

LA SELECCION DE LOS SERVICIOS DE AGENTES Y CORREDORES

H. Felix Kloman

1. INTRODUCCION

No hace mucho, un alto ejecutivo, responsable de las finanzas de una empresa, explicaba las operaciones de su compañía: "Nos apoyamos mucho en nuestro propio personal y tratamos de obtener el máximo de cada dólar que gastamos. Siendo pragmáticos, y con los pies en el suelo, tendemos a contratar temporalmente personal ajeno antes que aumentar nuestra plantilla".

Estas mismas palabras pueden oírse en las Direcciones Generales de muchas empresas de los Estados Unidos, especialmente teniendo en cuenta que la recesión de los años 80 obliga a apretarse los cinturones. A los gerentes de riesgos se les pide que analicen cuidadosamente al personal propio, seleccionando, incluso con mayor cuidado todavía, aquellos servicios exteriores que puedan mejorar económicamente el programa de la gerencia de riesgos y seguros de la empresa.

Ya han pasado los días en que se aceptaba (y pagaba) una amplia gama de servicios necesarios y no necesarios, en base a la prima de seguros abonada a los aseguradores o sus agentes. Hoy en día, los gerentes de riesgos seleccionan y utilizan aquellos servicios realmente imprescindibles. En respuesta a esto, las compañías de seguros, los agentes y los corredores (estos dos últimos términos son utilizados

de forma análoga en este estudio), están desglosando rápidamente los servicios tradicionalmente incluidos en el sistema de compra de seguros, y desarrollando nuevos servicios que, en algunos casos, sólo tienen una mínima relación con el seguro mismo.

Actualmente, con un mercado de seguros cada vez más rígido, con una consideración creciente por parte de los ejecutivos hacia la necesaria generalización de la gerencia de riesgos, y con las implicaciones económicas de la recesión, parece apropiado revisar algunas de las técnicas de selección de aquellos servicios exteriores que puedan complementar la labor del personal propio responsable de la gerencia de riesgos. Estas técnicas se clasifican en tres categorías: ofertas no controladas, ofertas controladas y simples presentaciones.

La mayoría de los gerentes estará de acuerdo en que el sistema de selección más utilizado hace veinte años -ofertas no controladas- resulta poco eficaz en el mercado actual. Además, este sistema puede perjudicar los objetivos de la empresa, ya que su frecuente aplicación puede conducir a la disminución de ofertas. El proceso de selección debe ser más sofisticado. Los términos "oferta controlada" o "mercado elegido" han sido utilizados como sustitutos del "sistema no controlado", pasando a dar especificaciones a todas y cada una de las partes interesadas. Bajo esta segunda perspectiva, determinadas compañías de seguros son "asignadas" a corredores previamente cualificados. Sin embargo, incluso esta perspectiva parece inadecuada.

Muchos directores están estudiando ahora seriamente la selección de empresas de servicios incluyendo, no sólo co-

rredores de seguros sino también asesores, gestores de reclamaciones, empresas especializadas en la prevención, registro o información de pérdidas, así como otros servicios, utilizando el sistema de "solicitud de oferta".

De acuerdo con este sistema, se envía un primer cuestionario detallado a las partes interesadas, a menudo seleccionadas por el gerente de riesgos, en base a la situación geográfica o reputación profesional. Entre las respuestas recibidas se seleccionan varias firmas como "finalistas", pidiéndoles preparen una presentación formal, que será examinada por un comité interno facultado para llevar a cabo la selección final.

En este estudio se analiza el sistema de selección de una empresa de servicios siguiendo el proceso anterior indicado y se complementa con los ejemplos sobre los métodos de evaluación que se proponen en los Apéndices.

2. DEFINICION DE LAS NECESIDADES DE SERVICIOS

A lo largo de los últimos veinte años ha tenido lugar una revolución real, la "revolución de la gerencia de riesgos". En el pasado, los corredores de seguros agresivos y con experiencia se dirigían a las empresas y directores financieros de instituciones para ofrecerles los productos de la industria del seguro. Las pólizas se ofrecían más bajo la insinuación de que "Usted tiene este riesgo", y "todo el mundo adopta esta forma de protección", que por referencia a las necesidades reales de financiación de riesgos. Como parte del paquete de seguros se ofrecía una relación de "servicios" que abarcaba desde el asesoramiento e inspección sobre

prevención de pérdidas hasta la tramitación de reclamaciones. La implicación era, naturalmente, que el "seguro" solucionaba completamente los problemas que presentaba el riesgo, permitiendo al personal ejecutivo dedicarse a otros asuntos más importantes.

Con el tiempo han aparecido los cambios y ha aumentado la complejidad y la sofisticación. Actualmente, los gerentes de riesgos definen cuidadosamente sus necesidades actuales y futuras de servicios y recursos de financiación, buscando aquellos servicios que mejor pueden cubrir tales necesidades. Esta "definición de las necesidades de servicios" comienza con el establecimiento de una política de gerencia de riesgos, una revisión del programa de gerencia de riesgos, y, finalmente, una evaluación cuidadosa de los servicios contratados anteriormente. Este es, en consecuencia, el punto de partida para la selección de una firma de corredores de seguros que haya de prestar sus servicios a la empresa.

(a) Política de gerencia de riesgos

Desde siempre se ha venido discutiendo sobre la necesidad de que un buen programa sea precedido de un compromiso escrito que determine la política empresarial de gerencia de riesgos. Normalmente consideramos que este método es positivo, por distintas razones:

- * Toda función empresarial necesita una declaración simple y concisa sobre su filosofía general y responsabilidades generadas.

- * La gerencia de riesgos, como disciplina relativamente nueva, y aún no aceptada suficientemente, precisa de una declaración formal de principios más que otras funciones. Sólo con la aprobación del Consejo directivo o de un alto ejecutivo se obtendrá el refrendo necesario.
- * Tal declaración debe incluir una clara delimitación de las facultades concedidas al responsable de la gerencia de riesgos.

(b) Revisión del programa de gerencia de riesgos

Periódicamente debe efectuarse una profunda revisión del programa de gerencia de riesgos de la empresa. Tanto si la evaluación se hace con medios internos, externos o mediante una combinación de ambos, la revisión debe centrarse en los principales elementos de un buen programa, y, de este modo, definir las necesidades actuales y futuras de servicios de la empresa. Los aspectos a considerar serían:

- * Identificar cuáles son los principales riesgos de pérdida accidental a los que está expuesta la empresa; es decir, daños materiales a propiedades, daños personales, pérdida de beneficios y gastos extraordinarios, daños por acciones malintencionadas, y pérdidas derivadas de responsabilidades a terceros por daños reales o supuestos perjuicios. Asimismo deberán prepararse los procedimientos para descubrir nuevos riesgos a medida que vayan surgiendo y apreciar la valoración de éstos al planificar nuevos procesos, productos o instalaciones.

- * Conocer el "riesgo financiero" de cada uno de los riesgos más importantes, en términos de frecuencia e intensidad de pérdidas, tanto en el pasado como en su proyección futura. Cálculo y revisión por los gerentes de riesgos de la PMP (pérdida máxima posible) y la PPE (pérdida probable estimada) para los riesgos patrimoniales. Cálculo y tendencia de la valoración de bienes patrimoniales y oscilaciones de los valores.

- * Estudio actualizado de la situación real del sistema de control de riesgos de la empresa. Apoyo que recibe de la dirección ejecutiva y de la dirección de producción. Aplicación adecuada de los recursos financieros necesarios. Disponibilidad de los soportes técnicos necesarios. Resultados obtenidos. Análisis "riesgo/beneficio" de los principales desembolsos destinados a control de riesgos.

- * A la vista de los riesgos previamente definidos, de las previsiones y los programas de control, debería establecerse cómo financiar las pérdidas (de naturaleza previsible) y los riesgos (menos previsibles), con vistas a garantizar la continuidad de la empresa y su solvencia financiera. ¿Los niveles de retención de riesgos y autoseguro han sido definidos y utilizados inteligentemente? ¿Se han estudiado programas de seguro convencionales y no convencionales, incluidos programas de disponibilidad bancaria y empresas cautivas? ¿Están relacionados los límites de protección con los niveles de pérdida esperados y condiciones y precios de mercado? ¿Cómo resulta el coste efectivo del programa de financiación?

* Los medios administrativos suficientes para realizar de una manera eficaz el programa de gerencia de riesgos, utilizando personal interno y externo, en base a un análisis del coste de los servicios externos en comparación con los internos. Considerar si la función de la gerencia de riesgos está debidamente estructurada dentro de la empresa con vistas a su máxima efectividad.

Con la respuesta a estas cuestiones, recogidas en una revisión periódica, se puede llegar a una definición más clara de las necesidades de servicios presentes y futuros. Estas deberán quedar incorporadas dentro del conjunto de metas y objetivos formales de la empresa para, a partir de ahí, estar en disposición de valorar a sus actuales proveedores de servicios.

(c) Evaluación de los servicios anteriormente contratados

Por cada uno de los servicios prestados externamente, el gerente de riesgos deberá preparar una evaluación minuciosa de la experiencia, calidad del trabajo y costes. Con frecuencia estos servicios pueden quedar "encubiertos" dentro de los costes generales como, por ejemplo, las inspecciones para la prevención de siniestros llevadas a cabo por compañías de seguros en "Riesgos Altamente Protegidos". Sin embargo, cada uno de ellos debe ser evaluado acorde a sus propios méritos y costes. El mejor denominador común en este intento es la medición, en cada caso, de los "días/persona" por año. Naturalmente, aquellas empresas que lleven algún tipo de registro de tiempos estarán en mejores condiciones

para facilitar este dato, si bien, se tenga o no disponible esta información, deberán efectuarse algunos cálculos.

El Apéndice A es un ejemplo de cómo llevar a cabo una evaluación de los servicios de un corredor de seguros. Este impreso puede modificarse y alterarse de modo que cubra otras operaciones de servicios, incluidas las de administración de siniestros, prevención de pérdidas y control de riesgos, gestión de registro y control de reclamaciones (programas de ordenador), servicios actuariales, gerencia de una empresa de seguros cautiva, etc. El impreso de evaluación debe basarse en el esfuerzo conjunto del proveedor y el gerente de riesgos y detallar, cuidadosamente, la prestación real de servicios durante los tres años precedentes y el tiempo realmente invertido. En muchos casos, la demanda de servicios fluctúa de año en año como, por ejemplo, con la renovación de pólizas de seguros plurianuales, o el trabajo extra necesario en la fase de construcción de una importante instalación de nueva planta. Estos factores requieren ser contemplados.

3. EL COSTE DEL CAMBIO DE CORREDOR

Completada la revisión del programa de gerencia de riesgos y la evaluación de los servicios actuales, el gerente de riesgos observará, casi siempre, la existencia de deficiencias. Estas se deben más, en la mayoría de los casos, a cambios dentro de su empresa (evolución de los riesgos, mayor capacidad de retención de los mismos, falta de comunicación efectiva, etc.) que a la falta de competencia del proveedor de servicios. Por ello, preferentemente es mejor tratar de localizar y corregir tales deficiencias antes que sugerir la

necesidad de un cambio. En ese sentido, la mayor parte de los corredores de seguros y de otras empresas de servicios, siempre estarán gustosamente dispuestos a enfrentarse con las deficiencias del pasado si se les da la oportunidad de mejorar, a menudo, mediante el cambio del personal que lleva la cuenta. Además, el coste de un cambio de vendedor puede ser muy importante y si la cuenta es grande tanto mayor serán sus costes ocultos, como los de comunicación con el personal ejecutivo, establecimiento de nuevos programas, presentación de nuevo personal por el corredor, tiempo de adaptación de éste a la cuenta, etc.

Como norma práctica muy general, si los beneficios derivados de un cambio, tangibles e intangibles, no exceden del 10% de los costes actuales, puede que no sea rentable llevar a cabo el cambio. Puede ser más positivo tratar de mejorar lo ya conocido antes que intentar lo desconocido. Esta observación quedó firmemente probada hace algunos años, cuando una gran empresa, no satisfecha con los servicios y costes de su corredor, decidió mantener sus relaciones con éste, pasando de una comisión elevada a unos honorarios básicos muy reducidos y definiendo el papel del corredor de manera mucho más clara, antes de efectuar un cambio. El resultado fue, dos años más tarde, que ambas partes estaban más satisfechas con las nuevas relaciones.

4. LA NECESIDAD DEL CAMBIO

Hay ocasiones en que el cambio es la única salida racional en beneficio de todas las partes interesadas. Algunos de los factores que nos llevan a esta conclusión son los siguientes:

- * La empresa ha cambiado (crecido) y son necesarios nuevos servicios de los que no dispone el proveedor actual.
- * El personal del corredor no ha cambiado (o no ha podido ser cambiado) y ya no está preparado para seguir con la cuenta (en algún momento todos nos quedamos anticuados).
- * Las actuaciones o calidad de los servicios se han deteriorado de tal forma que sólo un cambio puede mejorar la situación.
- * La remuneración no compensa los servicios prestados, lo que de nuevo conduce a la necesidad del cambio.
- * La aparición de nuevos conflictos de intereses pueden erosionar lo que en su momento era una situación satisfactoria (un corredor de seguros tiene interés en un determinado asegurador o recomienda una compañía de seguros cautiva que su firma desea gestionar).

5. FACTORES A CONSIDERAR PREVIAMENTE A LA SELECCION

Aún asumiendo que la política de gerencia de riesgos ha establecido los límites de responsabilidad del gerente de riesgos, que la revisión del programa de gerencia de riesgos ha definido las necesidades actuales y futuras de la empresa en materia de servicios externos, y que la evaluación de los servicios de un corredor denota que es el momento apropiado para tomar en consideración un cambio, existe, todavía, un conjunto de factores a considerar antes de iniciar el proceso de selección real.

(a) Análisis de los Servicios

¿Desea intentar comprar una amplia gama de servicios, todos ellos definidos como necesarios, de la misma firma o está dispuesto a seleccionarlos entre diferentes firmas?. Ciertamente no existe una respuesta fija a esta pregunta. Una de las principales compañías de Nueva York utiliza los servicios de un corredor de California para colocar la parte difícil de su programa de seguros de responsabilidad civil; emplea a una empresa de Texas para gestionar los datos relativos a pérdidas y siniestros, y utiliza, finalmente, a otras empresas para proveerse de otros servicios igualmente necesarios. Una empresa de Boston siguió el sistema opuesto, y trató de seleccionar una firma que pudiera ser capaz de prestar una gama de servicios completos, aún cuando reconocía que esta firma podría ser menos competente en determinadas áreas. La ventaja de trabajar con una sola firma superó las limitaciones apreciadas. Si bien este tema de la elección de uno o muchos corredores es insoluble, en general, cuanto más amplio y sofisticado sea el equipo responsable de la gerencia de riesgos, más fácil será negociar (y controlar) de manera efectiva a las empresas de servicios múltiples.

(b) Localización

La proximidad geográfica de una empresa de servicios puede ser una importante consideración a tener en cuenta. Hay que revisar las necesidades con todo cuidado y decidir si verdaderamente es importante la proximidad geográfica. En caso afirmativo interesa hacerlo constar y no solicitar ofertas de aquellas firmas cuyos servicios, casi con toda

certeza, no serán utilizados. Asimismo, si la empresa dispone de ramificaciones dentro o fuera del país, podrá ser útil el que la firma de corretaje tuviera oficinas de representación en los mismos lugares.

(c) Remuneración

¿Qué sistema de remuneración se prefiere: honorarios, comisiones o una combinación de ambos?. Aunque es mucho lo que se puede decir en apoyo de un sistema de honorarios, y ciertamente cada vez son más los gerentes de riesgos y corredores que vuelven a este sistema, hay que admitir algunas deficiencias. En primer lugar, algunos mercados de seguros todavía operan mediante comisión y no pueden romper la tradición (por ejemplo, Lloyd's). En segundo lugar, si la firma de corretaje no lleva un registro de la duración de los trabajos, la determinación de unos honorarios exactos puede convertirse en un ejercicio de ficción. En tercer lugar, hay algunas firmas que negocian sus comisiones con las mismas ventajas que el sistema de honorarios.

No es bueno, por tanto, actuar de manera arbitraria y excluir a firmas que pudieran estar muy cualificadas. Aún cuando apoyemos el método de remuneración de honorarios, existen algunos compromisos pragmáticos con el "sistema". Cualquiera que sea el sistema de remuneración elegido, es aconsejable para el gerente de riesgos aclarar cualquier otra cuestión relacionada con los ingresos por comisiones.

- * ¿Se devengan comisiones, directa o indirectamente, por colocación de algún reaseguro en nombre del cliente?

- * ¿Es posible la percepción de comisiones adicionales en función de resultados o por volumen de negocio aportado, y en qué compañías de seguros? ¿Cuál podría ser el efecto sobre el volumen de ingresos de la compañía?.
- * Si las comisiones son compartidas con corredores de "excess" o "surplus" (*) (E&S), o con corredores de Londres, ¿en qué términos se aplican?

(d) Utilización de otros corredores

En determinadas circunstancias un corredor puede necesitar recurrir a otro corredor E&S. ¿A quiénes utilizaría y por qué?. Esencialmente si su compañía depende del mercado de Londres para colocar ciertas áreas importantes de la cobertura de seguros, ¿qué corredor del Lloyd's se utilizaría? ¿Desea trabajar con el representante de su corredor en su país (propio o afiliado), o es mejor utilizar a uno independiente?. Si la cobertura se ha venido colocando desde hace varios años en el mercado de Londres, a través de una firma de corredores del Lloyd's concreta, puede ser que exista una relación personal muy importante que no deba romperse. De ser éste el caso, debería indicarse claramente al iniciar el proceso de selección de corredores, que esta conexión con el Lloyd's no sufrirá cambio alguno. De hecho, creemos que una empresa con un elevado grado de dependencia del mercado de Londres, debería seleccionar su propio corredor del Lloyd's, y dejar claro a dicha firma y al mercado, que dicho corredor

- (*) En EE.UU., riesgos atípicos que no pueden ser colocados en compañías de seguros convencionales.

es directamente responsable y exclusivamente ante el gerente de riesgos, y no ante ninguna otra firma de corredores del país.

(e) Ingresos por financieros

Ultimamente se ha prestado mucha atención a los ingresos obtenidos por los corredores de seguros gracias a los saldos de primas en poder de los mismos, en su calidad de agentes fiduciarios del asegurado. El gerente de riesgos deberá reconocer el carácter de este acuerdo e intentar clarificar los intereses devengados. Algunas firmas invierten dichos fondos, otras no lo hacen o no están autorizadas a hacerlo. Sin embargo, aún cuando tomen la forma de compensación de saldos, todavía habrá algún beneficio tangible para el corredor.

El primer paso consiste en determinar si las primas pueden pagarse directamente al asegurador, evitando así la existencia de saldos en poder de corredores, si bien, en algunos mercados (Londres) esto es imposible o impracticable. En tales circunstancias, el gerente de riesgos deberá tratar de establecer un acuerdo para que todas las primas sean transferidas en un plazo determinado de días hábiles. Al respecto, la situación en el mercado norteamericano de los "saldos pendientes" está mejorando, descendiendo de 45 días a menos de 30 días para muchos aseguradores, mientras que, en Londres, frecuentemente los corredores mantienen en su poder las primas hasta doce meses. Si el sistema no puede ser alterado, al menos hay que conocerlo y tratar de obtener modificaciones en beneficio propio.

6. SERVICIOS DEL CORREDOR DE SEGUROS

El Apéndice B ofrece el resultado del proceso de definición de necesidades de servicios que pueden requerirse de una firma de corredores de seguros. Es obvio que este análisis debe ajustarse a cada empresa, destacando áreas como seguros internacionales, administración de reclamaciones y pérdidas mediante ordenador, tramitación y manejo de pérdidas autoaseguradas, etc.

En el análisis final, unas relaciones de trabajo efectivas deberán basarse en un conjunto de expectativas mutuamente compartidas. A partir de este conjunto inicial de normas, de enorme valor para un proceso de selección, se puede llegar a un contrato de trabajo escrito.

7. EL PROCESO DE SELECCION

Una vez tomada la decisión de revisar los servicios de distintas empresas competitivas, en primer lugar deben identificarse las firmas que pueden ser elegidas para participar en el proceso. Si bien los organismos oficiales pueden estar obligados por ley a formular una oferta inicial abierta para todos aquéllos que puedan estar interesados, mediante la publicidad en periódicos oficiales, las empresas privadas pueden ser más selectivas en este proceso.

Un gerente de riesgos con experiencia será capaz de identificar aquellas firmas que pueden abarcar el conjunto de especificaciones requeridas. Por otra parte, es posible que el gerente de riesgos desee consultar con otros colegas para identificar a aquellas personas que han alcanzado una elevada reputación por su integridad o capacidad, y contac-

tar con los responsables de la gerencia de riesgos de empresas de su país y del resto del mundo. Habitualmente, y siguiendo este procedimiento, se puede preparar una relación de empresas previamente seleccionadas, con los nombres de las personas clave a contactar en dichas firmas. En las grandes firmas de corretaje, a menudo la persona de contacto es la clave para obtener los mejores resultados.

Con estos nombres en la mano, el gerente de riesgos debe establecer un proceso y un programa para la selección del corredor. Generalmente este proceso requiere no menos de dos meses, aunque preferiblemente deban destinarse tres meses a ello.

(a) Programa de selección

Día 1 Identificación de los servicios requeridos de los corredores

- En función del análisis de riesgos y necesidades.
- Como base de un futuro acuerdo.

Día 7 Identificación de los corredores seleccionados

- Miembros locales.
- Competidores.
- Contactos anteriores.

Día 14 Carta de invitación y cuestionarios

- Solicitud de información.
- Historial.
- Complimentación en tres semanas.
- Fecha orientativa para el final de presentaciones.

Día 35 Devolución de los cuestionarios

- Revisión por parte del equipo de gerencia de riesgos.
- Selección de los finalistas para que hagan sus presentaciones.
- Revisión de los cuestionarios finalistas por el comité de selección.

Día 45 Notificación de los finalistas

- Fijar la fecha de las presentaciones en un plazo no inferior a dos semanas.

Día 60 Presentaciones

- Conceder una hora y media por presentación.
- Presentación del equipo del corredor que llevará la cuenta.

- Presentaciones hechas ante el comité de selección.

Día 70 Selección del corredor

- Notificación del corredor.
- Inicio del traspaso a la nueva firma.

(b) Cuestionario de calificación

El Apéndice C es un cuestionario que sugerimos para calificar a las "empresas de servicios", y es comparable a los que han sido utilizados durante muchos años por empresas de los Estados Unidos. El objeto de este cuestionario es conseguir la información oportuna para la selección de un corredor de seguros por un cliente en particular según las necesidades definidas en su empresa. Se debe solicitar del corredor que amplíe y complete las respuestas e incluya material relativo a su historial como, por ejemplo, su memoria anual. Los servicios y experiencias de mayor importancia deberán ser desarrollados minuciosamente. Por ejemplo, si una compañía necesita de una fuerte demanda de servicios en el campo marítimo, deberá presentarse información específica sobre su experiencia en dicho seguro y su capacidad en la liquidación de averías.

El Apéndice D constituye un ejemplo de hoja de trabajo detallada, diseñada para captar la experiencia en el área de responsabilidad civil profesional. Aún cuando algunos corredores de seguros consideran que dicha información es confidencial y privilegiada, la mayoría de ellos responde a las

preguntas enunciadas. El objetivo es determinar la naturaleza de la experiencia del corredor en un área de seguros, que puede ser importante, mediante la evaluación del número de clientes comparables, volumen de seguro manejado, límites máximos de seguros concertados e identificación de los principales mercados utilizados.

El gerente de riesgos deberá remitir, junto con cada cuestionario, un esbozo de los servicios requeridos, una información financiera completa de la compañía (si se desea divulgar públicamente) y un resumen del programa de seguros en vigor (indicando los costes globales, principales mercados utilizados y límites asegurados, si no se consideran confidenciales). Es extraordinariamente importante que en la carta enviada se especifique que los corredores interesados no deben contactar con ningún mercado, ni directa ni indirectamente. Este proceso de presentación no es un proceso de oferta convencional, ya que, cada firma de corretaje deberá ser considerada en base a sus méritos y no en función a su capacidad de cotización de primas.

A la recepción de los cuestionarios, cada uno de ellos deberá ser revisado por el personal responsable de la gerencia de riesgos. Todas las referencias deberán ser comprobadas cuidadosamente por teléfono y se hará un esfuerzo para contactar con otros clientes de la firma de corretaje que no aparezcan relacionados en las referencias.

El siguiente objetivo será seleccionar como finalistas a aquellas firmas que aparentemente dispongan de las mayores capacidades. Por regla general, se deben seleccionar como finalistas un mínimo de dos y un máximo de seis. Una vez seleccionadas se debe notificar a cada firma la(s) fecha(s) de

presentación, las normas básicas y se les pedirá que elijan un plazo de tiempo.

Para el proceso final se pueden utilizar los servicios de un comité de selección de la compañía integrado por: el Tesorero, el Responsable Financiero, el Asesor Legal, el Jefe de Compras, el Interventor, así como otras personas de distintas áreas que pudieran participar. Se les pedirá a los miembros de este comité que examinen cada uno de los cuestionarios escritos recibidos y que se familiaricen con la hoja de evaluación utilizada en las presentaciones. La elección de este comité permite al gerente de riesgos conocer la opinión de los ejecutivos de la empresa y ofrecer a otros la oportunidad de contemplar de cerca las operaciones del mundo del seguro.

A las firmas que no resulten elegidas para la presentación final se les notificará debidamente y, en la medida de lo posible, se les darán razones concretas al efecto, en justa correspondencia a su esfuerzo por cumplimentar el cuestionario.

(c) Presentación y evaluación

Como ya se ha sugerido, el día o días fijados para las presentaciones de los corredores comprenderán una hora y media para cada sesión, con un espacio de 15 a 30 minutos entre sesiones para su revisión. Se debe reservar una sala de conferencias para las sesiones y se facilitarán equipos audiovisuales, si así se solicita. En la actualidad, muchos

corredores utilizan transparencias y diapositivas para presentar sus exposiciones.

Para facilitar la comunicación entre los participantes, los corredores deben remitir con anterioridad a las sesiones, una ficha con los nombres, cargos y breve historial del personal que vaya a participar en la presentación. De manera similar, el gerente de riesgos deberá distribuir una relación con los nombres y cargos de las personas que compongan el comité de selección.

Asimismo, es mejor limitar la parte formal de una presentación a 30/45 minutos, dejando el resto del tiempo para preguntas. A este efecto, el gerente de riesgos deberá preparar una serie de preguntas, a título de sugerencias, que se distribuirá a los miembros del comité de selección. Estas preguntas servirán como recordatorio de los aspectos que deberán ser tratados con cada uno de los candidatos, por ejemplo, encuadradas bajo los títulos genéricos siguientes:

- * Cualificación del equipo (personal).
- * Experiencia en las áreas de seguro más importantes.
- * Experiencia en otras áreas de seguro.
- * Conocimientos y servicios especializados (excluyendo el seguro).
- * Implantación territorial (si es importante).
- * Impresiones generales.

El gerente de riesgos deberá actuar como moderador, presentando a los participantes y controlando el tiempo asignado a cada presentación y preguntas.

Finalmente, al término de cada presentación, los miembros del comité de selección deberán completar inmediatamente una hoja de evaluación. El Apéndice E contiene un modelo que puede ayudar en la cuantificación para la toma de decisiones, aunque generalmente sean, en su mayor parte, intuitivas. No obstante, muchas compañías han utilizado un modelo similar a éste encontrándolo muy útil, pues enfatiza los elementos más importantes a la hora de adoptar una decisión.

Como observación final acerca del estilo, se ha de considerar que algunas presentaciones son más brillantes que otras y ciertas firmas se toman más tiempo que otras en preparar la sesión. La calidad de la presentación no debe pasarse por alto. Después de todo, en muchos casos el corredor es la pieza clave que "expone" los detalles de suscripción a los posibles aseguradores, y cuanto más brillante sea su técnica tanto mejor para el cliente. De aquí que un proceso de exposición brillante y un personal bien articulado hagan que una firma de corredores se distinga de otra. Por otra parte, hay que desconfiar del "hombre-fachada", vendedor experimentado que realmente no se dedica a la cuenta diariamente. Hay que dirigir las preguntas, por el contrario, al verdadero ejecutivo responsable de la cuenta.

(d) Toma de decisión

En general, el comité de selección deberá tomar una decisión, en la medida de lo posible, inmediatamente después de terminada la última presentación. A veces es preciso solicitar más información, contrastar otras referencias adicionales, o incluso pedir a dos firmas que vuelvan para mantener otra discusión. En otros muchos casos, sin embargo, la

decisión puede adoptarse de manera inmediata, y las hojas de evaluación pueden servir como catalizador para esta decisión.

8. RESUMEN

Bajo la perspectiva de la gerencia de riesgos, la selección de empresas de servicios es un proceso demasiado importante como para ser confiado al fácil y rutinario sistema de "oferta de seguros", o al desacreditado sistema de compadreo político o personal. Las necesidades de una compañía deben establecerse mediante una revisión y evaluación de los servicios necesarios. Si al llegar a ese punto se considera necesario un cambio, teniendo en cuenta el coste implícito que ello conlleva, entonces deberá iniciarse un proceso racional de selección.

El proceso descrito en estas páginas ha sido utilizado con éxito por muchas empresas y, adecuadamente adaptado a las propias necesidades, puede ser también de utilidad general para cualquier empresa en particular.

APENDICE A-1

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE UN CORREDOR DE SEGUROS

A cumplimentar por el corredor
de seguros para los tres últi-
mos ejercicios completos

Fecha: _____

Corredor: _____

Dirección: _____

TIPO DE SERVICIO DEL CORREDOR	Número aproximado de días/persona por cliente(*)		
	19__	19__	19__
I. <u>Administración general de gerencia de riesgos.</u>			
A. Desarrollo de la filosofía y política de la gerencia de riesgos de la empresa.			
B. Desarrollo de los procesos de evaluación de riesgos.			
C. Desarrollo de impresos para inspecciones "in situ" e informes periódicos.			
D. Desarrollo de los niveles de retención de riesgos de la empresa.			
E. Fijación de los objetivos anuales del corredor de seguros.			
F. Reuniones periódicas de revisión general con clientes.			
G. Otros.			

(*) Indicar categoría laboral o título académico del profesional.

APENDICE A-2

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE UN CORREDOR DE SEGUROS

A cumplimentar por el corredor
de seguros para los tres últi-
mos ejercicios completos

Fecha: _____

Corredor: _____

Dirección: _____

TIPO DE SERVICIO DEL CORREDOR	Número aproximado de días/persona por cliente(*)		
	19__	19__	19__
<u>II. Identificación de riesgos</u>			
A. Revisión de los planes de nueva construcción/procesos:			
1. Programas de revisión.			
2. Recomendaciones.			
B. Participación y asistencia a inspecciones/revisiones:			
1. Nacional.			
2. Internacional.			
C. Distribución de cuestionarios para el análisis de riesgos:			
1. Patrimoniales.			
2. Pérdida de beneficios.			
3. Responsabilidad Civil.			
4. Accidentes de trabajo.			
D. Otros.			

(*) Indicar categoría laboral o título académico del profesional.

APENDICE A-3

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE UN CORREDOR DE SEGUROS

A cumplimentar por el corredor de seguros para los tres últimos ejercicios completos

Fecha: _____
Corredor: _____
Dirección: _____

TIPO DE SERVICIO DEL CORREDOR	Número aproximado de días/persona por cliente(*)		
	19__	19__	19__
<u>III. Evaluación de riesgos.</u>			
A. Valoración de bienes patrimoniales:			
1. Informe.			
2. Tendencia.			
3. Revisión.			
B. Valores de pérdida de beneficios:			
1. Informe.			
2. Análisis y revisión.			
C. Desarrollo y mantenimiento de un historial quinquenal de pérdidas:			
1. Desarrollo y tendencias de las pérdidas.			
2. Análisis de los pagos.			
3. Análisis normalizados de pérdidas.			
4. Análisis de pérdidas: tipo/localización/frecuencia/intensidad			

(*) Indicar categoría laboral o título académico del profesional.

APENDICE A-4

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE UN CORREDOR DE SEGUROS

A cumplimentar por el corredor
de seguros para los tres últi-
mos ejercicios completos

Fecha: _____

Corredor: _____

Dirección: _____

TIPO DE SERVICIO DEL CORREDOR	Número aproximado de días/persona por cliente(*)		
	19__	19__	19__
<u>III. Evaluación de riesgos (cont.)</u>			
D. Análisis de los niveles de PMP - (pérdida máxima posible) y PPE - (pérdida probable estimada).			
E. Análisis "riesgo-beneficio".			
F. Otros.			
<u>IV. Control de riesgos.</u>			
A. Fijación global de políticas y - procedimientos.			
B. Programa de prevención de incen- dios:			
1. Inspecciones de emplazamientos.			
2. Revisión de pérdidas y recomen- daciones.			
3. Entrenamiento del personal.			

(*) Indicar categoría laboral o título académico del profesional.

APENDICE A-5

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE UN CORREDOR DE SEGUROS

A cumplimentar por el corredor
de seguros para los tres últi-
mos ejercicios completos

Fecha: _____

Corredor: _____

Dirección: _____

TIPO DE SERVICIO DEL CORREDOR	Número aproximado de días/persona por cliente(*)		
	19__	19__	19__
<u>IV. Control de riesgos (continuación).</u>			
4. Normas de control.			
5. Revisión de modificaciones en - construcciones.			
6. Revisión/mantenimiento de áreas de protección contra incendios.			
C. Seguridad del personal:			
1. Inspección de locales.			
2. Análisis de pérdidas y recomen- daciones.			
3. Entrenamiento del personal.			
4. Normas de control.			
D. Protección ambiental:			
1. Inspección de locales.			
2. Análisis de pérdidas y recomen- daciones.			

(*) Indicar categoría laboral o título académico del profesional.

APENDICE A-6

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE UN CORREDOR DE SEGUROS

A cumplimentar por el corredor de seguros para los tres últimos ejercicios completos

Fecha: _____

Corredor: _____

Dirección: _____

TIPO DE SERVICIO DEL CORREDOR	Número aproximado de días/persona por cliente(*)		
	19__	19__	19__
<u>IV. Control de riesgos (continuación).</u>			
3. Entrenamiento del personal.			
4. Normas de control.			
E. Seguridad de los productos:			
1. Inspección de locales.			
2. Análisis de pérdidas y recomendaciones.			
3. Entrenamiento del personal.			
4. Normas de control.			
F. Seguridad frente a intrusos:			
1. Inspección de locales.			
2. Análisis de pérdidas y recomendaciones.			
3. Entrenamiento del personal.			
4. Normas de control.			
G. Recomendaciones de aseguradores:			
1. Revisión y asesoramiento.			

(*) Indicar categoría laboral o título académico del profesional.

APENDICE A-7

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE UN CORREDOR DE SEGUROS

A cumplimentar por el corredor
de seguros para los tres últi-
mos ejercicios completos

Fecha: _____

Corredor: _____

Dirección: _____

TIPO DE SERVICIO DEL CORREDOR	Número aproximado de días/persona por cliente(*)		
	19__	19__	19__
<u>IV. Control de riesgos (continuación).</u>			
2. Negociación para modificar/ aceptar/rechazar.			
H. Otros.			
<u>V. Mercado de Seguros y financiación de riesgos.</u>			
A. Diseño del programa:			
1. Especificaciones e información de suscripción.			
2. Preparación de la póliza (ma- nuscrita/no manuscrita).			
B. Cualificación previa del asegura- dor/discusiones:			
1. Capacidad de suscripción.			
2. Velocidad de tramitación de si- niestros.			

(*) Indicar categoría laboral o título académico del profesional.

APENDICE A-8

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE UN CORREDOR DE SEGUROS

A cumplimentar por el corredor de seguros para los tres últimos ejercicios completos

Fecha: _____

Corredor: _____

Dirección: _____

TIPO DE SERVICIO DEL CORREDOR	Número aproximado de días/persona por cliente(*)		
	19__	19__	19__
<u>V. Mercado de seguros y financiación de riesgos (cont.)</u>			
3. Experiencia en materia de seguridad.			
4. Solidez financiera.			
C. Captación de seguros:			
1. Patrimoniales.			
2. Responsabilidad civil.			
3. Accidentes.			
D. Evaluación de alternativas de financiación:			
1. Mercado convencional.			
2. Franquicia/autoseguro.			
3. Planes de tesorería (cash-flow).			
4. Programas de retrocesión.			
5. Aseguradoras cautivas.			
E. Gestión de cautivas:			
1. Contabilidad.			

(*) Indicar categoría laboral o título académico del profesional.

APENDICE A-9

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE UN CORREDOR DE SEGUROS

A cumplimentar por el corredor
de seguros para los tres últi-
mos ejercicios completos

Fecha: _____

Corredor: _____

Dirección: _____

TIPO DE SERVICIO DEL CORREDOR	Número aproximado de días/persona por cliente(*)		
	19__	19__	19__
V. <u>Mercado de seguros y financiación de riesgos (cont.)</u>			
2. Suscripción.			
3. Seguro/reaseguro.			
F. Verificación de costes:			
1. Tasas.			
2. Primas.			
3. Modificaciones en base a la experiencia.			
G. Ajustes:			
1. Auditorías: bases técnicas, retrocesión, etc.			
2. Dividendos.			
3. Otros.			
H. Análisis de las reservas de siniestros:			
1. Revisión de las reservas.			
2. Evaluación de reservas.			

(*) Indicar categoría laboral o título académico del profesional.

APENDICE A-10

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE UN CORREDOR DE SEGUROS

A cumplimentar por el corredor
de seguros para los tres últi-
mos ejercicios completos

Fecha: _____

Corredor: _____

Dirección: _____

TIPO DE SERVICIO DEL CORREDOR	Número aproximado de días/persona por cliente(*)		
	19__	19__	19__
<u>V. Mercado de seguros y financiación de riesgos (cont.)</u>			
3. Análisis de los gastos por siniestros.			
I. Distribución de costes:			
1. Seguro.			
2. Pérdidas retenidas (autoaseguradas).			
J. Otros.			
<u>VI. Administración de siniestros.</u>			
A. Establecer/revisar procedimientos:			
1. Información de siniestros/incidencias.			
2. Flujo de información.			
3. Normas para liquidación de siniestros.			

(*) Indicar categoría laboral o título académico del profesional.

APENDICE A-11

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE UN CORREDOR DE SEGUROS

A cumplimentar por el corredor
de seguros para los tres últi-
mos ejercicios completos

Fecha: _____

Corredor: _____

Dirección: _____

TIPO DE SERVICIO DEL CORREDOR	Número aproximado de días/persona por cliente(*)		
	19__	19__	19__
<u>VI. Administración de siniestros (cont.).</u>			
B. Notificación de los aseguradores.			
C. Inspecciones.			
D. Preparación de reclamaciones.			
E. Seguimiento en caso de subrogación.			
F. Mediación en siniestros.			
G. Cobro de siniestros.			
H. Revisión de reservas/rehuses.			
I. Otros.			
<u>VII. Administración general.</u>			
A. Supervisión de la cuenta de gastos generales.			
B. Contabilidad.			
C. Otros.			

(*) Indicar categoría laboral o título académico del profesional.

APENDICE A-12

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE UN CORREDOR DE SEGUROS

A cumplimentar por el corredor
de seguros para los tres últi-
mos ejercicios completos

Fecha: _____

Corredor: _____

Dirección: _____

TIPO DE SERVICIO DEL CORREDOR	Número aproximado de días/persona por cliente(*)		
	19__	19__	19__
VIII. <u>Totales.</u> (Para cada una de las personas).			

Total	_____	_____	_____
IX. <u>Remuneración del corredor.</u>			
Honorarios:	Seguro	_____	_____
	Servicios	_____	_____
Comisiones:	Directas	_____	_____
	Reaseguro	_____	_____
Total		_____	_____

(*) Indicar categoría laboral o título académico del profesional.

APENDICE B-1

SERVICIOS DEL CORREDOR DE SEGUROS

Es previsible que la Compañía formalice un contrato escrito con su corredor de seguros. Orientativamente, en la preparación de este contrato se tendrán en cuenta las indicaciones siguientes sujetas, no obstante, a la oportuna revisión por ambas partes y por sus respectivos asesores legales.

Servicios requeridos del corredor de seguros

Las responsabilidades del corredor seleccionado comprenderán, a título enunciativo y no limitativo, principalmente lo siguiente:

- * Analizar con el gerente de riesgos la posibilidad de que la Compañía sufra pérdidas accidentales, y buscar las coberturas apropiadas de seguro existentes o propuestas, al menos con 120 días de antelación a cada renovación.
- * Hacer recomendaciones para mejorar la gerencia de riesgos y el programa de seguros basado en este análisis.
- * Facilitar nombres de compañías de seguros cualificadas a las que poder solicitar cotización de primas de seguros.
- * Solicitar, en base a las instrucciones de la Compañía, las ofertas basadas en las especificaciones del seguro y someterlas a la Compañía, al menos 30 días antes de que expiren.
- * Obtener, a medida que se le solicite, las ofertas para la cobertura de los riesgos especificando los mercados consultados, precio, análisis comparativo y recomendaciones del corredor.

APENDICE B-2

SERVICIOS DEL CORREDOR DE SEGUROS

- * Preparar un resumen, para la Compañía, de cada póliza, que incluya los aspectos claves, condiciones y suplementos, con las actualizaciones de cada momento (las líneas generales serán aprobadas por el gerente de riesgos).
- * Ayudar al gerente de riesgos en las negociaciones con los aseguradores para concretar determinadas coberturas, y asumir la responsabilidad en la negociación de otras coberturas de seguro, según instrucciones del gerente de riesgos.
- * Someter a la Compañía una memoria anual que incluirá lo siguiente:
 - Programa de los seguros en vigor, indicando las fechas de vencimiento y las primas anuales.
 - Pagos y reservas de los siniestros ocurridos en cada póliza, resumiendo los del ejercicio fiscal precedente y los de los últimos cinco años, desglosados por causas.
 - Tendencias y factores de desarrollo de las pérdidas acontecidas.
 - Comentarios sobre las principales pérdidas ocurridas durante el ejercicio.
 - Comentarios sobre las principales recomendaciones pendientes en materia de prevención de pérdidas.
 - Definición de las condiciones actuales del mercado de seguros y perspectivas de su evolución en los próximos doce meses.
 - Establecimiento de un plan de objetivos para el año siguiente y evaluación de las metas alcanzadas en el año pasado.
 - Nombres y tiempo estimado de cada una de las personas que se ocuparán en el año siguiente de la cuenta de la Compañía, especificando

APENDICE B-3

SERVICIOS DEL CORREDOR DE SEGUROS

- las horas o porcentaje diario de dedicación de cada una de ellas.
- Detalle completo de los honorarios u otras compensaciones devengadas por los servicios prestados y tiempo real invertido para llevar la cuenta en el año pasado.
 - Propuesta de honorarios u otras compensaciones para el año entrante.
 - Filosofía recomendada sobre retención de riesgos para las distintas pólizas, en base a las condiciones del mercado.
-
- * Mantener una reunión semestral para revisar los logros alcanzados respecto de los objetivos indicados en la memoria anual.

 - * Enviar los avisos de siniestro a los aseguradores, o bien, recibir una copia de las notificaciones de las reclamaciones y/o pérdidas enviadas directamente por la Compañía a los aseguradores.

 - * Preparar las correspondientes solicitudes de seguros y pagos a medida que lo requiera el gerente de riesgos.

 - * Obtener respuesta de los aseguradores sobre cuestiones relacionadas con la cobertura de las pólizas, siempre que se le solicite.

 - * Preparar y presentar informes especiales, análisis de pérdidas, etc., según se le solicite.

 - * Revisar determinados contratos, arrendamientos y acuerdos sobre requisitos de seguros, asunción de responsabilidades y otros aspectos de la gerencia de riesgos, según se le solicite.

 - * Presentar anualmente un justificante del seguro de responsabilidad ci-

APENDICE B-4

SERVICIOS DEL CORREDOR DE SEGUROS

vil profesional de los agentes y de los corredores, con los límites convenidos.

- * Ayudar en la preparación y/o tramitación de todas las reclámaciones directas o de responsabilidad civil frente a terceros, según se le solicite.
- * Perseguir que se emitan en su momento todas las pólizas y se realicen los pagos, remitiendo los originales al gerente de riesgos.
- * Pagar las primas a la recepción de las pólizas originales y de sus correspondientes endosos, o remitir las primas a los aseguradores dentro de los cinco días siguientes a la recepción de las pólizas.

APENDICE C-1

CUESTIONARIO DE CALIFICACION PARA
EMPRESAS DE SERVICIOS

Les rogamos cumplimenten este cuestionario en base a las actividades de su oficina de _____, a menos que en las instrucciones se indique otra cosa. Si, para atender los servicios que les solicitamos, consideran necesaria la participación de expertos de otras oficinas, les rogamos indiquen cuáles son los servicios, las oficinas y el personal considerado. Les rogamos acompañen una copia de su balance anual junto con este cuestionario, y cualquier otro material complementario que Ustedes consideren más apropiado.

Fecha: _____

1. Nombre de la empresa: _____

Dirección: _____

Código Postal: _____ Teléfono: _____

Fecha de constitución: _____

2. Nombre de los directivos de su oficina, experiencia y titulación profesional:

2.1 _____

2.2 _____

2.3 _____

APENDICE C-2

CUESTIONARIO DE CALIFICACION PARA EMPRESAS DE SERVICIOS

3. Ingresos anuales brutos de su oficina:

- 3.1 Primas (si es aplicable) _____
- 3.2 Comisiones (si es aplicable) _____
- 3.3 Honorarios (si es aplicable) _____
- 3.4 Otros _____

4. Contamos con las siguientes licencias:

Estado	Tipo
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

5. Mantenemos para nosotros y nuestros clientes, los siguientes seguros:

	Límite	Asegurador
5.1 R. Civil Profesional:	_____	_____
R. Civil General:	_____	_____
R. Civil del Automóvil:	_____	_____
Accidentes de Trabajo:	_____	_____

5.2 ¿Extenderían Ustedes un certificado de cada uno de estos seguros, si se les solicita? SI NO

APENDICE C-3

CUESTIONARIO DE CALIFICACION PARA
EMPRESAS DE SERVICIOS

6. Plantilla:

6.1 Responsables: la responsabilidad principal será asignada al ejecutivo siguiente: _____
Capacidades profesionales e historial académico: _____

6.2 Personal complementario: el responsable contará con la colaboración de las siguientes personas en las siguientes áreas (indicar sus correspondientes cualificaciones profesionales e historiales académicos).

6.3 En base al conocimiento de su propia empresa, ¿cuál es su estimación respecto al número de días/persona por cliente empleados anualmente?

	Estimación Mínima	Estimación Máxima
Responsable	_____	_____
Colaborador	_____	_____
Colaborador	_____	_____
Colaborador	_____	_____
Total	_____	_____

APENDICE C-4

CUESTIONARIO DE CALIFICACION PARA
EMPRESAS DE SERVICIOS

6.4 Describir sus capacidades de servicio dentro del país (oficinas, empleados, especializaciones).

6.5 Describir sus capacidades de servicio a nivel internacional.

América del Norte	_____
América Central	_____
América del Sur	_____
Europa	_____
Oriente Próximo	_____
Africa	_____
Asia	_____
Australia	_____

7. Servicios de identificación de riesgos:

7.1 Les rogamos describan las técnicas y procedimientos específicos que utilizarán para ayudarnos a identificar los riesgos actuales y prever nuevos riesgos de pérdidas accidentales.

7.2 ¿Puede su personal encargarse de hacer inspecciones?

SI NO

APENDICE C-5

CUESTIONARIO DE CALIFICACION PARA
EMPRESAS DE SERVICIOS

Frecuencia sugerida para las inspecciones _____
(Por favor adjunten modelo de informe)

8. Servicios de evaluación de riesgos:

8.1 ¿Con qué frecuencia revisarán reclamaciones y reservas? _____

8.2 ¿Disponen Ustedes de un sistema mecanizado por ordenador para el
análisis y registro de pérdidas?

SI NO

En caso positivo, describanlo: _____

En caso negativo, ¿qué servicios utilizan? _____

¿Con qué frecuencia facilitan listados de pérdidas? _____

8.3 ¿Pueden facilitar previsiones sobre la frecuencia de siniestros
e intensidad de los mismos? SI NO

Describir: _____

APENDICE C-6

CUESTIONARIO DE CALIFICACION PARA
EMPRESAS DE SERVICIOS

8.4 ¿Pueden facilitar análisis sobre el desarrollo y tendencia de las pérdidas? SI NO

Describanlos: _____

8.5 ¿Prestan servicios de valoración patrimonial? SI NO

Describanlos: _____

8.6 ¿Pueden facilitar análisis cualificados de "riesgo-beneficio"? SI NO

Describanlos: _____

8.7 ¿Pueden ustedes hacer y/o revisar estimaciones patrimoniales sobre "pérdida máxima posible" y "pérdida probable estimada"? SI NO

Describir: _____

8.8 ¿Cuentan en su plantilla con actuarios de seguros no-vida? SI NO

Describir los servicios: _____

APENDICE C-7

CUESTIONARIO DE CALIFICACION PARA
EMPRESAS DE SERVICIOS

9. Servicios de control de riesgos y pérdidas:

9.1 Describan los servicios propios de prevención de pérdidas, incluyendo número de especialistas, áreas de especialización, disponibilidad y coste de los mismos.

Prevención de incendios. _____
Equipos y maquinaria. _____
Seguridad del personal. _____
Higiene industrial. _____
Seguridad del automóvil. _____
Protección ambiental. _____
Química. _____
Productos. _____
Transportes. _____
Otros. _____

9.2 ¿Qué servicios sobre control de riesgos y pérdidas tienen previsto que sean prestados por los aseguradores? ¿Con qué frecuencia y de qué modo se proponen revisar y controlar dichos servicios? _____

9.3 ¿Puede su personal suministrar servicios de adiestramiento sobre el control de riesgos y pérdidas? SI NO

Describanlos: _____

APENDICE C-8

CUESTIONARIO DE CALIFICACION PARA
EMPRESAS DE SERVICIOS

9.4 ¿Cómo tienen previsto revisar los nuevos planes de construcción/fabricación? _____

10. Servicios del mercado de seguros:

10.1 ¿Tienen acuerdos de comisión adicional por resultados o volumen de negocio? SI NO

En caso afirmativo, describir estos acuerdos y los aseguradores.

10.2 Su acceso al mercado de seguros de "excess" o "surplus" (*) se efectúa a través de:

- su propia organización. _____
- una agencia exterior. _____

10.3 ¿Qué corredor del Lloyd's utilizan Ustedes? _____

(*) En EE.UU., riesgos muy atípicos que no pueden ser colocados en compañías de seguros convencionales.

APENDICE C-9

CUESTIONARIO DE CALIFICACION PARA
EMPRESAS DE SERVICIOS

10.4 Describir sus capacidades y experiencia en materia de:

Programas de autoseguro _____

Planes de tesorería (Cash-flow) _____

Aseguradoras cautivas _____

Conorcios y pools _____

11. Principales mercados de seguros:

Indiquen los principales mercados utilizados por su oficina.

	<u>Seguros Patrimoniales</u>	<u>Volumen de primas anual estimado</u>
1.	_____	_____
2.	_____	_____
3.	_____	_____

APENDICE C-10

CUESTIONARIO DE CALIFICACION PARA
EMPRESAS DE SERVICIOS

Seguros de responsabilidad Civil <u>(general y automóvil)</u>	Volumen de primas <u>anual estimado</u>
1. _____	_____
2. _____	_____
3. _____	_____
Seguros "umbrella" o en exceso (*) <u>de Responsabilidad Civil</u>	Volumen de primas <u>anual estimado</u>
1. _____	_____
2. _____	_____
3. _____	_____
Seguros de <u>Accidentes de Trabajo</u>	Volumen de primas <u>anual estimado</u>
1. _____	_____
2. _____	_____
3. _____	_____
Seguros de <u>Fianzas y Caución</u>	Volumen de primas <u>anual estimado</u>
1. _____	_____
2. _____	_____
3. _____	_____

(*) Seguros de protección que cubren riesgos no previstos en otras pólizas o por sumas concretas en exceso de otras pólizas.

APENDICE C-11

CUESTIONARIO DE CALIFICACION PARA
EMPRESAS DE SERVICIOS

	<u>Responsabilidad Civil Profesional</u> <u>y coberturas especiales</u>	<u>Volumen de primas</u> <u>anual estimado</u>
1.	_____	_____
2.	_____	_____
3.	_____	_____

12. Tramitación de reclamaciones:

12.1 ¿Prestan estos servicios? SI NO

Describanlos: _____

12.2 ¿Nos remitirán las reclamaciones (y por qué importe) para que las revisemos y comentemos antes de su liquidación?

SI NO

Importe: _____ y superiores

12.3 ¿Pueden colaborar en la administración de pérdidas auto-aseguradas? SI NO

Describir: _____

APENDICE C-12

CUESTIONARIO DE CALIFICACION PARA
EMPRESAS DE SERVICIOS

12.4 ¿Pueden encargarse del ajuste de averías marítimas?

SI

NO

Describir: _____

13. Clientes: Les rogamos hagan una lista indicando nombre, primas anuales aproximadas (de no ser confidenciales), y servicios prestados a las tres cuentas más importantes y/o cuentas similares a la de nuestra compañía por su tamaño y gama de operaciones.

1. _____

2. _____

3. _____

14. Referencias: Faciliten los nombres, direcciones y números de teléfono de, al menos, tres referencias de cuentas actuales.

1. _____

2. _____

3. _____

APENDICE C-13

CUESTIONARIO DE CALIFICACION PARA
EMPRESAS DE SERVICIOS

15. Confidencialidad: ¿De qué manera se proponen mantener confidencialmente la información relativa a nuestra empresa? _____

Firmado: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

APENDICE D

INFORMACION SOBRE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL(*)

Estamos interesados en obtener información de su experiencia sobre la evaluación de pérdidas por responsabilidad civil profesional, desarrollo de procedimientos adecuados de control de riesgos, y obtención de la necesaria protección catastrófica. Les rogamos nos faciliten la siguiente información relativa a su experiencia sobre responsabilidad civil profesional y aquellos otros datos que consideren pertinentes al respecto. Deberán señalar si la información pertenece a esa oficina (O), o a otras de su firma a nivel nacional (N).

CLASES DE RESPON- SABILIDAD CIVIL PROFESIONAL	LIMITE MAS ALTO CONCERTADO	LIMITE ACUMULADO CONCERTADO	NUMERO DE CUENTAS	VOLUMEN DE PRIMAS	PRINCIPALES MERCADOS UTILIZADOS
ARQUITECTOS	O				
E INGENIEROS	N				
MEDICOS/CUIDA- DOS SANITARIOS	O				
	N				
ASESORES	O				
	N				
OTROS	O				
	N				

Mercados que, en su opinión, serán los más adecuados para nuestro seguro de R.C. Profesional: _____

(*) Este impresó podrá utilizarse para cualquier especialidad de seguro

APENDICE E-1

HOJA DE EVALUACION DEL CORREDOR DE SEGUROS

(Para presentaciones)

Nombre del corredor : _____

Nombre del evaluador: _____

Fecha : _____

NOTAS DEL EVALUADOR									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
BAJO					ALTO				

I. Calificaciones del personal (Equipo de la Cuenta)

A. Cualificaciones y experiencia del equipo asignado y efectividad de la presentación:

- . Responsable
- . Personal colaborador

B. Cualificaciones de otras personas de la firma o a disposición de ésta.

C. Capacidad del equipo para la comunicación.

D. Claridad y perfección del material escrito (cuestionarios de cualificación).

SUBTOTAL (máximo 50 puntos)

APENDICE E-2

HOJA DE EVALUACION DEL CORREDOR DE SEGUROS

(Para presentaciones)

Nombre del corredor : _____

Nombre del evaluador: _____

Fecha : _____

NOTAS DEL EVALUADOR									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
BAJO					ALTO				

II. Conocimiento en seguros especiales.

A. Conocimiento y experiencia (tipos principales de seguros que se precisan).

B. Conocimiento y experiencia de los mercados principales.

C. Experiencia con firmas similares para estos tipos de seguros.

SUBTOTAL (máximo 30 puntos)

III. Otras especializaciones en materia de seguros

A. Conocimiento y experiencia (Relacionar necesidades especiales, tales como seguros de instalaciones nucleares, seguro de "Riesgos Altamente Protegidos", fianzas especiales, etc.).

Apéndice E-3

HOJA DE EVALUACION DEL CORREDOR DE SEGUROS

(Para presentaciones)

Nombre del corredor : _____

Nombre del evaluador: _____

Fecha : _____

NOTAS DEL EVALUADOR									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
BAJO					ALTO				

<p>B. Conocimiento y experiencia con compañías de seguros cautivas (estudios de viabilidad, gestión, reaseguro).</p>	
<p>C. Competencia, personal y servicios fuera del país (relacionar los países a los que puedan solicitarse servicios).</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>D. Personal y servicios dentro del país (relacionar las áreas geográficas donde pueden solicitarse servicios).</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>SUBTOTAL (máximo 40 puntos)</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>

APENDICE E-4

HOJA DE EVALUACION DEL CORREDOR DE SEGUROS

(Para presentaciones)

Nombre del corredor : _____

Nombre del evaluador: _____

Fecha : _____

NOTAS DEL EVALUADOR									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
BAJO					ALTO				

IV. Conocimientos y servicios especializados

A. Personal especializado en materia de prevención de pérdidas.

B. Tramitación y administración de siniestros.

C. Registro de siniestros por ordenador, programas de predicción y capacidad actuarial y estadística.

D. Disposición para operar en base a honorarios o comisiones negociadas, y métodos para determinar la remuneración.

E. Subsidiarias o afiliadas con fines especiales.

SUBTOTAL (máximo 50 puntos)

APENDICE E-5

HOJA DE EVALUACION DEL CORREDOR DE SEGUROS

(Para presentaciones)

Nombre del corredor : _____

Nombre del evaluador: _____

Fecha : _____

NOTAS DEL EVALUADOR									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
BAJO					ALTO				

V. Impresiones globales

A. Comprensión de los problemas clave con que se enfrenta la Compañía.

B. Profesionalidad y ética profesional (incluyendo confidencialidad de información).

C. Creatividad, originalidad y eficacia de la presentación (escrita y oral).

SUBTOTAL (máximo 30 puntos)

TOTAL (máximo 200 puntos)