



Aportación de valor de la Gerencia de Riesgos y Seguros ante la crisis

**LA GESTIÓN DE SINIESTROS COMO
ELEMENTO ESTRATÉGICO EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LOS
ASEGURADORES**

WORKING TOGETHER:
the Crawford Difference

SITUACIÓN ; *UN ENTORNO MUY DIFERENTE*



- **2008 , UN CAMBIO SUSTANCIAL**
- **PARA LOS SERVICIOS FINANCIEROS**
- **DE CONSECUENCIAS AÚN IMPREVISIBLES**



EN EL ÁREA FINANCIERA

- GRAN PRESIÓN DE TESORERÍA
- NECESIDAD DE LIQUIDEZ
- NECESIDAD DE CERRAR LOS PROCESOS EN EL EJERCICIO
 - En siniestros críticos por su impacto
 - O que afectan de forma significativa al cash flow

EL CONTROL Y REDUCCIÓN DE COSTOS

Una exigencia para

Aseguradores

Asegurados

Brokers

Aplicable a

Casos de Frecuencia

Casos de intensidad

EN EL ÁREA OPERACIONAL

- RIESGOS DISTINTOS , COBERTURAS AMPLIAS Y COMPLEJAS
- DISPERSIÓN GEOGRÁFICA DE LOS SINIESTROS
- NECESIDAD DE INMEDIATEZ EN LA RESPUESTA

- ❑ CON MATICES TÉCNICOS, JURÍDICOS Y CONTABLES DIFERENTES
- ❑ NECESIDAD DE GESTIONAR DIFERENTES PROFESIONALES/ EXPERTOS
- ❑ NECESIDAD DE COORDINAR LA INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL

RESPECTO A LOS ASEGURADOS

La complejidad del entorno, en sus aspectos financiero, operacional y regulatorio, dan a la Gerencia de Riesgos una importancia crítica que se manifiesta en un reforzamiento de la figura del **CRO** en las Organizaciones

RESPECTO A LOS ASEGURADORES

La venta de productos de calidad y una excelencia absoluta en el Servicio de Siniestros , son valores imprescindibles para obtener

- La diferenciación de su competencia
- El reforzamiento de la marca

SITUACIÓN QUE PRODUCE NECESIDADES A CUBRIR.....



- Necesidad de **Llegar**.....donde está el problema
- Necesidad de **Integrar** distintos profesionales
- Necesidad de **Resolver**en el menor tiempo posible
- Necesidad de **Controlar** costos..... y no duplicar gastos
- Necesidad de obtener **Información**.....en tiempo real

Y QUE SE PUEDEN CUBRIR MEDIANTE.....



- Peritos con Red propia** y cobertura global
- Que disponen de los **mejores profesionales** en cada área
- Con **Compromisos de Servicio para Resolver** en tiempo real
- Con **Medios suficientes** para informar
- Capaces de no duplicar funciones y reducir gastos**

***Con la garantía que proporciona el estar sometidos
a regulaciones estrictas***

Prestar el servicio como un **TODO**

1. **Global** e Inmediato
2. Multidisciplinar e **Integrado**
3. **Eficaz**
4. **Independiente** y Objetivo
5. Capaz de cubrir las necesidades de **todos** los actores
6. Acorde con las **exigencias Regulatorias**
7. Alineado con **los valores éticos** y profesionales del 1^{er} Mundo

- **Garantizar la consistencia territorial**
- **Integrar los distintos profesionales en equipos multidisciplinares**
- **Resolver en tiempo**
- **Dar servicio a todos los actores**
- **Evitar duplicidades e ineficiencias**

Lograr la excelencia en la gestión de siniestros y optimizar el servicio del siglo XXI





Muchas gracias

Felipe Gangoiti
Consejero Delegado

WORKING TOGETHER:
the Crawford Difference