

# ¿Estamos preparados para un evento catastrófico?

*La historia reciente de las catástrofes que han golpeado al país y la forma en que el sector asegurador ha respondido a las mismas, nos indica que las compañías de seguros estaban listas para atender eventos de naturaleza catastrófica.*

Por:

**Carlos Varela**

Director Cámara Técnica de Incendio y Terremoto

FASECOLDA

El sector asegurador no sólo enfrentó de manera adecuada el reto de indemnizar este tipo de eventos, sino que ha gestionado proyectos gremiales para migrar hacia mejores prácticas en la identificación y medición de estos riesgos. A pesar de los logros y triunfos del pasado, aún queda mucho camino por recorrer.

## **Los eventos más recientes y su impacto en el sector**

La industria aseguradora colombiana ha tenido que enfrentar dos pruebas importantes relacionadas con eventos de naturaleza catastrófica. La primera fue el terremoto del Eje Cafetero en 1999, y la segunda, los efectos del fenómeno de La Niña entre 2010 y 2011,

que provocaron las peores inundaciones que ha sufrido el país en su historia<sup>1</sup>.

En ambos eventos podemos afirmar, sin duda alguna, que el sector asegurador cumplió a cabalidad con sus obligaciones. Los aseguradores no sólo honraron los contratos suscritos con sus clientes, indemnizando las pérdidas que se generaron, sino que en muchos casos fueron en su búsqueda, se hicieron presentes en el lugar con sus servicios de asistencia, prestaron asesoría, e incluso flexibilizaron procesos de indemnización para facilitar el pago de los siniestros.

Es importante anotar igualmente que en ambos eventos la solvencia de las aseguradoras no se vio comprometida. Los niveles de reservas y los montos de reaseguro contratado resultaron suficientes para enfrentar las multimillonarias pérdidas.

La acción de las compañías no se quedó allí. El evento del Eje Cafetero permitió el desarrollo de un proyecto que a la postre generó la modificación de la forma

en que se establecen las reservas y las pérdidas máximas probables en el ramo de terremoto. Es necesario y justo destacar que fue desde el seno del sector asegurador que se gestó e impulsó la iniciativa de modificar la forma en que opera esta cobertura en Colombia. Con la decidida colaboración del Regulador y el Supervisor, se logró firmar el Decreto 4865 de 2011 y se está trabajando en sus Circulares Externas para darle alcance.

Por su parte, a raíz de las inundaciones ocurridas entre 2010 y 2011, la Junta Directiva de Fasecolda consideró pertinente trabajar en la creación de mapas digitales de amenaza desde el gremio<sup>2</sup>, proyecto que se adelanta con el liderazgo de la Cámara Técnica de Incendio y Terremoto.

En adición a lo anterior, y debido a su gestión, el gremio cuenta con voz y voto en la Unidad Nacional de Gestión de Riesgo de Desastre, entidad del Estado encargada de gestionar las políticas públicas en el reconocimiento, medición, mitigación, transferencia y atención del riesgo catastrófico en Colombia.



### **Referencias Bibliográficas**

1 - Colombia ha enfrentado en su historia eventos de mayor severidad. Sin embargo se menciona estos dos por la repercusión que tuvieron en la industria aseguradora, por la cantidad riesgos asegurados afectados.

2 - FASECOLDA está trabajando en la implementación de mapas digitales con información de los riesgos de inundación, microzonas sísmicas, vientos, deslizamientos, entre otros, al que podrán acceder las aseguradoras vía web para el análisis de los riesgos suscritos.

Estos eventos no sólo mostraron que las aseguradoras estaban listas, sino que de manera proactiva, el sector ha propuesto la creación de proyectos gremiales para migrar a mejores prácticas que fortalecen la industria.

### El camino por recorrer

Son muchas y muy importantes las labores que aún quedan por emprender para poder responder de manera adecuada a eventos más severos. En este artículo se mencionarán aquellas que el gremio considera deben afrontarse de forma conjunta, como industria, sin perjuicio de aquellas que cada compañía acometa para mejorar su resiliencia.

- » Es importante trabajar en las diferencias conceptuales del valor asegurable, con origen en la normativa, entre el seguro hipotecario y el seguro obligatorio de bienes comunes.

Debido a que uno de los riesgos más azarosos para el sector es terremoto, se hará referencia principalmente al mismo<sup>3</sup>. En este ramo, es importante trabajar en las diferencias conceptuales del valor asegurable, con origen en la normativa, entre el seguro hipotecario y el seguro obligatorio de bienes comunes. La norma establece para el primero que el valor asegurable es el valor comercial de la parte destructible. Para el seguro, el valor de reconstrucción. Esto puede generar

inconvenientes en los procesos de indemnización de copropiedades que tienen unidades privadas con créditos hipotecarios vigentes.

Es importante que estos valores estén debidamente establecidos y actualizados. En el caso de los seguros de bienes comunes, uno de los fenómenos que preocupan es el potencial nivel de infraseguro existente. Muchas copropiedades pueden estar inadecuadamente aseguradas. No son pocos los asegurados que desconocen las consecuencias indeseables de tomar seguros sobre valores inferiores a los establecidos en la norma.

Por el lado de los seguros hipotecarios, debe ser claro igualmente que los valores asegurados, informados por los bancos, deben actualizarse periódicamente.

En el caso del seguro hipotecario, es importante que las aseguradoras desarrollen esquemas de continuidad de negocio conjuntamente con los bancos con quienes tienen establecidos sus contratos. Estos esquemas deben tener en cuenta la comunicación al asegurado antes y después del sismo, de forma tal que lo puedan orientar adecuadamente. La gran mayoría de deudores hipotecarios desconocen los pasos a seguir para hacer efectiva su póliza. A quién se informa: ¿al banco o a la aseguradora? ¿Existen puntos de atención para ello? ¿Qué documentos se deben acreditar? ¿Cómo opera la cobertura en presencia del seguro de bienes comunes? ¿Cómo opera en presencia del seguro del hogar?

En una edificación bajo el régimen de propiedad horizontal pueden confluir el seguro de bienes

### Referencias Bibliográficas

3 - Existen otros tipos de riesgos como inundación, terrorismo, los relacionados con la tecnología, riesgos reputacionales, que pueden tener diversos orígenes, entre otros, que no son mencionados en este artículo.

comunes y seguros hipotecarios de diversas características. Esta circunstancia demanda que las aseguradoras tengan una fluida comunicación entre sí. El terremoto de Chile mostró que es absolutamente factible que a un mismo bien acudan dos o más ajustadores de diferentes compañías, para establecer, con criterios disímiles, el nivel de daños. Esto no sólo es ineficiente, sino que confunde al asegurado y genera toda clase de inconvenientes.

El establecimiento de planes de comunicación y manejo de crisis, previos a la ocurrencia del evento, es fundamental para la industria. Las autoridades, los medios de comunicación y los mismos asegurados, esperarán de las aseguradoras una acción coordinada y una información clara a las diversas inquietudes que surjan los días posteriores al evento.

Cada una de estas tareas representa un reto importante tanto para las compañías como para el gremio. Ha de ser claro para las aseguradoras que los planes de contingencia que estructuren, deben contemplar su entorno y los actores que en él convergen, esto es, otras aseguradoras, instituciones financieras, autoridades, medios de comunicación, y por supuesto, los asegurados.

### **Los planes de continuidad de negocio**

Los planes de continuidad de negocio requieren el concurso de personal altamente capacitado. Los gerentes de riesgo saben que la compañía requiere

estructurar planes robustos para enfrentar de manera adecuada eventos catastróficos. En el caso de seguros hipotecarios, debe existir una comunicación fluida y permanente entre el banco y la aseguradora. Los planes de continuidad de negocio de cada institución han de fijarse en la participación de la otra.

Es deseable que se realicen simulacros que pongan a prueba lo que se ha establecido en el papel. Es difícil adelantar estos planes para una sola entidad, más difícil es hacerlo entre entidades, pero se hace necesario.

- » Las agremiaciones deben propiciar el diseño e implementación de planes de acción en caso de crisis antes de la ocurrencia del evento, para que los sectores que representan cuenten con orientación, información y comunicación.

Las agremiaciones deben propiciar el diseño e implementación de planes de acción en caso de crisis antes de la ocurrencia del evento, para que los sectores que representan puedan contar con un representante que orienta, informa y comunica. En los momentos de crisis se desnudan las debilidades y se hacen visibles las fortalezas. El reto es grande.