



## entrevista a **Enrique Clemente III**

Presidente y CEO de  
MAPFRE Insular Filipinas



Bahía de Manila

Enrique Clemente III, o EC3 como le llaman sus colegas, lleva más de tres décadas en el sector financiero, más concretamente en la industria del seguro no vida.

Trabajó en todos los aspectos del área de operaciones de seguros generales hasta que asumió la presidencia de MAPFRE Insular.

EC3 se educó con los Hermanos Cristianos y obtuvo su licenciatura en administración de empresas por la Universidad De La Salle en Manila.

En la última década, MAPFRE Insular se ha consolidado dentro del panorama filipino y actualmente constituye una de las principales compañías del sector asegurador de Filipinas.

## *“En esta crisis financiera, Asia ha tenido una importante ventaja”*

### **¿Cómo describiría usted el mercado del seguro en Filipinas?**

Las licencias o certificados de autorización de entidades aseguradoras reguladas expiran el 30 de junio de cada año. En el periodo 2008-2009 se concedieron licencias a un total de 121 compañías de seguros para realizar negocios en el país. Entre ellas, hay 3 compañías multirrama, 32 aseguradoras de vida, 85 aseguradoras no vida y 1 compañía de reaseguro. Durante dicho periodo se emitieron asimismo licencias o acreditaciones a 49.781 mediadores de seguros y otras entidades de asistencia técnica. Entre los autorizados figuran 40.865 agentes ordinarios, 233 agentes generales, 7.683 agentes variables y 113 corredores.

El total de primas generadas por los aseguradores de vida y no vida asciende a alrededor de 100 millones de pesos filipinos (PHP) anuales, representando el total de las primas de vida y no vida en torno al 1,05% y 0,95% del PIB y del PNB, respectivamente. Los activos conjuntos de los sectores de vida y no vida alcanzan cerca de los 500 millones de PHP, con el grueso de las inversiones en títulos de deuda estatal. En el mercado filipino, los sectores de seguros de vida y no vida presentan una proporción de 60:40, respectivamente.

### **¿Cuáles son los productos de seguro más comunes que se venden en el mercado filipino?**

Los productos de seguro tradicionales continúan representando una buena parte de la cartera de

vida, pero con el tiempo han ido ganando terreno los productos vinculados variables. En el sector no vida, los seguros de daños y de automóviles suponen más del 60% de la cartera, con índices de siniestralidad rentables a lo largo de los años. No obstante, aún no se ha hecho público el índice de siniestralidad oficial para el año de suscripción 2009.

En el sector no vida, el grueso del negocio de automóviles lo constituyen los vehículos particulares y comerciales con coberturas de daños propios, robo y catástrofes naturales (denominados “Acciones de la Naturaleza”). Las primas de responsabilidad civil, incluida la RC obligatoria, equilibran las cuentas.

En los seguros de daños, las empresas industriales y comerciales representan una buena parte de las primas, y los negocios minoristas y de la vivienda equilibran las cuentas.

En la línea de RC, los principales productos vendidos son los seguros de accidentes personales y de salud. Los microproductos de Accidentes Personales (AP) están ganando terreno, ya que se comercializan a través de diversos intermediarios por todo el país.

Los productos de necesidad futura, como los planes educativos y formativos han experimentado un descenso en los últimos años, pero las ventas están repuntando lentamente. Este sector, que estaba directamente supervisado por la Comisión de Valores y Bolsa, pasa ahora a estar bajo el control de la Oficina del Comisionado de Seguros.

Un nuevo ramo o producto que podría evolucionar en los próximos años es el seguro de título de propiedad, que se introdujo recientemente en el Congreso filipino. Este seguro, que se exige en los EE.UU., está relacionado con las transacciones inmobiliarias.

**¿Encuentra usted algunas similitudes con el mercado del gigante vecino japonés? ¿Cuáles son los principales mercados circundantes en los que más participa Filipinas?**

El mercado japonés está desregulado de forma análoga a la industria del seguro filipina. Los países desarrollados y en desarrollo emprendieron programas de liberalización financiera en los años noventa con objeto de mejorar su competitividad y eficiencia. En la segunda mitad de dicha década se produjo en el sureste asiático una relajación de las restricciones a la entrada de empresas nacionales y extranjeras. La desregulación ha dado lugar a la entrada de nuevos actores (incluidas compañías extranjeras) y a fusiones y adquisiciones.

Según datos de 2008, las principales líneas de

negocios de Japón son los seguros de automóviles (59,5%) y de incendio (15,9%). Esto dos ramos son asimismo los más importantes de Filipinas. Los seguros de incendio aportaron el 32,65% y los de automóviles generaron el 31,69% de las primas brutas de seguros no vida en 2008. Automóviles e incendio son igualmente los dos principales ramos en Tailandia (60% de automóviles, 7% de incendio) y en Indonesia (29% de automóviles y 34% de incendio).

Ambos mercados están dominados por unas pocas grandes compañías. En Japón, el 85% del mercado está controlado por 17 compañías de un total de 51. Existe un plan para que estas 17 compañías se fusionen en tres sociedades holding. Esta situación puede dar origen a un oligopolio en la industria japonesa del seguro no vida. Por su parte, el mercado filipino está dominado por las 20 principales de las 85 compañías no vida autorizadas en 2009, que reúnen el 80% del total de primas brutas suscritas. En el sector de vida, las 5 primeras aseguradoras representan aproximadamente el 80% del negocio.

La penetración media de Filipinas es mucho



menor que la del Japón donde alcanza el 2,2% aproximadamente. Otros países asiáticos presentan una penetración que oscila entre el 0,6% (India) y un máximo del 2,9% (Taiwán). La situación de Filipinas a este respecto es similar a la de otros países del sureste asiático. Singapur, Malasia y Tailandia registran índices de penetración de alrededor del 1,1%, 1,6%, y 1,7% respectivamente. El subdesarrollo de la industria del seguro en la mayoría de países del sureste asiático puede atribuirse principalmente a una escasa demanda a consecuencia de los bajos niveles de renta.

Una estructura fiscal favorable para el sector constituye un motor esencial del desarrollo del mercado del seguro. El mercado asegurador filipino es uno de los que soportan una mayor tributación fiscal; en él, las pólizas de incendio se gravan con unos impuestos del 27% y las pólizas de automóviles tributan un 25%. La industria filipina del seguro de vida ha presionado recientemente con éxito para la promulgación de una ley que reduce los impuestos sobre las pólizas de vida. Se espera que esta reducción

haga más asequibles los seguros de vida e incrementemente la penetración del mercado.

El principal canal de distribución en Japón es el sistema de agencias, que representa el 93% de las primas directas suscritas en el mercado. Ello contrasta con la situación de Filipinas, donde cerca del 50% del total de primas no vida de la industria es generada por corredores de seguros. Japón, Filipinas y otros países asiáticos también utilizan otros canales de distribución, tales como el marketing directo (incluidas las ventas por Internet) y la bancaseguros.

Las industrias de seguros no vida del sureste asiático, como Filipinas, Malasia, Indonesia y Tailandia se encuentran en diversos estadios de puesta en práctica del marco de adecuación del capital basado en el riesgo. Por su parte, Japón observa los criterios reguladores del margen de solvencia.

**En 1997, la crisis en los mercados del seguro asiáticos constituyó un problema. ¿Ha finalizado realmente o se ha superpuesto a la actual crisis financiera de los países occidentales?**

La crisis financiera asiática de 1997 comenzó en Tailandia con el hundimiento de la moneda tailandesa (el baht), lo que provocó un contagio financiero a otros países asiáticos. Indonesia, Corea del Sur y Tailandia fueron los más afectados. En 2001, la economía de Tailandia ya se había recuperado. El aumento de los ingresos fiscales permitió al país equilibrar su presupuesto y pagar sus deudas al FMI en 2003, cuatro años antes de lo previsto. El baht tailandés continuó revalorizándose hasta alcanzar los 33 baht por dólar en diciembre de 2009.

La crisis asiática de 1997 finalizó años antes de que comenzase la actual crisis financiera en los países occidentales. Este rebote no ocurrió espontáneamente, sino que fue consecuencia de una firme política puesta en práctica por los países afectados y una ayuda financiera a gran escala de la comunidad internacional, especialmente mediante programas apoyados por el FMI para Indonesia, Corea y Tailandia.

La actual crisis financiera en los países occidentales fue desencadenada por la crisis de las hipotecas subprime en los EE.UU. a finales de 2006, que repercutió en los mercados financieros de todo el mundo, incluida Asia. Las economías asiáticas, dependientes de las exportaciones, sufrieron duramente cuando los consumidores y las industrias de los EE.UU. y Europa recortaron sus compras. Las turbulencias financieras pu-

**Una estructura fiscal favorable para el sector constituye un motor esencial del desarrollo del mercado del seguro**



Arrozales en terrazas de las montañas de Filipinas

**Las actuales turbulencias financieras han subrayado la necesidad de mejorar el marco regulador, fomentar el buen gobierno empresarial y elevar la calidad de nuestros mercados**

sieron de relieve los excesivos riesgos que habían asumido las entidades financieras. Asimismo, subrayaron la necesidad de mejorar el marco regulador, fomentar el buen gobierno empresarial y elevar la calidad de nuestros mercados. Una mejor supervisión de las posiciones financieras y de la solvencia de las compañías de seguros aumentará la confianza en el sector a la vez que protegerá a los asegurados.

En esta crisis financiera, Asia ha tenido una importante ventaja. La mayoría de los bancos asiáticos evitaron los instrumentos financieros complejos que provocaron el desplome de algunos bancos occidentales. Los gobiernos y las empresas asiáticas gozaban de una salud financiera relativamente buena, ya que habían puesto en orden sus finanzas hacía poco, tras la crisis asiática de 1997-98.

**¿Cree usted que podría crearse en Filipinas un centro regional de servicios financieros de modo análogo a Singapur o Labuan?**

En Filipinas podría crearse un centro regional de servicios financieros similar o alternativo a los de Singapur y Labuan. Para ello, haría falta emprender acciones legislativas. Crear un centro regional semejante, con reducción de impuestos y otros incentivos no sería nada nuevo para el país, ya que el gobierno filipino lo ha hecho para las Ecozonas (*EcoZones*) o Zonas de procesamiento de exportaciones (*Export Processing Zones*). Probablemente no sería difícil lograr la aprobación del Congreso, pues ya hace tiempo que se ha reconocido que tales zonas especiales y similares son buenas para el país, porque promueven el crecimiento económico, generan empleo y mejoran la imagen del país como actor económico mundial. La cuestión es realmente si ello sería o no necesario en estos momentos, teniendo en cuenta el actual clima financiero y la proximidad de otros centros financieros dominantes.

**¿Cuál es el nivel de penetración del seguro de riesgos de la naturaleza en las Filipinas? ¿Cuál es el máximo "siniestro de mercado" a consecuencia de un evento catastrófico? ¿Desempeña el reaseguro un papel principal en los seguros de desastres naturales en las Filipinas?**

Las cifras de la industria revelan que alrededor de sólo el 11% de los riesgos de daños suscritos han sido asegurados contra riesgos de la naturaleza. Lamentablemente, no se dispone de datos para automóviles, pero una estimación prudente oscilaría alrededor del 10% al 20%.



Volcán Monte Mayon en la isla de Luzón, Filipinas

El máximo siniestro de mercado a consecuencia de un evento catastrófico se produjo durante las grandes inundaciones provocadas por la tormenta tropical Ketsana (cuyo nombre local era Ondoy). Los daños materiales repercutieron adversamente sobre el valor de las propiedades inmobiliarias de las zonas afectadas. Los siniestros de automóviles se ven agravados por la incapacidad de determinados concesionarios de automóviles de suministrar repuestos para reparar los vehículos dañados, lo que pone a veces a las compañías de seguros en el aprieto de declarar siniestros totales. Las aseguradoras han acordado cargar un 0,5% a los tomadores del seguro de automóviles en concepto de ampliación de la cobertura para hacer frente a los riesgos de la naturaleza, las denominadas "Acciones de la Naturaleza." Debido a la catástrofe provocada por el tifón Ketsana, los propietarios de automóviles aprecian ahora la importancia de asegurar esta ampliación de la cobertura. Todavía no se dispone de cifras actualizadas, pero la Asociación de Aseguradores y Reaseguradores de Filipinas (PIRA) ha estimado las pérdidas aseguradas conjuntas de los ramos de daños y automóviles entre 12 y 15 millardos de PHP, de los que un 90% corresponde a los seguros de daños. El reaseguro desempeña un papel importante en los seguros de riesgos de la naturaleza en



el país. En primer lugar, las capacidades de retención de las compañías locales son relativamente bajas. Riesgo por riesgo, los mayores clientes son generalmente los que requieren cobertura frente a los peligros de la naturaleza. Si no se dispone de capacidad de reaseguro, el seguro podría limitarse a acuerdos de coaseguro. En segundo lugar, los aseguradores directos tienen que ser precavidos con la totalidad de los riesgos que acumulan. Sin suficiente protección frente a las catástrofes de la naturaleza, una compañía prudente tendría que ir despacio o ser más selectiva a la hora de aceptar responsabilidades contra peligros de la naturaleza.

**Todavía tenemos en la retina las imágenes de la erupción del volcán Pinatubo en 1991 y los lahares (flujos de lodos volcánicos arrastrados por las lluvias) desencadenados posteriormente. ¿Es posible recordar alguna lección aprendida de aquella crisis? ¿Qué haría falta para reducir la pérdida de vidas, los daños materiales y las pérdidas económicas por desastres naturales en su país?**

La erupción del monte Pinatubo fue una de las catástrofes más devastadoras jamás sufridas por las Filipinas. Murieron más de 800 personas y fueron destruidos miles de hogares. Los efectos alcanzaron una magnitud planetaria, pues los

científicos han descubierto que la erupción hizo disminuir la temperatura en todo el mundo durante algunos años posteriores.

Lo que no puede ignorarse es el hecho de que el ser humano es realmente impotente para detener estas acciones de la naturaleza y únicamente puede buscar modos de evitar posibles pérdidas de vidas y haciendas. En el caso del monte Pinatubo, los devastadores flujos de lodos volcánicos (*lahares*) desencadenados por lluvias y tormentas producidas incluso años después, llevaron a las personas afectadas un desastre aún mayor que la erupción en sí misma, cobrándose víctimas mortales, trastornando la vida de muchas personas, destruyendo los medios de sustento y costando millones de pesos en esfuerzos de rehabilitación que parecían avanzar lentamente. Vale la pena disponer de un plan de control y prevención de desastres, que sólo puede tener éxito mediante los esfuerzos conjuntos de los gobiernos, los habitantes locales y las organizaciones sociales y cívicas. Hacen falta campañas periódicas de información y formación, empleando los medios de comunicación para concienciar a las personas y apreciar el plan de preparación frente a los desastres. Dicho plan debería considerar una entidad encargada de la prevención de desastres, que se ocupara de desde la gestión de residuos, pasando por un programa de limpieza

**Las cifras de la industria filipina revelan que sólo alrededor del 11% de los riesgos de daños suscritos están asegurados contra peligros de la naturaleza**

**Después del tifón Ketsana, los propietarios de automóviles aprecian ahora la importancia de asegurar las “acciones de la naturaleza” como ampliación de la cobertura**

del aire, hasta la mejora de los medios de vida y la comunidad. De este modo, se realizaría un esfuerzo serio y concienzudo para mitigar los efectos de las catástrofes naturales cada vez que se produzcan. Si bien las reparaciones duraron varios años, Luzón central, que fue gravemente afectado por el Pinatubo, se recompuso finalmente, se recuperó bien y hoy constituye una potente región económica.

**Con gran frecuencia, las Filipinas son golpeadas por potentes tifones, que no siempre causan pérdidas económicas y daños asegurados, aunque afecten a zonas pobladas. ¿Cuál cree usted que es el factor clave para que se produzcan elevadas pérdidas aseguradas tras eventos naturales?**

Se producen elevadas pérdidas económicas y daños asegurados cuando un tifón u otra impor-

tante perturbación atmosférica golpean la isla principal de Luzón y, más concretamente, la metrópoli de Manila (Metro Manila), Luzón central y Luzón del sur, donde existe una gran concentración de población y de actividad económica. El grueso de las primas de seguro procede de la isla de Luzón y, por tanto, los principales riesgos asegurados están situados allí. Además, las trayectorias de los tifones más potentes suelen virar hacia Luzón, causando en consecuencia una importante destrucción.

**¿Por qué fue especialmente catastrófica la inundación ocurrida en septiembre de 2009 tras la tormenta tropical Ketsana?**

El pasado septiembre de 2009, la tormenta tropical Ketsana atravesó la isla de Luzón y produjo las mayores lluvias registradas hasta

Tifón sobre el océano Pacífico



**El archipiélago de las Filipinas, debido a su situación geográfica y su topografía, está amenazado, al menos, por tifones, terremotos, inundaciones y erupciones volcánicas. ¿Cómo evaluaría usted el nivel de conocimientos de la comunidad científica nacional y las autoridades acerca de la gestión del riesgo?**

En un país como Filipinas, propenso a sufrir estos desastres de la naturaleza, la comunidad científica nacional, por pura necesidad, ha promovido un elevado nivel de conocimientos y concienciación sobre la gestión del riesgo.

Al frente de la gestión del riesgo relativa a los peligros de la naturaleza, por parte de la comunidad científica y las autoridades del país, se encuentran la Administración Filipina de Servicios Atmosféricos, Geofísicos y Astronómicos (PAGASA), el Instituto Filipino de Vulcanología y Sismología (PHIVOLCS) y el Consejo Nacional de Coordinación de Desastres (NDCC).

PAGASA es la agencia gubernamental del Departamento de Ciencia y Tecnología (DOST) que realiza los pronósticos meteorológicos, las previsiones de inundación, las observaciones astronómicas y el servicio cronométrico. La agencia da seguimiento a los sistemas de aviso internacionales que proporcionan al público la información necesaria y oportuna acerca de las perturbaciones atmosféricas susceptibles de afectar al país. Además de

colaborar activamente con los medios en la difusión de la información, mantiene una página web accesible al público, en la que puede obtenerse información en tiempo real o actualizada, según van siendo recabados y analizados los datos por sus equipos de especialistas en meteorología e hidrología. Uno de sus programas destinado a mejorar la concienciación y preparación frente a los riesgos y la mitigación de sus efectos, se denomina *Cartografía de peligros y análisis de vulnerabilidad*. A partir de la información y los datos de las observaciones sobre los riesgos meteorológicos e hidrológicos, según su naturaleza, frecuencia y magnitud, y poniéndolos luego en relación con las pautas del poblamiento humano y su nivel de ocupación urbana, la agencia presenta sus análisis en forma de mapas meteorológicos e hidrológicos que muestran los lugares y la frecuencia de ocurrencia de los peligros meteorológicos e hidrológicos, tales como ciclones tropicales, inundaciones, tormentas, vientos huracanados y lluvias extremas, así como sus repercusiones sobre vidas y haciendas. Estos estudios y mapas los utilizan las agencias gubernamentales y las organizaciones no gubernamentales (ONG) en el desarrollo y la puesta en práctica de planes y programas de control de riesgos, preparación frente a los desastres y mitigación de sus efectos.

Por su parte, PHIVOLCS es el instituto de

la fecha en la ciudad de Manila y la región de Calabarzón, a pesar de que sus vientos eran moderados. Las precipitaciones, que duraron cerca de nueve horas, causaron una grave inundación que obligó a la presidenta, Gloria Macapagal-Arroyo, a declarar el "estado de calamidad" en la mayor parte de Luzón, quedando el 80% de la metrópoli inundada por las aguas. Según la agencia meteorológica, la tormenta Ketsana vertió en esas horas un total de 410,6 milímetros (litros por metro cuadrado) de lluvia, cifra superior a la media de precipitaciones mensuales que registra normalmente el país, y mucho mayor que la registrada en el huracán Katrina. Las aguas alcanzaron niveles máximos de seis metros de altura en las zonas rurales. La inundación resultó agravada por el desembalse de agua de algunas de las presas de Luzón

y las avenidas de los ríos. Se cortaron las líneas de alta tensión y no pudo restablecerse completamente el suministro eléctrico hasta que los lugares quedaron libres de la inundación. El gobierno informó de que la tormenta Ketsana causó al menos 500 muertos y más de 300.000 personas desplazadas. Las pérdidas en la industria, el comercio, la agricultura y las viviendas fueron muy importantes, sobre todo debido a que las aguas crecieron rápidamente y la mayoría de las zonas afectadas permanecieron sumergidas durante un periodo que osciló entre dos días y varios meses. Las inundaciones afectaron a todas las clases socioeconómicas.

**¿Cómo ayudó MAPFRE Insular a coordinar los esfuerzos de socorro, tanto a nivel empresarial, estableciendo el enlace entre la FUNDACIÓN**

servicio del DOST, cuyo principal cometido consiste en mitigar los desastres que puedan derivarse de erupciones volcánicas, terremotos, maremotos (tsunamis) y otros fenómenos geotectónicos relacionados. Es la agencia responsable del desarrollo y la difusión de la información acerca de tales peligros de la naturaleza. En consecuencia, lleva a cabo una supervisión y cartografía de terremotos y volcanes, cartografía de fallas activas y estudios de deformaciones del terreno, así como el desarrollo y la puesta en práctica de los necesarios sistemas de aviso y alerta.

El NDCC es el coordinador gubernamental supremo y general de los programas de preparación del país frente a catástrofes, gestión de desastres y esfuerzos de rehabilitación realizados por el gobierno y el sector privado. Está dirigido por el Secretario de Defensa Nacional, que es asistido por los responsables (Secretarios) de otras 18 agencias o departamentos gubernamentales, entre los que figuran las Fuerzas Armadas de las Filipinas, la Oficina de la Defensa Civil y la Cruz Roja Nacional de las Filipinas. El NDCC funciona a través de sus agencias miembro y sus redes locales, desde los consejos coordinadores regionales hasta los locales ("barangay").

Buena prueba de la concienciación del país sobre la gestión del riesgo que representan los fenómenos naturales, la constituye una ley reciente-

mente promulgada por el Congreso, denominada "Ley Filipina de Reducción y Gestión del Riesgo de Desastres", de 2010. Dicha ley define las funciones de determinados organismos gubernamentales encargados de responder en caso de catástrofe, e institucionaliza el plan nacional de reducción y gestión del riesgo de desastres naturales y la adecuada financiación del mismo.

<http://www.dost.gov.ph/>  
<http://www.pagasa.dost.gov.ph/>  
<http://www.phivolcs.dost.gov.ph/>  
<http://www.ndcc.gov.ph/>  
[http://en.wikipedia.org/wiki/Typhoon\\_Ketsana](http://en.wikipedia.org/wiki/Typhoon_Ketsana)



Cráter del volcán Pinatubo



**MAPFRE y las ONG locales, como a nivel más personal? ¿Cuál fue la intervención de los empleados?**

MAPFRE Insular está muy satisfecha y agradecida por la generosa ayuda prestada por la Fundación MAPFRE, que nos permitió socorrer con suministros materiales a las personas afectadas por los tifones Ketsana, en septiembre de 2009, y Parma, en octubre del mismo año. Tras tener conocimiento de esta donación, comenzamos a coordinarnos con la Fundación NASSA-Cáritas de Filipinas a través de las Hermanas de San Pablo, para preparar de inmediato las mercancías de socorro. NASSA-Cáritas es una organización católica local que ofrece servicios sociales a los marginados. Los fondos de la Fundación fueron entregados gradualmente a NASSA-Cáritas para que pudiese adquirir equipos familiares que contenían alimentos básicos y artículos personales, que fueron embalados en miles de bolsas que llevaban el nombre de la Fundación MAPFRE. MAPFRE Insular ayudó a seleccionar las mercancías a incluir en las bolsas.

Más de un centenar de empleados y agentes de MAPFRE Insular actuaron como voluntarios para ayudar a Cáritas en el embalaje de las mercancías, lo que requirió semanas, y distribuir las luego personalmente a las 8.500 familias en las zonas afectadas de Calamba, Muntinlupa, Benguet, La Unión y Pangasinan.

Los valores filipinos de *"pagtulong"* y *"damayan"* (que significan "prestar ayuda" y "tener empatía", respectivamente) quedaron de manifiesto en la buena disposición de los empleados voluntarios para participar activamente en las tareas de socorro. Su trabajo para preparar y entregar las mercancías, a veces en incómodas condiciones físicas, fue una clara muestra de su compasión por las víctimas.

Para los empleados de MAPFRE Insular que fueron víctimas ellos mismos, resultó conmovedor ver cómo sus compañeros de trabajo iniciaban la colecta de fondos de su propio bolsillo y por toda la empresa, con objeto de adquirir mercancías de auxilio para las víctimas y darles algo de dinero en efectivo que las ayudase a salir del apuro.

La catástrofe unió más a las personas y nos dio la oportunidad de tender nuestra mano a los necesitados del mejor modo que pudimos.

**Después de esta experiencia, ¿cómo cree usted, desde un punto de vista empresarial, que pueden mejorarse los planes de emergencia cuando se producen sucesos catastróficos, para ayudar a los empleados, a los clientes y a la población en general?**

MAPFRE Insular continuará con su compromiso de ayudar a los empleados que puedan ser víctimas de tales siniestros, ampliando la ayuda en diversas formas. Asimismo, una campaña de información difundida a través de nuestra red interna, boletines de noticias y foros de los empleados expondrá oportunamente asuntos o programas relevantes acerca de la prevención o mitigación de los desastres naturales.

Se pondrá en marcha una campaña informativa similar, que utilice los medios disponibles (página web de la compañía, folletos, periódicos y el boletín de clientes), a fin de enseñarle a la gente cómo preservar la propiedad (viviendas, establecimientos, automóviles), especialmente en caso de ser afectada por catástrofes. Igualmente, reforzaremos el equipo del servicio de siniestros en los periodos en que se prevea un gran volumen de reclamaciones por daños catastróficos.

Por último, como corresponde a la responsabilidad social empresarial de MAPFRE Insular, seguiremos aportando nuestro grano de arena para elevar la calidad de vida a través de colaboraciones con diversas agencias (como hicimos con NASSA-Cáritas) en actividades de ayuda comunitaria.



Barco de pesca tradicional