

Encuesta Latinoamericana sobre Administración de Riesgos

TILLINGHAST

TOWERS PERRIN

ANTECEDENTES

A comienzos de 1998, Tillinghast-Towers Perrin efectuó una encuesta del mercado latinoamericano para determinar cuáles eran las tendencias de las empresas en cuanto a la administración de riesgos. Esta encuesta se llevó a cabo con la ayuda de la Asociación Latinoamericana de Riesgos y Seguros (ALARYS) y de sus miembros nacionales: IMARAC, ABGR, ASVARS, ADARA, APARYS y AGERS.

En base a la respuesta altamente positiva que se obtuvo a fines de 1998, Tillinghast-Towers Perrin alcanzó la que consideramos como la primera Encuesta Latinoamericana de Administración de Riesgos. Entre los resultados de la encuesta se incluye un perfil de los encuestados.

A mediados de 1999, los profesionales de Tillinghast-Towers Perrin analizaron las respuestas recibidas e interpretaron las opiniones. Lo anterior es la base con lo que se ha estructurado la información que conforma el núcleo de este informe. Consideramos que se exponen interesantes tendencias en el mercado y que éstas sirven como guías muy útiles para *todas* las organizaciones que desean iniciar o mejorar sus propios programas de administración de riesgos.

En la medida de lo posible, hemos verificado las respuestas a la encuesta. Sin embargo, nuestro análisis se basa únicamente en las respuestas de los participantes a las preguntas formuladas, y cualquier variación ha podido distorsionar el resultado del análisis. En consecuencia, este informe final deberá utilizarse solamente como una guía para comparar los programas y los costos de la administración de riesgos de su organización con los de sus colegas.

Nuestra intención es repetir y ampliar esta encuesta periódicamente, para que las organizaciones tanto dentro como fuera de Latinoamérica puedan observar los cambios que suceden en el mercado. Finalmente, deseamos expresar nuestra profunda gratitud a aquellos que participaron en la encuesta y a los integrantes de las asociaciones que contribuyeron con su esfuerzo a la distribución y recolección del material relacionado con la encuesta.

ASPECTOS MÁS DESTACADOS

La encuesta de Administración de Riesgos de Tillinghast-Towers Perrin para Latinoamérica se envió a los miembros de las organizaciones latinoamericanas con el fin de obtener información que luego permitiera comparar los programas y los costos de la administración de riesgos de cada uno de los miembros de diferentes organizaciones con los promedios estadísticos de las empresas participantes en la encuesta.

Entre los resultados de la encuesta se destacan los siguientes aspectos:

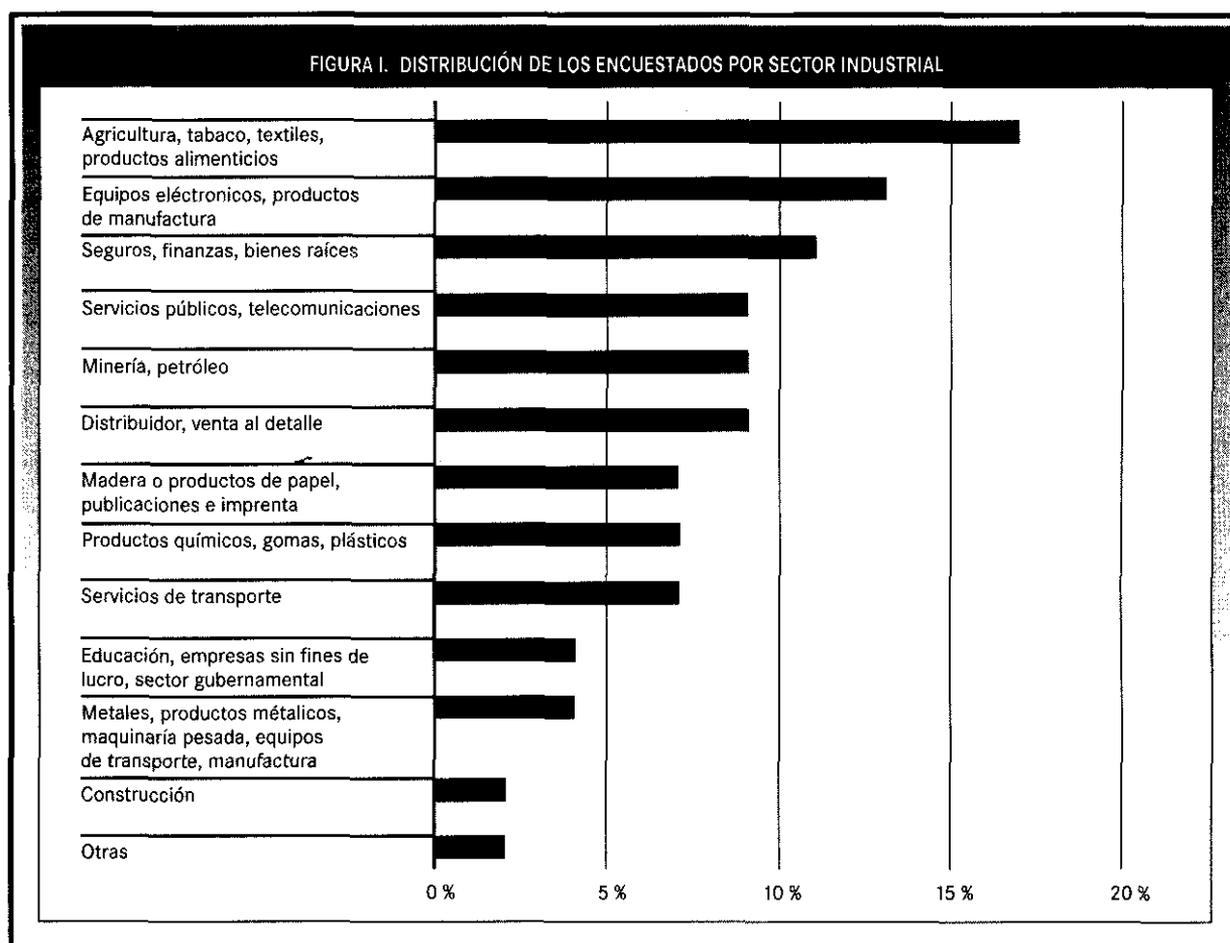
- El 49% de los encuestados utiliza otras herramientas de administración de riesgos diferentes a las pólizas de seguros.
- Las pólizas de seguro más sofisticadas tienden a comprarse a través de corredores.

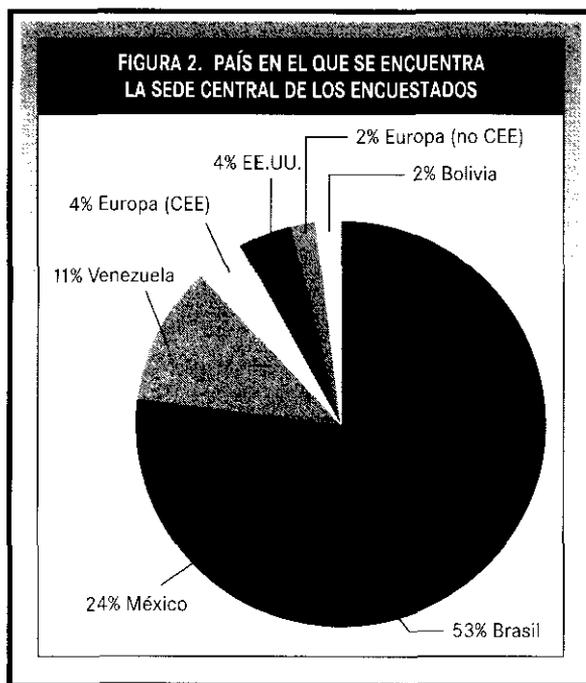
DOCUMENTO

- Exceptuando las relacionadas con patrimoniales, pocos encuestados esperan que las primas de seguro vayan a disminuir.
- Se espera que las tasas de seguros contra el crimen aumenten.
- El 70% de las organizaciones cuenta con un gerente de riesgos.
- El manejo de siniestros y la colocación de seguros fueron clasificadas como las obligaciones principales del departamento de administración de riesgos.
- Sólo el 15% de los encuestados utiliza un sistema de información de administración de riesgos (RMIS).
- El 31% declaró que la remuneración de los corredores/agentes se basaba en su asesoría.
- Un poco más de la mitad de los encuestados indicó que las recientes consolidaciones de corredores ha hecho que su trabajo sea más fácil.
- El 11% indicó que utiliza una compañía de seguros cautiva.

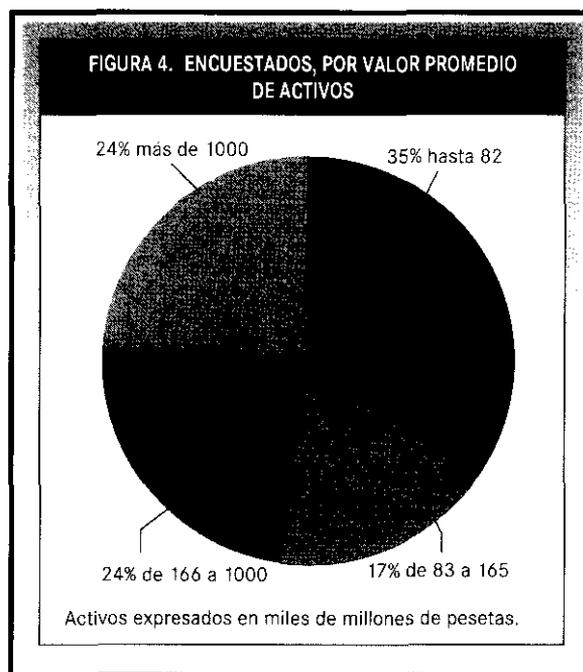
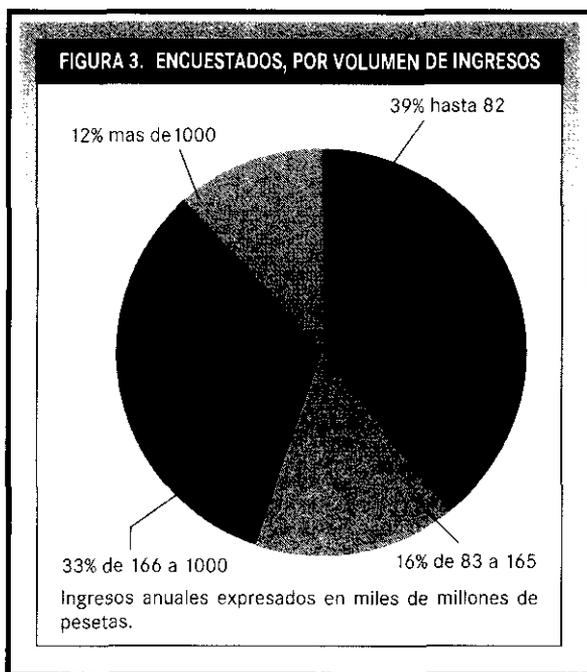
PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

Los encuestados representan a diversas industrias, organizaciones y regiones geográficas. En la *Figura 1* se resume la distribución porcentual de respuestas por sector industrial. En la *Figura 2* se muestran los





países en los que se encuentran radicadas las oficinas centrales de los encuestados. En las Figuras 3 y 4 se muestran los perfiles de los encuestados respecto a sus ingresos anuales y al volumen promedio de sus activos, respectivamente.



INFORMACIÓN SOBRE EL FINANCIAMIENTO DE LOS RIESGOS

En las Figuras 5-7 se indica el uso de los programas de financiamiento de los riesgos globales por parte de los encuestados (incluye programas que no son pólizas de seguros). Aproximadamente un tercio de los encuestados dijo usar servicios de asesoramiento de riesgos y de seguro independientes, no vinculados con agentes y corredores. En la Figura 8 se muestra cuáles son los servicios independientes más frecuentemente usados y el porcentaje de encuestados que los usan. En las Figuras 9 y 10 se indican el uso de corredores para comprar diversos tipos de seguro y las tasas y deducibles por tipo de seguro. En la Figura 11 se muestran los distintos riesgos que los encuestados administran en sus empresas. La incidencia de registro de pérdidas de los riesgos no asegurados, incluyendo los montos promedio de las pérdidas, se presentan en la Figura 12. Cuatro de cada cinco organizaciones indicaron que aseguran por valor de nuevo, y no por valor real (Figura 13). Finalmente, en las Figuras 14 y 15 se incluyen las opiniones de los encuestados respecto a la probabilidad de que se produzcan cambios en las primas en los próximos cinco años, así como su pronóstico en relación a la facilidad o dificultad de adquirir coberturas de seguros.

Las figuras 9 y 10 incluyen información de compra de seguros obtenida de la sección de financiamiento de riesgos del cuestionario.

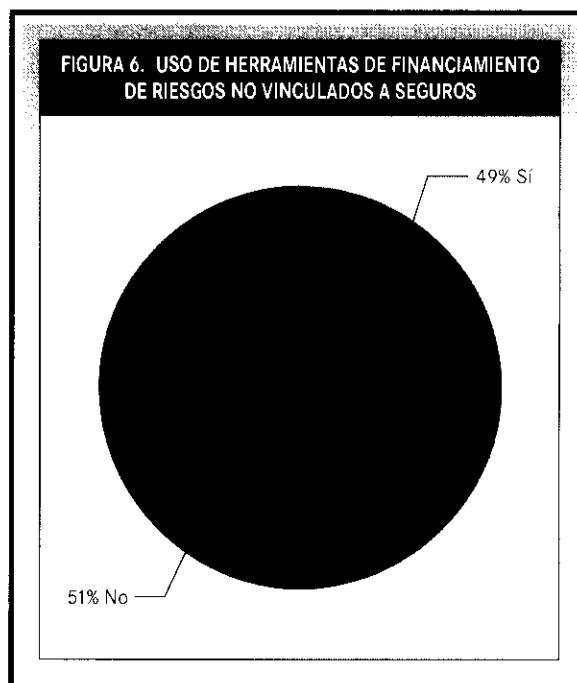


FIGURA 7. HERRAMIENTAS DE FINANCIAMIENTO DE RIESGOS NO VINCULADOS A SEGUROS MÁS UTILIZADAS

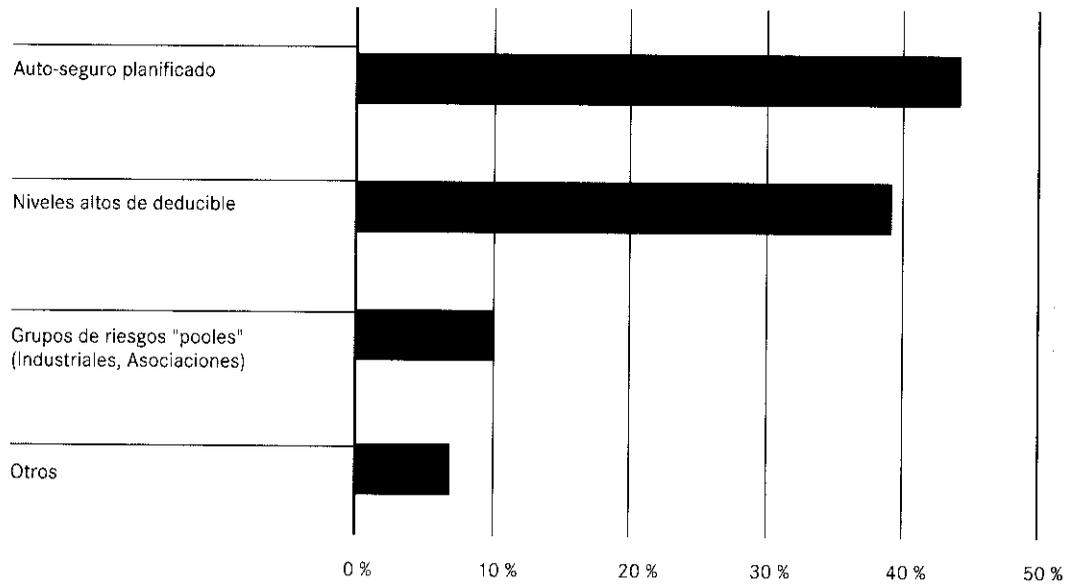


FIGURA 8. PROVEEDORES DE SERVICIO EN EL ÁREA DE RIESGOS Y SEGUROS UTILIZADOS

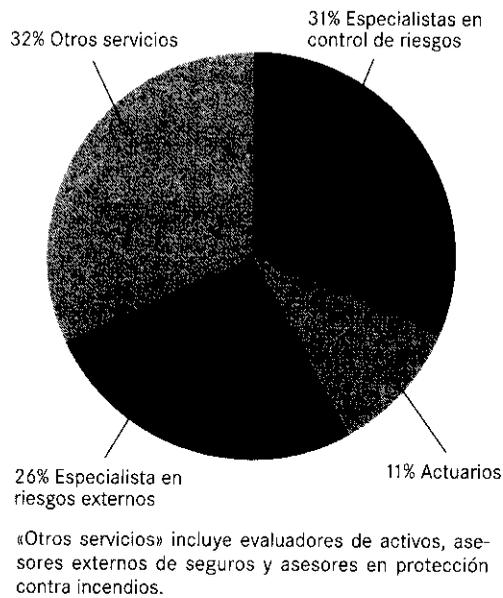


FIGURA 9. USO DE CORREDORES DE SEGUROS POR TIPO DE SEGURO

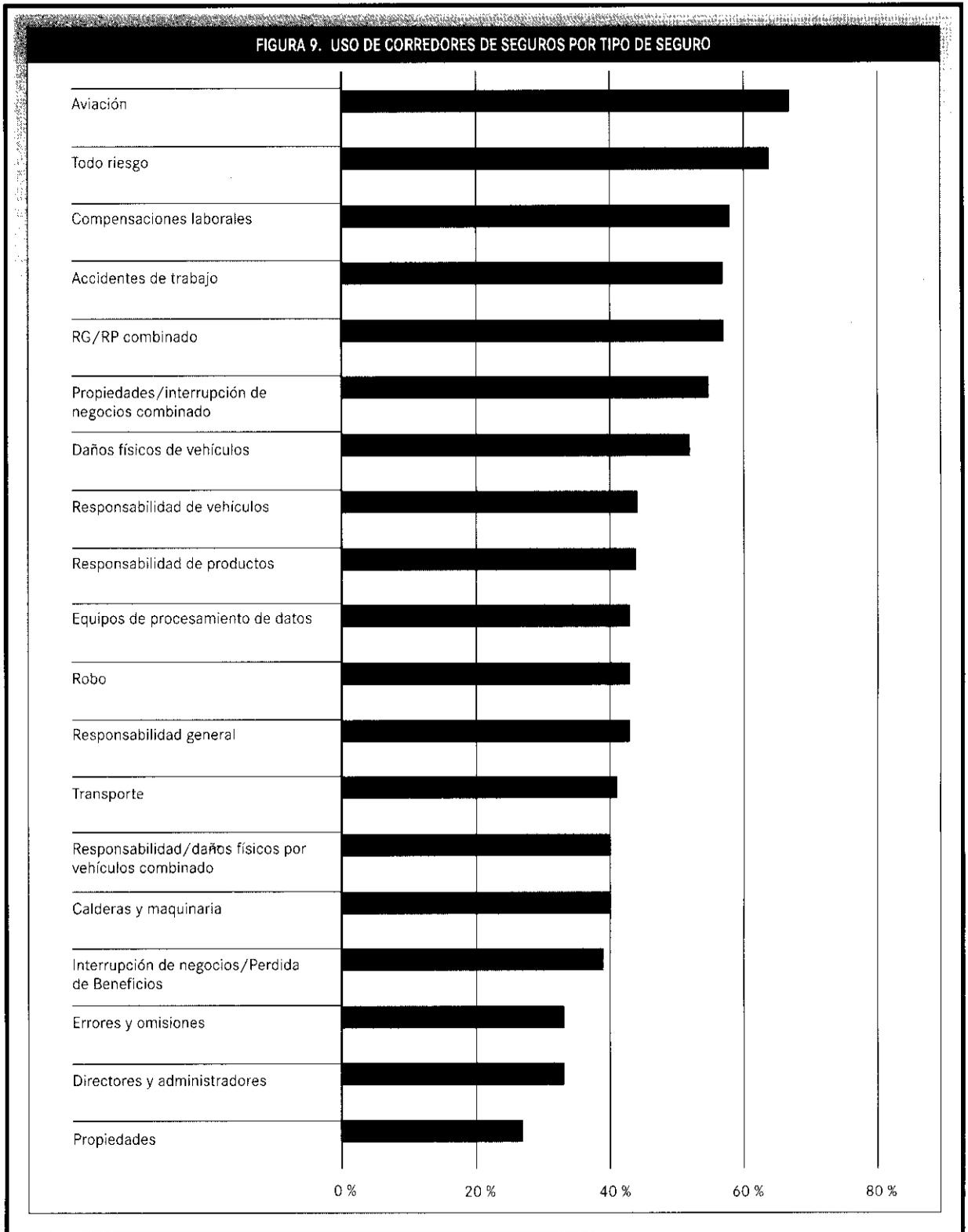


FIGURA 10. HERRAMIENTAS DE FINANCIAMIENTO DE RIESGOS NO VINCULADOS A SEGUROS MÁS UTILIZADAS

Tipo de seguro	Franquicia europea/Deducible americano Promedio en millones de pesetas	Tasa aproximada por mil pesetas de capital asegurado
Propiedades	20	2,40
Interrupción de negocio	5,5 días	0,70
Propiedades/pérdida de beneficios combinado	33	1,07
Responsabilidad general	4,5	Respuestas insuficientes
Responsabilidad de productos	3	Respuestas insuficientes
RG/RP combinado	2	Respuestas insuficientes
Directores y funcionarios	18,5	3,90
Prácticas laborales	2,5	2,42

FIGURA 11. VARIEDAD DE RIESGOS NO ASEGURADOS ADMINISTRADOS POR LOS ENCUESTADOS

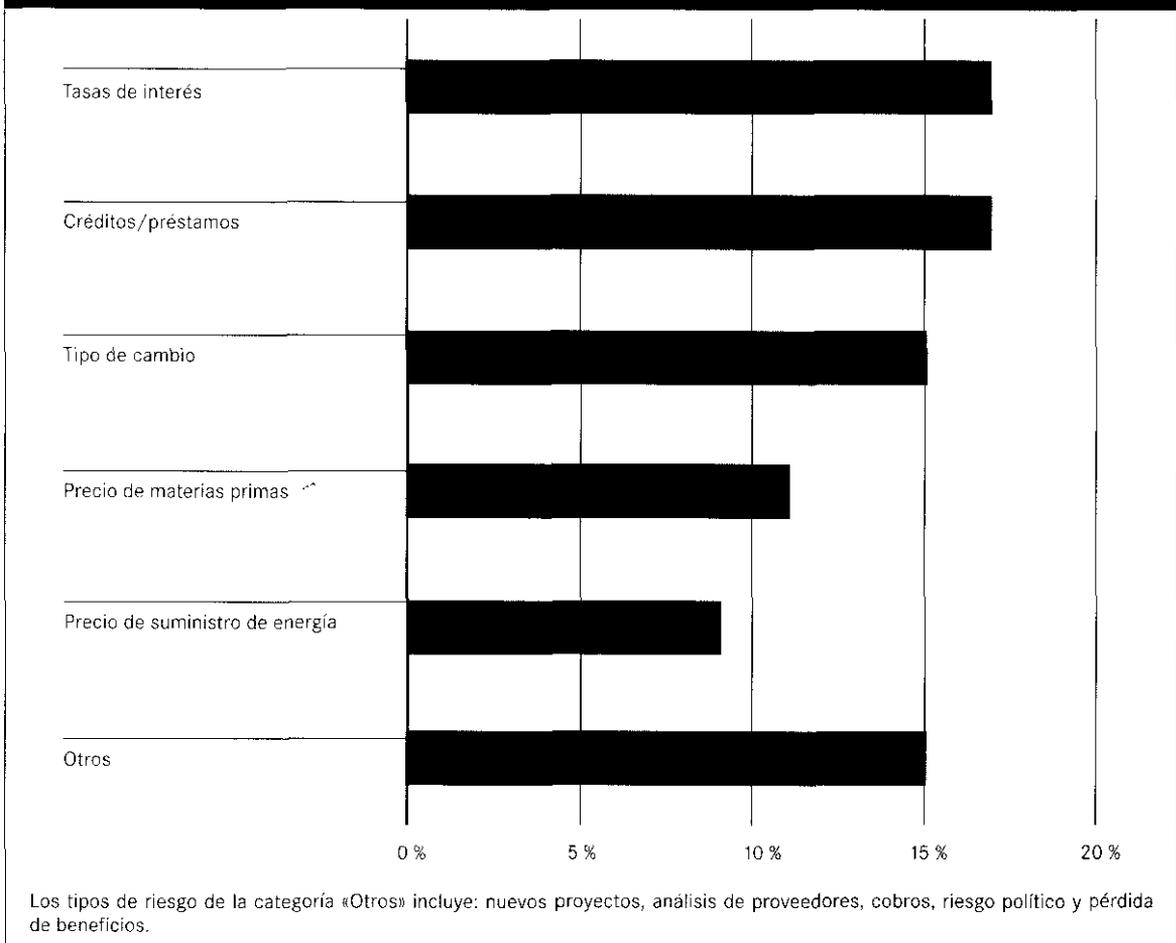


FIGURA 12. INCIDENCIA DEL REGISTRO DE PÉRDIDAS NO ASEGURADAS



Los encuestados informaron que reportan un promedio de pérdidas no aseguradas anuales de 300 millones de pesetas (1,8 millones de euros, 1,75 millones de dólares).

FIGURA 13. SEGURO EN BASE A VALOR DE REEMPLAZO O VALOR DE INDEMNIZACIÓN

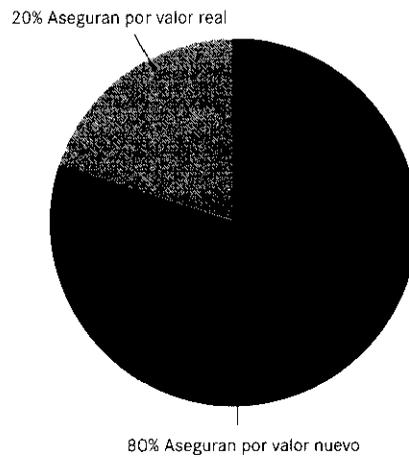
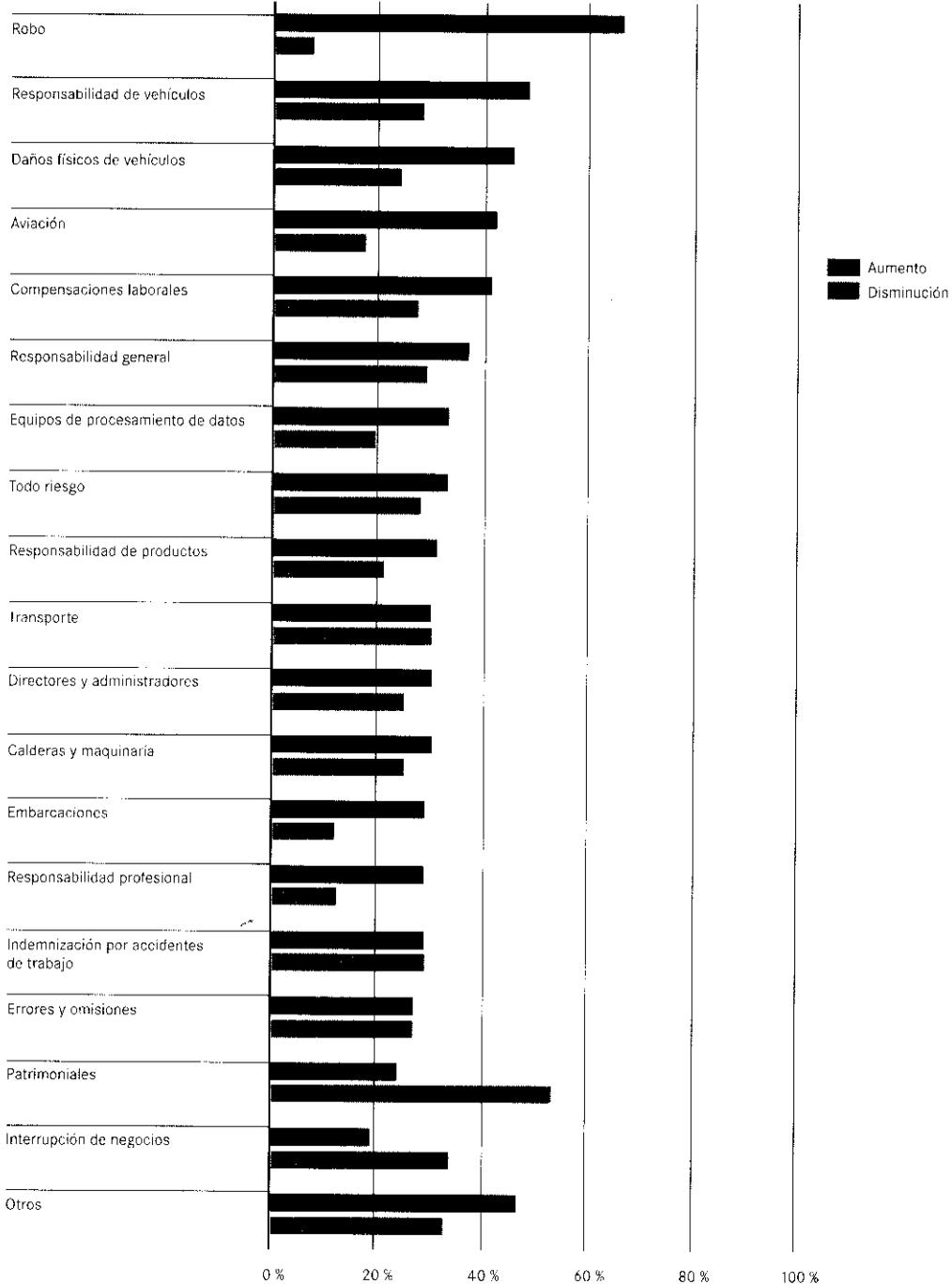


FIGURA 14. CAMBIOS ESPERADOS EN LAS PRIMAS EN LOS PRÓXIMOS CINCO AÑOS



Los tipos de seguro indicados en la categoría «Otros» de la tabla anterior, incluyen: salud, seguro de vida individual, seguro de vida colectivo, daños morales, entrega de remesas de dinero, reaseguro, trenes, calderas y robo.

El setenta por ciento de los encuestados no espera que la cobertura de seguro se vuelva más difícil de obtener en los próximos tres años. Las razones principales mencionadas fueron: competencia y mejores antecedentes respecto a pérdidas. Aquellos que expresaron que la cobertura de seguro sería más difícil de comprar, citaron como causa más frecuente malas experiencias con las reclamaciones.

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y SUS FUNCIONES

La mayoría de los encuestados asignaron la responsabilidad de administración de riesgos al departamento de Finanzas/Tesorería o al de Riesgo/Seguro de su organización (*Figura 16*). Manejo de reclamos, colocación de seguros y seguridad/control de pérdidas son las tres obligaciones más comunes del departamento de administración de riesgos (*Figura 17*).

El setenta por ciento de los encuestados declaró que sus organizaciones poseen un administrador de riesgos. El grupo «Otros» comprendió diversas categorías, entre las que se incluyeron:

- Recursos Humanos.
- Departamento de Reclamos.
- Departamento de Control.
- Servicios Generales.
- Suministros y Transporte.

FIGURA 15. ¿LOS SEGUROS SERÁN MÁS DIFÍCILES DE OBTENER EN LOS PRÓXIMOS TRES AÑOS?

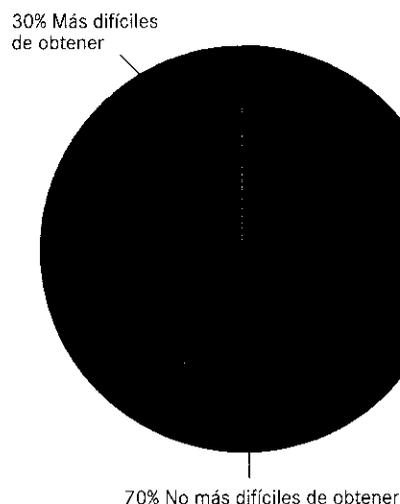
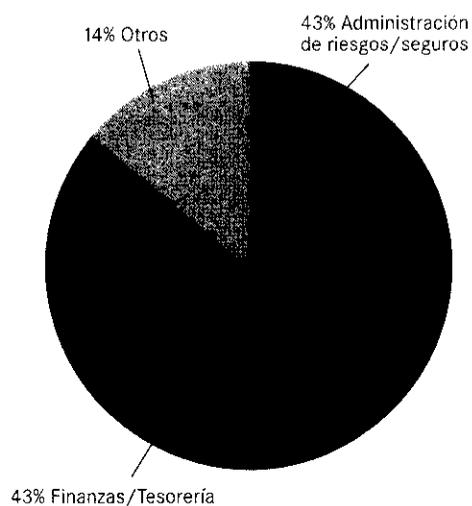
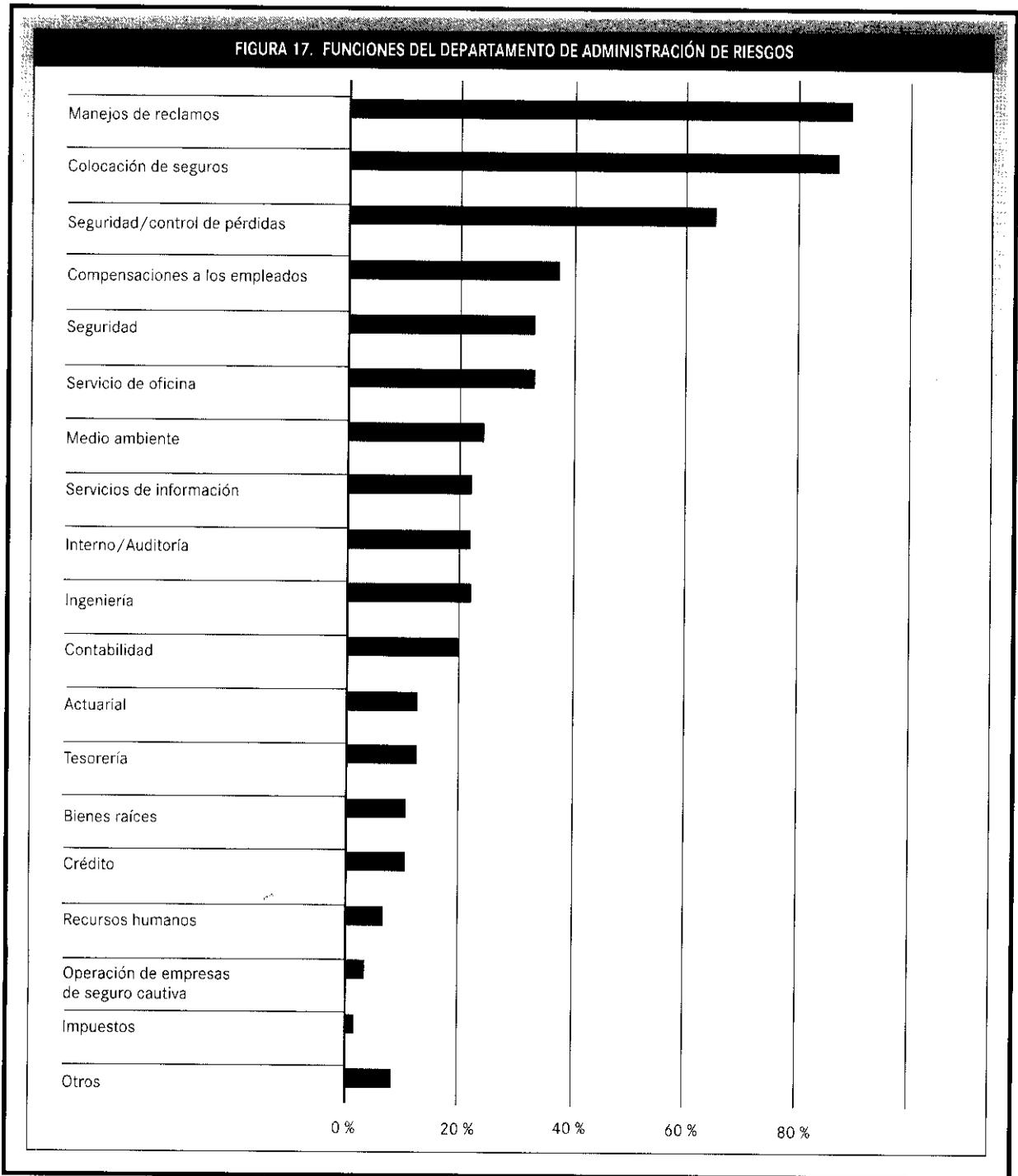


FIGURA 16. ¿QUÉ DEPARTAMENTO MANEJA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS?





Las Figuras 18 y 19 reflejan el personal y los costes de administración de riesgos. En la Figura 20 se muestra la evaluación, según los encuestados, de la comprensión que sus organizaciones tienen del proceso de administración de riesgos.

FIGURA 18. NÚMERO PROMEDIO DE EMPLEADOS EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

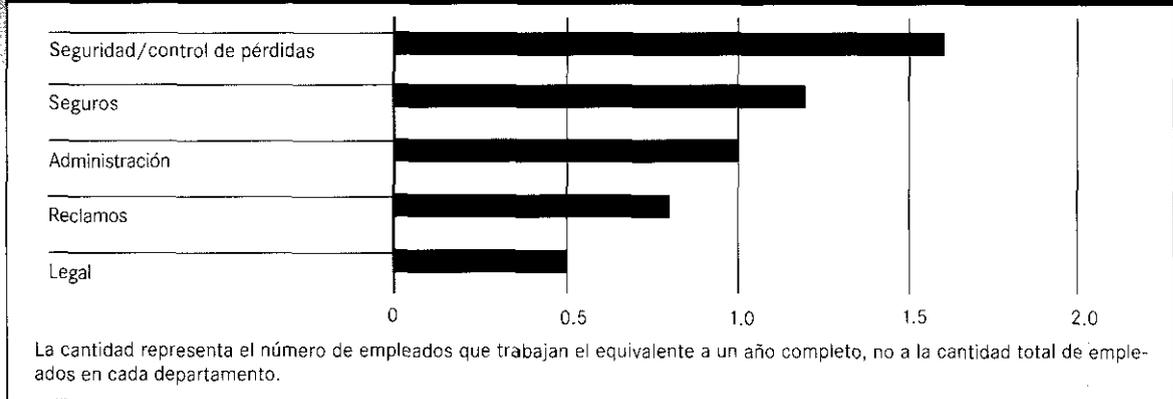


FIGURA 19. COSTOS INTERNOS DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

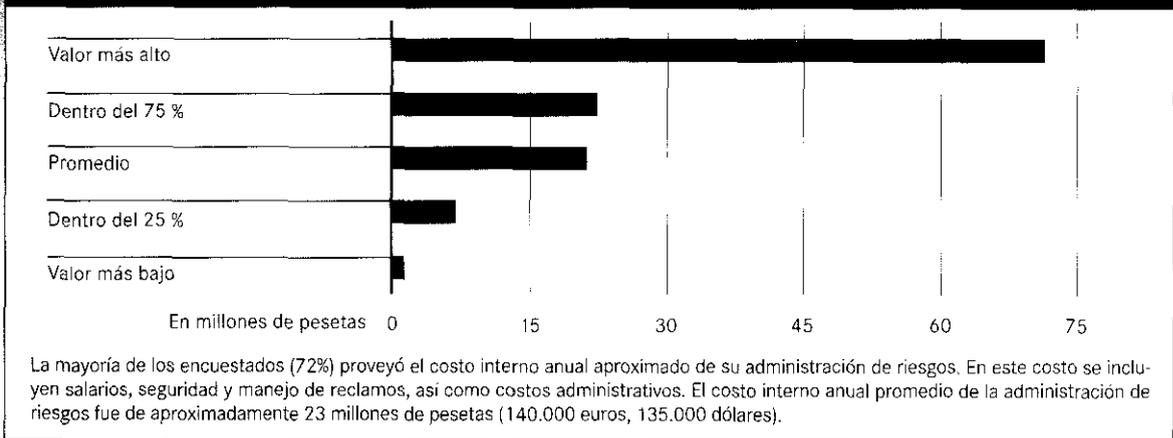
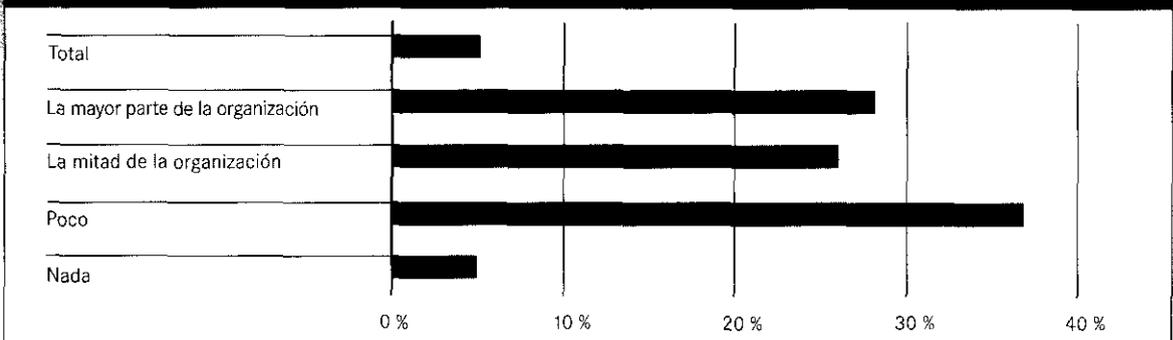


FIGURA 20. COMPRENSIÓN DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS POR PARTE DE LOS DEPARTAMENTOS DE LA EMPRESA



Las dos terceras partes de los encuestados informan haber participado (o tener planes de participar) en cursos específicamente creados para administradores de riesgos. Los cursos típicamente seleccionados se muestran en la *Figura 21*.

FIGURA 21. CURSOS TÍPICOS PARA CAPACITACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Las dos terceras partes (66%) de los encuestados dijo haber participado en cursos (o tener planes de hacerlo) específicamente preparados para administradores de riesgos. Algunos de los cursos seleccionados fueron:

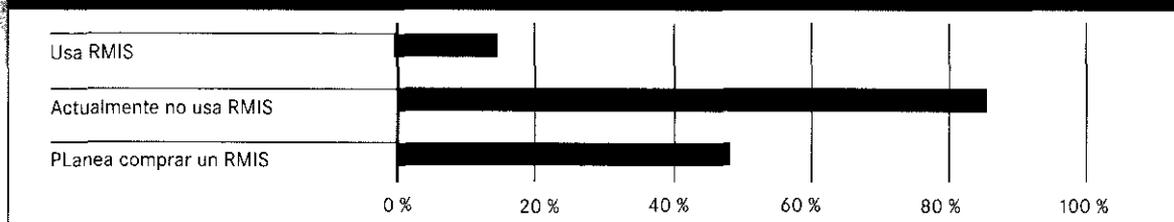
- Curso básico de seguros.
- Administración de riesgos (curso básico)
- Administración de riesgos (curso avanzado)
- Garantías financieras.
- Seminarios internacionales sobre riesgos y seguros.
- Conferencias de RIMS.
- Reaseguro.
- Prevención de pérdidas.

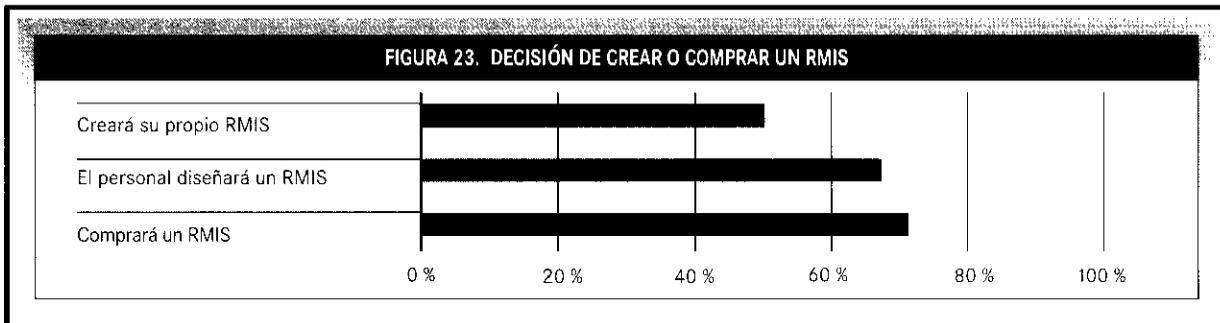
A los encuestados se les solicitó que clasificaran el nivel de comprensión que ellos consideran que su organización posee respecto al proceso de administración de riesgos. Como puede apreciarse en la tabla 20, el mismo porcentaje de encuestados consideró que su organización no comprendía nada o comprendía totalmente el proceso de administración de riesgos. El 90% restante quedó recogido entre ambos extremos.

SISTEMAS INFORMÁTICOS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Casi el 85% de los encuestados indicó que actualmente no utilizan un Sistema Informático de Administración de Riesgos («RMIS», por sus siglas en inglés). Un RMIS correctamente implementado puede producir una considerable economía en los costos. En la *Figura 22* se muestra el uso actual y el uso proyectado de los RMIS. Los encuestados estuvieron igualmente divididos entre crear y comprar un RMIS (*Figura 23*).

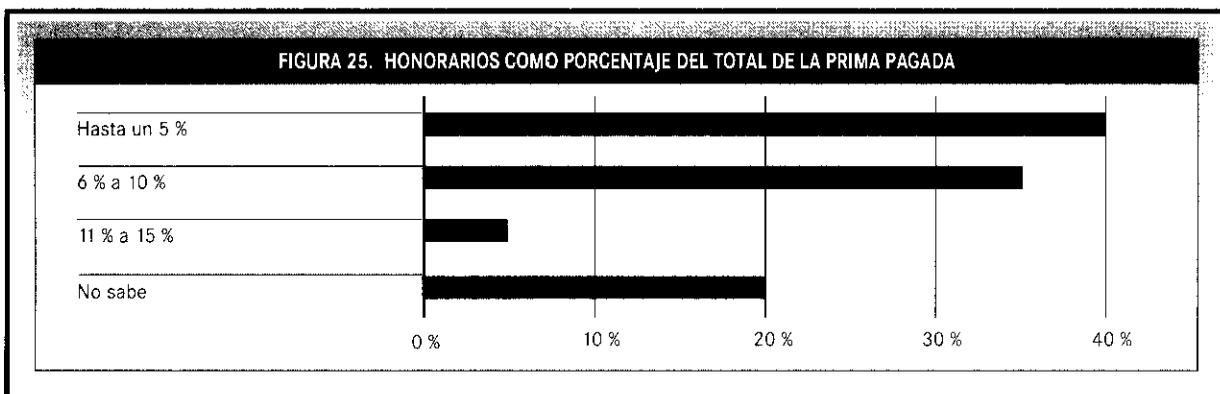
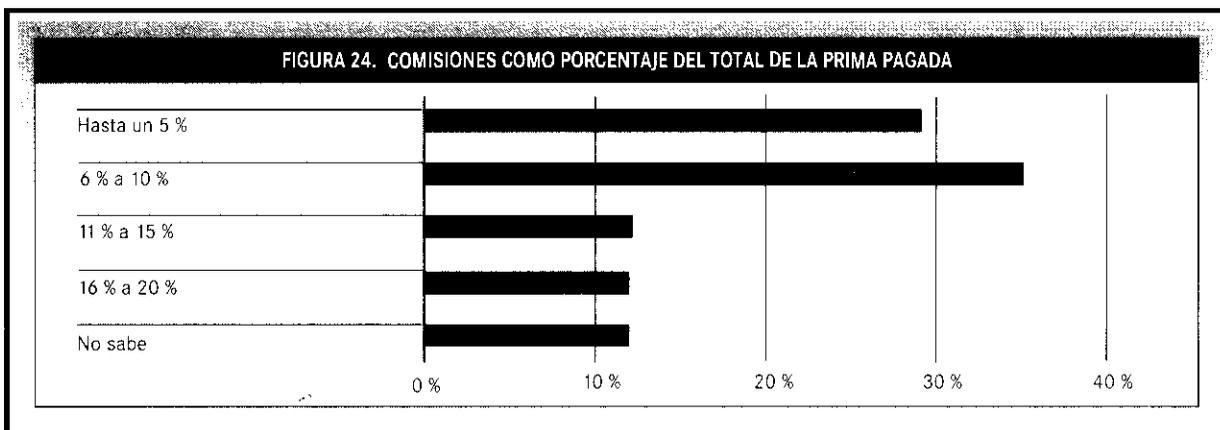
FIGURA 22. USO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS





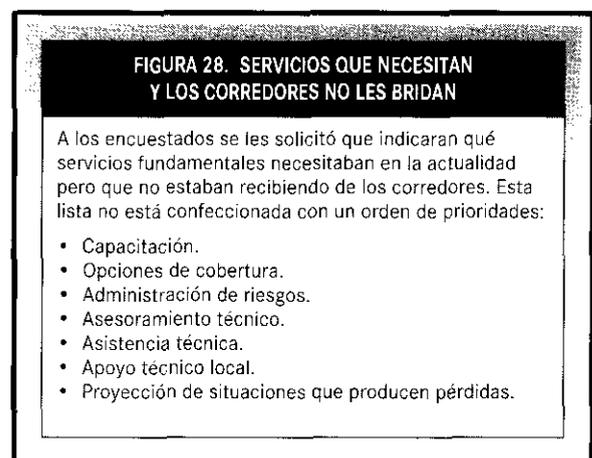
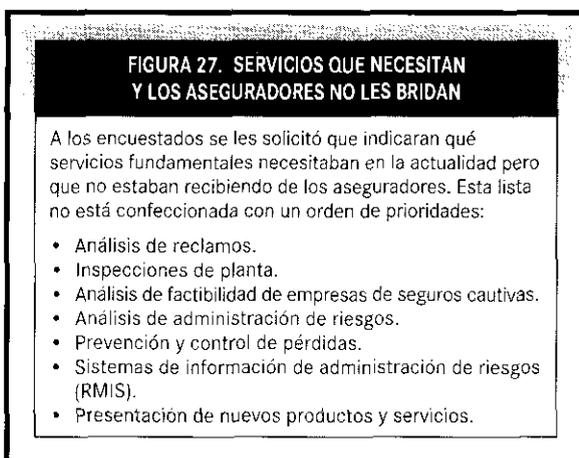
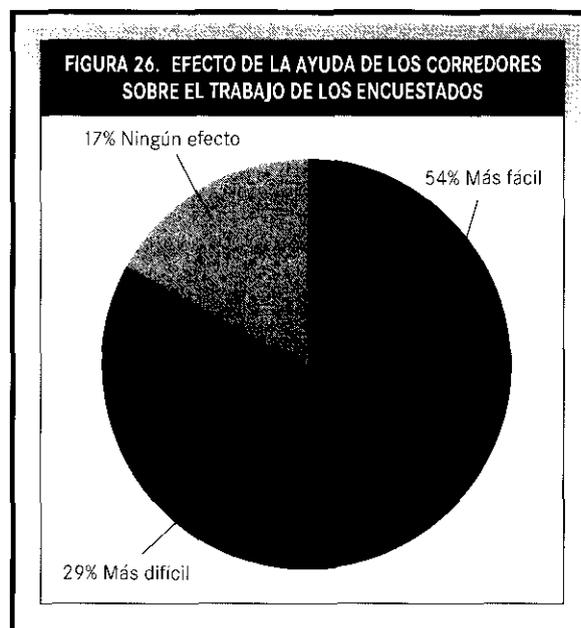
SERVICIOS DE CORREDORES DE SEGUROS

A los encuestados se les solicitó que calcularan que parte del total de gastos por concepto de prima estaba compuesto por comisiones y qué parte por honorarios (*Figuras 24 y 25*), lo que fue contestado por menos de la mitad de los encuestados. Además, solamente el 31% indicó que la remuneración del agente/corredor se basaba en sus servicios técnicos.



Quienes respondieron a la encuesta consideraron que los corredores constituían un vínculo importante entre los asegurados y los aseguradores, y clasificaron sus servicios de manera muy positiva. Los encuestados indicaron que la experiencia y el profesionalismo de los corredores es crucial para lograr una mejor posición frente a aseguradores y reaseguradores. Además, expresaron que los corredores les ahorran tiempo al responder a siniestros y reclamos.

Respecto a la consolidación de corredores que está dándose en el mercado, los encuestados declararon, en una proporción de casi dos a uno, que consideraban que les estaba facilitándole su trabajo, no complicándoselo (Figura 26). Finalmente, los encuestados indicaron cuáles eran los servicios que necesitaban de los aseguradores (Figura 27) y de los corredores (Figura 28) pero que no estaban recibiendo en este momento.

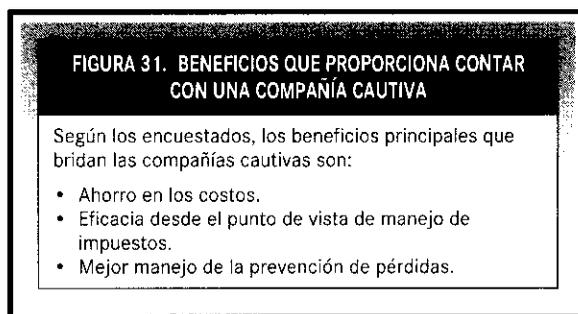
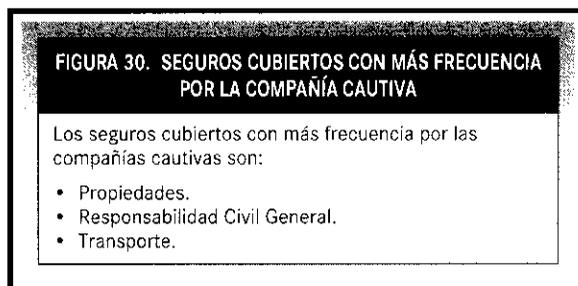


Muchas de las respuestas a esta pregunta recogidas en la figura 26 fueron muy positivas respecto a la opinión que les merecía el trabajo efectuado por los corredores. Los encuestados indicaron que los corredores ayudan a sus asegurados a analizar los diversos paquetes ofrecidos por las compañías de seguros. Resulta evidente que se considera a los corredores como un vínculo importante entre los asegurados y los aseguradores. Los encuestados indicaron que la experiencia y el profesionalismo de los corredores es crucial para lograr una mejor posición frente a aseguradores y reaseguradores. Además, expresaron que los corredores les ahorran tiempo al responder a siniestros, reclamos, etc.

Para aquellos que consideraron que su trabajo se ha vuelto más difícil, la causa citada con mayor frecuencia fue la falta de competencia.

INFORMACIÓN SOBRE ASEGURADORAS CAUTIVAS

Sólo el 11% de los encuestados indicó estar usando compañías de seguros cautivas (*Figura 29*). La mayoría de estas compañías cautivas se establecieron después de 1990 y su domicilio legal se encuentra en las Islas Caimán, Irlanda o Suiza. En las *Figuras 30 y 31*, respectivamente, se muestran los tipos de seguro más frecuentemente provistos por las compañías cautivas, así como los principales beneficios producidos por dichas compañías. Los recientes cambios en las leyes de impuestos de México reflejan la presión que está ejerciéndose sobre el uso de compañías cautivas para asegurarse de que su utilización es para el financiamiento de riesgos y no, fundamentalmente, como un plan para evitar pagar determinados impuestos. Si bien las nuevas leyes son restrictivas, no impiden el establecimiento de compañías cautivas si tal acción se basa en sólidos principios de financiamiento de riesgos. Esto debería permitir que las organizaciones más grandes tuvieran la oportunidad de minimizar los costos de financiar los riesgos, o bien de obtener una cobertura comercial a precios razonables.



MIRANDO HACIA EL FUTURO

A los encuestados se les solicitó que indicaran, en orden de prioridad, cuáles eran sus principales preocupaciones respecto a la administración de riesgos para los próximos cinco años. En la *Figura 32* se recogen las principales preocupaciones de los encuestados en orden descendente de prioridad.

