

## SITUACIÓN DE LA GERENCIA DE RIESGOS EN EUROPA

**Principales conclusiones de la Encuesta FERMA  
a Gerentes de Riesgos Europeos, en 2.010.**

**Cayetano Ramírez**

**Director General**

**AXA Corporate Solutions Sucursal en España**



# FERMA European Risk Management Benchmarking Survey 2010

Keys to understand the diversity of Risk management practices in Europe  
- 5th Edition



In collaboration with



and



# Contenido



**“ Claves para entender la diversidad de las prácticas de Gerencia de Riesgos en Europa.”**

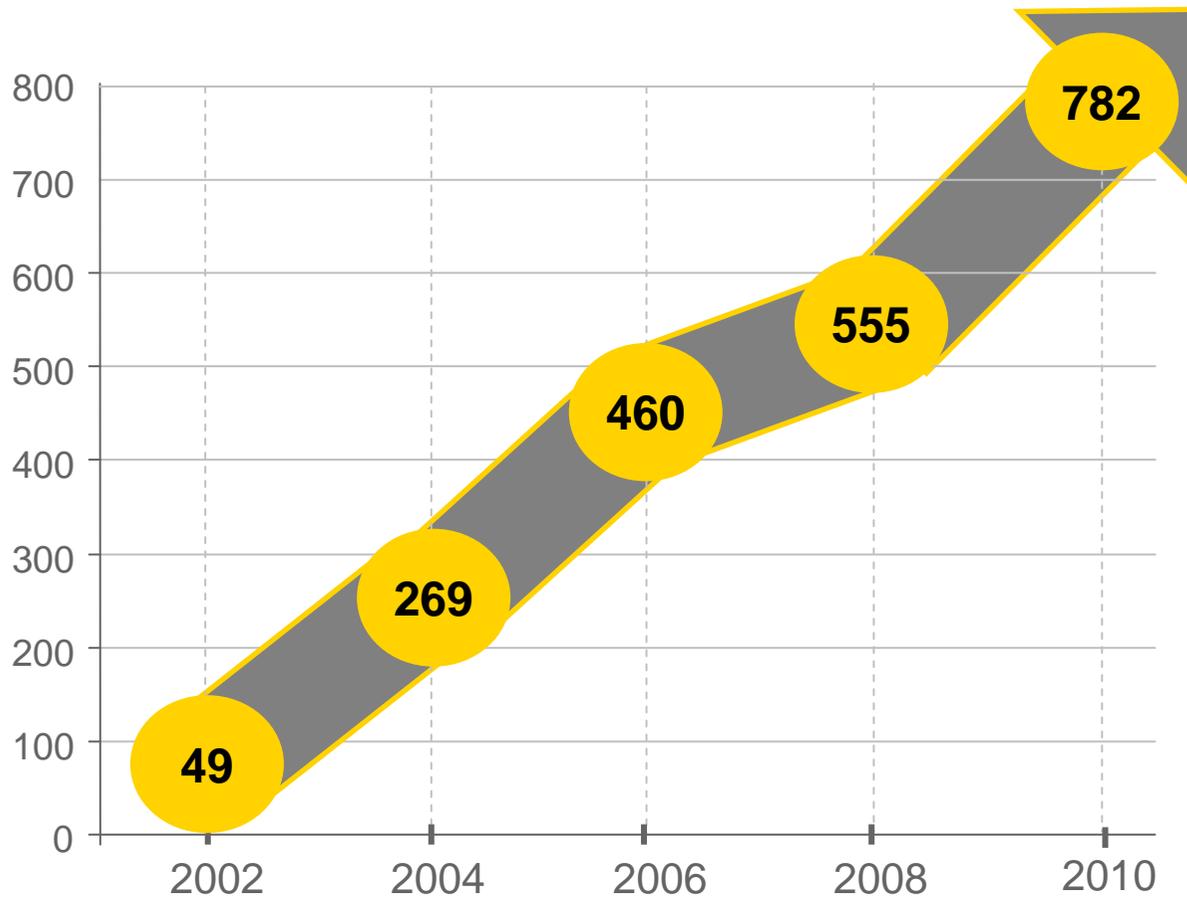
- 1.** Características y novedades de la encuesta.
- 2.** Las principales observaciones sobre el Mercado Asegurador.
- 3.** Conclusiones sobre la Gerencia de Riesgos.
- 4.** Conclusiones sobre la Industria Aseguradora.



# 1. Principales características de la encuesta 2.010 de FERMA sobre la Gerencia de Riesgos



# Cada año, un nuevo record de respuestas



## Hechos

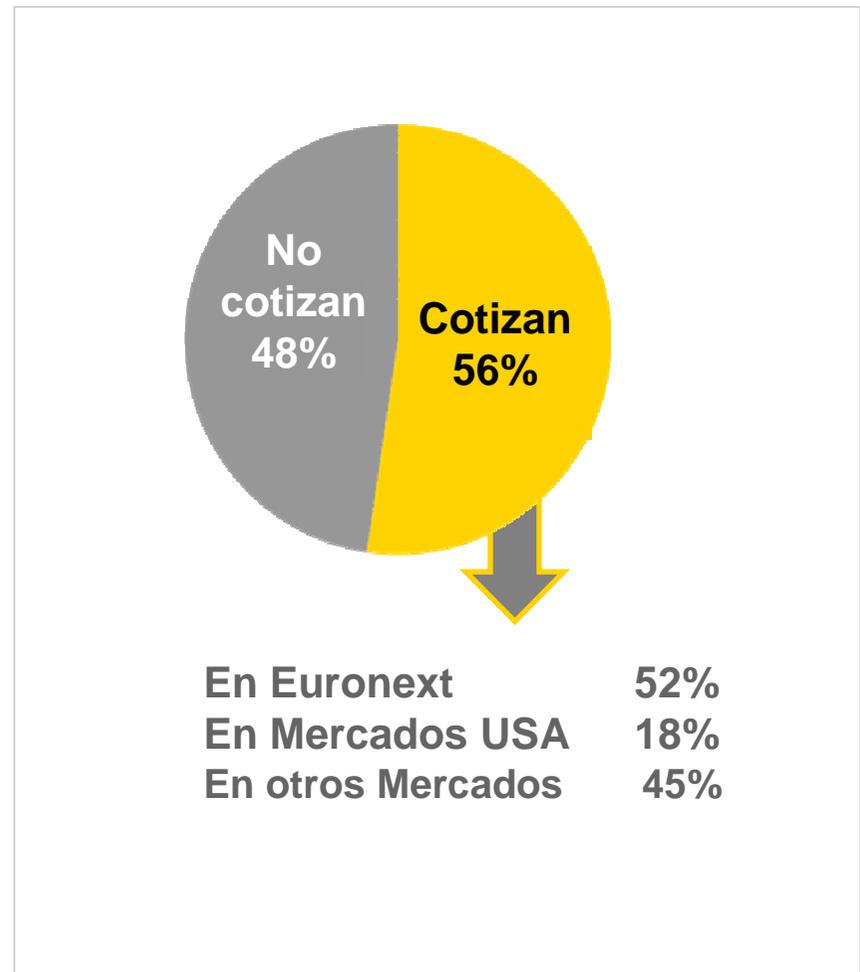
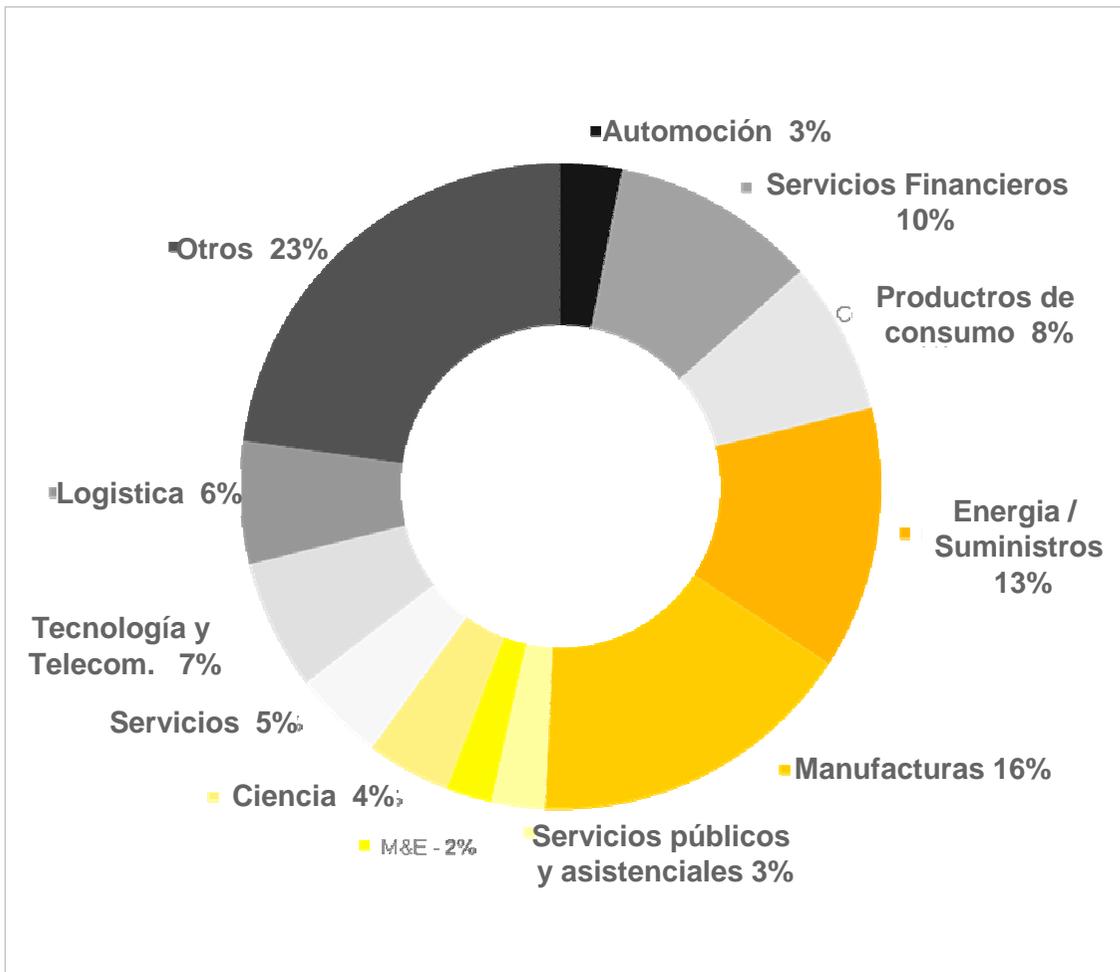
- 45 preguntas
- Por primera vez traducidas al castellano.
- De Marzo a Mayo 2.010
- 16 Asociaciones nacionales de Gerencia de Riesgos.
- Basada en estándares FERMA



# Una muestra representativa de empresas europeas

## Respuestas desde todos los sectores de actividad

## Con y sin cotización bursátil



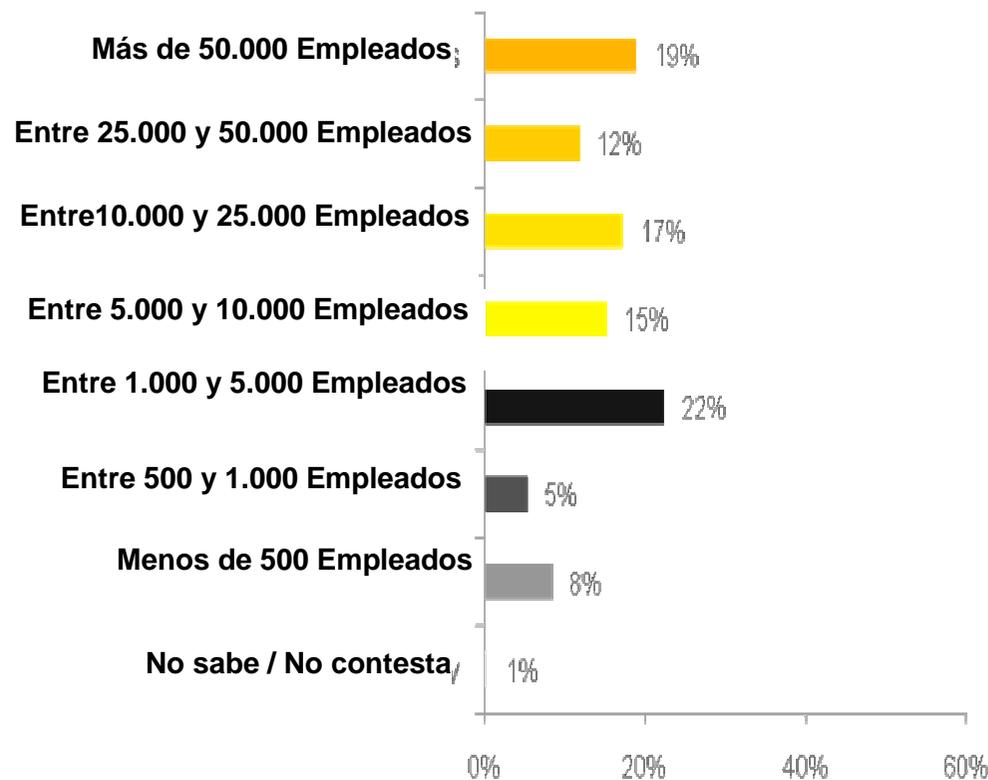
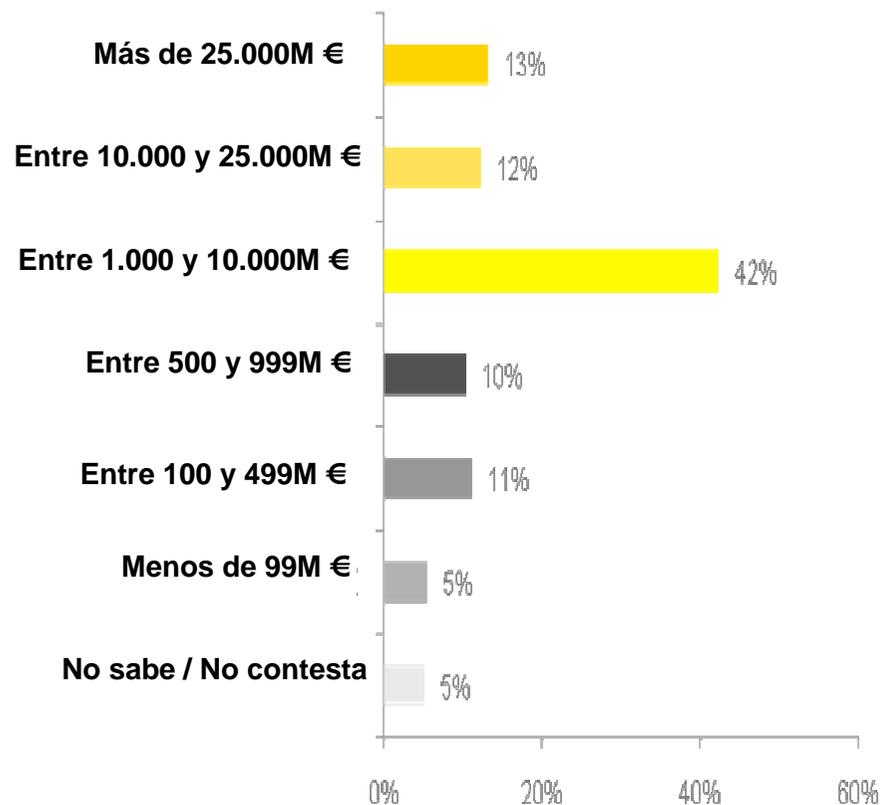


# Una muestra representativa de empresas europeas

Un amplio abanico de empresas de todos los tamaños:

67% de las empresas tienen una facturación superior a 1.000 M €.

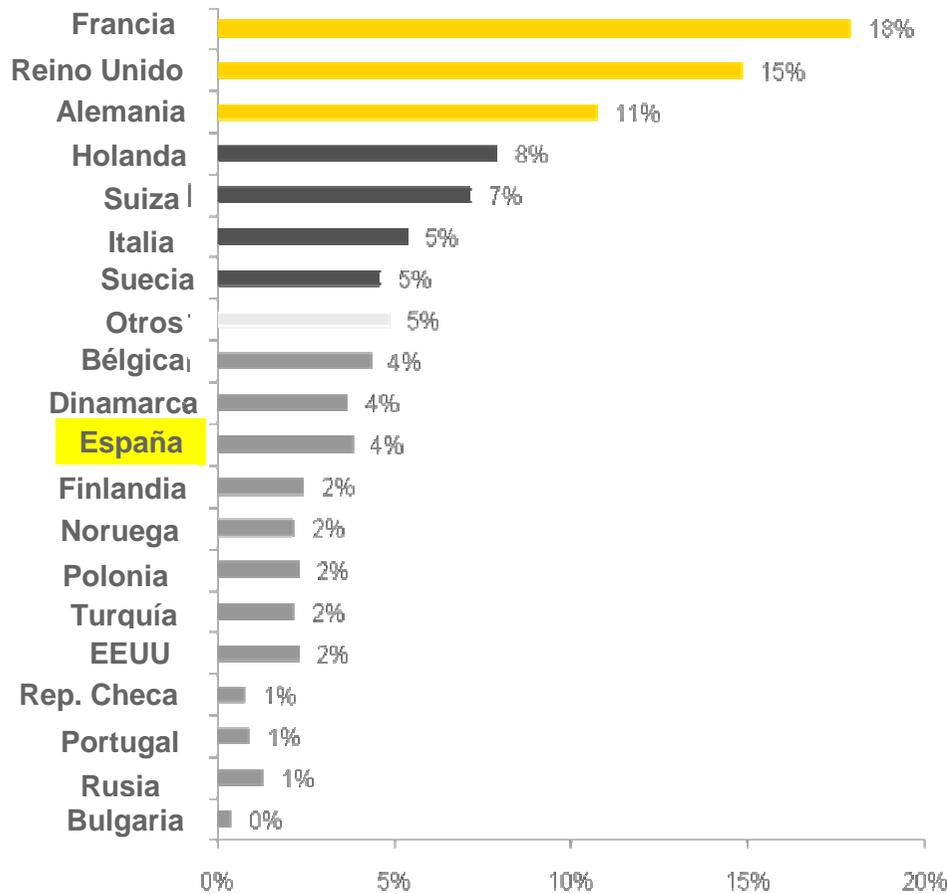
63% tienen más de 5.000 empleados



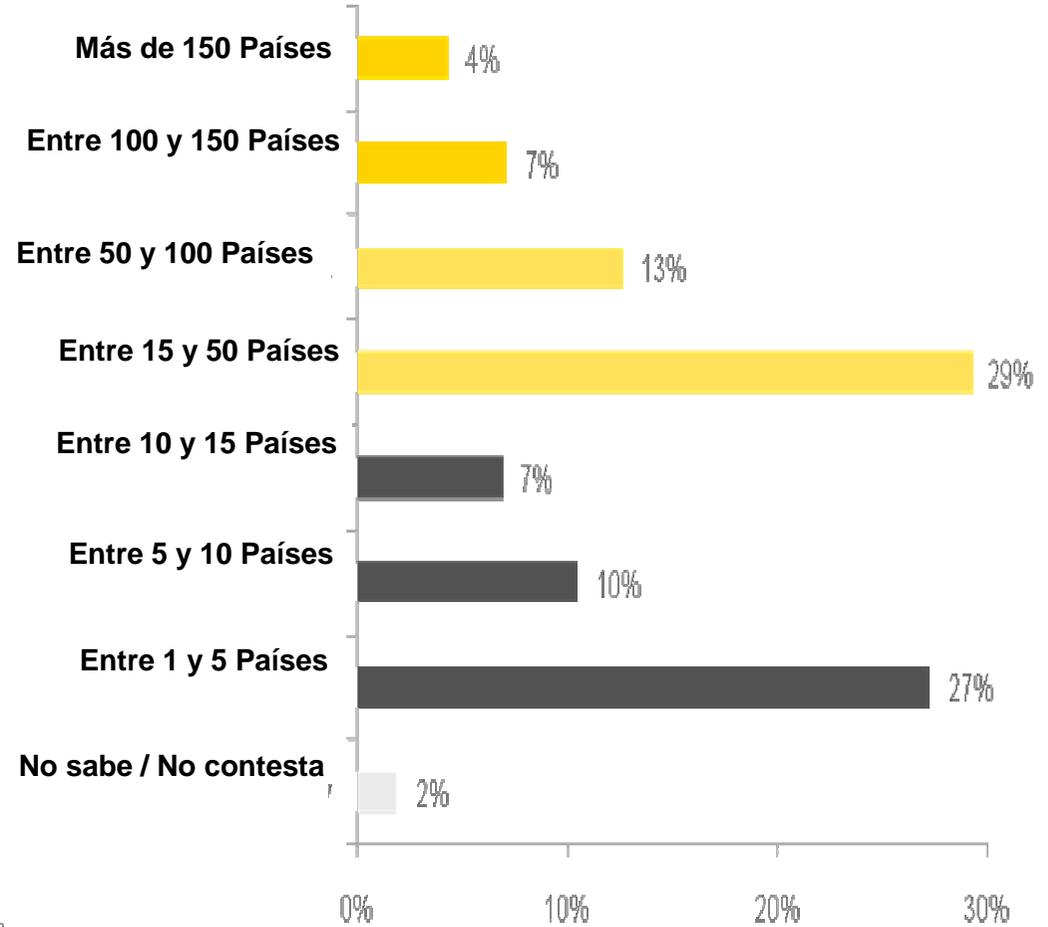


# Una muestra representativa de empresas europeas

## Empresas con Sede en diferentes países europeos ... y más allá.

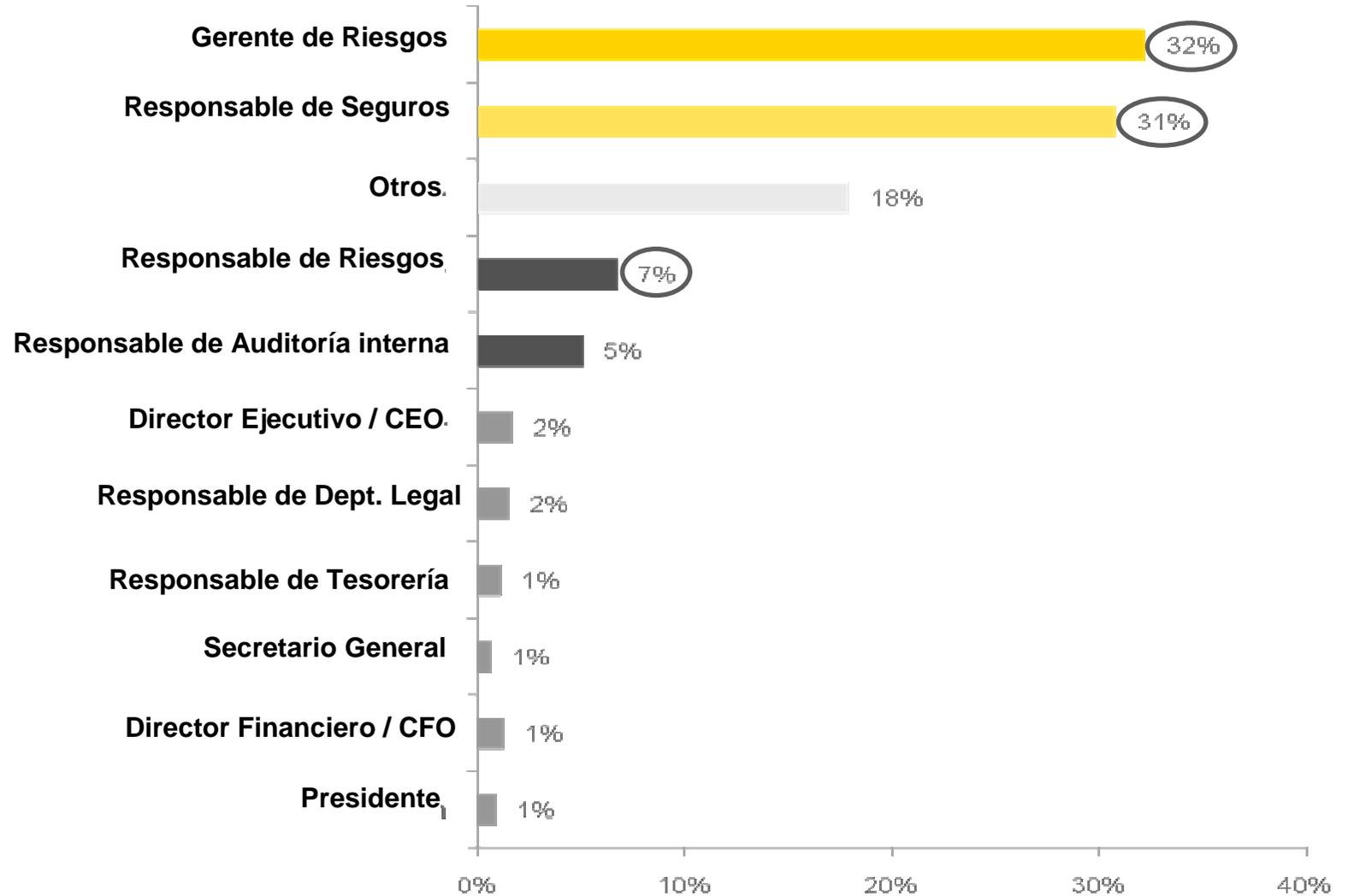


## Mayoritariamente, Con implantación internacional





# La mayoría de las respuestas proceden de Gerentes de Riesgos o de Responsables de Seguros





## **2. Principales observaciones relacionadas con el Mercado Asegurador**



# El Seguro sigue siendo percibido como un aporte de valor

¿Qué cambios ha realizado usted en sus programas de seguros o está valorando realizar, como consecuencia de la crisis financiera?

- El 33% piensa en consolidar sus programas de seguros y el 29% no vislumbra cambios por razón de la crisis.
- El 33% que piensa en cambiar sus partners aseguradores pudieran estar pensando en la solvencia, security y rating de sus aseguradores.
- La transferencia de riesgos es percibida como respuesta e instrumento adecuados para hacer frente a la crisis.
- Muy pocas respuestas en el sentido de restringir cobertura. 1 de cada 5 piensa en transferir o incrementar la transferencia de parte de sus riesgos a las cautivas o a sus programas de seguros tradicionales.



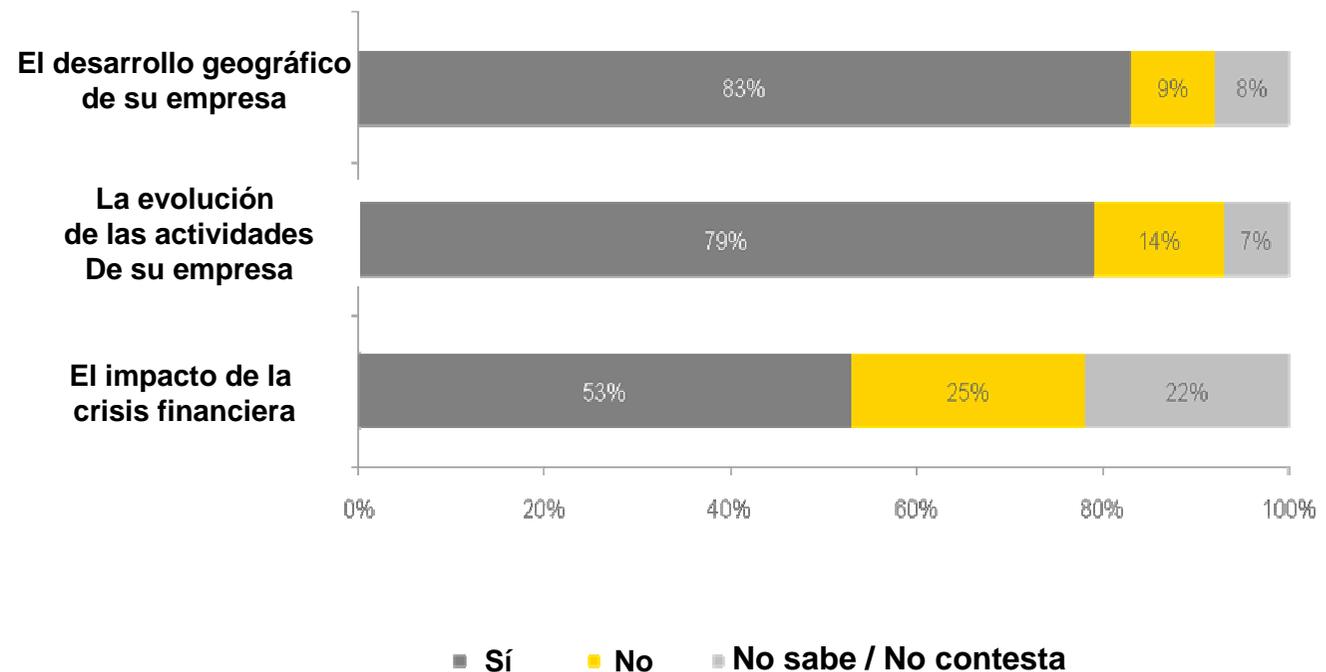


# Buen grado de satisfacción en relación con la red internacional de los aseguradores, así como con su nivel de experiencia y especialización

¿Cree que los mercados tradicionales de seguros tienen la capacidad de adaptarse a sus necesidades? (Ver detalle)

Una amplia mayoría confía en la capacidad de sus aseguradores en apoyar su desarrollo del negocio, así como su expansión geográfica a nuevos territorios.

... Sin embargo, existe una confianza menor en la capacidad de los aseguradores en ayudarles a hacer frente a la crisis financiera.





# Una necesidad de una oferta más completa cualitativa y cuantitativamente

¿En qué cree que deben mejorar los aseguradores? (máximo 3 respuestas)

➤ Peticiones de ampliación de coberturas y de diseño personalizado de las mismas.

➤ Un dispar y sorprendente número demanda un incremento de capacidades (56% España / 41% Francia).

➤ Las reducciones de prima aparecen menos importantes que la innovación como respuesta a una mejor adaptación a las necesidades de las empresas.

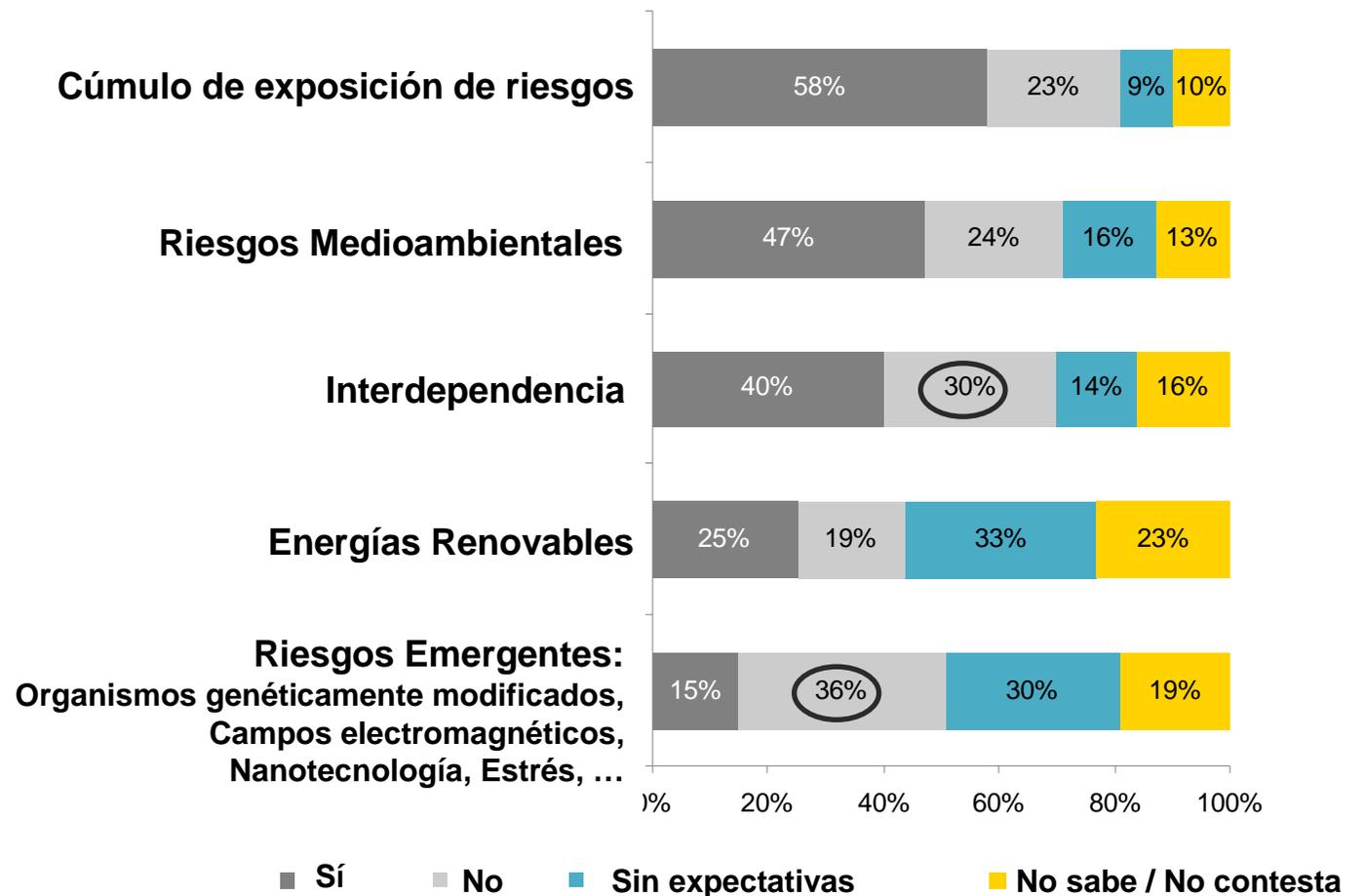




# Interdependencia y riesgos emergentes: Necesidad de mejorar...

¿Cree que los aseguradores tienen un nivel suficiente de conocimiento y especialización en relación con los siguientes temas?

- La crisis financiera ha llamado la atención sobre la interdependencia.
- Riesgos emergentes: El incremento de incertidumbres y la falta de posicionamiento oficial por parte de los aseguradores preocupa a los Gerentes de Riesgos.
- Los aseguradores tienen credibilidad en relación con el análisis de cúmulos y de riesgos medioambientales.
- Las energías renovables aparecen como un mercado a desarrollar para los aseguradores.





# Ingeniería de Riesgos: Un cierto equilibrio de roles

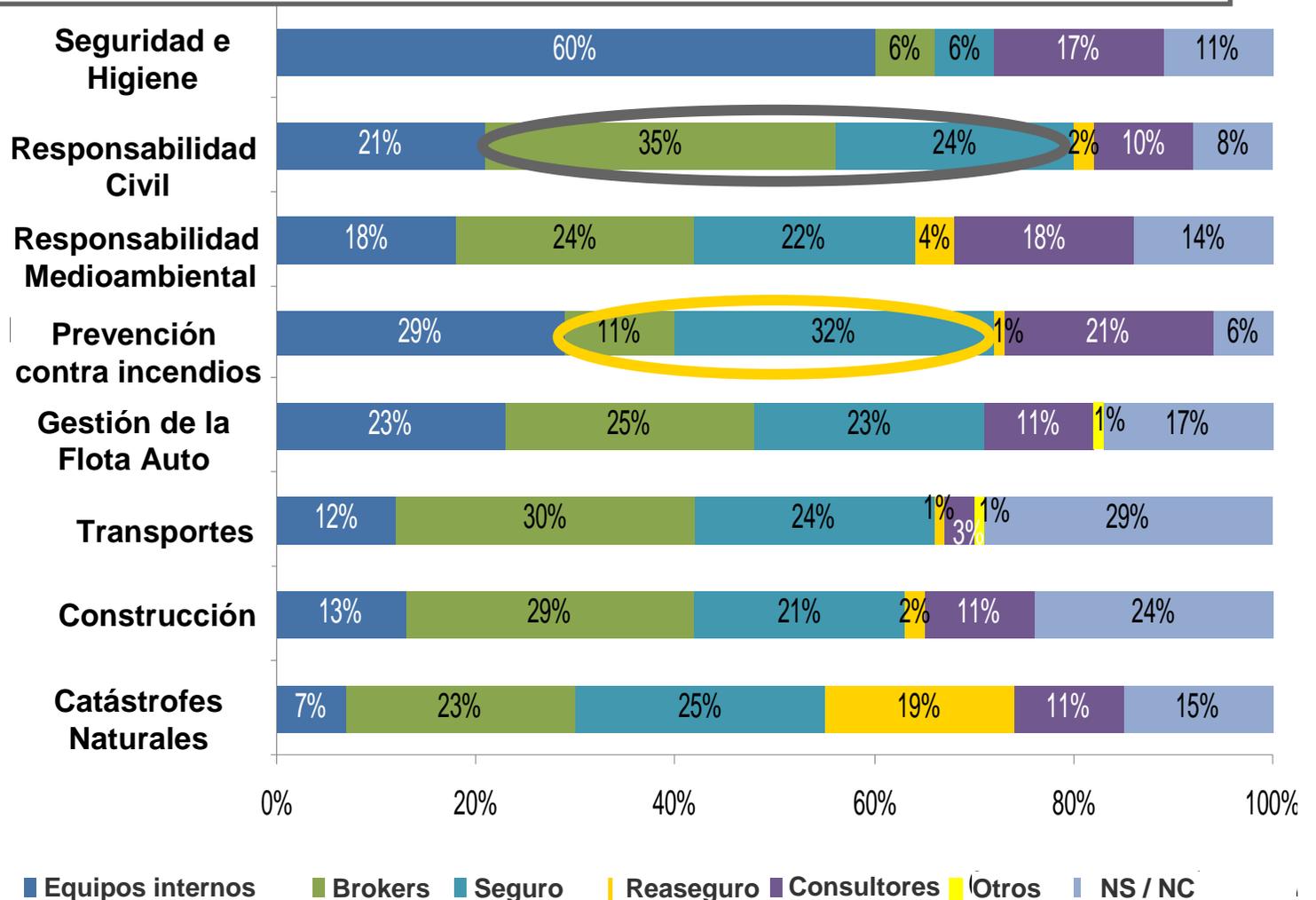
En su opinión, ¿Qué partner le ofrece los mejores servicios en materia de Ingeniería de Riesgos, en las siguientes áreas?

Excepto para:

- ▶ Seguridad e Higiene, con predominio de equipos internos.
- ▶ Los aseguradores son percibidos como los mejores partners para la prevención contra incendios (32%), como históricamente.
- ▶ Los Brokers son percibidos como los mejores partners en Responsabilidad Civil (35%).

Pero...

¿Tienen todos los encuestados una real y profunda experiencia en materia de servicios de Ingeniería de Riesgos en todos esos campos?



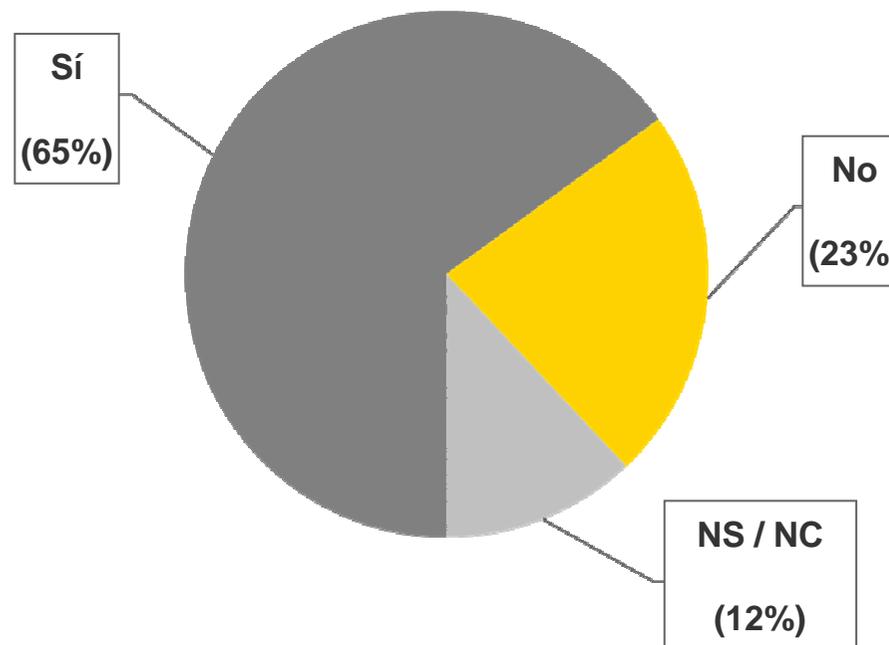


# Los encuestados reconocen la Ingeniería de Riesgos como un servicio con valor propio y cuantificable separadamente.

¿Paga usted, o estaría dispuesto a hacerlo, una factura aparte por servicios de Ingeniería de Riesgos?

➤ El 65% de los encuestados valora suficientemente la Ingeniería de riesgos como para pagar o estar dispuesto a pagar por ella, separadamente.

➤ Existe un común entendimiento de que la Ingeniería de riesgos va mucho más allá que las rutinarias inspecciones de riesgos a las plantas, históricamente ligadas a programas de seguros de Daños.





# La transparencia en la remuneración de los Brokers progresa, pero sigue habiendo zonas de claros y sombras.

¿Considera tener transparencia en la remuneración de su Broker?

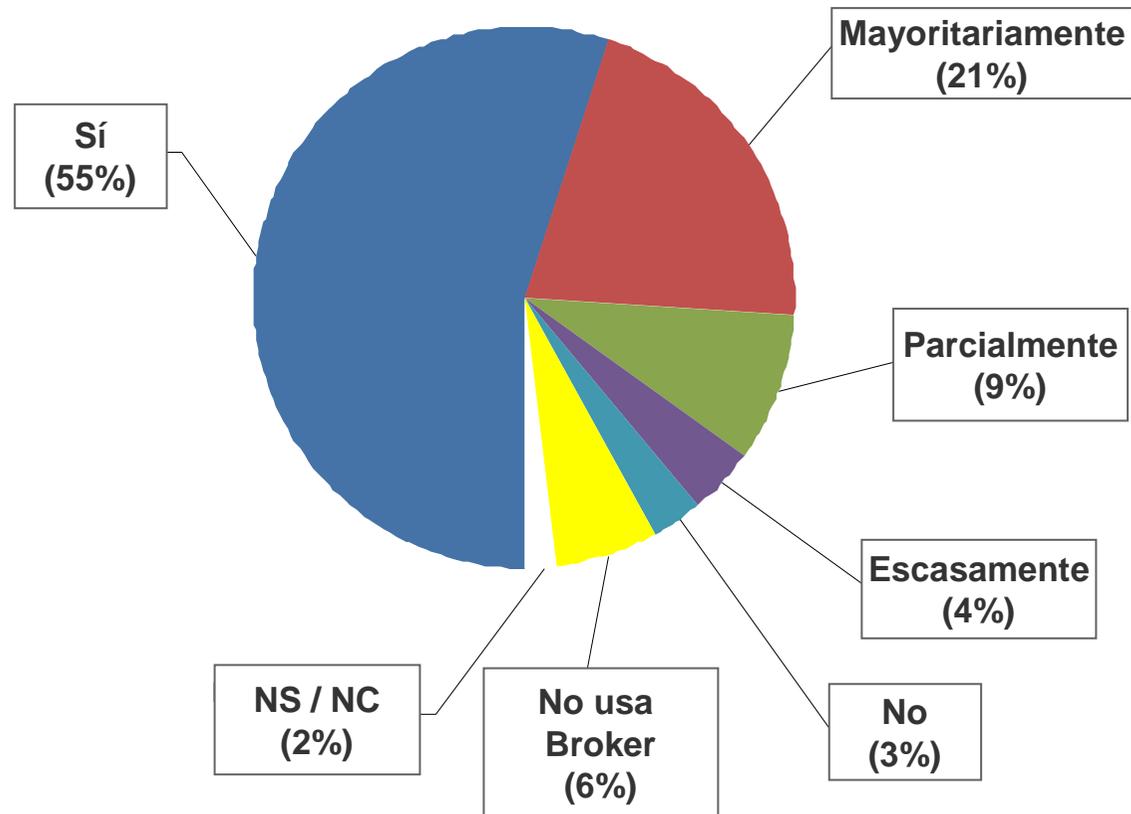
In 2.010:

- ▶ El Sí alcanza el 55%, frente al 30% en 2.008.
- ▶ Las respuestas de No Sabe/ No contesta bajan al 2%, frente al 14%, en 2.008.

Gracias a una combinación de:

- ▶ La evolución reguladora,
- ▶ El lobing de Asociaciones nacionales e internacionales,
- ▶ La presión directa de los clientes.

... Aunque aún muy alejado del 100% de respuestas unívocamente positivas.



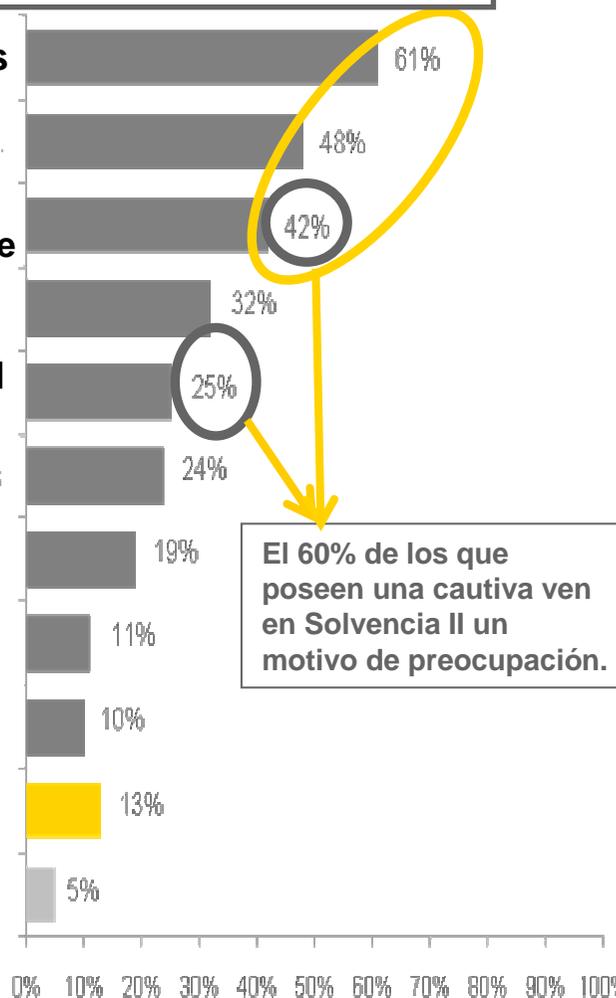


# Las incertidumbres del futuro mantienen a los encuestados alerta

Identifique los 3 principales temas que más le preocupan en relación con el mercado asegurador:

- La identificación de los riesgos futuros es lo que más preocupa a los asegurados (61%).
- Parece claro que el desarrollo de la Consultoría de Riesgos va en la buena dirección y que los aseguradores tiene un importante papel que jugar en ello.
- Para el 48% de los encuestados parece evidente que las tasas y primas aumentarán, como consecuencia de la entrada en vigor de Solvencia II.
- Demandas judiciales colectivas (Class Actions) aparecen como un motivo de preocupación para: Instituciones Financieras (43%), Medios de Comunicación (50%), y la Industria Farmacéutica (44%).

La identificación de futuros riesgos  
Inminente endurecimiento del mercado  
Potencial impacto de Solvencia II en disponibilidad de capacidades y su coste  
Cambios en la Resp. Medioambiental  
Potencial impacto de Solvencia II en las cautivas  
Demandas colectivas / Class Actions  
Remuneración de los Brokers y su transparencia  
Cobertura contra Terrorismo  
Inadecuadas soluciones para cubrir inversiones en energías renovables  
Otros  
No sabe / No contesta





# Los tiempos en la emisión camino de convertirse en un elemento diferenciador entre aseguradores.

De media, en la última renovación, ¿Cuál fue el plazo de emisión de sus pólizas, en relación con la fecha de efecto?

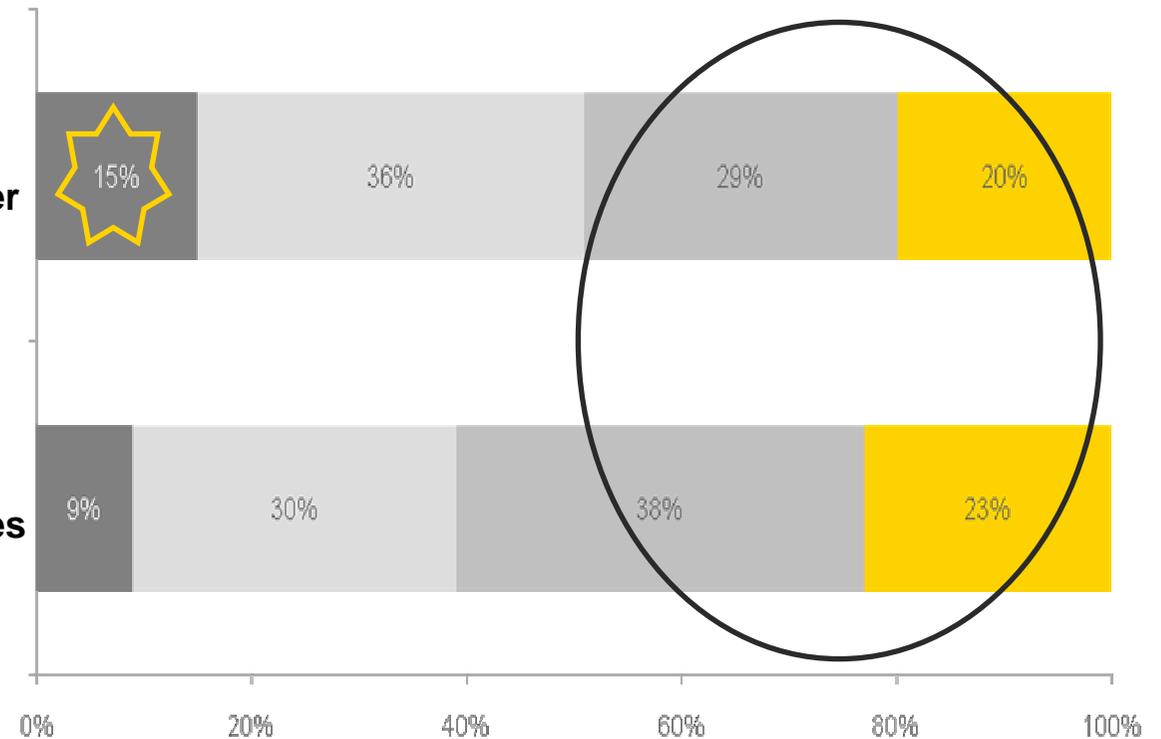
➤ Más allá de los problemas que pudieran surgir si ocurriera un siniestro, más del 50% de las pólizas no llegaron a los clientes hasta un mes después de la fecha de efecto.

➤ Solo el 15% de las pólizas Master fueron emitidas antes de la fecha de efecto.

➤ De media, solo una leve mejora en relación con los resultados de 2.008.

Emisión de las pólizas Master

Emisión de las pólizas locales



■ Antes del efecto ■ Durante el mes siguiente ■ Durante los 3 meses siguientes ■ Después de los 3 meses siguientes



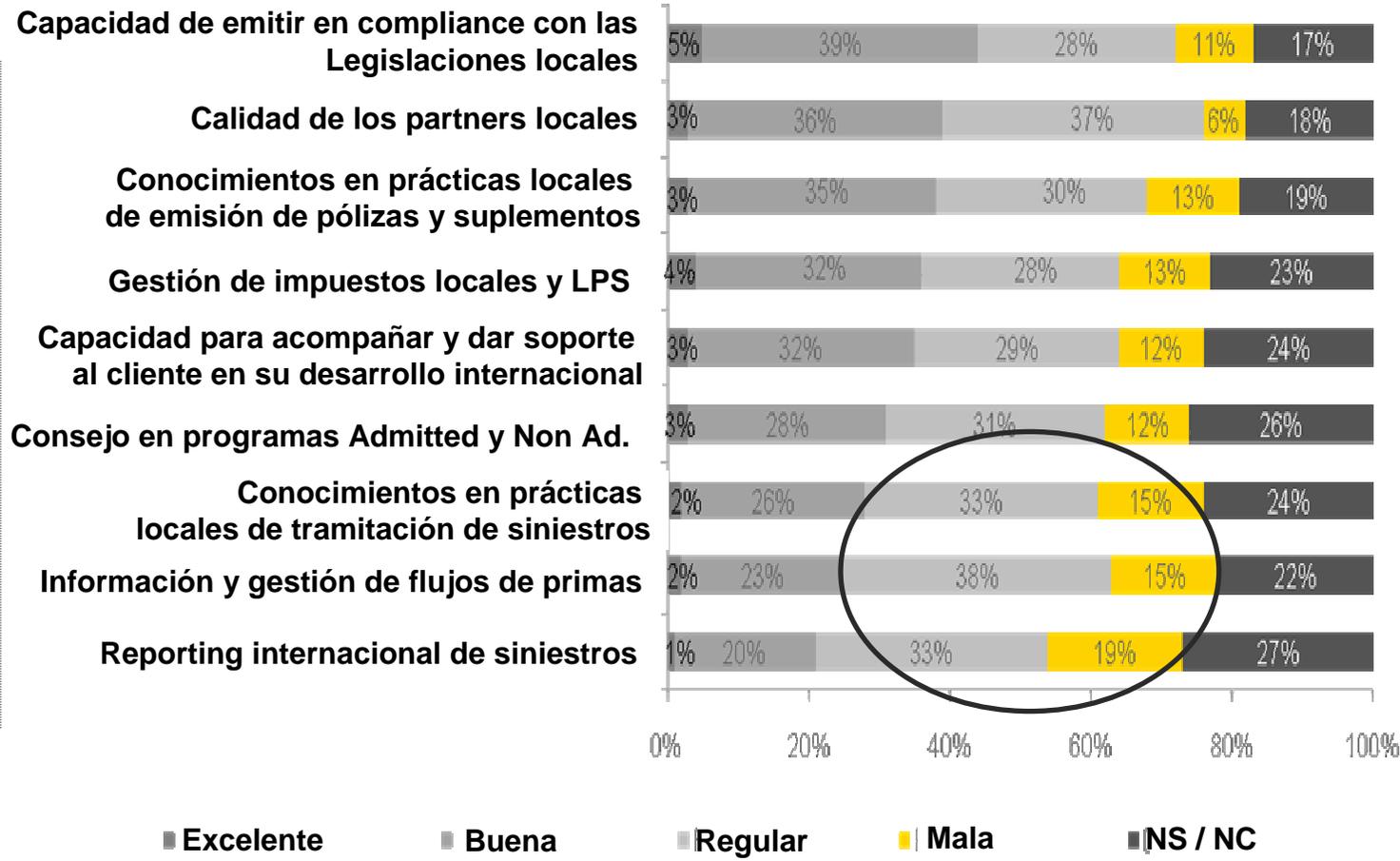
# Buenas notas para los Programas Internacionales

**¿Qué calificación le daría a las compañías de seguros en materia de Programas Internacionales, en relación a los siguientes temas?**

Los Programas Internacionales siendo una poderosa herramienta para los Gerentes de Riesgos, requieren de una excelente administración.

A pesar de ser concedores de la calidad de servicio que deben ofrecer, los aseguradores deben mejorar especialmente en:

- ▶ Tramitación de siniestros y reporting.
- ▶ Información y gestión de los flujos económicos.





**3 y 4.**

## **Principales Conclusiones sobre la Gerencia de Riesgos y sobre la Industria Aseguradora**



# Conclusiones. Sobre la Gerencia de Riesgos

- ▶ El entorno de la Gerencia de Riesgos evoluciona hacia marcos regulados y estándares que jugarán un rol estructurador y le impactarán fuertemente en los próximos años.
- ▶ La Gerencia de Riesgos está cada vez más presente en los Consejos de las empresas que claramente sustentan la función en sus objetivos tradicionales así como en sus nuevos retos y ambiciones.
- ▶ Existe la tendencia hacia prácticas y herramientas más sólidas y adaptadas, a través de una función más amplia.
- ▶ Empieza a desarrollarse un nivel de comunicación interna más madura y asentada en el seno de las empresas europeas.
- ▶ La encuesta revela igualmente que el nivel de complejidad de las empresas tiene un impacto directo en su Gerencia de Riesgos.



## Conclusiones. **Sobre la Industria Aseguradora**

- ▶ Los Gerentes de Riesgos europeos están razonablemente satisfechos con el nivel de primas. No obstante, existe una preocupación real sobre la posibilidad de un endurecimiento del mercado provocado por la entrada en vigor de Solvencia II.
- ▶ Buen grado de satisfacción con la red internacional de los aseguradores, por su nivel de experiencia y conocimientos.
- ▶ En lo que a la innovación se refiere, los clientes esperan de sus aseguradores que avancen con ellos en la búsqueda de soluciones para gestionar nuevos y emergentes riesgos.
- ▶ Los encuestados demandan **mayor y mejor reporting** así como una **mejor gestión de los flujos financieros** de sus programas internacionales de seguros y una mayor rapidez en los plazos de emisión.
- ▶ La **transparencia en la remuneración de los brokers** sigue apareciendo a los ojos de los Gerentes de Riesgos como un **tema pendiente** de solución.



**AGERS**

## **SITUACIÓN DE LA GERENCIA DE RIESGOS EN EUROPA**

**Principales conclusiones de la Encuesta FERMA  
a Gerentes de Riesgos Europeos, en 2.010.**

# **GRACIAS POR SU ATENCIÓN**

