



# Gestión de siniestros en eventos catastróficos y la importancia de los ajustadores

XIV Convención Anual / ERN International

15.06.16

Ing. Ricardo Galicia / Director de Siniestros, Muenchener de México, S.A.

Munich RE 

Los asegurados compran una promesa de pago.

El momento de la verdad es el siniestro.





- Comparativo y similitudes de eventos catastróficos
- Lecciones aprendidas.
- Planes de contingencia
- Protocolos de siniestros
- Conclusiones

## Algunas de las catástrofes naturales más grandes de los últimos años

Año	Evento	Daños asegurados en US\$ millones	Número de siniestros
2005	Huracán Katrina, USA	60.000	2.000.000
2005	Huracán Wilma, México	1.850	> 17.000
2010	Terremoto de Maule, Chile	7.700	> 190.000
2011	Terremoto/Tsunami, Japón	> 20.000	> 700.000
2010/2011	Serie de terremotos, Nueva Zelanda	> 22.000	> 240.000
2014	Huracán Odile, México	> 1.300	> 10.000

# Problemas con el ajuste de siniestros

(a que se enfrentan las compañías de seguros y los ajustadores)

- Gran número de siniestros
- Muchos siniestros de grandes dimensiones (hoteles, industrias, comercios)
- Normas de construcción inadecuadas, especialmente para hoteles al frente del mar (especialmente en Wilma)
- Demasiados siniestros asignados a un número insuficiente de ajustadores / (sin resolver aún)
- En algunos casos, poca colaboración de parte del asegurado
- Documentación de soporte de siniestros muchas veces inadecuada o inexistente

# Problemas principales con los textos de las pólizas y con sus aplicaciones



- Algunos textos de póliza no consideraban adecuadamente el endoso de riesgos hidrometeorológicos
- **Deducibles para eventos de la naturaleza: Definiciones dejaban posibilidades de interpretación desfavorable**
- Bienes a la intemperie: Definición poco clara que dejaba posibilidades de interpretación
- Pólizas de lucro cesante mal redactadas: p.ej. Hoteles, pérdidas fijas por día

Image: Munich Re

- Alta presión política para acelerar las indemnizaciones.  
Especialmente presión sobre la aplicación de deducibles
- Comunicados negativos: Se reportan principalmente ejemplos negativos de retrasos en la indemnización de daños / No vayamos lejos (explosión de Mexichem)
- Mejorar coordinación entre las compañías de seguro
- Falta de planes de comunicación

Resultado: Impacto negativo en la imagen pública del sector asegurador

# Lecciones Aprendidas y Recomendaciones para nuestros clientes

- Revisar, adecuar y uniformar los textos de pólizas
- Inspección de riesgos asegurados/prevención de siniestros
- Adecuada evaluación de las sumas aseguradas
- Mejorar la transparencia para los reaseguradores (documentación de soporte y estrategia de comunicación)
- Mejorar la coordinación entre las compañías de seguro y las demás partes involucradas.
- Elaboración de planes de contingencia en las compañías cedentes
- Implementación de protocolos de siniestros.
- Base de datos de lecciones aprendidas por Giro, Ramo y Tipo de evento.

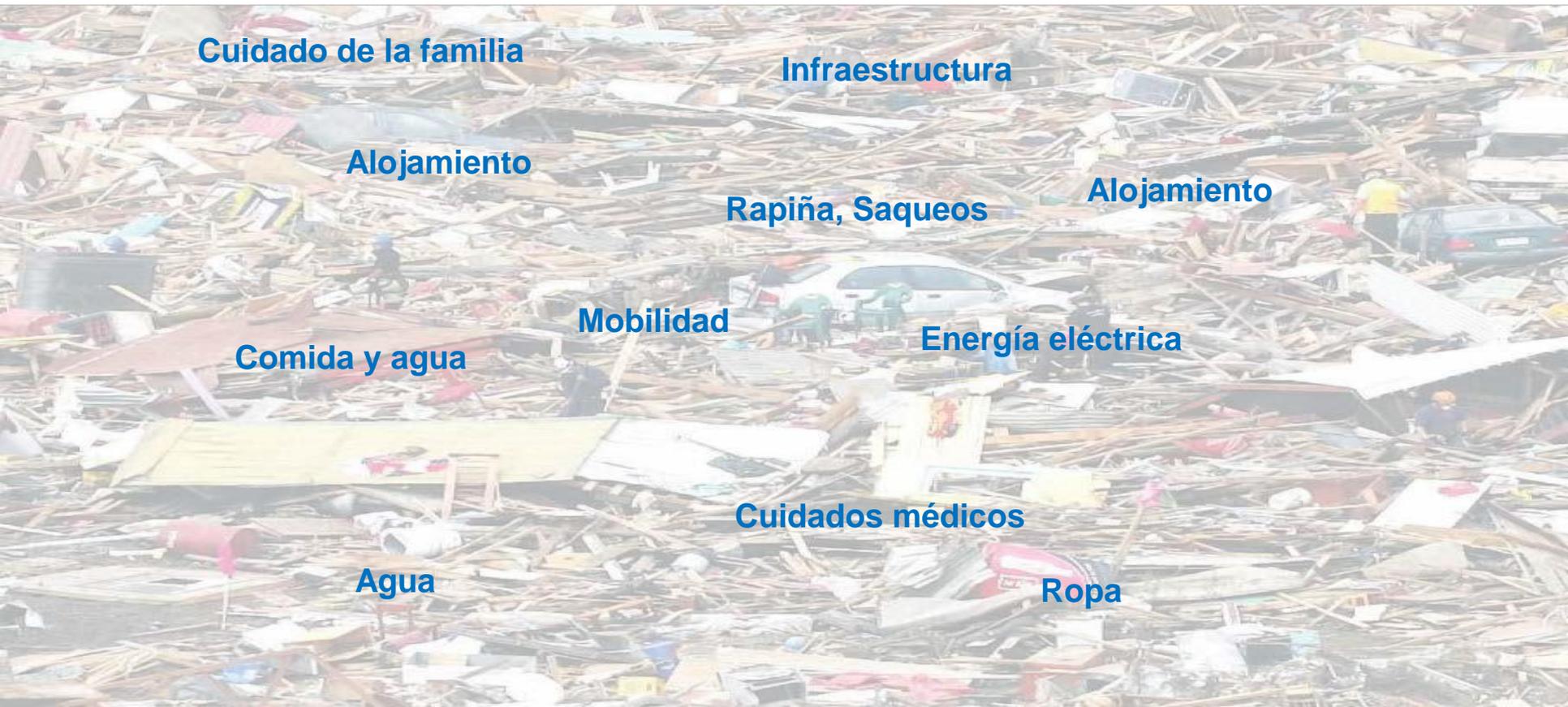
# Importancia de los ajustadores en Eventos Catastróficos

## Ejemplo de la Inundación Tailandia



- A pesar del considerable número de ajustadores enviados de otros países, los recursos aun resultaron insuficientes para abordar la magnitud del problema.
- Ajustadores con escasa experiencia gestionaron siniestros de varios millones de dólares.
- Reportes con información copiada y pegada (Copy - Paste)
- Problemas omitidos o no tratados plenamente / por incapacidad
- Enorme presión ejercida a los ajustadores de siniestros en la elaboración de documentación técnica y de soporte para los pagos de cobro de contado.

# Planes de contingencia



Cuidado de la familia

Infraestructura

Alojamiento

Rapiña, Saqueos

Alojamiento

Comida y agua

Mobilidad

Energía eléctrica

Cuidados médicos

Agua

Ropa

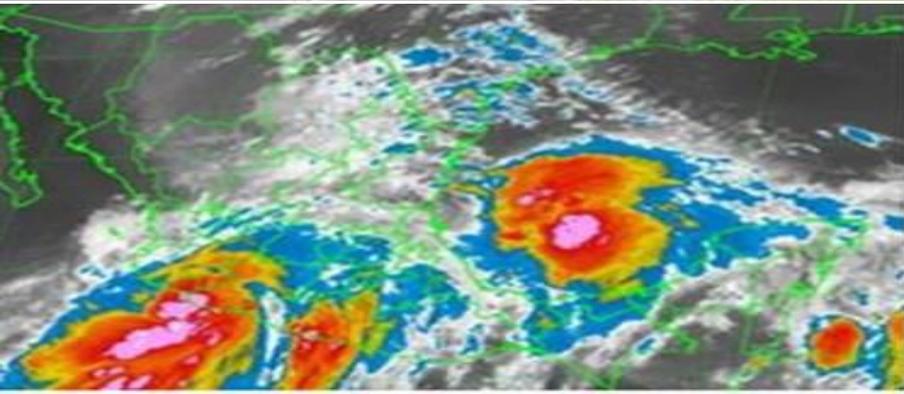
# ¿Qué es un plan de Contingencia?

Es un instrumento que define los mecanismos y estrategias de una compañía de seguros o reaseguros para hacer frente a una emergencia o situación imprevista provocadas por un evento catastrófico, natural (como, Huracanes, **Terremotos**, Inundaciones, Tsunamis, Tornados, Erupciones volcánicas, granizadas) o provocado por el hombre (como, explosiones de gran magnitud, colisiones de buques, etc.)

Este instrumento contiene la manera en la cual se organizarán o se asignarán los recursos, para que el impacto de estos eventos sea el mínimo posible para el patrimonio de las Compañías de Seguros, dando un servicio de calidad a los asegurados.

- Es considerado una ventaja competitiva para las compañías de seguros
- Incrementa la reputación y protege la marca corporativa
- Incrementa la lealtad, satisfacción y la confianza de los asegurados
- Optimiza los escasos recursos y procesos
- Para la compañía de seguros, agiliza la rápida recuperación de las indemnizaciones de los siniestros por parte de sus reaseguradores.
- Incrementa la calidad de los servicios y asegura el pago de siniestros válidos, de acuerdo a los términos y condiciones de las pólizas, debido a la asignación de ajustadores profesionales y proveedores de servicios reconocidos
- Disminuye conflictos con asegurados por el contacto cercano a ellos
- Mejora el manejo correcto de las expectativas de los asegurados.

# Ejemplo exitoso del plan de contingencia – Tormenta Tropical Manuel y Huracán Ingrid – Septiembre 2013



# Claims Management / Caso FONDEN



## Ejemplo exitoso del plan de contingencia – Tormenta Tropical Manuel y Huracán Ingrid – Septiembre 2013

Desafortunadamente en Septiembre del 2013, se dio un escenario no previsto dentro de los Planes de Contingencia y Continuidad de Negocios, este nuevo escenario planteó un reto para Munich Re y el equipo de Ajuste e Ingeniería, ya que dos Fenómenos Naturales se registraron al mismo tiempo, afectado de manera simultánea a 19 de los 32 Estados de la República Mexicana.

-Tormenta Tropical y Huracán “Manuel” 9 al 18 Septiembre 2013 y,

-Huracán “Ingrid” 10 al 16 de Septiembre 2013.

# Extensión de los daños



Evaluation of the [Company] Contingency Plan					
No.	TOPIC	REMARK	Grade (1: poor - 4: excellent)	Weighted Grade	Max. No. of points
	<b>Safety &amp; Security</b>				
1	Has the aspect of preservation of personal health and safety of employees been considered?			0	4
2	Is time and support available for family and property of employees?			0	4
3	Re-organization of the operability of the office; denomination of persons and their deputies for specific tasks available? Is a recovery management plan for business in operation?			0	12
4	Is the availability of drinking water and water preparation equipment as well as food for longer supply interruptions ascertained? Are first aid items, blankets, sleeping bags, boots tarpaulins available in a secure			0	8

## Razones para el desarrollo de una herramienta de evaluación:

- Crecimiento continuo de solicitudes de una evaluación objetiva de su plan de contingencia
- Nuestra intención es proporcionar un soporte integral para nuestros clientes en sus arreglos para un acontecimiento catastrófico – la evaluación detallada de su PC es uno de los primeros pasos
- Desarrollar proveedores de servicios de ajuste profesionales, técnicamente capacitados, preparados y reconocidos por los mercados internacionales.

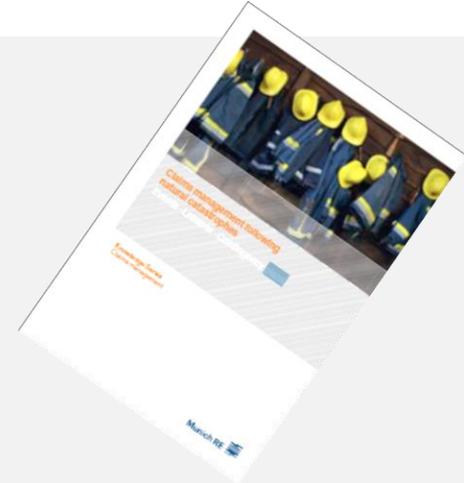
## ¿De dónde viene la base de datos de la herramienta.

Durante algunos años fueron analizados los planes de contingencia de clientes y fueron ser identificados temas importantes. Además de contenido, nuevos detalles y criterios fueron encontrados consistentemente que fueron integrados en un catálogo de evaluación.

Tras el análisis de unos varios CP's alrededor del mundo, se hizo un resumen de todos los temas individuales que fueron relevantes.

Los resultados de estas evaluaciones se resumen en nuestros folletos "Nat-Cat planificación de contingencia". Proporcionan una visión general de cómo debe estructurarse un CP y qué temas deben discutirse (enfoque NatCat).

La herramienta de evaluación de Plan de contingencia contiene estos temas en forma de cuestionario o "Check List" – (lista de verificación)



	Safety & Security			
	Business Continuity			
	Claims Contingency			
	Employee Communication			
	Preparation before the storm			
	Agents and brokers			

## Como está estructurada la herramienta?

**Seguridad:** Está asegurada la integridad de los trabajadores y sus familias? Este punto contiene los elementos de la parte "continuidad-planificación de negocio".

**Continuidad del negocio:** Cuales procesos están considerados por la dirección de la empresa para conseguir el funcionamiento del negocio después de un evento catastrófico?

Contingencia de siniestros: ¿Cómo se definen las operaciones del manejo de reclamos después de la ocurrencia de un NatCat Event?

**Comunicación:** Cómo funcionará la comunicación con los medios de comunicación (internet, radio, TV), ¿de qué información intercambio de trabajo entre empleados y la gerencia, entre ajustadores internos y externos?

**Preparación antes del evento:** inmediata y apoyo de los propios clientes; ¿Qué detalles se toman en consideración en relación con el equipo y la autorización de ajustadores?  
¿Cómo se preparan corredores y sucursales para un evento?

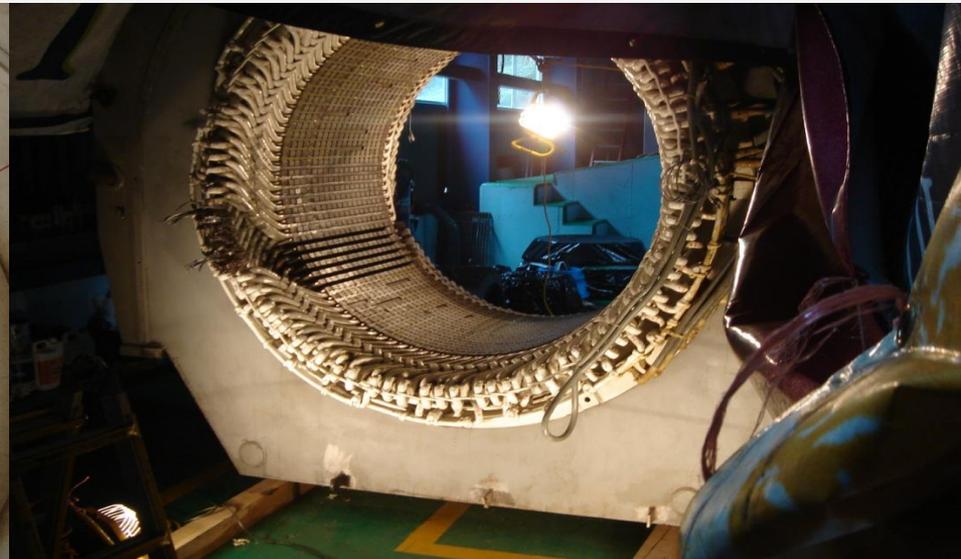
## La interpretación de resultados:

Safety & Security				
Business Continuity				
		Weighted Grade Safety & Security / Business Continuity Section:	Unweighted No. of points	Weighted No. of points
		2,7		Business Continuity Safety Security
			85	207
				out of max. points
				312
Claims Contingency				
		Grade Claims Contingency Section:	Unweighted No. of points	Weighted Grade
		2,1		Claims Contingency
			90	236
				out of max. points
				448
	Weighting Factor 1 (less important)			
	Weighting Factor 2 (important)	Total Grade Contingency Plan:		
		2,4		
	Weighting Factor 3 (very important)			
		Scoring System:		
		1: poor		
		2: average		
		3: good		
		4: excellent		

- Procedimientos de ajuste claros y transparentes.
- Menos discusiones entre todas las partes involucradas en el siniestro.
- Acuerdos y procedimientos de ajuste mas rápidos y eficientes.
- Involucramiento oportuno de firmas profesionales e imparciales de ajuste y peritaje.
- Protección de intereses (determinación de causa, salvamentos y recuperaciones, cuantificación de pérdida, jurisdicción, entre otras)
- Para asegurados y aseguradores, fácil y rápida recuperación de recursos.
- Acuerdos en costos y gastos de ajuste.
- Obtener información soporte adecuada que sustente la perdida y los pagos.
- Mayor certeza en la toma de decisiones en caso de controversia

# Protocolo de siniestros

- Mayor eficiencia en la gestión de siniestros
- Equidad y justicia apegado a los términos y condiciones del contrato.
- Cooperación mutua
- Promueve la lealtad entre las partes.



## Donde recomendamos usar protocolos

- Giros donde se han pagado grandes cantidades de pérdidas como cadenas de centros comerciales, hoteles, acereras, plantas de generación de energía, minas entre otros.
- Riesgos complejos de Gobierno. (Fonden)
- Asegurados con presencia en varios países o con cautivas (Cemex, Walmart)
- Cuentas donde Munich Re tiene una importante participación (mas del 40% por ejemplo)
- Clientes con buena relación e interesados en desarrollar un protocolo de siniestros.
- Bienes donde frecuentemente hay discusiones como carreteras, puentes, inventarios.

## Programas de administración de pérdidas.

- I. Planta de generación de energía, Plantas fotovoltaicas, Ingenios azucareros entre otros.
- II. Cartera patrimonial de gobiernos con exposición a riesgos catastróficos de la naturaleza / Fondenes Estatales y Federal.
- III. Carreteras federales y estatales, infraestructura hidráulica, hospitales, etc.
- IV. Cuentas privadas como centros comerciales, ferrocarriles.



# Reservas / Como las establecemos e interactuamos con nuestros clientes

- Analizamos el tipo de evento. Características, primeras noticias, imágenes.
- Analizamos nuestras distintas participaciones en los contratos de reaseguro
- Solicitamos a nuestros clientes las primeras estimaciones y vamos ajustando la reserva con las primeras informaciones.
- Solicitamos a nuestros actuarios y suscritores, calcular las pérdidas máximas probables de nuestros exposiciones/cúmulos con modelos de pérdida y se establecen las reservas adicionales. SIG.
- Se analizan y determinan los primeros anticipos para apoyar la gestión de siniestros, basadas en estimaciones iniciales de los ajustadores. Las reservas preliminares son importantes.
- Apoyamos a las compañías de seguros para determinar la pérdida final y cerrar el reclamo.

Control de cúmulos por zonas – Risk Mapper,

Estimaciones de PML de cada cuenta suscrita por cada riesgo expuesto. (huracán, inundación)

Textos claros de pólizas – Simulaciones de siniestros y uso de lecciones aprendidas – Uso de Protocolos de siniestros

Planes de contingencia internos así como de proveedores de servicios de ajuste

Comunicación con las autoridades para iniciar la atención de siniestros

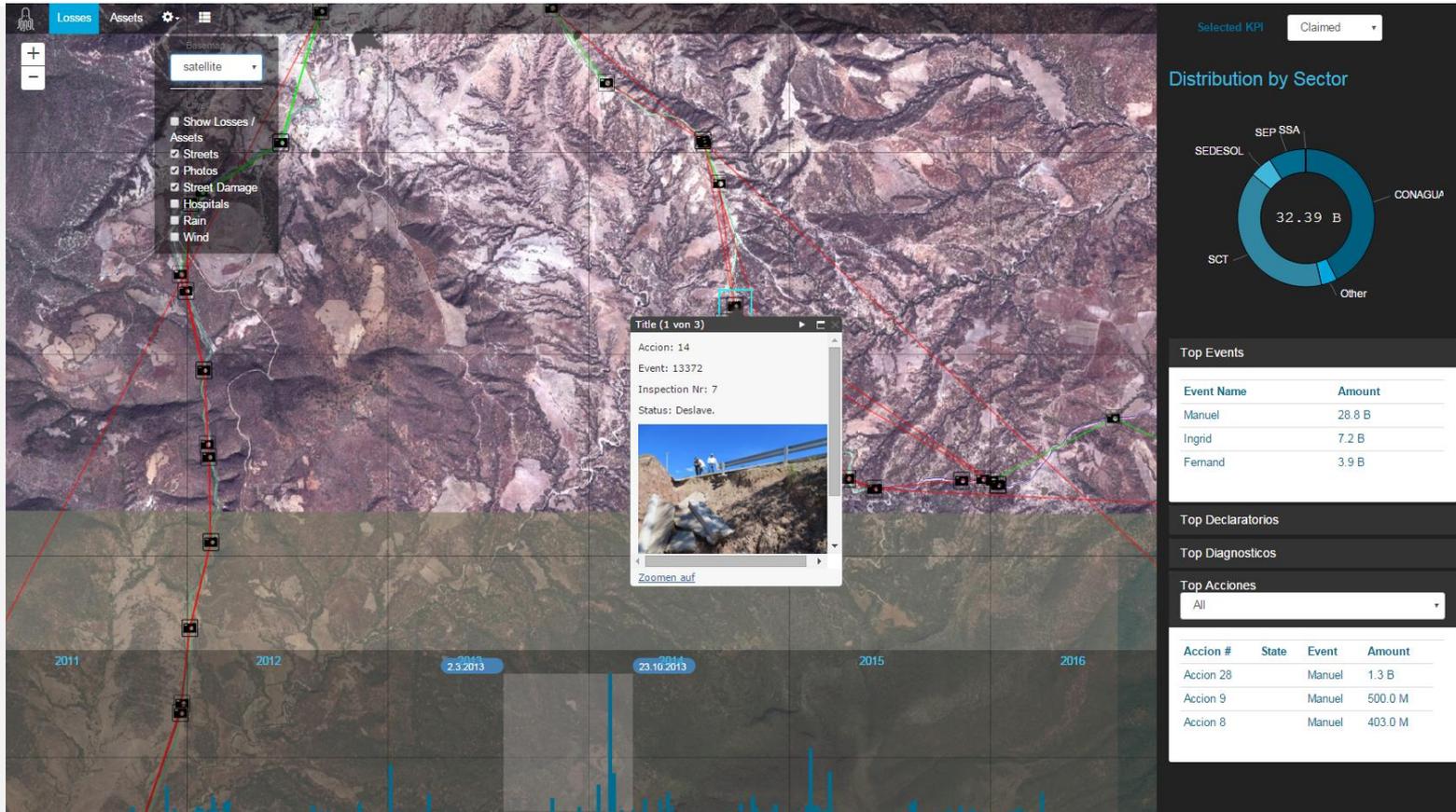
Modulo de atención en la zona de desastre coordinado por la autoridad y la AMIS

Comunicación adecuada entre compañías de seguros y reaseguradores para otorgar anticipos lo mas pronto posible

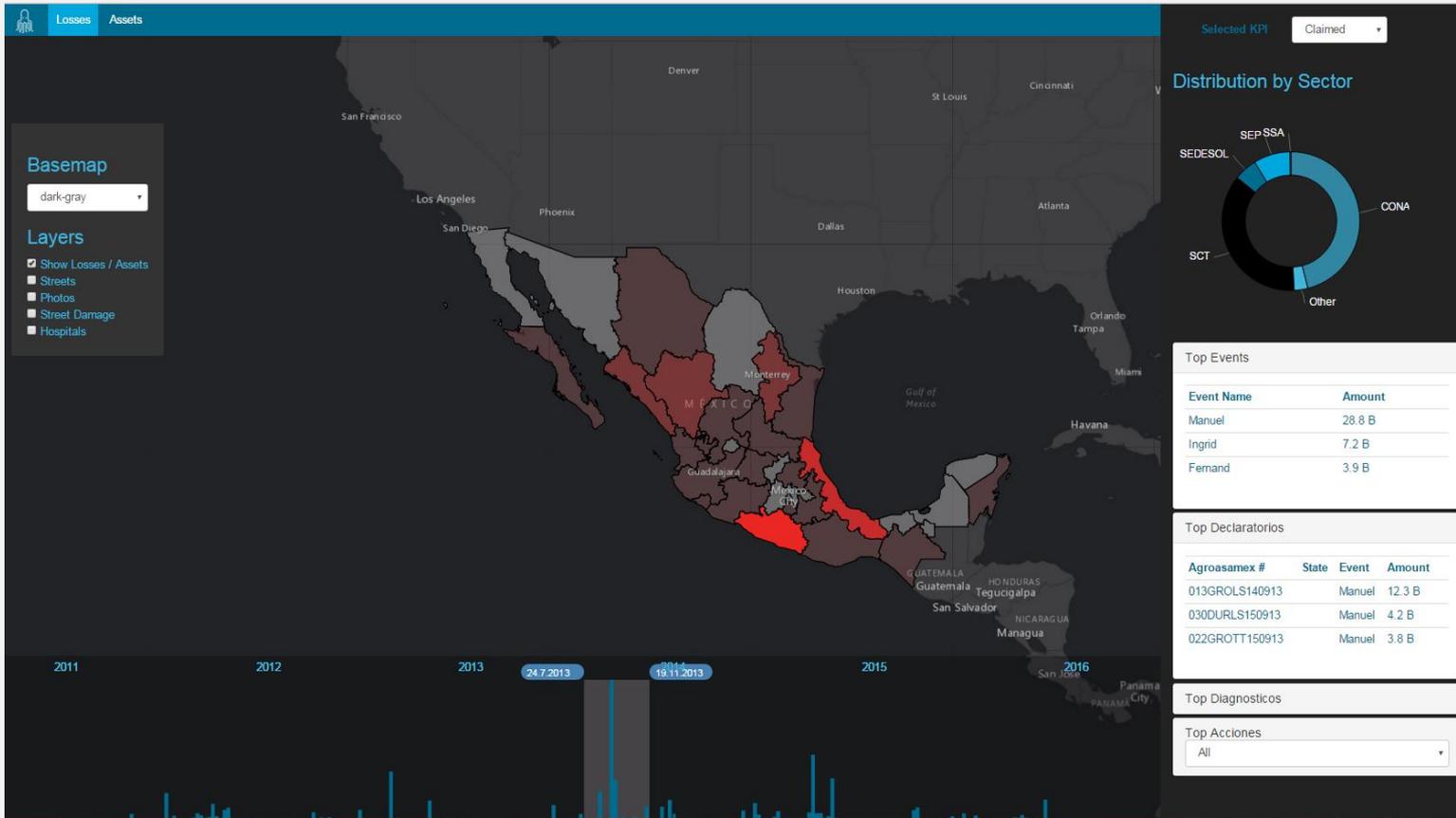
Seguimiento a los casos mas importantes de cada cartera

- Nombramiento de ajustadores calificados y reconocidos (local e internacionalmente) – sistemas objetivos de evaluación previa para identificar especialidades.
- Comunicación oportuna entre asociaciones de seguros (AMIS, AMASAC, AMIRAC, AMASFAC, Asociaciones de AR) y autoridades para coordinar esfuerzos. Hay avances.
- Desconocimiento de condiciones de la póliza por parte del asegurado
- Mejorar el nivel de información para suscribir un riesgo
- Insuficiente cantidad de ajustadores para atender el total de los siniestros ocurridos
- Uso de tecnología para documentar e indemnizar los siniestros (drones, satélites, Lidar – Laser imaging detection and ranging, SIG).
- Evitar la corrupción y fraude hasta donde sea posible.
- Ajustadores Públicos que fungen como asesores de los asegurados

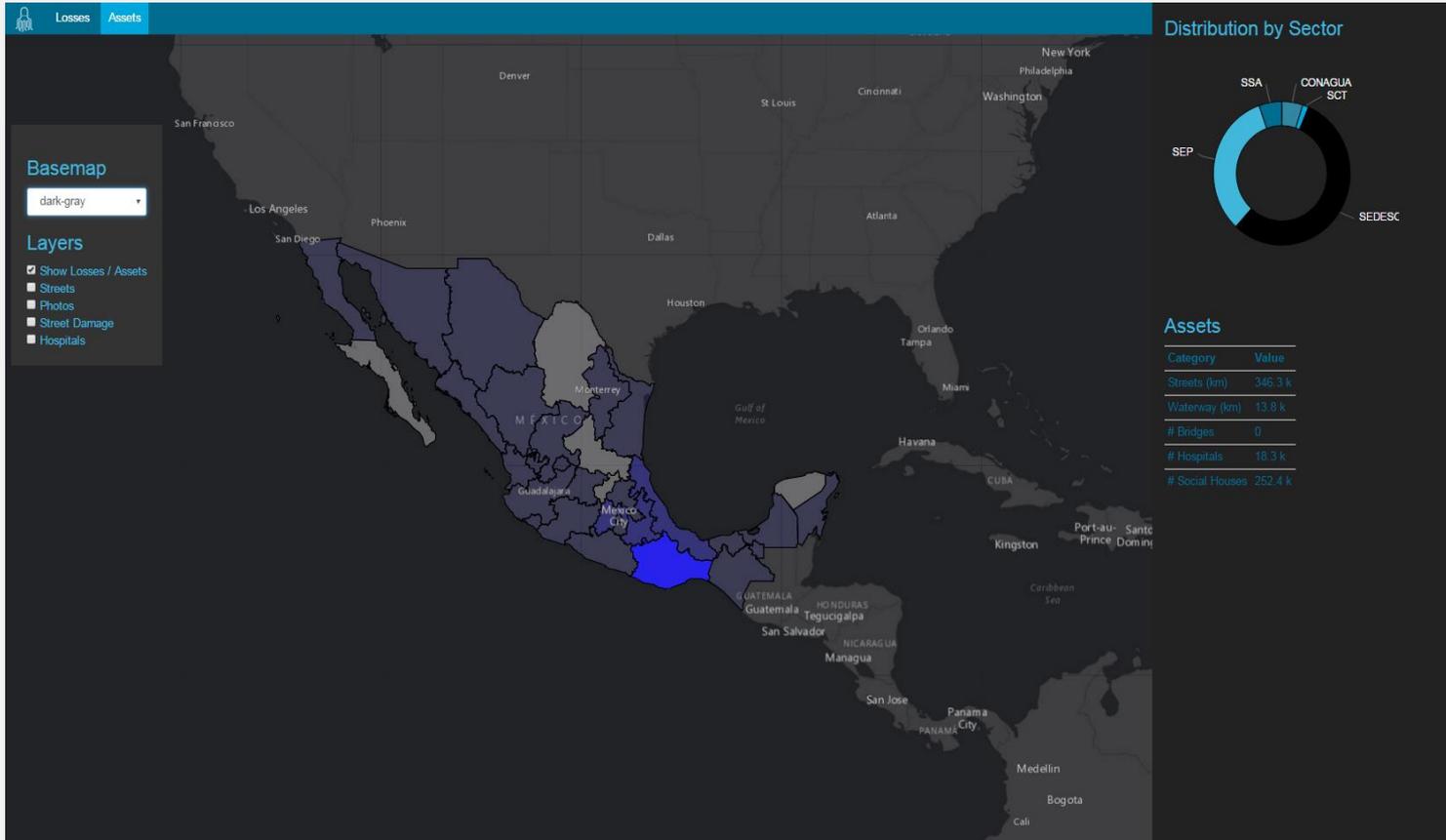
# Conclusiones



# Conclusiones



# Conclusiones



Muchas gracias por su atención