



PANEL GESTION DE SINIESTROS FRENTE A DESASTRES NATURALES

**Experiencia del proceso de liquidación y pago de
siniestros de vivienda**

Oswaldo Macías M.

Intendente de Seguros

Septiembre 2010

Seminario:

“Seguros: Lecciones de un gran remezón”

CONTENIDOS



1. Principales Medidas de la SVS
2. Denuncio, Liquidación y Pago
3. Elementos para una liquidación exitosa
4. Principales conclusiones del proceso de liquidación



Principales Medidas de la SVS

Principales Medidas SVS



Principales Medidas



- **Las primeras medidas después del sismo se enfocaron en:**
 - ✓ Establecer y mantener el nivel operacional de la Institución
 - ✓ Instalaciones, sistemas informáticos y página web de SVS plenamente operativas y a disposición de los usuarios
 - ✓ Monitoreo de los efectos del terremoto en entidades fiscalizadas para determinar continuidad de las operaciones, grado de deterioro, seguros comprometidos y coberturas.

- **Coordinar y Monitorear las actividades de los distintos agentes involucrados: aseguradoras, liquidadores, corredores, mutuarías y otros organismos públicos.**

- **Evaluar la solvencia de las compañías de seguros**
 - ✓ Número de siniestros y montos a cubrir
 - ✓ Exposición Patrimonial
 - ✓ Empresas Reaseguradoras expuestas y su clasificación de riesgo
 - ✓ Capacidad de Contratos Catastróficos suscritos

Principales Medidas



- **Monitoreo periódico sobre el procedimiento de liquidación y pago de siniestros**
 - ✓ En siniestros de viviendas se autoriza procedimiento abreviado de liquidación
 - ✓ Aprobación de planes de liquidación
 - ✓ Informes de Control quincenal sobre avances en liquidación y pago de siniestros y cumplimiento de planes
 - ✓ Reuniones periódicas de revisión de avances
 - ✓ Auditorías en terreno

- **Campaña Comunicacional**
 - ✓ En página web SVS banner especial Terremoto 2010 con información actualizada
 - ✓ Visitas de funcionarios de la SVS a áreas afectadas
 - ✓ Conferencias y comunicados con estadísticas y avances del proceso de liquidación
 - ✓ Trabajo conjunto con SERNAC, Municipalidades e Intendencias



Denuncio, Liquidación y Pago de siniestros de vivienda

Proceso de Liquidación



Prórrogas autorizadas por la SVS → 27 planes

Máximo 30 días / Promedio 19 días

90 días

Denuncia

Inspección

Liquidación

**Pago
Si Corresponde**

**A la compañía,
corredor o
Institución
Crediticia**

**Compañía o liquidador que asigne
la compañía**

Compañía

Prórrogas: Planes de Liquidación



Instrucciones relativas a prórrogas a plazos de liquidación

➤ **Prórrogas individuales:**

Deben comunicarse a SVS antes de los 90 días contados desde el 10 de marzo o desde la fecha de denuncia para aquellos siniestros denunciados después del 10 de marzo, explicando las razones que la fundan.

➤ **Programas o planes sobre conjuntos de siniestros:**

Aseguradoras y liquidadores deben proponer programas de prórroga, explicando actividades, medios, recursos y plazos necesarios para finalizar el conjunto de procesos de liquidación.

➤ **Obligación de informar prórroga al asegurado:**

El liquidador deberá informar al asegurado por medio fehaciente dentro de 10 días de presentación del plan a la SVS.

➤ **Cálculo del plazo de prórroga:**

Para denuncias efectuadas hasta el 10 de marzo, el plazo para liquidación se contará a partir del día 10 de marzo de 2010.

Planes Liquidadores y Aseguradoras



Planes entregados entre el 2 y 23 de Junio

- SVS revisó los planes presentados, procediendo a su aprobación, modificación o rechazo.
- Los planes comprendieron la totalidad de los siniestros pendientes de liquidación (con fechas de denuncia entre 1 de marzo hasta 31 de mayo).
- Se fijaron prórrogas para las liquidaciones de 1 a 30 días como plazo máximo para los planes presentados.
- El cumplimiento de los planes de prórroga ha sido monitoreado periódicamente por la SVS.

Detalle Planes Revisados



	Nº	Siniestros Asignados	Siniestros Liquidados	Pendientes	Prórrogas
Total Planes Aprobados	27	146.231	56.749	89.482	57.459
		% Asignados	39%	61%	39%
Estado de Avance Planes Aprobados 10 - Ago		93%	Liquidados antes de los Planes 56.749	Liquidados Planes 79.598	TOTAL LIQUIDADO 136.347
		% Respecto Total Planes Aprobados			

Tiempo Prórroga: Entre 1 y 30 días

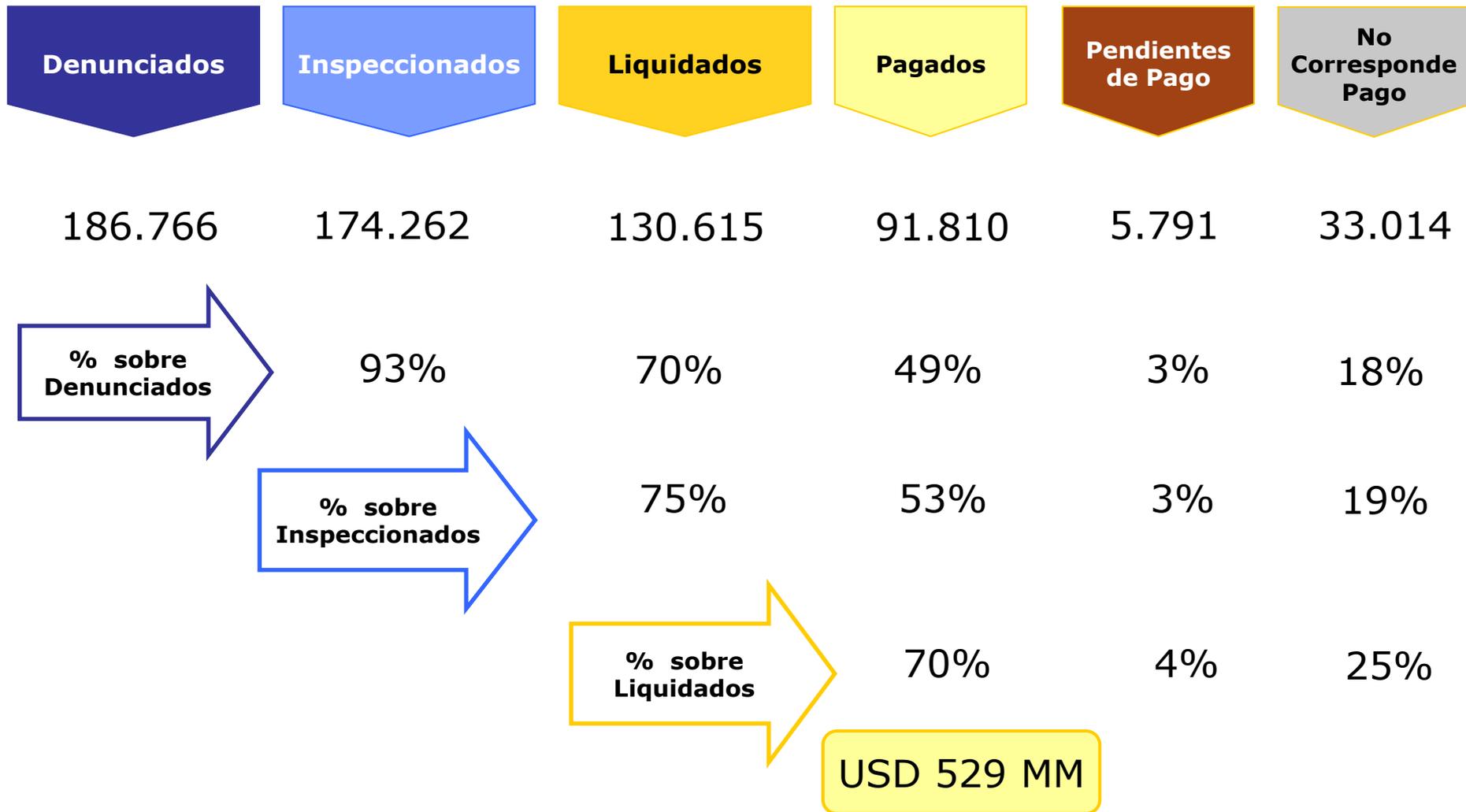
Tiempo Promedio Otorgado: 19 días corridos

Objetivo: 95% de Siniestros Liquidados 10 agosto 2010

Total Mercado: 10-Ago



➤ Número de Siniestros

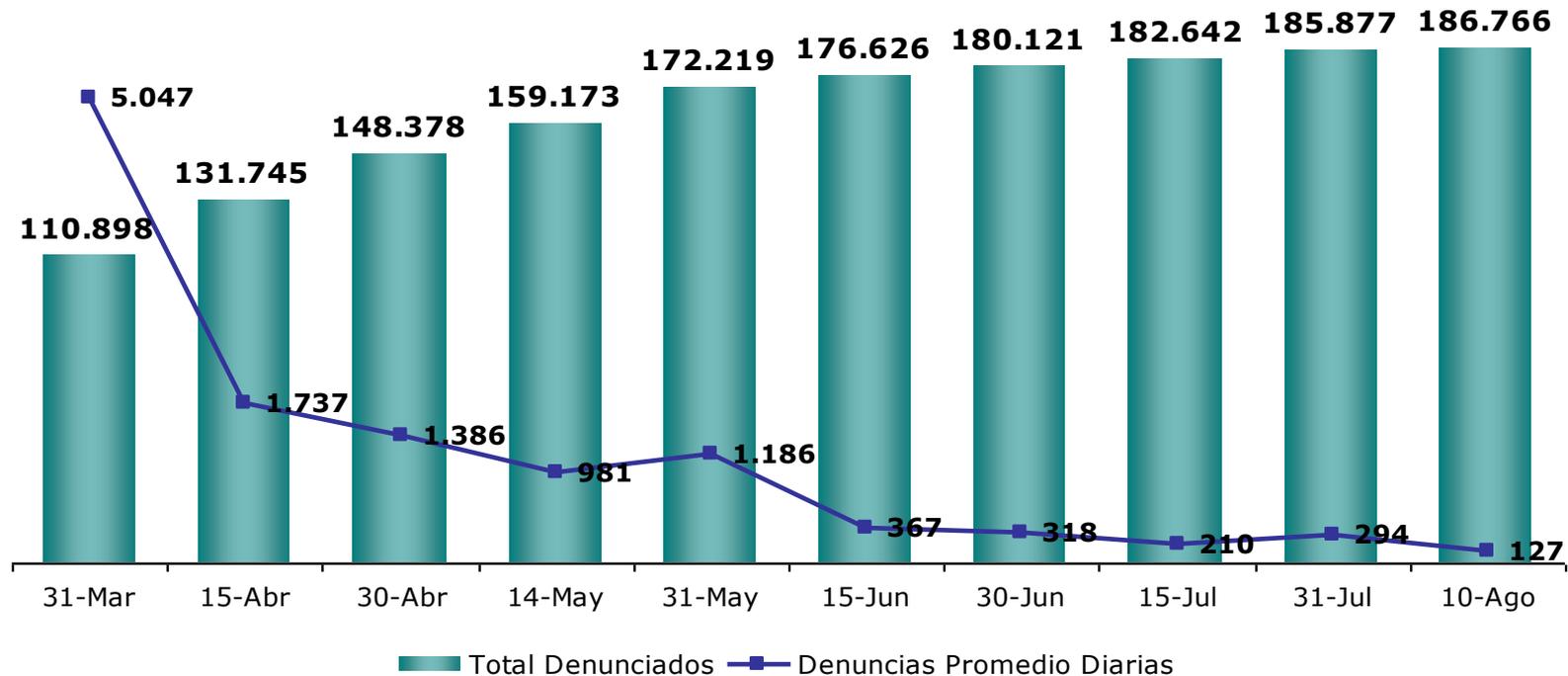


Evolución Indicadores



➤ Velocidad de Denuncios

Previo al vencimiento del plazo final sube levemente la tasa de denuncios, luego sigue su tendencia a la baja.



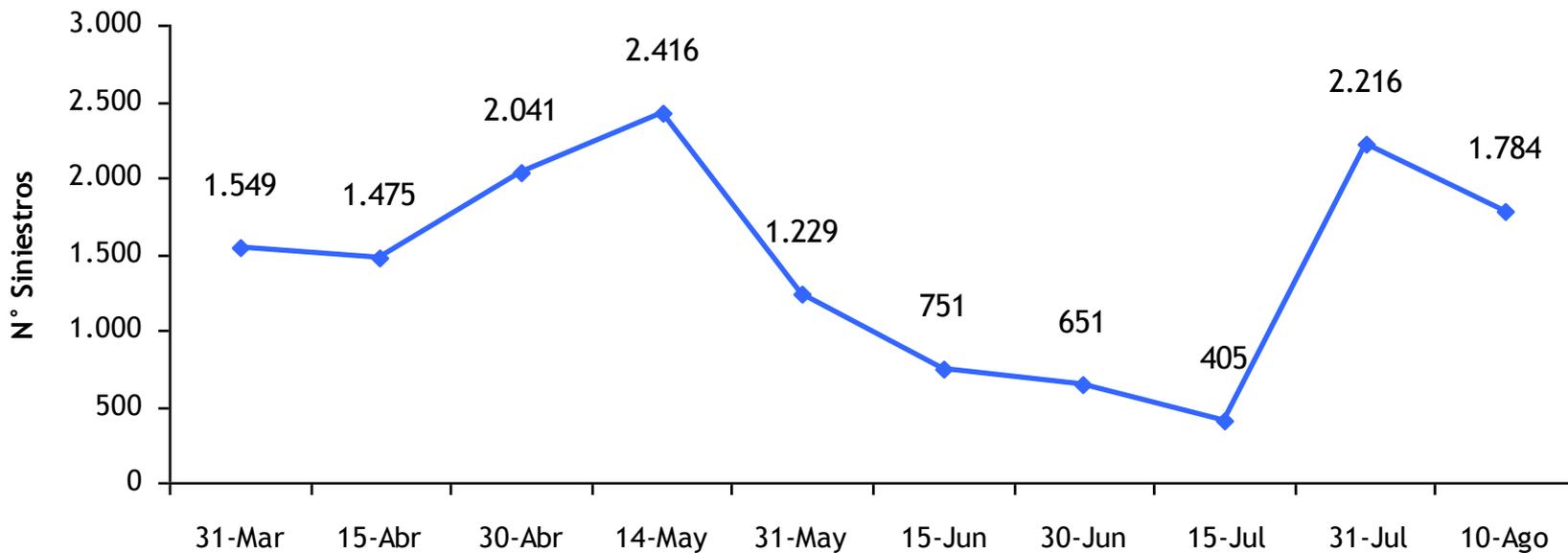
Evolución Indicadores



➤ Velocidad de Inspección

El vencimiento de los planes de liquidación al 31 de Julio aceleró el proceso de inspección.

Cifras Promedio Diarias

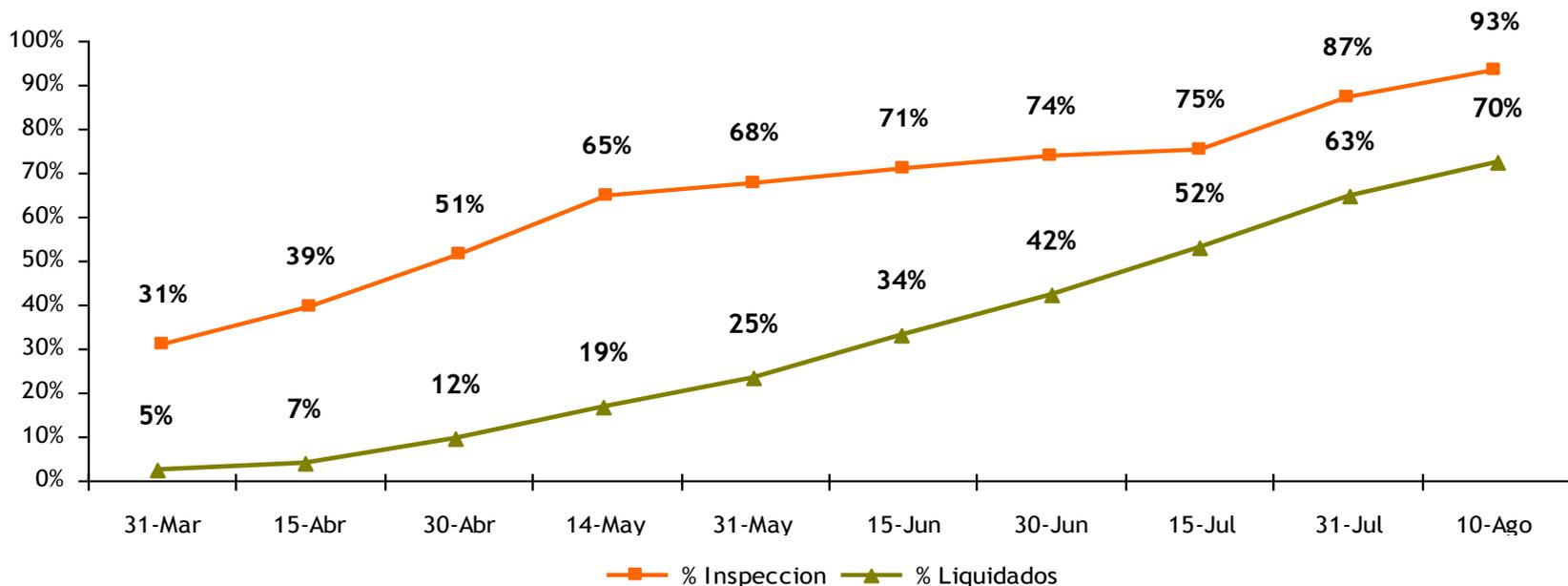


Evolución Indicadores



➤ Porcentaje de Inspección y Liquidación

A partir de la implementación de los 27 planes el porcentaje de siniestros liquidados crece a mayores tasas y se acorta la brecha con el porcentaje de viviendas inspeccionadas.



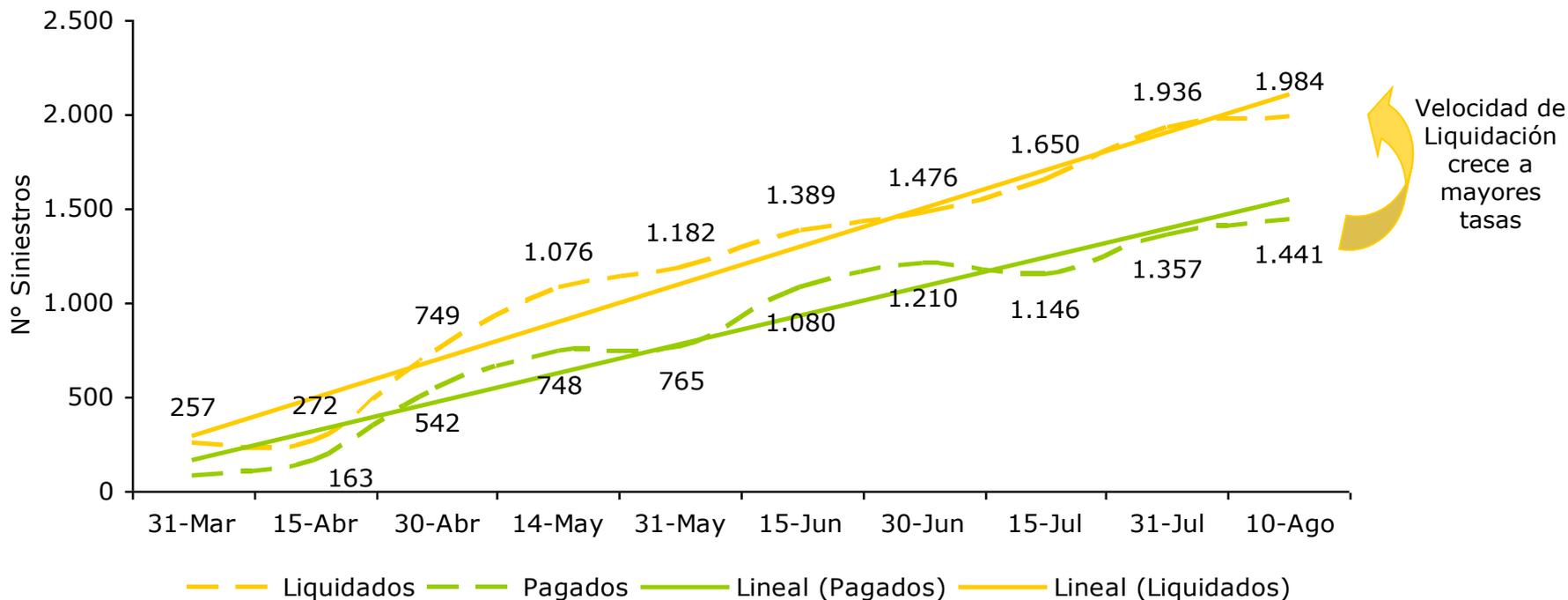
Evolución Indicadores



➤ Velocidad de Liquidación y Pago

El número de liquidaciones ha subido permanentemente para estabilizarse en un promedio de 2.000 liquidaciones diarias, de mantenerse este valor durante Septiembre la mayor parte de los siniestros debieran estar liquidados.

Cifras Promedio Diarias

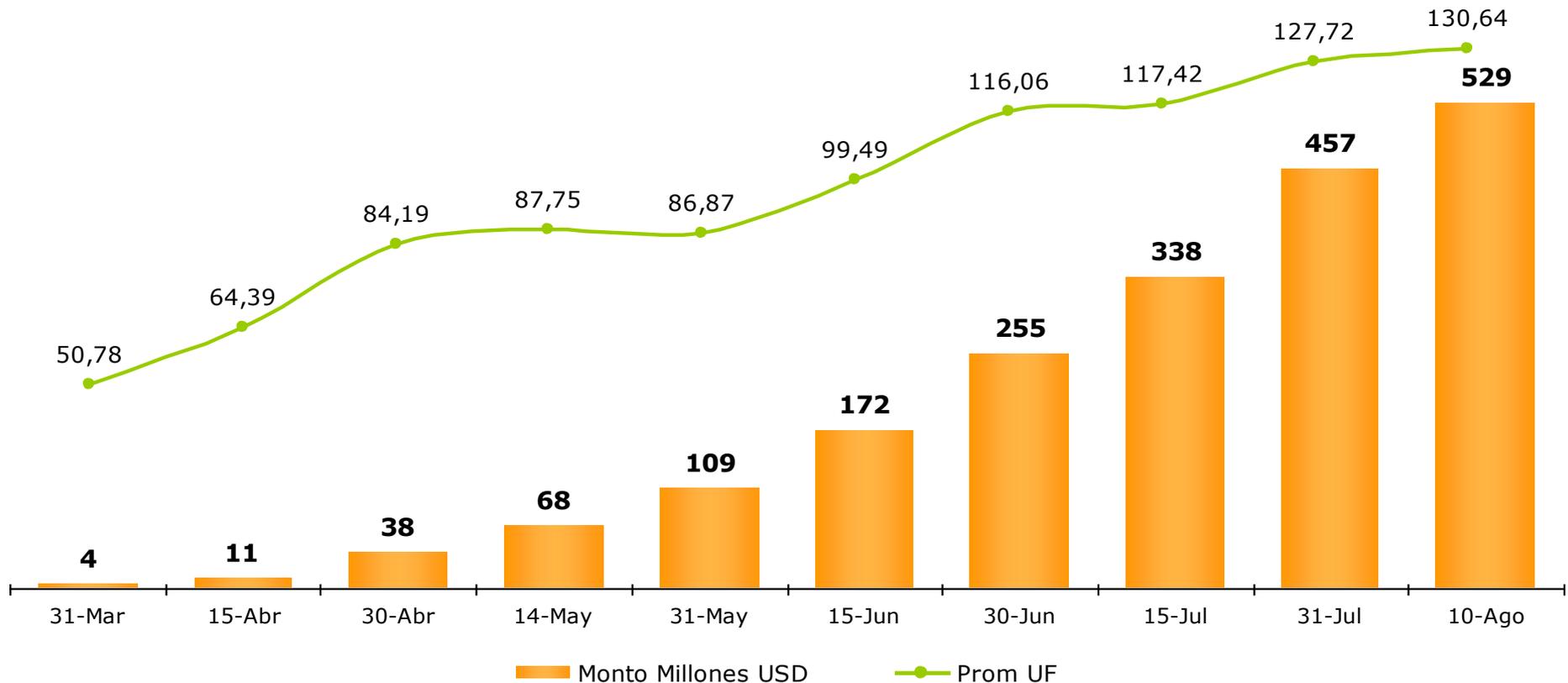


Evolución Indicadores



➤ Pago de Siniestros

La evolución de pago tanto en monto promedio del siniestro como monto total pagado por la industria ha crecido a tasas decrecientes.



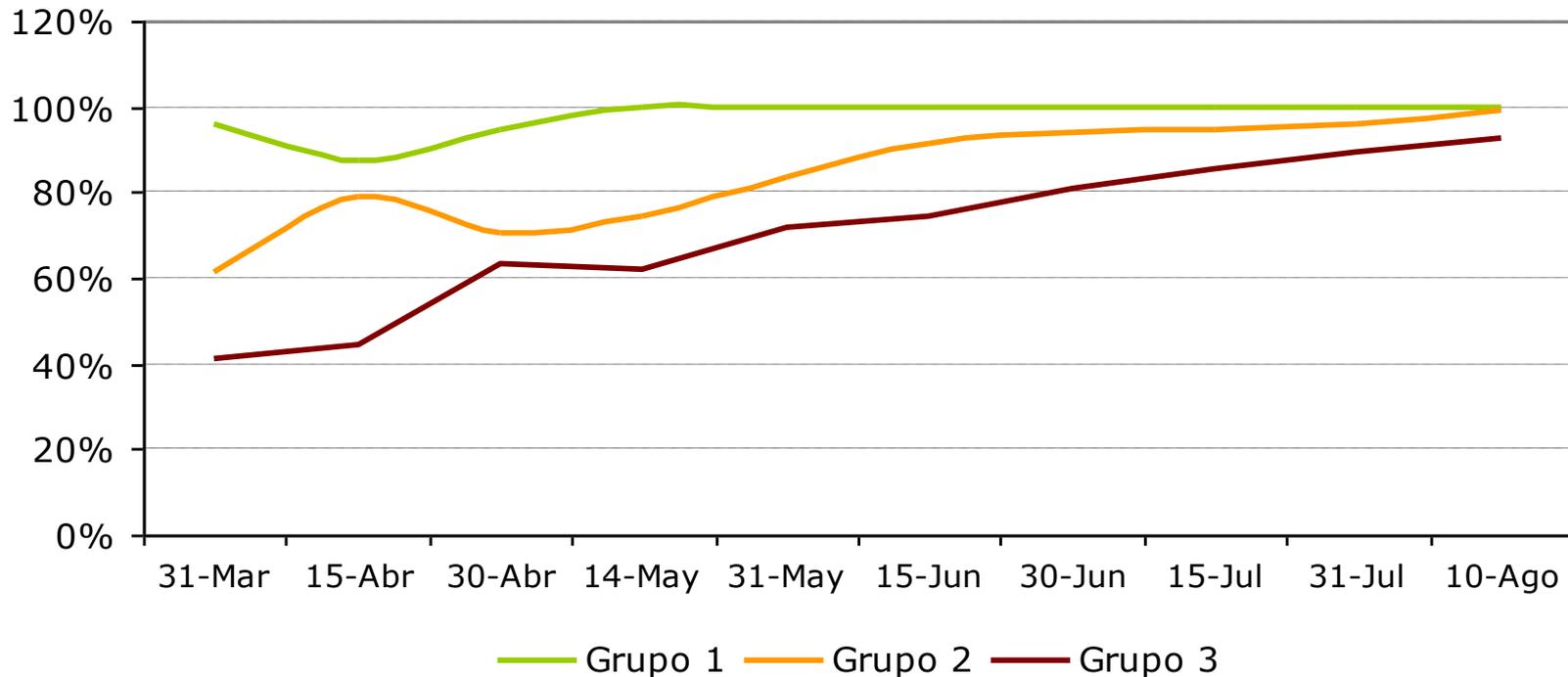
Evolución Indicadores



➤ Indicadores por grupo de compañías

Luego de comienzos muy disímiles, las compañías se han alineado en la velocidad de inspección.

% Inspección sobre Denunciados



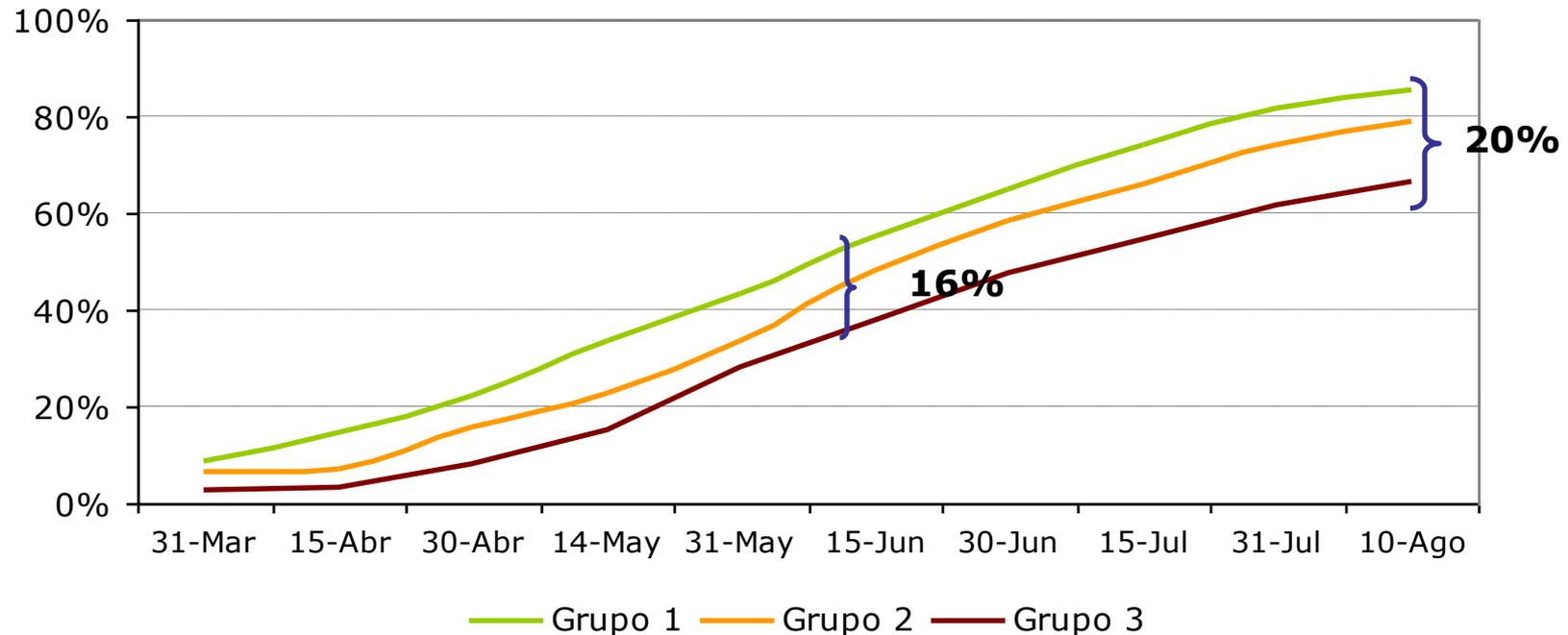
Evolución Indicadores



➤ Indicadores por grupo de compañías

La brecha entre el grupo más rápido y más lento ha aumentado y se ha mantenido en 20% en los últimos 3 periodos.

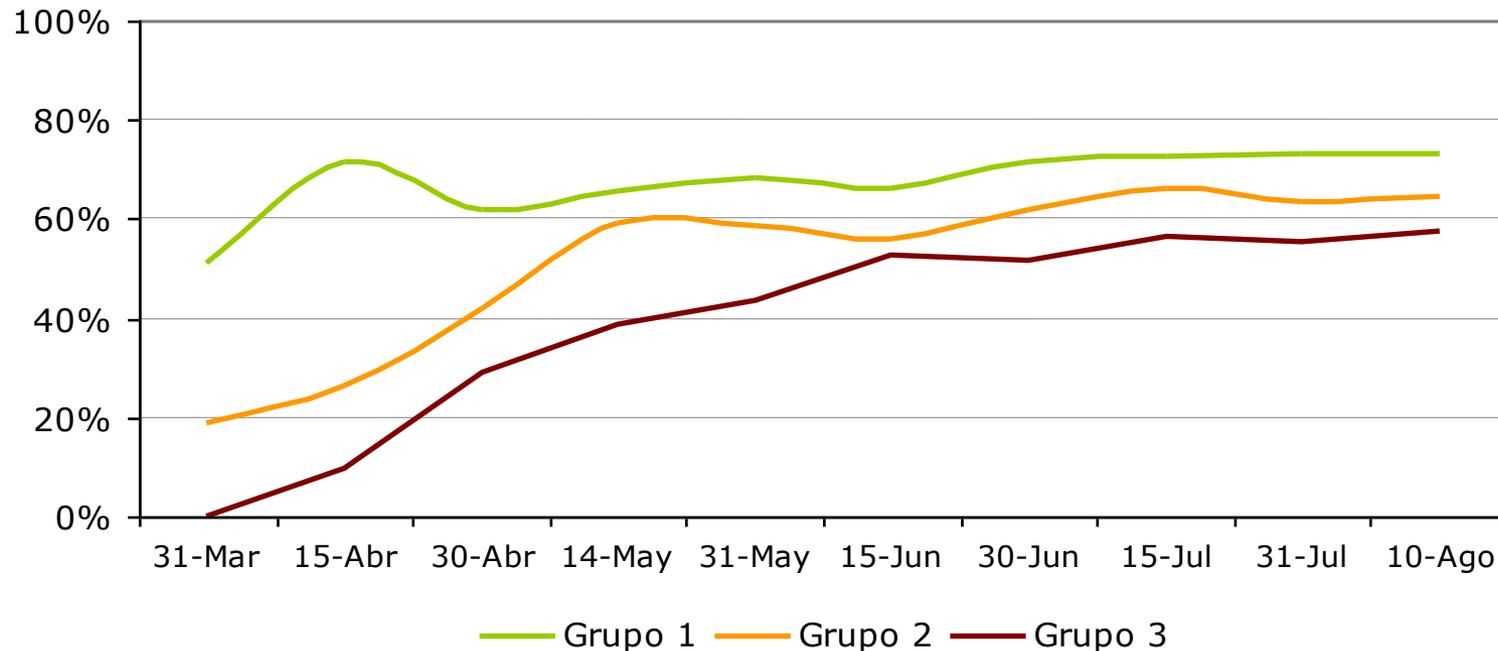
% Liquidados sobre Denunciados



➤ Indicadores por grupo de compañías

Si bien ha disminuido la brecha, se distinguen claras diferencias entre los grupos de aseguradoras.

% Pagados sobre Liquidados





Elementos para una liquidación exitosa



- Reconocer la excepcionalidad de la situación por parte de todos los actores
 - ✓ Los procesos habituales no se adecuan a la catástrofe
 - ✓ Planificación y desarrollo de una nueva forma de trabajo
- Recurrir a experiencias internacionales
- Mantener desde el comienzo una coordinación central del proceso al más alto nivel entre: aseguradora, liquidador, corredor y contratante
- Adaptación al nuevo escenario debe ser de forma rápida
- Las empresas involucradas en el ciclo de liquidación deben tener flexibilidad de estructuras y procesos
 - ✓ Implementación de un procedimiento abreviado → Fast-track

Elementos para una liquidación exitosa



- Reclutamiento de personal capacitado para evaluar los daños y valorizarlos en terreno
 - ✓ Profesionales del área de la construcción: arquitectos, constructores civiles, ingenieros
 - ✓ Profesionales extranjeros con experiencia en liquidación de terremotos
 - ✓ Documento único y estándar para valorización de daños
 - ✓ Implementación de una "imagen corporativa" única de los inspectores en terreno → Generar confianza en el asegurado

- Adecuación de los períodos de pago y estructura de incentivos a los equipos de liquidación
 - ✓ Compensación variable por inspección o tarea
 - ✓ Parcelación de los pagos

- Uso adecuado y eficiente de la tecnología disponible
 - Inspectores con computadores en terreno → Aceptación de valorización en terreno
 - Software de liquidación de siniestros → Daños v/s Coberturas



- Contar con información diaria sobre la posición de los equipos de liquidación en terreno
 - ✓ Asignación de casos al equipo más próximo
 - ✓ Asignación diaria de casos y planificación de las visitas en terreno a través de una unidad central

- Comunicación permanente entre los equipos de liquidación y el área de coordinación central

- Mantener un servicio de call center y/o página web que permita al asegurado contactarse directamente con el liquidador y/o compañía para conocer su situación



Principales conclusiones del proceso de liquidación

Principales Conclusiones



- Las organizaciones deben contar con planes de contingencia validados al interior de estas
- Comprender y transmitir el sentido de urgencia y valor social que involucra hacer efectivos los seguros
- Se debe mantener un estándar de calidad en la liquidación
- Es importante la coordinación permanente de los actores involucrados
 - ✓ Horizontal
 - ✓ Vertical
- La coordinación entre los actores del mercado entrega un mejor resultado que la suma de las partes individuales
- Desarrollo de nuevas formas de trabajo para enfrentar el volumen inusual de operaciones

Principales Conclusiones



- Sistemas operativos capaces de dar soporte a la catástrofe
 - ✓ Al interior de cada agente
 - ✓ Para las operaciones entre agentes
 - ✓ Para entregar al fiscalizador
 - ✓ Para informar al asegurado

- Para el desarrollo de una buena gestión de liquidación
 - ✓ No necesariamente se deben implementar normas y leyes especiales
 - ✓ El foco debe estar en mejorar la gestión y modernizar los procesos ya existentes

- La entrega de información a los asegurados, opinión pública, autoridades y medios de comunicación debe ser permanente

Principales Conclusiones



- La experiencia ganada por el sector debe ser capitalizada
 - ✓ En general, a nivel de industria el desempeño en el proceso de liquidación ha sido positivo → es posible introducir mejoras sustanciales
 - ✓ Gestión del Conocimiento → Buenas prácticas individuales de las empresas se transmitan a toda a la industria
 - ✓ “De los errores se aprende” → Se contará con mejores herramientas si un evento como este se repite