

PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE CATÁSTROFES NATURALES

CONGRESO DE AGERS
MADRID, 29 DE MAYO DE 2014

ROBERTO REVENGA PENELAS
Director General Negocio Internacional

AGE(R)S

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros

- 1.- Introducción.
- 2.- Tipos de catástrofes naturales.
- 3.- Efectos de las catástrofes.
- 4.- Protocolo de ajuste de una catástrofe.
- 5.- Conclusiones.

■ Definición Catástrofe:

La palabra Catástrofe, identifica un suceso fatídico que altera el orden regular de las cosas.

Una catástrofe puede ser natural, como un tsunami, una sequía, o una inundación, o provocada por el hombre, como una guerra.

Incendios, terremotos o atentados son otras de las catástrofes más importantes y trágicas que padece nuestra sociedad.

Generalmente el concepto de catástrofe está asociado al de desastre.

1. INTRODUCCIÓN

El calentamiento del planeta, inducido por la acción del ser humano ha originado cambios en el sistema natural y sus dinámicas, lo que ha dado lugar a mayores periodos de sequía, mayor número de incendios, erosión, desertificación, deforestación, etc.; lo que, a su vez, ha generado hambrunas, epidemias y exilios.

Esto, junto al incremento poblacional, su localización en determinadas zonas geográficas (asentamientos precarios en zonas urbanas, deltas de los ríos, zonas costeras, etc.) son los factores de la masiva pérdida de vidas humanas en el caso de catástrofes naturales, afectando principalmente a la población más vulnerable, formada por los estratos sociales más pobres.

2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

Latinoamérica es una de las zonas donde los eventos catastróficos de gran magnitud son frecuentes en toda región. Anualmente las catástrofes crecen cada día en costo económico debido a la gran concentración de valores expuestos en zonas específicas de riesgo y debido también al calentamiento global y al desarrollo y crecimiento continuo de los países.

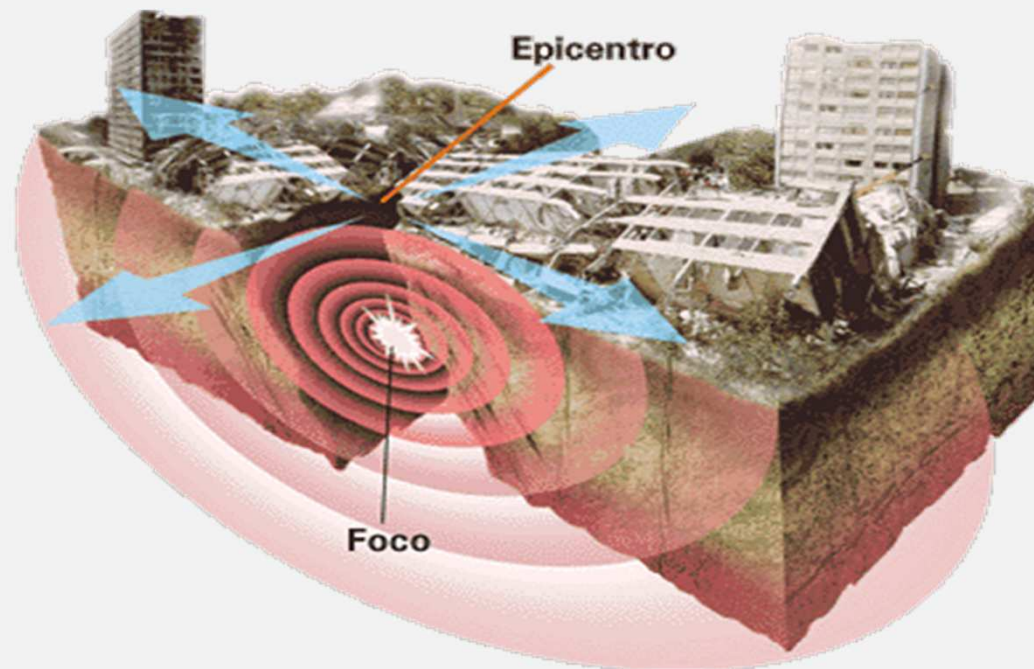
Actualmente Latinoamérica está expuesta a:

- Terremotos.
- Tsunamis.
- Tornados.
- Huracanes.
- Inundaciones.
- Deslizamientos de tierra y desplazamiento de suelos en líneas de falla.
- Erupciones volcánicas.
- Granizadas y en general riesgos hidrometeorológicos.

2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

Terremotos

Se trata de un fenómeno natural de bajo nivel de ocurrencia que, según su magnitud, puede tener consecuencias muy dañinas sobre el territorio afectado.



2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

Terremoto de Chile



Puente de la Panamericana sur.

2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

Terremoto de Chile



Centro de Concepción

2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

Terremoto de Chile



El edificio Alto Bío Bío (en las fotos, antes y después de su desmoronamiento) se convirtió en el principal símbolo del sismo que sacudió a Concepción. Hasta ahora, el saldo es de siete personas fallecidas, 79 evacuadas, además de las seis desaparecidas.

2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

Terremoto de Chile

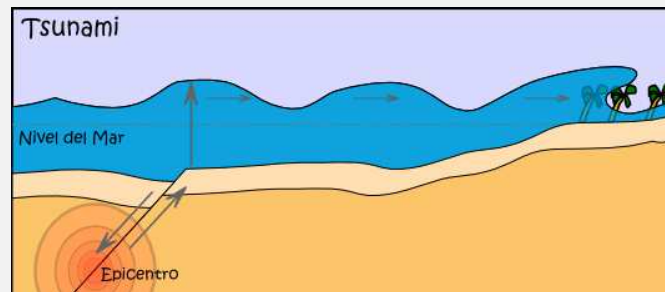
Pasarela de acceso de viajeros desplomada en el aeropuerto internacional de Santiago



2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

Tsunami

Un tsunami es una serie de olas procedentes del océano que envía ingentes cantidades de agua hacia el interior, que pueden alcanzar alturas de más de 30 metros.



Estas sobrecogedoras olas son causadas normalmente por grandes terremotos submarinos en los bordes de la placa tectónica. Cuando el suelo del océano en un borde de la placa, se eleva o descende de repente, desplaza el agua que hay sobre él, formando movimientos de agua ondulantes que se convertirán en un tsunami.

La mayoría de los tsunamis, aproximadamente un 80%, se producen en el Océano Pacífico.

2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

Tsunami en Chile

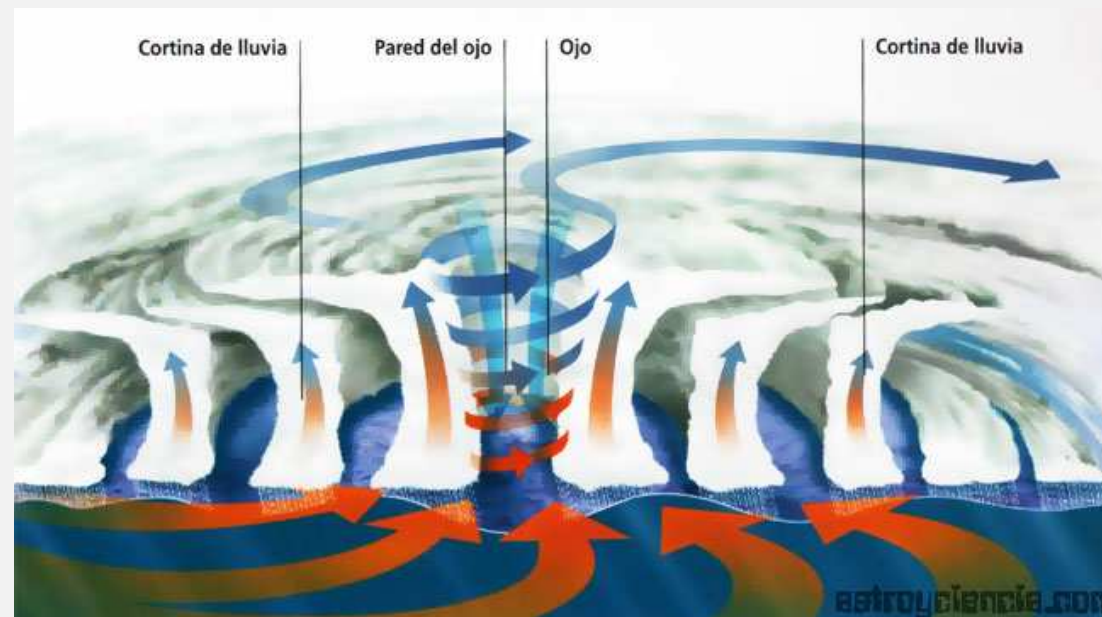


Centro de Talcahuano

2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

Huracanes/Tornados

Azotan anualmente las costa este de los Estados Unidos, Centroamérica, el Caribe y el sudeste asiático, siendo un fenómeno natural, cuya evolución es bastante previsible y en el que se puede evitar gran número de muertes y daños, con la planificación adecuada. De ahí la importancia de los planes de contingencia de los gobiernos, que no siempre existen.



2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

AGERS

Tornado en Buenos Aires



2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

AGERS

Huracán Wilma. Quintana Roo.



2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

Inundaciones

Anualmente, entre 20 y 25 millones de personas en el mundo, se ven afectadas por las inundaciones provocadas por tifones, episodios extremos de lluvia, ciclones o monzones.

En esa línea son de destacar los fenómenos del Niño y la Niña, que afectan de forma importante a varios países de Centro y Suramérica.



2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

AGERS

Inundaciones



Puente
colapsado en
Guerrero

2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

AGERS

Inundaciones



**Viviendas
inundadas en
Acapulco**

2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

AGERS

Deslizamientos de tierras



Caraballeda
Venezuela

2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

AGERS

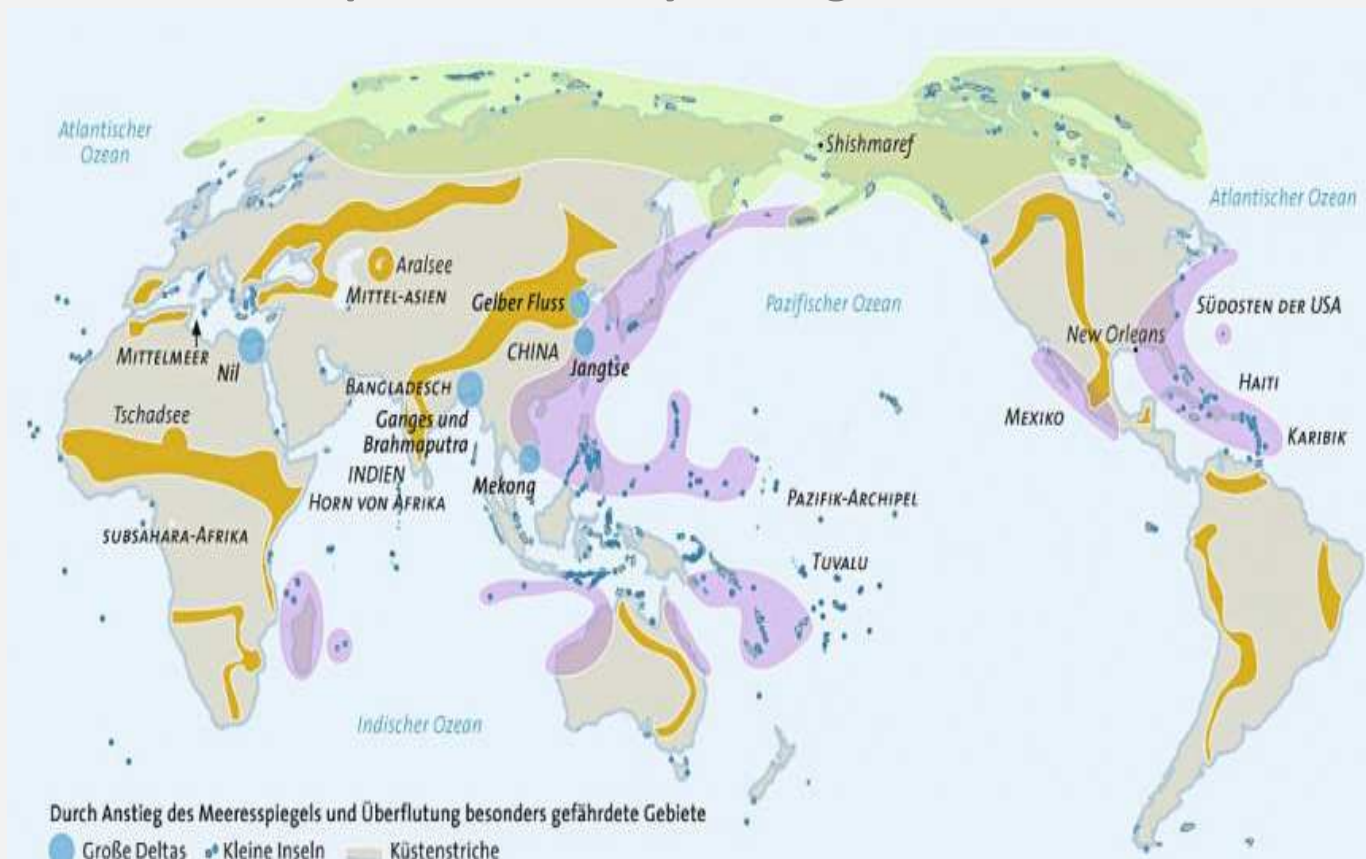
Erupciones volcánicas



Islandia

2. TIPOS DE CATÁSTROFES NATURALES

Mapa de las zonas del planeta de mayor riesgo de ciclones:



● : Agua ● : Desertización ● : Ciclones ● : Deshielo ártico

3. EFECTOS DE LAS CATÁSTROFES

Quando se produce un evento de esta naturaleza, el orden social establecido se altera por completo desde los primeros momentos.

Ante una enorme magnitud de daños y un elevado número de víctimas, la gente no acude a sus puestos de trabajo, preocupándose, de manera prioritaria del estado de sus familias.

Así, salvo las excepciones que se pueden encontrar en las Fuerzas de Seguridad del Estado, Fuerzas Armadas y Protección civil, lo normal es que, la mayoría de los trabajadores no acudan a sus puestos de trabajo y si están en ellos, que los abandonen precipitadamente.

Ello viene a añadir problemas complementarios a los de la propia catástrofe.

3. EFECTOS DE LAS CATÁSTROFES

Los efectos más inmediatos de las catástrofes, además de los propios daños materiales provocados, suelen ser los siguientes:

-Falta de energía eléctrica, que suele tardar semanas en restablecerse.

-Falta de suministro de agua y gas.

-La destrucción de los accesos provoca a su vez desabastecimiento de combustible, agua y alimentos.

-Falta de comunicaciones telefónicas, por la destrucción de las redes de telefonía básica y celular, solo suplida por los teléfonos satelitales. Falta del servicio de internet.

-Aparición de incendios por fugas en conducciones y depósitos de gas.

3. EFECTOS DE LAS CATÁSTROFES

Los efectos secundarios mas significativos de las catástrofes, que aparecen tiempo después, pero que influyen de forma decisiva en el posterior proceso de ajuste, suelen ser los siguientes:

-Falta de materiales, tanto para acometer reparaciones provisionales como para las definitivas.

-Falta de mano de obra cualificada.

-Falta de materias primas y repuestos que impiden la puesta en marcha de las industrias.

-Incremento desmesurado de los precios.

Todo ello viene a dificultar el desarrollo de ajustes razonables.

4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE

Antes de entrar en el Protocolo de Ajuste de una catástrofe, permítanme que refleje algunos datos básicos, para tener una idea del problema al que nos enfrentamos.

-En el año 2005 se produjo el evento más grande de los últimos años en México, el provocado por el huracán Wilma, que generó un total de 15.244 siniestros, con un importe total del orden de 1.500 millones de USD.

-Ese mismo año, se produjeron también los huracanes, Stan y Emily, los cuales ocasionaron unas pérdidas aseguradas del orden de 350 millones de USD.

4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE



-El terremoto de Chile, acaecido en 27 de febrero de 2010, que alcanzó una magnitud de 8,8º, generó un total de 222.416 siniestros, con un importe total de indemnizaciones abonadas por las Aseguradoras de 6.235 millones de USD.

- El terremoto de Nueva Zelanda en 2011, provocó unas pérdidas estimadas para los Aseguradores del orden de 13.000 millones de USD (aún no están finalizados todos los casos).

-El terremoto de Japón, también en 2011, provocó unas pérdidas cifradas en torno a 35.000 millones de USD (tampoco están ultimados todos los siniestros)

-El huracán Katrina, que arrasó Nueva Orleans el 29 de agosto de 2005, provocó 1.700.000 siniestros, elevándose las indemnizaciones abonadas por las Aseguradoras a un total de 41.100 millones de USD.

4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE

AGERS

Nuestra recomendación a las Aseguradoras es que desarrollen un plan de contingencia para el ajuste de las reclamaciones derivadas de una catástrofe, antes de que ésta se produzca.

Es recomendable contactar y evaluar a todos los ajustadores que puedan estar disponibles, incluyendo a los Gabinetes de ajustadores de otros Estados e incluso de otros países, que puedan atender casos de forma masiva en un momento dado.

En esa línea una buena opción son los Gabinetes internacionales, que suelen ofrecer alta capacidad y rápida respuesta, a pesar de la distancia.

Asimismo, los Asegurados, sobre todo en los grandes riesgos, deberían tener preparados planes de emergencia y contingencia para minimizar los daños materiales y las pérdidas consecuenciales.

4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE

AGERS

Nuestra amplia experiencia en el ajuste de catástrofes naturales, ya sean terremotos, tsunamis, huracanes, tornados, inundaciones, etc., nos ha llevado a desarrollar un Protocolo para el Ajuste de Catástrofes, el cual desarrollaremos brevemente a continuación.

Addvalora Global ha tenido un papel muy activo en atención de catástrofes naturales, contratados por compañías internacionales de seguro y reaseguro para efectuar ajustes y reconducir algunos reclamos que inicialmente fueron manejados por otros ajustadores.

Sobra decir que estamos en disposición de prestar servicios a los mercados de seguro y reaseguro, en el manejo y determinación de este tipo de casos, particularmente en los países de Iberoamérica, en donde estamos bien posicionados para cubrir las necesidades y expectativas del mercado internacional con ajustadores bilingües, con sobrada experiencia.

4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE

MAPA DE AMÉRICA Y OFICINAS DE ADDVALORA



4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE

AGERS

Dada la alta implantación de Addvalora en todo Iberoamérica, podemos utilizar recursos y personal técnico del resto de países en la región, garantizando así una alta capacidad de atención de siniestros, pudiendo recurrir a técnicos cualificados de nuestras oficinas en Florida, Reino Unido y España.

La empresa se está expandiendo y no solo hemos crecido en conocimiento, calidad y experiencia sino también en número, lo cual nos da la oportunidad de atender más trabajo manteniendo siempre la más alta calidad que nos distingue.

En el momento actual disponemos de un total de 350 trabajadores, de los cuales el 80% son ajustadores, siendo el resto el personal de administración y servicios generales (Direcciones Financiera, RRHH, Informática, etc.)

4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE

Ante una catástrofe natural, sea cual sea, donde normalmente se colapsa el país en todos los sentidos, la labor pericial debe de estar caracterizada por:

1. Ajustes rápidos
2. Ajustes técnicos
3. Ajustes consensuados

Antes de establecer un proceso claro y conciso de trabajo, es necesario contar con un estudio de viabilidades del propio gabinete: personal cualificado, recursos humanos disponibles, apoyo financiero externo y el número de departamentos a organizar, en función de la magnitud de la catástrofe.

4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE

Objetivos

1. Establecer, si es necesario, una o mas bases de operaciones en la zona del desastre lo antes posible, con personal capacitado, sistemas de información y comunicación disponibles para atender de manera eficiente los siniestros.
2. Establecer un proceso óptimo para el levantamiento oportuno de daños y conseguir las evidencias necesarias, así como sustentar nuestra posición, de acuerdo a los términos y condiciones de las Pólizas.
3. Involucrar oportunamente a los expertos, peritos, contratistas, consultores, o recuperadores de pérdida en los siniestros y establecer un proceso de control, informando y cumpliendo las instrucciones de la Aseguradora, con el objetivo de sustentar técnica y científicamente nuestra posición y minimizar el monto del siniestro.

4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE



Objetivos

4. Establecer canales de comunicación eficientes y fiables con las Aseguradoras, desde las zonas afectadas y desde los centros de control en las oficinas principales que permitan retroalimentación y seguimiento del proceso de ajuste.
5. Garantizar la emisión oportuna de reportes y presentaciones sobre nuestro trabajo para satisfacer las exigencias técnicas y estratégicas de las Aseguradoras.
6. Incrementar la presencia y disponibilidad local con gente experta y con amplia experiencia en el mercado, así como ampliar la capacidad técnica de la región, contando con el apoyo global del grupo ADDVALORA y de nuestros expertos en otras partes del mundo.

4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE

Organización

Comunicación con las Aseguradoras:

Para realizar un control efectivo y garantizar el flujo de información con las Aseguradoras, se establece:

Un Centro de Coordinación y Control en la oficina de Addvalora del lugar del evento, dependiendo de las características del mismo. Este centro de control será el centro principal donde se llevará a cabo la coordinación de los equipos de trabajo en la zona afectada, la emisión de información a las Aseguradoras y el seguimiento de la estrategia de atención de los siniestros.

Dos miembros sénior (que denominamos coordinadores) supervisarán todas las operaciones para asegurar que la calidad se mantenga. Ellos tienen la responsabilidad de mantener informadas a las Aseguradoras.

4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE

Organización

Comunicación con las Aseguradoras:

Uno o más Centro de Operaciones se establecen en el lugar del evento o cercanos a él.

Estos Centros de Operación son el lugar donde los equipos de trabajo se hospedarán y darán seguimiento “in situ” a las reclamaciones asignadas.

Los equipos de trabajo no podrán emitir reportes sin haber sido revisados previamente por los coordinadores.

4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE

AGERS

Informes de ajuste

Los informes serán emitidos de acuerdo con los requerimientos de la Aseguradora.

El procedimiento estándar en Addvalora, es proporcionar un avance preliminar de pérdida a las 48 horas de haber visitado el siniestro, proporcionando información inicial y un estimado de la pérdida cuando sea posible.

Los siguientes reportes preliminares, intermedios y finales se emitirán de acuerdo a las características específicas de cada siniestro.

Periódicamente se proporcionara un “bordereaux” o reporte de actividad, con todas las reclamaciones reportadas donde se reflejan las reservas, pagos, montos incurridos y el estatus de cada caso.

4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE

AGERS

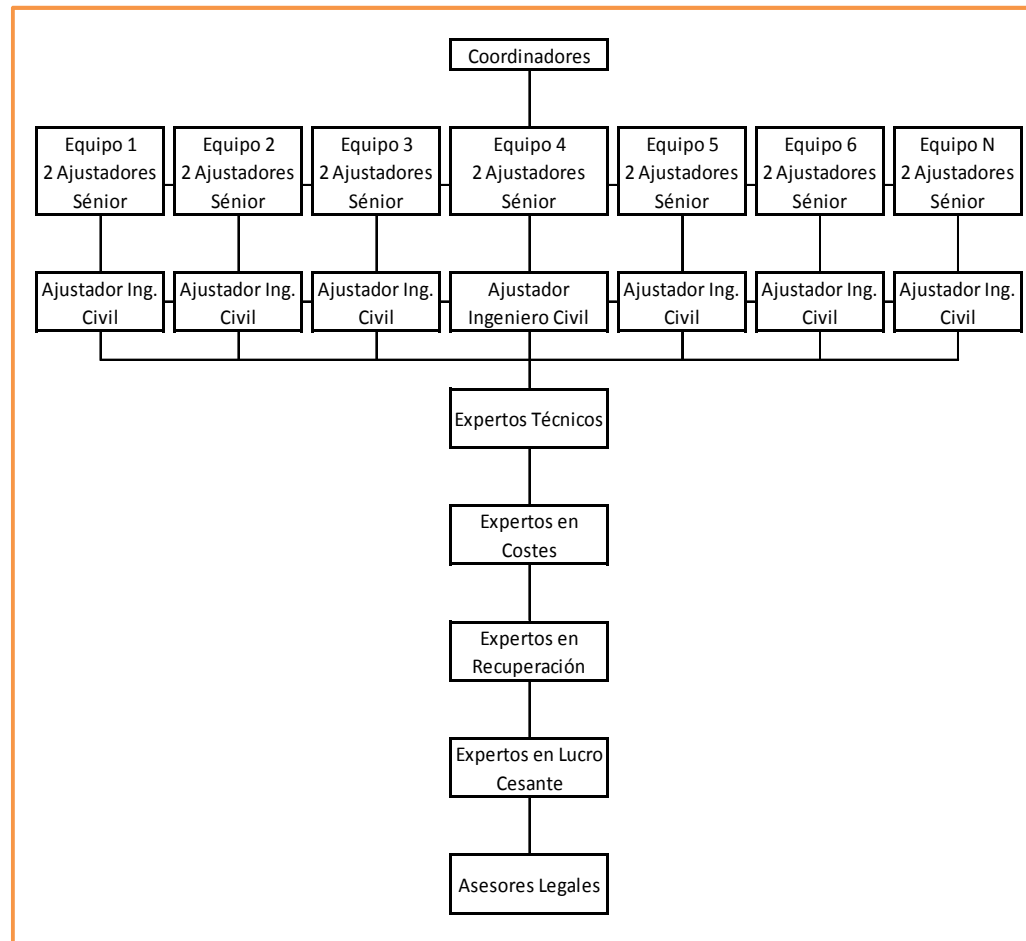
Reuniones

Se tendrán reuniones periódicas con las Aseguradoras, según se requiera, para dar actualizaciones específicas o generales, informar o dar seguimiento a situaciones críticas, complejas o que pongan en riesgo el buen desarrollo del proceso de ajuste, o establecer estrategias de ajuste, informar escenarios probables de pérdida o recibir instrucciones.

4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE

Modelo de Organización

La estructura del equipo para el manejo del evento catastrófico es la siguiente:



4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE

Aspectos a tener en consideración

Hay siniestros de determinadas empresas (grandes almacenes, compañías eléctricas, telefónicas, etc.), que incluyen en sí mismos cientos de siniestros en otras tantas ubicaciones de riesgo, y hay que ajustarlos como si de casos individuales se tratara.

Los siniestros de particulares (siniestros masa) también tienen su complejidad. Son muchas las Pólizas de hogar están suscritas con las entidades financieras que conceden las hipotecas. Los propios Asegurados desconocen las coberturas, los condicionados suelen ser muy variados, y normalmente la documentación disponible es escasa.

Organizar y categorizar la documentación en el momento en que entra en el Gabinete es fundamental para una óptima distribución del trabajo.

4. PROTOCOLO DE AJUSTE DE UNA CATÁSTROFE

Aspectos a tener en consideración

Contar con una base de datos que recoja la información más relevante, tanto de los siniestros, como de las Pólizas, Asegurados, etc., es fundamental a la hora de organizar, homogeneizar criterios y repartir el trabajo.

Es igualmente importante contar con un Departamento Administrativo rápido y eficaz, que categorice los siniestros según se van recepcionando, pida la documentación necesaria y realice el primer contacto con el Asegurado.

Esto último es esencial, ya que ante la situación de nervios generalizada, un contacto rápido con el asegurado genera confianza y tranquilidad.

5. CONCLUSIONES

- Las catástrofes son situaciones de emergencia, las cuales se deben prevenir en lo posible.
- Fundamental los planes de emergencia y contingencia de Asegurados, Corredores, Aseguradoras, Reaseguradoras y Gabinetes de Ajustadores.
- Muy interesante la inspección previa en catástrofes previsibles (huracanes e inundaciones).
- Muy útil la colaboración entre Asegurados, Aseguradoras, Corredores y Gabinetes de Ajustadores.
- Muy importante para los Ajustadores y Aseguradoras tener una implantación local.

¡¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!!