

GESTION DE RIESGOS.- INDEPENDENT EN ESPAÑA (Paul Jewell)

Bienvenidos a la última parte de esta presentación en la que mis colegas, Sara Estirado y Virginia Pacheco, y yo trataremos de exponer el enfoque de *Independent* para la Gestión de Riesgos en España.

En su exposición el Sr. McCreadie ha reflejado la especial atención que *Independent* presta al Control de los riesgos para todos y cada uno de los casos.

Trabajar con corredores profesionales, codo con codo, que compartan nuestra filosofía y objetivos es fundamental. Juntos conseguiremos que las coberturas y características de las pólizas sean adecuadas y reflejen la situación real de los riesgos. Esto nos permitirá ofrecer soluciones a medida desde el punto de vista de la Gestión de Riesgos, cuyo objetivo último es reducir las pérdidas y mitigar amenazas para beneficio de todos.

La especial importancia que *Independent* da a la Gestión de Riesgos queda reflejada en el elevado número de Asesores que componen los Equipos de Gestión de Riesgos: en el caso del Reino Unido, 110, en Francia, 20 y en España disponemos de 8 Asesores para una plantilla de 35 empleados, con una formación técnica muy marcada en diferentes áreas. Así nuestro equipo está formado por:

2 Químicos	1 Geólogo
1 Ingeniero Industrial	1 Arquitecto
1 Físico	1 Biólogo

Estas personas han recibido una formación práctica muy intensa en los últimos 12 meses en Inglaterra, Francia y España donde han visitado más de 200 riesgos, habiendo aprendido modernas técnicas en prevención de siniestros desde el punto de vista de Incendio, Robo y Seguridad e Higiene en el trabajo.

Estamos preparados para dar servicio a una amplia variedad de negocios desde Hoteles y Restaurantes hasta Textiles, Ingeniería Pesada y Minas. Asimismo y con la experiencia adquirida en el Reino Unido podemos cubrir riesgos de gran complejidad desde el punto de vista de la Responsabilidad Civil Patronal, Explotación y Productos.

Independent tiene la filosofía de inspeccionar todos los riesgos. A continuación mi colega Sara Estirado expondrá las razones por las que trabajamos de esta manera. Muchas gracias.

POR QUÉ VISITAMOS TODOS LOS RIESGOS (Sara Estirado)

La Gestión de Riesgos es un elemento clave en la filosofía de *Independent*, que nos permite conocer la situación y características específicas de cada riesgo.

El control del riesgo es aplicable tanto a daños materiales como a responsabilidad civil. Se trata de disminuir la probabilidad de que ocurran incidentes y minimizar las consecuencias de los mismos en caso de que ocurran. Para ello es necesario actuar en aquellos campos que son principales causas de siniestros; por ejemplo, para incendio: fallos mecánicos o eléctricos, imprudencias del asegurado (prácticas indebidas) y vandalismo / incendio provocado.

De esta forma proponemos soluciones prácticas para los problemas particulares de cada caso, cuyo orden de prioridad en cuanto a actuación es:

- Prevención, tratando de separar fuentes de ignición de materiales combustibles.
- Protección, disponer de medidas de protección contra incendios adecuadas y de personal preparado para utilizarlas.

En cuanto a RC son los accidentes de trabajo la principal causa de siniestralidad, cuyas causas más importantes son: caída en altura, accidentes con maquinaria menor (sopletes, taladros, sierras...) y accidentes con gran maquinaria.

En este caso el orden de prioridad en cuanto a actuación es:

- Prevención: elimina o disminuye el riesgo en origen.
- Protección: minimiza las consecuencias.
- Normalización: regula el comportamiento humano seguro.
- Señalización: indica, advierte, prohíbe.
- Formación / información: imprescindible siempre para asegurar la eficacia de las otras técnicas.

Los Asesores Técnicos de Riesgos estudiamos cada caso en particular, dando un trato personalizado a los clientes. Tratamos de identificar situaciones de peligro, proponiendo soluciones prácticas para los problemas reales.

La Gestión de Riesgos permite a *Independent Insurance* un resultado técnico positivo, a la vez que ofrece a sus asegurados un servicio gratuito de Asesoría Técnica siempre a través del Corredor de Seguros.

ADECUACIÓN DE COBERTURAS

A través de las inspecciones se consigue información muy valiosa que nos permite ofrecer mejor servicio a nuestros clientes:

- Se detectan y por tanto se pueden evitar situaciones de infraaseguro.
- Oportunidades de cobertura.
- Aspectos a mejorar en la póliza, como ocurriría en el caso de contratar un período de indemnización inferior al tiempo de reposición y puesta en marcha de la máquina más crítica del proceso productivo.

VARIEDAD DE RIESGOS A VISITAR

Visitamos todos los riesgos, independientemente del tamaño (pequeños, medios y grandes) y actividad (sector industrial y del ocio). Esto nos permite conocer los riesgos que aseguramos, la gestión que se realiza de los mismos y los medios de protección existentes, y trabajar junto con los corredores y nuestros asegurados en la mejora de los mismos.

Por este motivo podemos considerar gran variedad de actividades y adecuar los términos y condiciones de la póliza a cada caso.

La inspección se realiza siempre a través del Corredor de Seguros, que es el único canal de distribución que *Independent Insurance* utiliza.

Independent trabaja junto con los Corredores para asegurarse de que el mensaje de la Gestión de Riesgos llegue a sus Clientes. Cada caso se trata de forma individualizada, para lo cual un Asesor Técnico de Riesgos visitará el negocio del Cliente, determinando los factores que puedan incidir en la frecuencia o gravedad de los incidentes y proponiendo medidas preventivas orientadas a mejorar el riesgo.

Es nuestro deseo lograr un beneficio mutuo de este servicio que *Independent* presta gratuitamente a sus clientes.

ESTRUCTURA DE LA INSPECCION (Virginia Pacheco)

Con respecto a la inspección la estructura es la siguiente:

La visita es acordada con el corredor, quien a su vez la habrá acordado con el cliente.

Tras una breve presentación, en la que se explican los objetivos de la inspección, en función del tiempo del que disponga el cliente que, como ya sabemos, suele ser una persona muy ocupada, o bien tenemos una entrevista o pasamos directamente a visitar las instalaciones propiamente dichas.

La entrevista persigue conocer la empresa más a fondo. Es entonces cuando surgirán preguntas relacionadas con la antigüedad del negocio, situación financiera, dependencia de clientes y proveedores, asuntos relacionados con la Responsabilidad Civil de Productos, etc ...

Me gustaría señalar aquí que nunca presionamos al cliente para conseguir información, de alguna manera, confidencial o que no nos quiera proporcionar por algún motivo. Lo que pretendemos es tener una charla en la que él se sienta cómodo nunca avasallado con preguntas y más preguntas. Ese no es nuestro estilo.

A continuación visitamos las instalaciones para conocer el proceso productivo y las medidas de seguridad. Es aconsejable que un jefe de producción o de mantenimiento nos acompañe durante esta parte de la visita.

Es posible que se detecten situaciones o medidas de seguridad a mejorar que son explicadas al cliente in situ para que entienda perfectamente a que nos estamos refiriendo. Tales Sugerencias de Mejora del Riesgo se recogen en un informe que se envía al corredor que, a su vez, hace llegar al cliente.

ASESORIA EN PREVENCION DE SINIESTROS

Nos consideramos, ante todo, asesores, no inspectores y durante las inspecciones podemos prestar un servicio de Asesoría muy completo:

- Desde el punto de vista técnico, ya que somos capaces de proponer soluciones económicas y sencillas que hemos visto aplicar con éxito en otros muchos riesgos visitados.

- Desde el punto de vista de la Prevención, pues nos acompañamos de documentación de ayuda al cliente al que proporcionamos in situ consistente en plantillas e información para:
 - Elaborar la Evaluación y Control de Riesgos.
 - Valorar periódicamente la Seguridad de las instalaciones.
 - Investigar Accidentes Laborales con o sin baja.

Es decir documentos que, en breve, le serán exigidos por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Así como:

- Registro de Formación Impartida a los trabajadores.
- Gestión de Residuos Peligrosos.
- Medidas de seguridad para Incendio y Robo.
- Clubs de golf.

RAPIDEZ Y FLEXIBILIDAD DEL EQUIPO DE GESTION DE RIESGOS

¿Cómo es posible que nuestro Equipo de Asesores sea capaz de visitar todos y cada uno de los riesgos suscritos más teniendo en cuenta que cada día estamos suscribiendo más y más pólizas?

En primer lugar porque el número de asesores es elevado, somos 8 personas dedicadas a esta tarea el 100% de nuestro tiempo.

Y en segundo lugar porque cada uno de nosotros dispone de herramientas tecnológicamente avanzadas como son:

- Ordenador portátil,
- Cámara digital, que permite volcar las fotos directamente en los informes,
- Conexión para enviarlos por internet a nuestras oficinas y
- Por supuesto, teléfono móvil, que nos mantiene constantemente comunicados con corredores y clientes, no teniendo que retrasar visitas pendientes por el hecho de estar de viaje.

Estas herramientas nos permiten estar haciendo una inspección hoy en La Coruña y mañana otra en Sevilla y no por ello demorar la entrega de informes en nuestras oficinas de Madrid o Barcelona.

Esta rapidez y flexibilidad que nos caracteriza resulta especialmente interesante en las inspecciones post-siniestro las cuales, en caso de urgencia, se pueden llevar a cabo en las 24 horas siguientes a que el siniestro se ha producido, con lo que podemos aconsejar, si el cliente lo desea, sobre las medidas de seguridad a implantar para evitar que se vuelva a producir.

BENEFICIOS PARA CLIENTES Y CORREDORES

Esta filosofía de visitar todos los riesgos a suscribir conlleva muchos beneficios tanto para Clientes como para Corredores.

El cliente recibe un Servicio de Asesoría completamente Gratuito que proviene de personas que han visitado muchos otros riesgos con anterioridad. Recibe un Tratamiento Individualizado y Soluciones a medida

(no a las generalidades), luego en definitiva, le Mejoramos el Riesgo y Disminuimos su Siniestralidad.

El cliente se siente más Seguro y Satisfecho, lo que repercute en el corredor, puesto que le permitirá no sólo mantener su cartera de clientes sino aumentarla, pues nuestro servicio le permite Distinguirse en el Mercado.

CONCLUSIONES

Hemos tratado de exponeros la manera en la que el Equipo de Gestión de Riesgos de *Independent* trabaja, por qué inspeccionamos todos los riesgos a suscribir y los beneficios que ello comporta tanto a clientes como a corredores como a nosotros que somos la compañía aseguradora, que como habeis visto son muchos.

Muchas gracias a todos por vuestra presencia.