



Javier Villalba

Director de Siniestros de BHSI



El siniestro supone, sobre todo del lado del asegurado un momento de stress considerable ¿Se tiene esta visión desde el lado asegurador? ¿Cuáles serían las acciones inmediatas que debería conocer todo asegurado y como puede BSHI ayudar en ese momento al asegurado?

Luis, muchas gracias por tu tiempo y por la oportunidad. Efectivamente, el momento del siniestro es el epicentro de una tormenta para el asegurado en la que se juntan la pérdida que se vislumbra, las expectativas de los clientes internos y el comportamiento de la póliza ante el caso concreto.

Es un momento complicado al que desde BHSI nos enfrentamos haciendo bien el trabajo previo; accedemos al cliente y la póliza antes de la contratación, entendiendo bien el riesgo y la realidad del asegurado. En un segundo momento, mediante un contacto directo desde Siniestros (personal y/o por escrito) en el que, a través de un protocolo de siniestros o una carta de bienvenida el cliente conoce todos los accesos a las personas involucradas en el siniestro.

Sobre acciones inmediatas por parte del asegurado, sugerir una comunicación temprana y si el caso lo merita, encontrarse con la compañía aseguradora (en BHSI decimos Sí a cualquier solicitud de encuentro o reunión) para resolver las posibles dudas y manejar expectativas. Colaborar con el asegurador desde el primer momento es primordial para la buena resolución de cualquier siniestro. Nosotros somos el mejor amigo cuando un siniestro ocurre y tratamos de convertir esos malos momentos en momentos mejores para el Asegurado.

Catástrofe natural: En la 2ª mitad del año hemos visto siniestros CATNAT más potentes de lo esperado por estas latitudes (Terremoto en Marruecos, inundaciones en Grecia) ¿Cómo se adaptan las compañías aseguradoras a este

escenario y que podemos hacer los asegurados para estar lo mejor preparados posible?

Es cierto que tanto la frecuencia como la intensidad de siniestros catastróficos ha aumentado en los últimos meses/años y aunque resulta muy difícil predecir qué pasará en el futuro, sabemos que estos fenómenos ocurrirán de manera recurrente. En BHSI trabajamos con una modelización propia para este tipo de riesgos, queremos tener nuestra propia visión y entendimiento de los riesgos. Utilizamos nuestros datos y un equipo de profesionales con herramientas punteras, que nos permiten tarificar los riesgos de manera precisa. Por parte de los asegurados, es importante que conozcáis cómo funcionan estos modelos y cómo se realiza la aplicación a vuestros riesgos en concreto. Puede ser que no os haya afectado de cerca un fenómeno de esta naturaleza, pero podría llegar a hacerlo y tanto la cobertura como quien está detrás de las decisiones en caso de siniestro son de relevancia. Es fundamental que, a la hora de tomar la decisión final sobre el emplazamiento de nuevas inversiones, como asegurados valoréis adecuadamente cuál es la exposición a este tipo de riesgos y entendáis el valor de este elemento tan importante dentro de una correcta modelización de vuestro riesgo, de la mano de vuestra compañía, de manera transparente. Estas acciones se complementan como una eficiente barrera ante los riesgos de la naturaleza.

Se está hablando cada vez más de la aplicación de IA y las nuevas tecnologías en distintos sectores, y el asegurador no es una excepción ¿Aplica Berkshire la IA o las nuevas tecnologías (data analytics, drones,..) a sus procesos de evaluación o gestión de siniestros? ¿Cuáles son desde su punto de vista las ventajas y los inconvenientes? ¿Se prevé una rápida incorporación de estas tecnologías a la gestión de siniestros? ¿Cómo afecta la transformación digital a la gestión de siniestros?



Entrevista realizada por

Luis Sola Amoedo

Operational Sustainability & Insurance Manager en VISCOFAN S.A.

En BHSI vemos el valor de los avances tecnológicos, y por supuesto estamos aplicando la IA para optimizar muchos de nuestros procesos; para interpretar solicitudes de cotización, manejar los datos suministrados con celeridad y exactitud, para modelizar riesgos y predecir escenarios de pérdidas, para la emisión de las pólizas y certificados, la tarificación, la inspección de riesgos, ya sea antes de la suscripción o la hora de evaluar daños tras la ocurrencia de un siniestro y por supuesto para agilizar las comunicaciones con nuestros clientes. Pero déjame remarcar algo importante para nosotros; en BHSI creemos que nuestro auténtico valor diferencial es nuestro equipo, son las personas, y en el caso de siniestros, el servicio del equipo de Siniestros, no las herramientas que utilizamos para la gestión de cada reclamación o daño. Nuestra apuesta es por el mejor talento de tramitación en el mercado, con una mezcla de carácter y capacidades que nos distingan por ser más proactivos, cercanos y empáticos en el enfoque de cada siniestro.

¿Cuál debe ser, según BHSI el papel del Broker en la gestión de siniestros?

Sin duda, el de un facilitador de información y de posiciones. Con riesgos cada vez más complejos, es vital la figura de un socio que aporte rapidez en las comunicaciones, proponga soluciones en caso de visiones contrapuestas y se comprometa con una experiencia justa y satisfactoria de la póliza para todas las partes. Nuestros socios naturales en siniestros son aquellos brokers que ven el valor en un departamento de Siniestros y que activamente lo ofrecen en sus servicios.

Como decía antes, estamos siempre abiertos a vernos con nuestros clientes en cualquier momento. Nuestro departamento de siniestros no sólo se encuentra con el cliente una vez se ha producido el siniestro, sino que buscamos proactivamente reunirnos antes incluso de la contratación de la

póliza. "Claims is Our Product", por lo que no entendemos una orden de cobertura sin que el cliente haya puesto cara a nuestro equipo de siniestros y entendido nuestra filosofía de tramitación en profundidad. En esto el broker es clave y siempre le ofrecemos organizar estas reuniones a tres bandas.

¿El papel del perito? ¿Cómo valora BHSI la participación del perito de asegurado?

Exigimos a los intervinientes del siniestro, sean propios o ajenos, lo mismo. Rapidez, transparencia, sentido de la mejor solución para el siniestro. Nuestro compromiso con el asegurado y el cliente incluye a todos aquellos agentes que tienen el encargo de determinar las causas de lo ocurrido y su alcance, de un modo transparente y abierto. Si las bases de la relación quedan asentadas desde el principio, las expectativas se ajustan y todos los intervinientes buscan el mismo fin; usar la póliza para reparar el daño real sufrido o causado.

¿Qué valor añadido aporta BSHI en la gestión de siniestros? ¿Cuáles son los puntos más valorados por sus clientes en la gestión de siniestros?

Nuestra oferta de servicio basa en cinco puntos:

- **Un enfoque a largo plazo.** Consideramos cada siniestro como una oportunidad de fortalecer las relaciones con nuestros clientes y la reputación de nuestro sector, ya sea emitiendo pagos anticipados, mitigando creativamente un siniestro o aportando rápidamente los mejores recursos disponibles.
- **Solidez financiera.** El grupo de aseguradoras National Indemnity (al que pertenece Berkshire Hathaway) tienen calificaciones de solidez financiera de A++ de AM Best y AA+ de Standard & Poor's,



con 316.500 millones de dólares en activos totales. No reaseguramos nuestros riesgos, y esto nos da una independencia que es muy apreciada por nuestros asegurados.

- **Experiencia.** Todos los miembros de nuestro equipo interno de siniestros cuentan con décadas de experiencia. Tenemos los conocimientos y la experiencia para navegar e innovar con el fin de apoyar a los asegurados incluso en acontecimientos sin precedentes.
- **Una cultura de colaboración.** Nuestros equipos de siniestros y suscripción trabajan como uno solo; nuestros tramitadores trabajan con los clientes preparándose incluso antes de que se produzca un siniestro. Cuando este se produce, estamos alineados y somos flexibles, determinando junto con nuestro cliente cómo gestionar el siniestro, desde las estrategias que seguimos hasta los recursos que utilizamos. Lo consideramos una tramitación colaborativa.
- **Comunicación.** Nuestros gestores son fácilmente accesibles durante todo el proceso del siniestro ya que la comunicación con clientes y corredores es una prioridad en cada paso, en todos los niveles, incluida la gerencia de la compañía, que participa activamente en la creación de una experiencia positiva de siniestros y la mejor resolución posible para nuestros clientes.

BHSI lleva pocos años en España, pero ha tenido un crecimiento significativo y sus planes son seguir creciendo. ¿Cuál es la fórmula para compaginar calidad de servicio y crecimiento?

No sé si tenemos una fórmula, sencillamente damos lo mejor de nosotros mismos en cada fase de la relación con el cliente. Abarcamos hasta donde podemos, sin comprometer la excelencia en el servicio, escuchando activamente a nuestros clientes, tratando de entender sus necesidades y sobre todo trabajando como un equipo cohesionado cuyo único objetivo es la satisfacción del cliente.

Cada siniestro es una oportunidad de aprender para el futuro. ¿Cuenta BHSI con alguna herramienta para extraer y compartir las lecciones aprendidas de cada siniestro con sus asegurados?

Me encanta que me hagas esa pregunta porque entronca de pleno con la filosofía de nuestro fundador; sólo entramos en los riesgos que comprendemos. Sólo se comprende la realidad cuando se analiza incluso en aquellas circunstancias catastróficas, porque siempre hay una posi-

bilidad de mejora; en el propio riesgo con nuestras visitas de ingeniería, en la suscripción con los modelos predictivos y en siniestros, compartiendo lo aprendido de cada situación. Internamente existe un modelo de comunicación de grandes siniestros con independencia de donde ocurren, los que nos da ojos en todos los países en los que operamos y lo que resulta extremadamente útil cuando hay un programa internacional en marcha. Externamente, creemos que nuestra habilidad de comunicar esas lecciones aprendidas es un elemento diferenciador; hacemos periódicamente sesiones formativas con un elemento muy práctico, del caso concreto. Este año 2023, a modo de ejemplo, hemos formado a nuestros asegurados y clientes en inflación Social, Riesgos D&O, exposición en USA, Daños Punitivos, Procedimiento Administrativo Sanitario o Nueva ley de medidas de Impulso procesal.

Es importante en la relación asegurador y asegurado, más aún en el momento del siniestro, que ambos entiendan que van en el mismo barco y que el negocio protegido es el mismo ¿Se trabaja esa relación desde BHSI?

Tras 23 años en la profesión, he comprobado que sólo aquellos siniestros que se enfocan desde la transparencia, la confianza y voluntad proactiva de acuerdo dejan buen sabor de boca en todas las partes involucradas. Para mí fue determinante para unirme al proyecto la visión a largo plazo de cómo se enfoca el trámite de los siniestros, de cualquier relación comercial en la que BHSI decide participar. Si unes el factor tiempo a tus relaciones, ves la importancia de tratarlas con más mimo aun, ya que están llamadas a perdurar y a repetirse. En Siniestros en BHSI sabemos de nuestro papel clave a la hora de mantener esas relaciones comerciales y por ello no damos pasos en falso. Cualquier situación anómala (de cobertura, de monto discutido, de elementos fácticos) se discute con los involucrados, corredor primero, asegurado después, para entender y buscar soluciones con una disposición favorable al asegurado siempre. Un siniestro no cubierto es un pequeño fracaso para todas las partes en el riesgo porque es la constatación de que no se ha entendido la realidad empresarial y comercial del asegurado, cuando se le dice que un evento dañoso de su día a día no tiene cabida en la póliza. Solo cuando se han buscado alternativas de cobertura, y se ha discutido con las partes, se procede a confirmar posición. Para que te hagas una idea, cualquier siniestro en el que no se encuentra cobertura, se revisa por mí personalmente como responsable del departamento, da igual el ramo o el importe. Queremos que todas las opciones que nos permita la póliza se exploren para una experiencia satisfactoria del asegurado.