

CORREDORA SECURITY

En qué estamos hoy

Después del terremoto de 27 de febrero, a la fecha, Corredora Security procesó más de 1.500 avisos de siniestros. Sin embargo, entre marzo y mayo de 2010 ha inspeccionado un 100% de los siniestros.

Su labor principal ha sido asesorar y ayudar a los asegurados en el proceso de recopilación de antecedentes e información requerida por los liquidadores.

La logística utilizada en la atención fue dividir los seguros en Hipotecarios, Líneas Personales y Empresas; y estos últimos subdividirlos en pyme y grandes empresas.

En una primera etapa, Corredora Security estuvo avocada en la asesoría para aminorar pérdidas, protegiendo los bienes asegurados (tarea que efectuó en conjunto con los Liquidadores). En una segunda etapa, ayudó a levantar la documentación para presentar adecuadamente los siniestros, para que Liquidador realice el informe e gestione un pre-informe. Incluso en algunos casos se ha logrado que las compañías adelanten pagos devengados de la liquidación final.

Hoy la Corredora está en la labor de asesorar a sus asegurados en el proceso de completar la información para liquidar con rapidez los pagos de siniestros. Para hacer más expedita la vía de comunicación hemos abierto una línea adicional a través de: CORREDORA@SECURITY.CL

NO DUDE EN CONTACTARNOS SI LO REQUIERE.

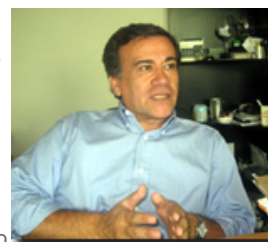


ENTREVISTA

Patricio Bustamante, Gerente General de Viollier & Asociados, Ajustadores de Siniestros

“El mercado no estaba preparado para el volumen de siniestros producidos”

En medio de una apretada agenda de actividades, **Patricio Bustamante** nos recibió en su oficina para entregarnos su visión de cómo enfrentó la labor de atención a clientes luego del terremoto que afectó al país. Lo más complicado – nos cuenta – fue



capacitar e instruir al nuevo personal que tuvo que contratar para enfrentar con éxito las miles de solicitudes que comenzaron a llegar después de ese 27 de febrero. Tanto así, que cuadruplicó el recurso humano en menos de tres semanas: **“Lo que no es fácil, porque esto no se estudia y sólo se aprende por experiencia. El saber liquidar e interpretar una Póliza requiere de años de aprendizaje”**, señala. Han pasado dos meses del terremoto y las tareas continúan a toda marcha en **Viollier & Asociado**. Entre los asuntos urgentes que realizó fue categorizar por rubros las denuncias, en Líneas de Empresas y Líneas de Personas. A la fecha han recibido 12 mil casos, de los cuales se han inspeccionado el 80% y liquidado sólo el 2%.

¿Post terremoto, cómo definiría hoy la labor de las empresas liquidadoras de seguros?

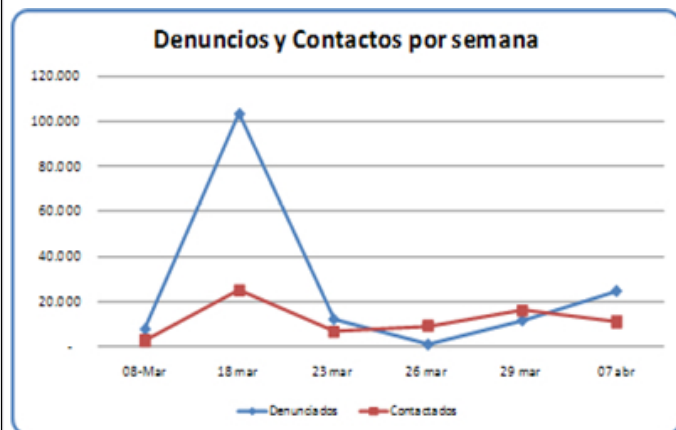
Que el mercado en general no estaba preparado para el volumen de siniestros producidos y lo peor, los sistemas computacionales tampoco, lo que ha hecho muy difícil el manejo, ya que cada compañía de seguros, cada corredor de seguros y cada liquidador, posee sus sistemas propios de datos; pero la gravedad radica en que los mismos no conversan. Solo para ejemplificar, nuestro Estudio hace 10 años que está en condiciones de conectar los sistemas con las empresas del rubro y ninguna compañía de seguros ha accedido. Esto habría solucionado muchos problemas que hoy tenemos.

¿Cuáles son los principales obstáculos que han enfrentado?

En las líneas comerciales e industriales, solo las empresas han requerido recursos para no afectar sus flujos de caja y se ha debido correr en el sentido de emitir pre informes para que las Aseguradores anticipen entre un 25% a 50% de las pérdidas estimadas.

En las líneas personales, por el volumen de casos y diversidad del conocimiento de la póliza por parte de los tenedores o asegurados, la cosa está muy complicada. Primero, debido a que no hay empresas que presupuesten. Segundo, muchas personas no confían en la estimación realizada en terreno por los profesionales enviados. Tercero, existe un desconocimiento total de los procedimientos y

BOLETIN DE LA ASOCIACION DE ASEGURADORES DE CHILE AVANCES DE LA INDUSTRIA ASEGURADORA Respecto al terremoto del 27 de febrero de 2010



Este es el avance de la industria aseguradora respecto al terremoto del 27 de febrero de 2010.

Como se puede apreciar en el gráfico adjunto, semana a semana las compañías de seguro han aumentado el número de asegurados contactados. Al 7 de abril más del 40% de las denuncias habían sido contactadas.

Específicamente,

- A la fecha, las compañías de seguros han recibido 161.834 denuncias de siniestros por el terremoto.
- Nuestros equipos técnicos han inspeccionado en terreno más de 71.000 propiedades.
- Durante esta semana, existe un programa para inspeccionar al menos 15.000 propiedades adicionales.
- Se han pagado \$ 25.136.192.182 (US \$ 48.3 millones) Recordamos que el plazo recepción de denuncias para los asegurados vence el viernes 30 de abril 2010.

FUENTE: ASOCIACION DE ASEGURADORES DE CHILE



coberturas, lo que implica mucho recurso humano (escaso) que pueda dar la atención a simples consultas. Todo lo anterior agravado, respecto de sistemas no compatibles entre las partes que intervienen y procesos uno a uno, no masivos de pagos.

Finalmente, espero que esta experiencia implique cambios positivos en la industria, que cimenten las bases de una planificación real y probada. También que permita a los Asegurados tener solo el trauma del siniestro en sí y no sea un trauma de una reclamación contra la póliza de seguro.

Se remite a usted este boletín, en virtud de la relación que actualmente tiene o ha tenido alguna vez con nuestra compañía. Como nos interesa que ésta sea una iniciativa seria, y no es nuestra intención realizar SPAM (correo electrónico no deseado) hemos incluido la forma de desvincularse de la lista de distribución. Para ello sólo debe enviar un mail a corredora@security.cl con la palabra **remove** en la línea del asunto. Este sistema es automático y no monitoreado, de forma que sólo podrá ser removido siguiendo las instrucciones señaladas.

Consultas a corredora@security.cl