



Encuestas FERMA y AGERS,

Régis Demoulin, Chief Commercial Manager

Madrid 06/06/2007



Confía en la vida

Donación de AGERS al Centro de Documentación de Fundación MAPFRE

Encuestas FERMA y AGERS

Hoy nos centraremos en los principales desafíos para los Gerentes de Riesgos en España :

- Internacionalización de las empresas españolas,
- Nuevos Riesgos,
- Prestación de Servicios,
- Transparencia y Cumplimiento de las Obligaciones Legales.



Internacionalización de las Empresas Españolas

- **Entorno :**
 - Internacionalización de las actividades,
 - Integración de nuevas compañías.
- **Lo que también conlleva :**
 - mayor alcance del negocio y de las responsabilidades,
 - Diversificación.
 - ➔ **El reto de la Globalización**
- **Soluciones : Potenciar :**
 - la Gerencia de Riesgo tanto para los riesgos asegurables como los no asegurables,
 - la Cartografía de los Riesgos,
 - la Estructuración de los Programas de Seguros,
 - Soluciones específicas para Programas Internacionales de Seguros.

Internacionalización de las Empresas Españolas

- **La Encuesta (AGERS) nos muestra que :**
 - el 76% de los Gerentes de Riesgos trabaja en un departamento dedicado tanto a la Gerencia de Riesgos como a la compra de Seguros,
 - el 73 % de los Gerentes de Riesgos considera la Cartografía de los Riesgos como esencial,
 - pero solamente el 33% toma en cuenta todos los tipos de riesgos; y solamente el 50% se considera responsable de los riesgos asegurables.
- ➔ **La Internacionalización genera más oportunidades que amenazas para los Gerentes de Riesgos.**

Nuevos Riesgos

Contexto :

- Los Riesgos Operacionales siguen siendo los más importantes para los Gerentes de Riesgos.
- Sin embargo, existen nuevas tendencias en cuanto a las prioridades en la Gerencia de Riesgos :
 - Leyes y Reglas que regulan las actividades tanto nacionales como internacionales,
 - Responsabilidad Civil General.

Porcentaje de Opiniones
FERMA 81%
AGERS 70%

Porcentaje de Opiniones
FERMA 30/50%
AGERS 50/70%

Nuevos Riesgos

y Nuevos Riesgos :

- **Riesgos Medioambientales (Directiva U.E. Abril 2007),**
- **“Nuevos” Fenómenos de carácter Catastrófico (cambio climático),**
- **Terrorismo / Riesgos Políticos (ej. América del Sur),**
- **Desarrollo de la D&O,**
- **Riesgo para la Reputación / Protección de la Marca.**

¡ Nuevos Riesgos Emergentes según la encuesta !

Nuevos Riesgos

- **Soluciones para nuevos Riesgos**
 - Riesgos Internacionales y falta de solución Europea,
 - Influencia de los Pooles Nacionales,
 - Soluciones específicas dependiendo de cada Aseguradora.

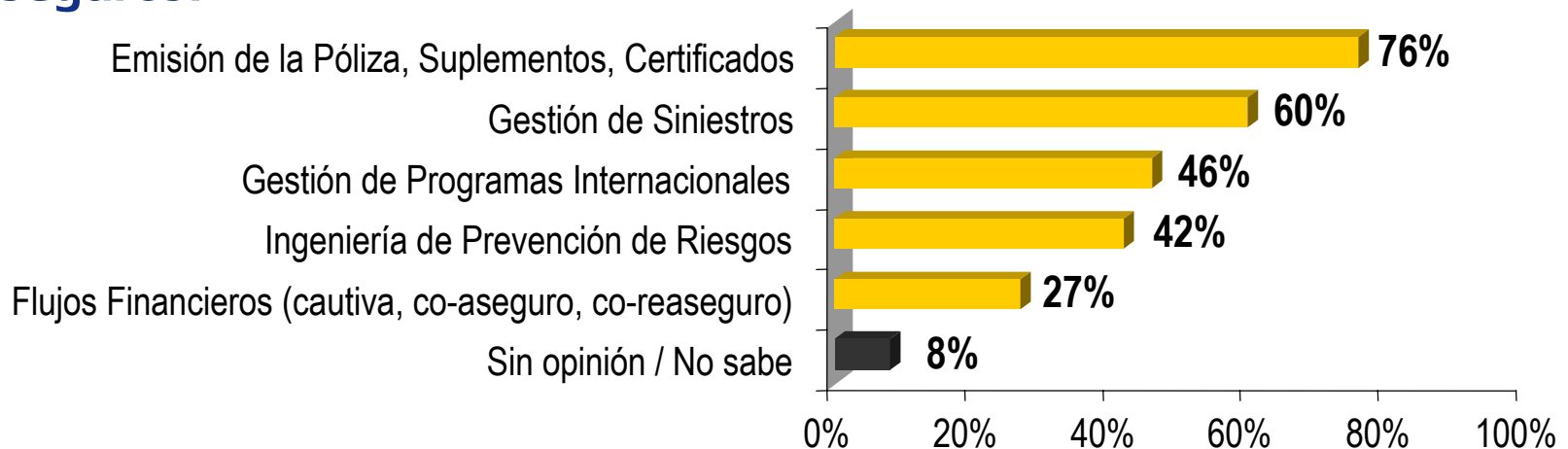
¡ No hay una solución única !

➔ **Nuevo desafío para el Gerente de Riesgos en la búsqueda de los mejores asesoramientos, capacidades y productos en los mercados financieros (seguros, bancos).**

Prestaciones de Servicios

¿Cuales son los 3 servicios más importantes que una empresa espera de su compañía de seguros en relación con el control de sus Programas de Seguros?

¡ Recordatorio : FERMA 2006 !



¡La emisión de la póliza y la certeza de la cobertura del siniestro son los temas claves!

Prestaciones de Servicios

- El 53% de los Gerentes de Riesgos encuestados por AGERS considera que el nivel de las primas de seguro tiene influencia sobre su Gerencia de riesgos pero todas las encuestas demuestran un nivel muy pobre de satisfacción de los clientes en términos de servicios.
- Ustedes consideran que recibir un buen servicio a tiempo es esencial.

¡ La solución de mi compañía !

¿Como equilibrar estos requisitos?

Compromisos claros hasta el cliente :

- Emisión de Póliza (D+30 en 2007 - D-15 en 2008)
- Informes de Ingeniería de Prevención de riesgos en menos de 30 días
- Informes financieros de Gestión de cautiva mensuales.

Prestaciones de Servicios

- “Rating” de nuestra Red Internacional,
 - Herramienta “e-certificates” para los corredores
 - “Feedback” de siniestros,
 - Atención personalizada al Cliente vía Gerentes de Cuenta (Client’s Manager).
-
- Los Gerentes de Riesgos tienen que proporcionar la mejor calidad de servicios a sus empresas, teniendo que elegir a sus proveedores bajo este concepto de calidad.

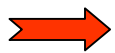
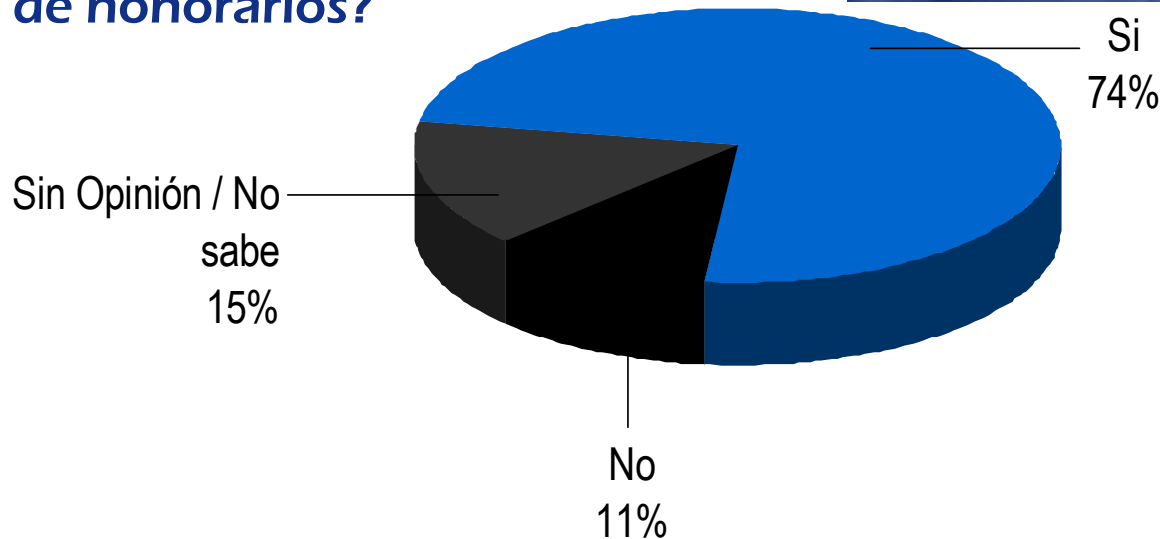
Transparencia y Cumplimiento de las Obligaciones Legales

- **Obligación de cumplir con los requisitos SOx (Sarbanes Oxley Act),**
- **Transparencia de la comunicación en los temas de Gerencia de Riesgos y/o de Programas de Seguros,**
- **Obligación de cumplir con las reglas y normas locales (leyes, reglamentos, impuestos),**
- **Transparencia de una estructura adecuada de los programas internacionales o de LPS (libre prestación de servicios),**
- **Transparencia en la remuneración de los servicios.**

Transparencia y Cumplimiento de las Obligaciones Legales

¿Estaría Vd. de acuerdo en pagar por los servicios prestados en concepto de honorarios?

¡ Recordatorio : FERMA 2006 !



¡Los Gerentes de riesgos están de acuerdo en pagar un servicio profesional de manera transparente!

Conclusiones

Metodología

- Los resultados de la encuesta de AGERS concuerdan generalmente con los de FERMA en relación a los temas de Gerencia de Riesgos.
- Las preguntas sobre gerencia de Riesgos deberían incluir, en el futuro, preguntas específicas sobre temas de Seguros.

Sustancia

- A través de esta encuesta, los Gerentes de Riesgos pueden encontrar caminos para asumir los desafíos que deben afrontar en las etapas de la expansión de su empresa, es decir
- Internacionalización / Globalización
- Nuevos Riesgos
- Calidad de Servicios y
- Transparencia / Cumplimiento de las Obligaciones Legales.

Conclusiones

Esta encuesta debe ser considerada como una etapa en el camino hacia una fuerte y positiva evolución en la potenciación de la Gerencia de Riesgos en España.



Encuestas FERMA y AGERS, Madrid 06/06/2007
¡Gracias por su atención!



Confía en la vida

Donación de AGERS al Centro de Documentación de Fundación MAPFRE