

RIESGOS REPUTACIONALES



XIX Congreso Español de Gerencia de Riesgos y Seguros

Madrid, 27 de Mayo 2008

Paulino Fajardo
Head of Insurance

DAVIES ARNOLD COOPER

AGE(R)S

Asociación Española de
Gerencia de Riesgos y Seguros

CALIDAD MORAL DE LA CULTURA DE EMPRESA



..... Sobre todo, los Consejeros deben poner en juego su prudencia y su valor ético siempre que observen desviaciones corregibles, y no permitir que la calidad moral de la cultura de empresa se degrade.

La Responsabilidad Social del Empresario 1989
Enrique de Sendagorta, en “El afecto a la Empresa” pág. 35

REPUTACIÓN



≠ Fondo de comercio

= Confianza, prestigio, buen nombre

⇒ Confianza en capacidad cumplir expectativas

Tangible: Perry & de Fontnouvelle (2005) > 1:1

RIESGO REPUTACIONAL: ESTRATEGIA LEGAL



¿ Qué es el Riesgo Reputacional?

¿Cómo evaluarlo?

¿Cómo protegerlo?

RIESGO REPUTACIONAL: CONCEPTO



Reputación corporativa:

- Conjunto de percepciones conforma opinión sobre empresa
- Expectativa sobre comportamiento de:
 - Productos
 - Gestión

Riesgos: Publicidad negativa

- Resultados, liderazgo, ecología, ambiente, valores ...

“EL RIESGO DE LOS RIESGOS”, EIU 2005



62% Riesgo más difícil de gestionar (>sector financiero)

51% Prioridad N:1 para CEOs

84% Riesgo reputacional incremento reciente (crisis)

Mayor riesgo:

- Incumplimiento normativa legal y regulatoria
- Prácticas éticas.

Clave gestión: comunicación

RIESGO REPUTACIONAL: VALORACIÓN



- 1.- Autoevaluación por áreas: falta objetividad
- 2.- Test de stress:
 - Inspección del Regulador
 - Ex empleado
 - Competidor
- 3.- Gestión de crisis: solución y comunicación

RIESGO REPUTACIONAL: PROTECCIÓN PREVENTIVA



- “1 hora”: calidad de gestión = gestión de crisis
- Auditoría legal: compliance:
 - Protección datos
 - Organismo regulador
 - Seguridad e higiene

RIESGO REPUTACIONAL: GESTIÓN LEGAL DE CRISIS



- Aseguramiento de pruebas y retención de expertos
- Colaboración con autoridades
- Notificación y coordinación aseguradoras
- Confidencialidad vs comunicación
- Acuerdo vs conflicto

RIESGOS REPUTACIONALES: EJEMPLOS GESTIÓN LEGAL Y ASEGURAMIENTO



- Contaminación maliciosa y retirada de producto
- Secuestro en Latinoamérica
- Infidelidad empleado banca
- Negligente transmisión de base de datos
- Explosión e interrupción de suministro de gas

RIESGOS REPUTACIONALES: CONCLUSIONES



- Cumplir expectativas incluso en crisis
- Tangibilidad: precio de mercado (bolsa)
- Principal riesgo: legal / regulatorio
- Principal instrumento: comunicación / estrategia legal
- Valor añadido: experiencia (frecuencia) aseguradora