

---

DOSSIER

|

# GESTÃO DE SINISTROS

QUANDO AS DIFICULDADES SÃO INVERSAMENTE PROPORCIONAIS  
AO VALOR DA INDEMNIZAÇÃO

---

# CLAIMS MANAGEMENT

WHEN THE DIFFICULTIES ARE INVERSELY PROPORTIONAL  
TO THE AMOUNT OF COMPENSATION

|

FILE

---



Texto / Text:  
Roberto Armana

**Bio:**  
Nascido em Tortona em 1967, iniciou a sua carreira em 1988 com a Milano Assicurazioni. Em 1990 juntou-se à PCA, ainda em fase de constituição, e foi lá que ganhou experiência e se especializou em gestão de risco, análise de risco e gestão de sinistros. Tornou-se administrador da PCA em 1994, CEO em 2006, e Presidente do Conselho de Administração em 2009. Foi ainda membro do Conselho de Administração da Siway Spa (Empresa holding para o sector das concessões de autoestrada) e CEO da Asset Broker Turin. É atualmente Presidente do Conselho de Administração e CEO da empresa e tem um papel muito ativo na sua gestão estratégica.

**Bio:**  
Born in Tortona in 1967, he began his career in 1988, with Milano Assicurazioni. In 1990 he joined PCA which was being formed, and it was here that he gained experience and specific skills in the risk management, risk analysis and claims management sector. He became director of PCA in 1994, CEO in 2006, Chairman in 2009. He was a member of the Board of Directors of Siway Spa (Holding Company Industry Motorway Concession) and CEO of the Company Asset Broker Turin. He currently holds the position of President and CEO of the company and is constantly present in its strategic management.



Texto / Text:  
Fabio Covello

**Bio:**  
Nascido em Tortona a 1978, licenciou-se em direito em 2002 e começou a sua carreira na PCA pela mesma altura, tendo ganho experiência em gestão de sinistros. Tornou-se responsável pelo departamento de gestão de sinistros em 2007 e atualmente ocupa um cargo de gestão na empresa.

**Bio:**  
Born in Tortona in 1978, he graduated in law in 2002 and began his career in PCA in the same year, where he gained his experience in the claims management field. He became the PCA claims office team leader in 2007 and currently holds a managerial position in the company.

## QUAL DESTAS SITUAÇÕES SERÁ MAIS FÁCIL PARA UM CORRETOR? LIDAR COM UM DESASTRE NATURAL OU GERIR UMA REAÇÃO QUÍMICA?

### IS IT EASIER FOR A BROKER TO FACE A NATURAL DISASTER OR MANAGE A CHEMICAL REACTION?

No que toca a processos de sinistros, a primeira preocupação de um departamento de gestão de sinistros é avaliar em que medida o acidente está coberto pela apólice. Neste sentido, é fundamental identificar e definir a causa dos danos causados ao cliente.

Se a causa do sinistro é de origem natural os contratos de seguro têm poucas exclusões. Assim, importa identificar o *Quantum (An)*, uma vez que o problema da cobertura do seguro é praticamente negligenciável.

Se os danos provocados são de origem humana (por exemplo atos de má fé ou erros de construção), é mais provável que o evento não tenha cobertura no contrato, pois haverá um número significativamente superior de causas possíveis. Neste caso, é fundamental identificar o *An* para determinar se o caso é passível de cobertura pela apólice.

Para exemplificar este tema bastante complexo, iremos explicar como é que o departamento de gestão de sinistros da PCA lidou com duas situações bastante distintas. Uma primeira relacionada com danos patrimoniais e outra que diz respeito a um sinistro de engenharia. Em ambos a dificuldade na gestão dos casos revelou-se inversamente proporcional à indemnização acordada.

When it comes to claim practices the first consideration of a Claims Office is to evaluate the application of the policy. To do this it is essential to discover and define the cause of the damage that has occurred to the client.

When damage is caused by acts of God, insurance contracts have limited exclusions. Therefore the main task of the practitioner will be to identify the *Quantum (An)*, as the problem represented by the insurance coverage is practically negligible.

When damage is caused by human activity (for example malicious acts or construction errors) it becomes considerably more likely that the event will be excluded from coverage, as there will be a significantly higher number of possible causes. In this case the identification of the *An* will have the overriding importance, as it must be determined whether the particular case falls within the coverage of the policy.

In order to shed more light on this complex issue we will describe how the PCA claims office handled two very diverse events, one relating to property and the other to engineering, where the difficulties in the management of these cases were inversely proportional to the amount of compensation.

## Menor indemnização/menor complexidade Lower indemnity/greater level of complexity

### Um sinistro de engenharia que se tornou um case study An engineering claim practice that represents a case study

#### A ESTRUTURA DANIFICADA

Apresentamos de seguida um primeiro caso em que o processo de avaliação das causas do sinistro foi bastante complexo. O evento ocorreu num viaduto de uma autoestrada.

O viaduto apresentava cinco vãos em betão pré-esforçado, revestidos por caixilhos com braçadeiras de aço e placas de betão.

Os cabos interiores embutidos na placa de cima eram compostos por 19 fios, os quais estavam inseridos em faixas de aço galvanizado e com enchimento de argamassa de cimento. Os cabos externos eram compostos por 27 fios dentro de faixas de polietileno de alta densidade e também com enchimento de argamassa de cimento.

Os fios (diâmetro 0,6 mm, secção 139) eram constituídos por 7 cabos de aço de carbono (C80D2) com

#### THE DAMAGED STRUCTURE

We will now set out the first case where the extremely complex evaluation of the cause of damage will be apparent. This event concerns a viaduct on a motorway.

The viaduct in question presents five prestressed concrete spans, with coated steel box girder and concrete slab.

The internal cables, embedded in the upper slab, are made up of 19 strands inserted in galvanized steel sheaths injected with cement grout. The external cables are made of 27 strands set in high-density polyethylene sheaths injected with cement grout.

The strands (diameter 0.6 mm, section 139) are made of 7 carbon steel wires (C80D2) with guaranteed minimum breakage point and yield stress of 1860 MPa, respectively, and 1670 MPa.



**“Realizámos reuniões com especialistas de renome internacional para identificar as causas do acidente e permitir ao cliente uma intervenção certa. Não havia tempo a perder.”**

**“Several meetings with experts of international standing took place, in order to identify the causes of the accident and allow the client to intervene in the most efficient and correct way. There was no time to lose.”**

uma garantia do mínimo ponto de ruptura e tensão de stress de 1860 MPa e 1670 MPa respectivamente.

As tensões de stress eram de 1350 MPa no caso dos cabos exteriores e de 1419 MPa no caso dos cabos interiores e também no caso dos que estavam em contra peso para um dos lados.

O enchimento de argamassa era à base de calcário de cimento de Portland, com um rácio de água para cimento de 0,32, acrescentando-se um aditivo específico numa dosagem de 6-7% na proporção da massa de cimento. O enchimento das faixas exteriores dos cabos respeitou sempre o sentido do vão.

A colocação dos cabos externos foi realizada em Abril de 2006, seguido do enchimento das faixas.

A vida nominal de design do viaduto era de 100 anos.

### **O EVENTO E A PRIMEIRA INTERVENÇÃO DO CORRETOR**

Numa inspecção realizada ao interior do viaduto, em Julho de 2008, foi detectada uma ruptura do cabo 32 esquerdo do vão.

O empreiteiro, nosso cliente, contactou-nos no dia 09/07/2008, logo após a detecção da ruptura.

Após uma investigação detalhada, o nosso cliente, juntamente com a nossa equipa técnica, concluiu que a ruptura representava um perigo significativo para a estabilidade da estrutura. Para além disso, não se sabia a origem da ruptura. Receava-se pela estabilidade do resto da estrutura pois poderiam estar outros cabos afectados o que poderia provocar danos catastróficos para o viaduto.

Tendo analisado o evento, tivemos depois de concentrar-nos no seguro de construção C.A.R. (Contractors All Risks), o qual já estava na fase de manutenção.

Os termos da apólice previam a cobertura de danos provocados por eventos ocorridos durante a construção bem como de eventos ocorridos durante trabalhos de manutenção, este último não sendo aplicável neste caso em particular.

A nossa prioridade era apoiar o nosso cliente com a nossa experiência técnica e de cobertura de risco e consultoria prestada por peritos. Aconselhámos

*The stressing tensions were of 1350 MPa for the external cables and 1419 MPa for the internal ones and also those in counterweight on one side.*

*The grout filling is made with Portland cement limestone, with a water/cement ratio equal to 0.32, with the addition of a specific additive with a dosage of 6-7% compared to the cement mass. The filling of the outer sheaths of the cables was always performed in the same direction of the span.*

*The stretching of external cables was carried out in April 2006. The filling of the sheaths was performed subsequently.*

*The viaduct was designed with a nominal design life of 100 years.*

### **THE EVENT AND THE FIRST INTERVENTION BY THE BROKER**

*In July 2008, during an inspection of the viaduct's interior, a rupture of the left cable 32 of the span was found.*

*The contractor, our client, contacted us as soon as the rupture was found on 09/07/2008.*

*After a full investigation both our client and our technicians agreed that the rupture represented a serious threat to the stability of the structure, especially in consideration of the fact that at that moment the cause of the rupture was unknown and this led to fears for the safety of the remainder of the structure. There was a real concern that other cables could be affected and subsequently tear resulting in catastrophic damage to the viaduct.*

*Having analysed the event we then focused our attention on the insurance contract, a Contractors All Risks (C.A.R.) policy in extended maintenance phase.*

*Under the terms of the policy, damages caused by events occurred during construction were eligible for compensation, as well as damages caused during maintenance work, but this does not apply in this case.*

*Our next priority was to assist our client both with technical and insurance expertise and with regard to technical adjuster considerations. We advised our client to appoint an adjuster to work on their behalf as it was a condition of the policy that such fees would be refunded.*



**“A avaliação das causas da corrosão dos cabos foi complicada, tornando o acidente num caso quase único, com exceção de um incidente ocorrido num viaduto em França.”**

**“The evaluation of the causes that led to corrosion of the wires was complex, making the accident an almost unique case, with the exception of a viaduct in France.”**

o nosso cliente a contratar um perito para o representar, pois a apólice incluía uma cláusula que previa o reembolso dos seus honorários.

Neste momento, o nosso cliente necessitava refletir sobre dois aspectos complementares mas igualmente críticos:

- Intervir o mais depressa possível na estrutura;
- Receber a indemnização das seguradoras o mais depressa possível.

Face a estes dois objectivos, realizaram-se reuniões com especialistas de renome internacional no sentido de identificar as causas do acidente e permitir ao cliente uma intervenção certa e eficiente. Não havia tempo a perder.

### **AS CAUSAS DO ACIDENTE: UM CASO QUASE ÚNICO**

Após o acidente, realizaram-se testes em parcelas do cabo partido, incluindo algumas partes não danificadas.

Tendo por base as observações dos cabos e dos fios em causa, as superfícies danificadas foram classificadas em três categorias:

- danos provocados por corrosão;
- danos provocados por falha mecânica;
- falha mecânica provocada por corrosão.

A avaliação das causas da corrosão dos cabos foi complicada, tornando o sinistro num caso quase único, com exceção de um incidente ocorrido num viaduto em França.

Após realização de análises exaustivas, determinou-se que a corrosão tinha sido provocada por um mecanismo eletroquímico na argamassa definida como “branco” e “branco salpicado”. Estas duas argamassas, com um teor alcalino e de sulfatos excessivo, gerou um ambiente base muito forte com um grau de alcalinidade superior a 13,8.

Este último, associado ao baixo nível de oxigénio, provocou a corrosão do fio.

Uma vez criado este fenómeno, alastrou muito rapidamente devido à formação de um macro par entre as áreas com corrosão e as restantes.

Logo que as causas do evento foram identificadas, o cliente realizou uma análise detalhada de todos os cabos, tendo concluído que cerca de mais 15 cabos estariam em risco de partirem.

Foi assim que uma reação química, rara e inesperada, conseguiu debilitar a estrutura de um colosso.

Começaram os trabalhos de recuperação dos danos e para garantir a segurança da estrutura.

### **COBERTURA DA APÓLICE E ACORDO ALCANÇADO NA PARTICIPAÇÃO**

Tal como referido na introdução deste caso, a dificuldade não era identificar o *Quantum* mas sim o *An*, isto é, avaliar se o evento tinha cobertura na apólice uma vez que o contrato aparentava excluir

At this point, understandably, there were two complementary and necessary aspects for our client to consider:

- To intervene as quickly as possible on the structure;
- To receive compensation from the insurers as soon as possible.

Given these two objectives, several meetings with experts of international standing took place, in order to identify the causes of the accident and allow the client to intervene in the most efficient and correct way. There was no time to lose.

### **HOW THE ACCIDENT HAPPENED: AN ALMOST UNIQUE CASE**

During the period following the accident, testing was carried out on portions of the broken cable, including those parts not affected by damage.

In particular, based on observation of the wires of the strands involved, the fracture surfaces were classified in three types:

- failure due to corrosion;
- mechanical failure;
- mechanical failure as a result of corrosion.

The evaluation of the causes that led to corrosion of the wires was complex, making the accident an almost unique case, with the exception of a viaduct in France.

After extensive analysis, it was suggested that an electrochemical mechanism had triggered corrosion at the grout defined as 'white' and 'spotted white'. These two grouts, having excessive amounts of alkali and sulfates, generated a very basic environment, with a degree of alkalinity of more than 13,8.

The latter element associated with the low presence of oxygen caused the corrosion of the strand.

Once the described phenomenon was triggered, the spread grew rapidly, due to the formation of a macro pair between corroded and surrounding areas.

From the moment that the causes of the event were identified, the client carried out a thorough check of all the cables and discovered that there was the risk of rupture in about 15 additional cables.

A quite unusual and unexpected chemical reaction had therefore undermined the stability of a colossus.

At this point work started to recover damages and to ensure the safety of the entire structure.

### **POLICY COVERAGE AND SETTLEMENT OF THE CLAIM**

As mentioned in the introduction, the difficulty of this practice was not so much the identification of the *Quantum* but of the *An*, or rather the applicability of the policy, since the insurance contract appeared to exclude damage caused by corrosion. However, having analysed the clause in question literally, it was understood that it excluded damage due to corrosion only when it referred to the part directly affected.

danos por corrosão. No entanto, após uma análise detalhada da cláusula em questão, ficou claro que apenas seriam excluídos danos provocados por corrosão às partes diretamente afectadas.

Neste caso, as áreas diretamente afectadas pela corrosão eram apenas alguns centímetros ou metros dos fios que compunham os cabos. Apenas uma pequena parcela dos danos encontrava-se excluída da apólice.

Após uma série de reuniões entre todas as partes envolvidas, e 2 anos volvidos, chegou-se a um acordo amigável de pagamento de uma indemnização no valor de 1.200.000,00€.

*With regard to the case in question, the areas directly affected appeared to be a few centimeters or meters of a few strands that made up each individual cable. Only a minimal part of the damage and not the whole damage was thus excluded.*

*In light of the above and following several meetings between the parties involved, after just two years a settlement was finally reached with an amicable definition of 1.200.000,00€.*

## Maiores indemnizações/menor complexidade Higher indemnity/minor complexity

### Revolta da Natureza Nature Rebels

A 25/12/2009, um rio transbordou as suas margens, provocando uma inundação numa área de cerca de 31 km<sup>2</sup>, e quase uma cheia num lago próximo.

A Protecção Civil montou de imediato uma unidade de crise. As residências na localidade foram evacuadas e as pessoas desalojadas receberam abrigo em hotéis. Com a ajuda de voluntários, o Exército reforçou as margens do lago colocando milhares de sacos de areia, recorrendo também a bombas de água móveis para ajudar a drenar a água do lago.

As primeiras operações foram realizadas a título de emergência, debaixo de chuva torrencial, por força do estado de alerta extremamente alto.

Encerrou-se a autoestrada na localidade uma vez que a superfície da estrada tinha ficado inundada com as fortes chuvas que tinham caído durante a noite. Procederam-se a operações de socorro com helicóptero nesse troço da estrada a vários automobilistas que tinham ficado encalhados ou que tinham optado por interromper a sua viagem devido às más condições da autoestrada.

A autoestrada ficou rodeada por água durante quatro meses, tendo sido encerrada por completo durante dois meses e parcialmente encerrada por mais dois, para permitir o escoamento da água.

O aterro da autoestrada ficou completamente destruído em duas zonas, provocando também danos significativos noutras secções da estrada e noutras instalações.

#### A INDEMNIZAÇÃO PAGA É UM REFLEXO DA DIMENSÃO DA PERDA

Nesta situação as causas dos danos eram mais que evidentes e eram cobertos por um seguro *All Risks*.

Aconselhou-se o nosso cliente a contratar um perito que fosse consensual para todas as partes, uma vez que a apólice previa o reembolso dos seus honorários.

O cliente fez uma recolha de fotografias através da imprensa, e também forneceu relatórios detalha-

*On 25/12/2009 a river broke the levee flooding a large area of approximately 31 km<sup>2</sup>, threatening to flood the lake located nearby.*

*A crisis unit set up by the Civil Defence was immediately created. Houses in the area were evacuated and displaced persons given accommodation in hotels. The Army and volunteers placed thousands of sandbags along the banks of the lake, in order to strengthen them. Mobile water pumps were used with the intention of helping the discharge of lake water.*

*The first operations described were carried out as an emergency, in the pouring rain, because the state of alert was extremely high.*

*The highway located in the affected area was closed because of flooding of the road surface, caused by heavy rains during the night. In that stretch of road, a dozen motorists who were stranded, or had preferred not to continue their journey considering the conditions of non-viability of the highway, were rescued by firemen using helicopters.*

*The highway was surrounded by water for four months, which led to its full closure for two months and partial closure during the following months, to allow water to flow off.*

*As a result of what happened, there was a complete erosion of the highway's embankment in two areas, and in addition, significant damage to various parts of the street and other installations occurred.*

#### THE INDEMNITY PAID OUT REFLECTS THE EXTENT OF THE LOSS

*In this case the cause of damage was obvious and undoubted and fell under the coverage of an All Risks insurance policy.*

*Our client was advised to nominate a party appointed adjuster, since the policy contained a clause in force of which the expert's fees were refundable.*

*Photos were collected through the press and provided by the client. The latter also supplied detailed reports*

**“As primeiras operações foram realizadas a título de emergência, debaixo de chuva torrencial, por força do estado de alerta extremamente alto.”**

**“The first operations described were carried out as an emergency, in the pouring rain, because the state of alert was extremely high.”**

dos sobre a recuperação das instalações da autoestrada e medidas de segurança.

As intervenções cobriram especificamente os seguintes danos:

- ruptura do aterro da autoestrada;
- danos à estrutura e instalações da autoestrada;
- bloqueio de valas e poços de drenagem da estrada;
- desmoronamento de terras;
- danos provocados nas redondezas das portagens.

Em conjunto com o perito, ajudámos o nosso cliente a receber toda a documentação necessária para fazer prova do evento que originou os estragos e também participámos na elaboração do relatório final a detalhar os prejuízos financeiros incorridos.

Depois de concluído o dossier, seguiu-se um período de negociação intensa. Após a análise efectuada pelo perito e o relatório final do cliente, o processo ainda demorou um ano a ser concluído. A indemnização paga foi de 4.500.000,00 €.

*regarding the reinstatement of the highway's facilities and safety measures.*

*The interventions included the following specific damages:*

- *rupture of the highway embankment;*
- *damage to street structure and installations;*
- *blockage of ditches and road drainage wells;*
- *landslides;*
- *damage to the vicinity of the tollgates.*

*We provided our client with the necessary assistance in obtaining the relevant documentation proving the damaging event and we also participated in drawing up the final draft of the statement of financial losses they had incurred, in close collaboration with the adjuster working on their behalf.*

*Once the dossier had been prepared a period of intense negotiations took place. Following the analysis carried out by the insurance adjuster definition was reached within a year of the client's report. Around 4.500.000,00 € was paid out.*

## Conclusão: novos desafios são bem-vindos

### Conclusion: new challenges are always welcome

Por forma a alcançar acordos bem-sucedidos nestes dois processos de sinistro, desenvolveram-se uma série de passos semelhantes para apoiar os clientes, nomeadamente no que toca aos seguintes aspectos:

- competência técnica/seguros;
- competência técnica/especialistas;
- capacidade comercial e negocial;
- identificação do **Quantum** e definição do sinistro.

Ao narrar estes eventos, procuramos concentrar-nos, no primeiro caso, na eficácia da apólice e, no segundo caso, no processo de consultoria e de investigação realizado para avaliar a dimensão dos prejuízos e danos.

Tendo lido ambos os casos, o leitor não deve achar que foi dada mais ou menos atenção à avaliação do risco e definição do **Quantum** em função da dimensão do evento. Bem pelo contrário. Para se poder avaliar a dimensão total do prejuízo e recuperação dos danos, tem de se ter a mesma atenção em todas as fases do processo de sinistro.

No entanto, é verdade que a natureza mais ou menos complexa do evento poderá despoletar uma atenção mais especial. O Corretor pode melhorar o seu grau de conhecimento ao ganhar experiência com outros sectores que acabam por se sobrepor numa perspectiva de seguros.

Foi este o caso no processo de engenharia que expusemos acima, cuja dificuldade residia na identificação da causa do evento que provocou os danos. Tornou o processo de sinistro mais complexo, nomeadamente na definição do âmbito da apólice, tornando necessário um processo colaborativo com especialistas de áreas mais científicas.

Em síntese, apreciámos este tipo de desafios, pois ajudam-nos a aumentar os nossos conhecimentos técnicos e também a desenvolver um raciocínio multifacetado.

*To achieve a successful settlement of both claims a series of analogous steps were taken in order to assist the client from the point of view of:*

- *technical/insurance competence;*
- *technical/expert competence;*
- *commercial and negotiation skills;*
- *identification of the **Quantum** and claim definition.*

*In the narration of these events, primary attention was paid to the analysis of the effectiveness of the policy in the first case history, while in the second case we have concentrated on the consultancies and investigations that were carried out to evaluate the extent of the loss and to define damage assessment.*

*Having read both accounts, the reader should not mistakenly believe that the risk assessment and realization of the **Quantum** was undertaken with more or less attention depending on the scale of the event. On the contrary, to arrive at a full assessment of loss and damage recovery, the same attention is paid to every phase of the claim practice.*

*It is also clear however, that a claim practice may require particular attention due to the complex nature of the event. This enables the Broker to improve his know how by gaining experience in other sectors that overlap with an insurance perspective.*

*This is the case in the engineering event that we have described here, the difficulty of which lay in the identification of the cause of the damaging event. This made the claim practice more complex with regard to defining the perimeters of the policy and as a result, led to a collaboration with experts in the scientific sector.*

*As a conclusion we cannot but appreciate challenges of this nature which enable us to develop not only our technical expertise but also a more eclectic frame of mind.*

**“Este tipo de desafios ajudam-nos a aumentar os nossos conhecimentos técnicos e a desenvolver um raciocínio multifacetado.”**

**“Challenges of this nature enable us to develop not only our technical expertise but also a more eclectic frame of mind.”**