



## El coste MEDIO

**H**ace ya unos cuantos años que me dedico a este negocio de las reparaciones de siniestros de Multirriesgos y he de reconocer que todavía no he sido capaz de descifrar ese concepto, tan utilizado como escurridizo.

Recuerdo que, en mis primeros contactos con los Departamentos Técnicos de las compañías, cuando me interrogaban acerca de cuáles eran nuestros costes medios yo, orgulloso de lo que consideraba uno de nuestros puntos fuertes, volvía alborozado a la oficina y, dividiendo el coste total de los siniestros por su número, comunicaba a la entidad el resultado. ¡Cuál no sería mi sorpresa cuando, indefectiblemente, me encontraba con la misma respuesta, tan inmediata como contundente: "Sois carísimos. Nuestro coste medio es mucho más bajo"!

Afortunadamente soy persona que no se deja vencer fácilmente; busqué asesoramiento entre gente del sector y obtuve algunas indicaciones:

- Hay que diferenciar los siniestros de **cristales** de los de agua. Según el perfil de los asegurados, algunas compañías tienen una frecuencia muy alta de cristales, lo que les disminuye mucho el coste medio.
- Incluso si diferencias los siniestros de cristales, tu coste medio estará muy condicionado por la concentración de la cartera. Si tienes muchas pólizas en el sur (cristales más delgados, tapas de mesas y cierta "liberalidad" en la declaración de los siniestros) tu coste medio será inferior al que obtendrás si tienes mayor implantación en el **norte** (cristales más gruesos, muebles sin cristal y menor hábito de creación de siniestros virtuales).

A pesar de aplicarme en tan juiciosa enseñanza, mi coste medio seguía sin aproximarse a los de mis afortunados interlocutores, de manera que no tuve más remedio que acudir de nuevo a los oráculos:

- "La mayor parte de las compañías incluyen en el número de siniestros los de **coste cero**. Como un siniestro de coste cero puede ser cualquier declaración de un asegurado, su número es impredecible, indemos-

trable y tendente hacia el infinito si lo que se desea es presentar un coste medio bajo".

La incorporación a mis cifras de los siniestros de coste cero, que declaré a bombo y platillo de forma imprudente, produjo un rechazo generalizado, como práctica indigna y desdeñable, así que pedí de nuevo consejo:

- "Además de los siniestros de coste cero, que no generan ningún coste adicional al de la pura gestión administrativa de la reclamación, existe el proceloso mundo de las **localizaciones**. Si quieres generar muchos siniestros del tramo más bajo para disminuir el coste medio resultante, y no te dejan incluir los siniestros de coste cero, la solución es enviar un reparador a cada llamada de un asegurado. Con ello conseguirás que tu coste medio se desplome hasta situarlo entre los mejores del sector."

A esas alturas, y por el mismo precio, me dieron información complementaria:

- Puedes utilizar otro truco: "**Los siniestros que se doblan**". A veces, por arte de birlibirloque, se decide separar la RC de daños por agua del siniestro principal, lo cual produce sorprendentes maquillajes en el coste medio de algunas entidades. Esta práctica se lleva a cabo también en otro tipo de siniestros con el mismo efecto genérico: aumentar la frecuencia y disminuir el coste medio.

Tal vez ahora me comprendan si les digo que, cuando aún hoy me interrogan acerca de nuestro coste medio, siento tentaciones de recordar aquel chiste del obispo anciano al que, en el momento de su jubilación, le preguntaron si creía en Dios y respondió: "Por favor, no me hagan esa pregunta, que yo soy un profesional".

No quisiera terminar sin comentar que, efectivamente, una vez quise cambiar el concepto y, en lugar de hablar de coste medio, sugerí que la negociación versara alrededor de la tasa de siniestralidad. Entonces me enteré de la existencia de algo llamado reservas de siniestros en curso y... preferí volver a hablar del coste medio.