Estados Unidos son por estado y hay algunas cosas que funcionan en algunos y en otros no; hay un sistema muy parecido que se llama "no-fault" que funciona en varios estados y en algunos no y en los que no funciona. ¿Saben por qué no funciona? Por el lobby que hacen los abogados en esos estados, porque se les termina una parte del negocio de los reclamos de terceros.

En Argentina somos 9 las compañías que formamos parte, representamos aproximadamente el 36% del negocio de autos que no es un tema menor; realmente creo que la misión sería que seamos más los que formamos parte ya que es solamente un beneficio para los clientes y también para las compañías.

Vamos a ver cómo funciona el CLEAS. Dos personas tienen un accidente, denuncian en la propia compañía, se toma declaración de los dos, de lo que los dos dicen, se inspeccionan los vehículos y luego se verifican los datos, que el cliente exista, que tenga la póliza paga, lo de rutina.

En ese momento, a través del CLEAS que es un mecanismo que nadie ve pero que es bastante complejo se determina la culpabilidad y rápidamente se le comunica al cliente que va a cobrar y al que no va a cobrar también, digamos quién ha sido culpable y se coordina para la reparación del vehículo.

Son tres pasos simples, cuando en el sistema tradicional como mínimo son 6 pasos, como mínimo digo, porque si además hay que reclamar, hay que ir a una mediación, ir a un juicio, etc., etc., son innumerables la cantidad de pasos y la cantidad de inconvenientes que el cliente sufre y la burocracia y los problemas que les trae todos estos trámites.

Vamos a ver algunos números de CLEAS globales. Se lanzó en septiembre del 2007 y en el primer cuatrimestre de vida se habían gestionado 6.029 casos.

El 2008 creció a 25.500, el 2009 a 30.000 a 33.200 en el 2010 y las estimaciones para este año es de casi 37.000, creo que va a estar más cerca de 38 probablemente que de 37. Considerando que somos las mismas 8 compañías que comenzamos más una que se incorporó al poco tiempo o sea la misma cantidad de compañías, lo que evidencia lo satisfactorio que resulta esto para el cliente.

Otro dato que ahí no sé si se ve claramente, es porque muchas veces se dice “bueno pero estas innovaciones son solamente para la Capital”. Estos son datos propios pero en las demás compañías no creo que la cosa sea muy distinta.

Lo que nosotros llamamos Casa Central que es Capital Federal y Gran Buenos Aires representa el 28% de los casos, el 72% restante se da a lo largo y a lo ancho de todo el país. Allí no están todas las provincias porque de las sucursales dependen otras provincias, pero opera en absolutamente todo el país, es uno de los sistemas más federales que existe, creo que este es un dato importante, entre otras cosas porque hay varias compañías que participan fuertemente, geográficamente en el interior y forman parte también de CLEAS.

Este gráfico de tortas intenta mostrar cuál ha sido la eficiencia, el gráfico que tienen a la izquierda es el total de casos de un año, que pudieron haber sido parte de CLEAS.

El sistema tiene algunas condiciones. Primero, que las dos compañías estén en CLEAS, que el siniestro no supere los \$30.000, que sea entre autos, entre pick ups, entre 4x4 o entre camiones que no superen las 9 toneladas -están excluidos los camiones y ómnibus que superan las 9 toneladas-, están excluidos motos, tractores, maquinaria agrícola, etc.

El 80% de los casos reúne la condición de CLEAS. Hay un 27% que forma parte de eso, deben haber sido camiones o motos, etc., al 73% que realmente se atendió a través de CLEAS, el 100% en distintos estadíos se ha solucionado o está en vías de solución.

La mitad de ese 73% ya se ha reparado, hay un 10% que se ha indemnizado porque si el cliente tuvo que, de acuerdo al siniestro, tener que reparar el auto rápidamente se lo indemniza, sino se lo reparamos en las compañías, en un 11% ya se logró el acuerdo y hay en trámite un 16%.

No hay casos que estén colgados o que tengan inconvenientes. El 100% es satisfactorio.

En el gráfico de la izquierda, que es no responsable significa que ha sido el cliente, - ejemplos de El Comercio válido para cualquier compañía-, el que no ha sido responsable y que es el que ha cobrado el siniestro, el tercero pertenecía porcentualmente a alguna de las otras compañías.

En la otra torta que tienen a la derecha, donde el asegurado fue responsable por lo tanto no cobró, cobró el otro, ahí está la distribución entre compañías. Como ven, es bastante normal esa distribución o sea, no hay mayores casos de uno o de otro, representa exactamente cómo el mercado es, en cada compañía.

En esta primera parte, lo que tenemos son los días en promedio que se tarda en establecer que el siniestro, quién ha sido el responsable y quién va a cobrar y se pone a disposición el taller para que comience a ser reparado.

Cuando se comenzó en el 2007 el promedio era de 6,74 días. Si recuerdan en los métodos tradicionales de atención a terceros esos números están ampliamente superados, aún hoy, en esa época mucho más.

En el 2008 se bajó a 6 días con 31, en el 2009 a 5,58, en el 2010 a 5,53 y en el 2011 estamos a 5,36, en 5 días con 36 se resuelven los casos en promedio pero el 59% de los casos se resuelve en el día en que ingresó.

En el día en que ingresó significa que una vez que tenemos las denuncias, las 2 compañías nos comunicamos, establecemos la culpabilidad y se define en ese momento quién es el que va a cobrar y su compañía llama a su cliente diciéndole que se le va a reparar el auto o que va a cobrar el siniestro. 1 día, 24 horas, 48 máximo, digamos en el 60% se resuelve en 48 horas.

Me gustaría que visualicen si hay algo en lo cual uno puede sorprender a su cliente creo que esta es la forma más eficiente de hacerlo, los clientes se sorprenden y cuando digo se sorprenden, hasta algunos no quieren cobrar porque les parece hasta extraño digamos, los que no conocen cómo funciona CLEAS.

Se han bajado en 1,3 días desde el lanzamiento el tiempo promedio y esto sigue una tendencia decreciente.

El CESVI tiene sistemas de establecer la culpabilidad mediante manuales que se han armado que de acuerdo a las declaraciones y cómo han sido los choques y los daños y en forma inmediata establece quién tuvo la responsabilidad o la culpa del siniestro.

Uno de los grandes paradigmas que había del lado de la compañía era que el CLEAS, en el lanzamiento, iba a aumentar el siniestro promedio que pagábamos a terceros y en realidad las compañías que comenzamos con esto conscientemente de que eso creíamos que iba a suceder igual definimos que porque iba a ver ahorros por otro lado lo íbamos a hacer.

Eso no sucedió, el siniestro promedio del CLEAS que ubica entre un 10 y un 15% por debajo de los mismos siniestros que se pagan en compañías que no pertenecen al CLEAS. Lejos de haber habido un incremento del costo promedio, ha habido una reducción que obviamente tiene impacto después en los precios que les cobramos a los clientes.

Uno de los mayores ahorros, más allá del siniestro promedio es que, ustedes saben y lo conocen muy bien, muchos de los casos de daños que no están satisfechos correctamente o que el cliente o el tercero no se siente cómodo o porque ha sido influenciado por alguien, pasan a mediaciones o a juicios que es donde realmente se encarece y se complica y esa ventaja no es para el tercero.

En general suele ser para los intermediarios y no estoy en contra de los abogados porque pareciera que estoy hablando mal de los abogados porque los necesitamos, hay un mecanismo donde en el fondo ese mayor valor se los llevan otras personas que no tienen que ver con el tercero y esto se ve claramente acá.

Sobre 27.000 casos que no son CLEAS, es decir en este caso El Comercio porque tengo los datos, entre una compañía y una compañía no CLEAS el 4,7% lo mismo en el caso que son CLEAS pero que se rechazan por algún motivo, el 5,1, o sea el 5% pasa a una mediación o a un juicio con todo lo que eso implica, que en el costo no es un tema menor, el 5% pasa a un juicio.

En el caso, que acá dice RI que es reparado o indemnizado por CLEAS dentro del sistema es prácticamente despreciable aquello que pasa va a juicio, el 0,4%, sobre 7.600 casos, 30 casos.

Por algún motivo, ha habido ahí alguna mediación o eventualmente algún juicio. 0,4 contra 5.

Desde la óptica del ahorro es muy importante y todo esto hay que pensar que el impacto final está en el precio que le cobramos al cliente, pero más allá del precio está en el servicio que le estamos dando a ese cliente que es realmente significativo e importante.

Vamos a pasar a la parte central de la charla que es cuál es la visión del asegurado propio cuando es atendido por el sistema de CLEAS.

Más que poner gráficos y números y demás, se me ocurrió juntarme con toda la gente que tiene el contacto primario con el cliente cuando atiende un siniestro CLEAS.

Son todos los tramitadores que la compañía tiene en todo el país para atender este tipo de siniestros CLEAS para que me cuenten o me muestren notas, mails o comentarios que los clientes hacen cuando son atendidos a través de un sistema CLEAS y básicamente aquella parte que estimativamente es un 50% que no conoce realmente cómo funciona o que escuchó algo del sistema pero que no conoce realmente cómo funciona, porque hay otra parte que sí lo conoce y cuando viene a la compañía dice “bueno, choqué con tal compañía que está en el CLEAS por lo tanto voy a ser atendido a través del sistema CLEAS”.

Quería compartir en realidad los comentarios de esta gente. El primero dice “pensé que mi compañía se había equivocado. Tenía cobertura de terceros completos y estaban ofreciéndome reparar mi auto”. Esto es, palabras más palabras menos, uno de los comentarios más frecuentes. Cuando al cliente se le dice que se estableció que él no era el responsable y que le vamos a reparar el auto con garantía en un taller calificado por CESVI etc., el cliente hasta en algún punto desconfía y en muchos casos le preguntan al productor si esto es real, porque desconfía de todo esto.

Y en realidad es porque no tenía conocimiento de que existía este sistema y la sorpresa es enorme. Más allá de la sorpresa piensan en la fidelidad que va a tener ese cliente, pero no en ese cliente solo, piensan en cuánta gente, con cuánta gente ese cliente va a hablar del sistema CLEAS que viene siendo la principal forma de promoción que tenemos hoy en día. Ese cliente va a ser muy fiel con la compañía eventualmente, con alguna compañía del sistema, pero le va a contar a no menos de quince personas la experiencia que ha vivido.

Este que está en colorado es un dato negativo porque no todas son margaritas ni rosas, hay algunos datos negativos, muy pocos.

Les voy a comentar el caso: “Me chocaron. Fue evidente que la culpa no fue mía pero como el golpe fue en la parte trasera derecha determinaron que yo había sido el responsable”. Estos son otros casos típicos, es cruces en boca calle donde la prioridad la tiene el que viene por la derecha pero como nuestro cliente fue chocado en la parte trasera lo que asume es “yo casi ya había pasado y él me chocó”.

El CLEAS lo que hace es ceñirse estrictamente a la ley de tránsito. El que tiene prioridad por la derecha tiene prioridad por la derecha y no importa si lo chocan en la parte delantera, en el medio o en la parte trasera, es siempre responsable aún siendo chocado y como existen esos paradigmas que los argentinos tenemos, creemos que no tenemos la culpa.

En este caso, este cliente puede que no hable bien del CLEAS, pero no iba a hablar bien independientemente si es o no CLEAS porque el tratamiento iba a ser el mismo.

El tercero “Hice la denuncia en mi compañía y ellos se ocuparon de todo, hasta de repararme el auto”. De nuevo, si esto no es sorprender a los clientes me gustaría escuchar alguna otra sugerencia porque realmente hay que vivirlo, hay que hablar con la gente que habla con ellos todo el tiempo y es realmente sorprendente como los clientes se sorprenden en este caso.

“Nunca supe qué era CLEAS hasta que me chocaron. Desde ahora, solo voy a asegurar mi auto en compañías que tengan CLEAS”, comentarios de los clientes.

“Esto es buenísimo. No entiendo porqué las compañías no lo comunican más”. Allí hacemos un poco de mea culpa, es cierto que el año pasado se hizo una campaña y este año estamos a punto de lanzar otra, pero nuestra aspiración es que los principales comunicadores de todo esto son los especialistas que son los productores. Por eso lo que pedimos es que sean ustedes mismos los que comuniquen este sistema que nos beneficia a todos, a sus clientes por distintos motivos, fundamentalmente por el servicio y obviamente a las compañías.

Otro caso negativo: “Parado en un semáforo, el de adelante tiró marcha atrás y me rompió la parrilla, para colmo dijo que fui yo el que lo chocó y el CLEAS le dio la razón”. Otro caso típico, si alguno de los dos miente en la declaración, estamos complicados.

El CLEAS tiene un sistema de determinar quién es el culpable, si en este caso, si los dos dicen en cada compañía, yo di marcha atrás, di marcha atrás y le rompí la parrilla, el culpable iba a ser el que dio marcha atrás y el que cobraba era el que tenía la parrilla rota. Si este miente y dice que no dio marcha atrás, el culpable para CLEAS es el que lo chocó de frente, el que tiene el daño por choque frontal.

Caso negativo de vuelta, pasa en el CLEAS y pasa en el sistema tradicional de la misma forma. “Cuando contraté el seguro mi productor no me había explicado esto”. Esto es otro comentario sorprendente, diciendo que el productor no le había explicado.

Puse este comentario porque en realidad estoy convencido y me parece que el CLEAS es uno de los principales argumentos de venta que tiene un productor y me parece mucho más potente y fuerte que el precio, que es algo que discutimos todos los días y que los productores sin duda discuten todos los días con sus clientes.

“Lo mejor que te puede pasar cuando te chocan es que el otro tenga algún seguro de alguna de estas compañías”. Esto es cómo el CLEAS ya va formando opinión en sí mismo y va tomando un cuerpo importante.

Tenemos uno de los mejores sistemas del mundo para el tratamiento de RC, cosas o choques para los clientes. Esto es así, lo tienen países del primer mundo, en este aspecto somos un país de primer mundo si creemos que no lo somos en otros.

Tenemos un privilegio al tener este sistema. Mi mayor ambición es que podamos hacerlo extensivo si bien hoy en día alcanza al 80%, a los camiones, a las motos, a los camiones de más de 10 toneladas y a lo mejor en algún momento por qué no a las lesiones, quizás sea una etapa muy posterior porque realmente esto funciona bien y el CLEAS para este segmento está realmente muy consolidado.

Mi otra gran ambición es que hay una gran cantidad de productores que lo conocen, lo usan y lo utilizan como herramienta de venta. Es sumar a aquellos que no lo consideran como una herramienta de venta o que simplemente no lo consideran porque realmente la experiencia de los clientes es muy buena y es muy importante.

Los convoco a que se sumen a la promoción del CLEAS porque realmente es una herramienta que hasta tiene diría, condimentos sociales importantes.

Como decía, hoy en día cubre el 80% de los casos de daños entre autos y la idea es que podamos llegar al 100. Nuestro compromiso es tratar de comunicarlo más y les pido a ustedes que nos ayuden a hacerlo.