



Cómo el tener acceso al conocimiento del equipo de siniestros puede aportar valor a su negocio

por Viviane Mardirossian, Gen Re, São Paulo

Una de las mejores cosas de ser gerente de siniestros es que cada siniestro cuenta una historia diferente. Nuestro trabajo nos ofrece una panorámica de diferentes sectores y de la forma en que funcionan en el día a día, desde un incendio «normal» en un edificio hasta un caso de responsabilidad civil complejo que implica diferentes jurisdicciones y términos contractuales.

No resulta sorprendente que la información sobre siniestros que obra en poder del departamento de siniestros sea probablemente la fuente más valiosa de datos sobre cada línea de negocio o cuenta, de cualquier compañía de seguros o reaseguros.

Pero una cosa es cierta, a ningún suscriptor le gusta oír la palabra «siniestro», sobre todo si se trata de un riesgo que han suscrito (no soy la primera gerente de siniestros a la que le han puesto un mote sarcástico por ser portadora de malas noticias). Sin embargo, los datos de los que dispone el departamento de siniestros son un verdadero cofre del tesoro de información que permite mejorar la evaluación y las herramientas de suscripción.

Siniestros: la materialización del riesgo

En Francia se utiliza con frecuencia la expresión «marchand de sécurité» para referirse a las aseguradoras, ya que el riesgo es incierto y lo que se vende en realidad es seguridad. Cuando adquirimos un seguro, estamos comprando «seguridad» para nuestro patrimonio en caso de que un acontecimiento incierto, también llamado riesgo, se convierta en un siniestro que genere una pérdida.

Los suscriptores trabajan con varias herramientas para modelar y fijar el precio de los riesgos, y las tasas pueden variar en función de la probabilidad de la incidencia. La cantidad de datos precisos disponibles que sirvan de ayuda para la fijación de precios

Contenido

Siniestros: la materialización del riesgo	1
Términos & Condiciones: el diablo está en los detalles	2
Prevención de riesgos: llame a Siniestros al 0800...	3
¿Qué se puede hacer diferente? Cada siniestro nos enseña una lección	3
Cobertura y diseño de productos a medida	3
Conclusión	4

marca una gran diferencia en el proceso de suscripción. El departamento de siniestros se encuentra en condiciones óptimas para ayudar a la obtención y aplicación de datos para identificar tendencias o incluso la detección de posibles «cisnes negros»¹.

Con una tecnología cada vez más sofisticada a nuestra disposición, el departamento de siniestros puede registrar pérdidas en una base de datos de acuerdo con el tipo, la causa y muchos otros datos que pudieran resultar relevantes.

De hecho, sin el beneficio que ofrece la información concreta sobre siniestros proporcionada por el departamento de siniestros puede ser difícil predecir cómo pueden surgir siniestros de determinados tipos de riesgos. Tomemos estos dos efectos:

- **Responsabilidad de producto - velas en tarros de cristal:** ¿Qué tipo de riesgo asociamos con las pequeñas velas que se encuentran en cualquier tienda o mercado? «Incendio accidental» es probablemente lo primero que se nos viene a la cabeza, pero hay mucho más detrás de estas velitas de aspecto inocente. En Estados Unidos se han retirado diferentes marcas de velas en tarros de cristal en relación con cortes y laceraciones provocadas por la rotura del cristal. En la mayoría de los casos se trataba de la rotura del cristal al encender la vela, pero en algunos se debió simplemente al acto de abrir el tarro de cristal.²
- **Responsabilidad civil profesional - fraude cometido por un intermediario:** Ninguna póliza ni ningún acuerdo de seguro están diseñados para cubrir el fraude: esto está muy claro en la mayoría de las exclusiones. Sin embargo, un acto fraudulento puede terminar cubierto cuando un profesional con cobertura de responsabilidad profesional es víctima de fraude y este fraude causa daños a terceros. En tales casos, dependiendo del lenguaje contractual, el asegurado puede ser considerado responsable por tales daños. En un ejemplo reciente encontramos implicado a un corredor de reaseguros que utilizó los servicios de otro corredor de reaseguros para que le ayudase en la colocación de determinados riesgos. Los slips se recibieron, pero el asegurado se quedó sin cobertura porque se descubrió que los slips eran falsos.

La información sobre siniestros también resulta muy útil cuando existen diferentes jurisdicciones y es necesario descubrir qué legislación es la aplicable en caso de siniestro. El departamento de siniestros suele estar familiarizado con todos los plazos de prescripción y otros aspectos

importantes que pueden ayudar a los suscriptores a evaluar el nivel de exposición para un riesgo determinado en un lugar determinado.

Términos & Condiciones: el diablo está en los detalles

Los contratos largos y las expresiones muy complejas pueden convertir las revisiones de términos e condiciones en una pesadilla. A veces también es difícil predecir cómo actuarán estas cláusulas y responder cuando existe una disputa en concreto. En estos casos, el departamento de siniestros desempeña un papel muy importante.

Los problemas habituales que solemos ver al analizar un siniestro tienen que ver con las cláusulas que aparecen justo al principio de la póliza de seguros. Aunque se les hace caso omiso con frecuencia, son significativas.

- **Asegurados:** A veces vemos pólizas que mencionan «Asegurado X y otros» o en algunos casos «Asegurado X y filiales». La experiencia nos ha enseñado que conviene nombrar y denominar debidamente a todos los asegurados en la póliza para evitar sorpresas más tarde.
- **Ubicación del riesgo:** Es muy importante mencionar todas las ubicaciones de la póliza y, más aún, la dirección correcta y el ámbito de la propiedad que se está cubriendo. Esto ayuda a evitar los infraseguros o una cobertura que pueda ser interpretada de una forma más amplia de lo previsto.
- **Huso horario:** Se debe definir con claridad el día de comienzo, la hora y la ciudad para el riesgo. Algunos países, como Brasil o Estados Unidos, tienen más de un huso horario, y es necesario definir cuál de ellos se aplica a ese riesgo en particular.
- **Deducibles y participación obligatoria del asegurado:** Estos términos presentan dos definiciones distintas, pero no es infrecuente encontrarlos confundidos. Asegúrese de que la póliza de seguros los haya descrito bien.
- **Costas de defensa:** Antes de establecer una definición sobre qué tipo de costas de defensa se cubrirán es necesario conocer de qué jurisdicción se trata. Algunos países tienen solo procedimientos civiles y penales, otros cuentan con tribunales dedicados a las reclamaciones derivadas de las relaciones laborales. En este último caso, si la póliza solo establece la cobertura de costas procesales civiles, el asegurado no tendrá derecho a recibir costas de defensa cuando el caso sea juzgado por un tribunal laboral.

Dado que la mayoría de los problemas de formulación del texto solo se descubren una vez presentado el siniestro e investigado la cobertura, siempre es mejor consultar al principio al departamento de siniestros y obtener *feedback* sobre la redacción de las pólizas.

Por lo que respecta al asegurado, el departamento de siniestros puede ofrecer a este con frecuencia una panorámica general de las circunstancias que generan siniestros y sus motivos. Esto puede permitir que las condiciones sean mucho más claras para el asegurado y reducir el número de siniestros cuestionables o que no estén cubiertos de forma patente.

Prevención de riesgos: llame a Siniestros al 0800...

La prevención de riesgos constituye hoy un importante objeto de preocupación, y el *feedback* sobre siniestros puede ayudar a las reaseguradoras, las aseguradoras y los asegurados a mejorar sus procesos y minimizar tanto la frecuencia como la severidad de los siniestros.

El conocimiento de lo que puede ocurrir y la capacidad de predicción del peor de los casos utilizando datos al alcance de la mano convierten a los equipos de siniestros en un excelente recurso a la hora de proporcionar *feedback* sobre aspectos de seguridad. Es posible preparar listas sobre qué hacer y qué no hacer y otras medidas de precaución para diversos sectores con el fin de minimizar los futuros siniestros. Por ejemplo, en el sector de la hostelería existe una buena razón por la que incluso los hoteles más exclusivos no suelen disponer de mamparas de ducha de cristal.

Podemos constatar cómo muchas compañías de seguros están aumentando su inversión en sus propios departamentos de prevención de riesgos, que colaboran estrechamente con los asegurados y ayudan a garantizar el cumplimiento de importantes precauciones destinadas a evitar siniestros.

El empleo de la tecnología también resulta útil. Por ejemplo, el GPS y las aplicaciones de localización pueden monitorizar la ubicación del asegurado y de sus propiedades para enviar mensajes en cascada en un abrir y cerrar de ojos si un peligro natural se aproxima a una zona concreta.

¿Qué se puede hacer diferente? Cada siniestro nos enseña una lección

Aprender de la experiencia de siniestros pasados es útil para suscriptores y asegurados: conocer ejemplos reales de siniestros ayuda al asegurado a mejorar los procedimientos de seguridad o a ser más consciente de la necesidad de obtener cobertura para cualquier riesgo residual.

No siempre resulta fácil captar la atención de las personas utilizando la mera teoría; sin embargo, el uso de casos interesantes y ejemplos concretos estimula el interés y la interacción. Las sesiones de «lecciones aprendidas de las pérdidas» orientadas a los siniestros representan una forma ideal de impartir buenas prácticas para posibles situaciones futuras.

Una sesión típica sobre como aprender con las pérdidas podría incluir:

- un ejemplo de siniestro con detalles de su aparición, cobertura e importe pagado;
- debate con el equipo para conocer sus ideas acerca de qué fue mal;
- revisión de las diferentes perspectivas;
- *brainstorm* de ideas sobre lo que se podría haber sido hecho de forma distinta; y
- medidas a adoptar para evitar la repetición de los mismos errores.

Las aseguradoras y los asegurados también pueden aprovecharse de las amplias listas de contactos pertenecientes a los departamentos de siniestros, que pueden ofrecer asistencia para la experiencia de aprendizaje. Esto incluye ajustadores, abogados, contables forenses, reaseguradoras y otros expertos que pueden aportar presentaciones, datos e información específica de riesgos que resulten valiosos para la creación, por ejemplo, de modelos de segmentación de precios basada en el riesgo.

Cobertura y diseño de productos a medida

Disponer de una panorámica detallada de la actividad cotidiana sobre siniestros, la nueva legislación en vigor y la falta de cobertura en determinadas situaciones permite al personal de siniestros proporcionar información a los suscriptores sobre necesidades que todavía no están atendidas en mercado. Por ejemplo, una sucesión de

siniestros denegados a causa de una exclusión recurrente en las pólizas puede señalar una oportunidad de desarrollar una cobertura independiente para dicho riesgo específico. En ese caso, el departamento de siniestros también puede ayudar a recopilar los datos disponibles en el mercado sobre la forma en que podría actuar dicha cobertura, la probabilidad de que se produzcan siniestros y los tipos de siniestros que podrían surgir de este nuevo producto.

Conclusión

En Gen Re, sabemos que nuestra capacidad para cumplir las promesas que hacemos a nuestros clientes está basada en una estrecha colaboración entre nuestros suscriptores y los profesionales de los siniestros. Las ventajas de esta estrecha colaboración y del intercambio de información son múltiples, y van desde mejorar las herramientas de fijación de precios para una determinada cartera hasta compartir ejemplos de siniestros interesantes que hagan más visible el impacto de determinados riesgos y permitan una prevención efectiva del riesgo.

Estaremos encantados de compartir más perspectivas sobre la forma de desbloquear este potencial en su negocio; diríjase a su contacto local de Gen Re.

Notas finales

- 1 De acuerdo con Nassim Nicholas Taleb, se trata de incidencias poco frecuentes que tienen un impacto extremo y son conocidas por su predictibilidad retrospectiva.
- 2 <https://www.torklaw.com/legal-info/dangerous-candles-recalled/>

Acerca del autor

Viviane Mardirossian es abogada, se incorporó a Gen Re en 2013, tras haber trabajado anteriormente en el sector de reaseguro y en un importante despacho de abogados en Brasil. Es la gerente de siniestros responsable de la gestión de siniestros de contratos y facultativos en América Latina. Se puede comunicar con Viviane en el tel. +55 11 5186 2506 o en viviane.mardirossian@genre.com.



The people behind the promise.

genre.com | genre.com/perspective | Twitter: @Gen_Re

General Reinsurance AG

Esc de Representação no Brasil LTDA

Av. Paulista, 1636, 6th floor, Suite 610

São Paulo, SP 01310-200, Brazil

Tel. +55 11 5186 2500

Fotos © Getty Images: metamorworks, Kerkez, ipopba

Esta información ha sido compilada por Gen Re con el propósito de que sirva de información general para nuestros clientes y para nuestro personal profesional. Es necesario verificar esta información de cuando en cuando y actualizarla. No se debe considerar como una opinión legal. Consulte con sus asesores jurídicos antes de utilizar esta información.

© General Reinsurance AG 2020