

El impacto del Huracán María en Liberty Mutual Insurance Puerto Rico



Francisco Javier Guardia
Vicepresidente de Siniestros

Marzo 2019 - Los desastres naturales traen consigo una serie de impactos que son difíciles de predecir, pero que sin lugar a dudas dejan un aprendizaje inmensurable a todas las personas que se ven afectadas por fenómenos de esta naturaleza, tal como fue el devastador Huracán María que golpeó a Puerto Rico el 20 de septiembre de 2017. Un huracán categoría 4 con vientos sostenidos de 155 millas por hora que arrancó todo a su paso, dejando a la isla 100% a oscuras, a 60% de la población sin agua y el servicio de telecomunicaciones interrumpido, según datos del Centro Nacional de Huracanes (NHC, por sus siglas en inglés) y el Servicio Nacional de Meteorología (SNM).

A esto se suma la muerte de cientos de habitantes y daños por miles de millones de dólares, los cuales causaron grandes pérdidas en todos los sectores empresariales, entre los cuales cuentan las empresas de seguros. Sin embargo, incluso días antes de ese inolvidable 20 de septiembre, nos dedicamos a trabajar arduamente para proteger nuestro valor más apreciado: empleados, clientes y proveedores. Fue por ese motivo que tomamos las acciones necesarias para minimizar el impacto que tuvo esta catástrofe en sus actividades.

El huracán María, conocido como el peor desastre natural en Puerto Rico y el tercero en la historia de huracanes, luego de Katrina (2005) y Harvey (2017), nos dejó lecciones sobre cómo actuar en fenómenos de esa envergadura y nos permitió detectar qué factores fueron determinantes para que, gracias al trabajo en equipo, pudiésemos continuar las operaciones en **Liberty Mutual Insurance Puerto Rico**.

Confiamos en nuestra capacidad de hacer lo correcto

En el caso de los siniestros, venimos desarrollando desde hace varios años una plataforma centralizada en la cual se registra la información de los mismos, sin importar en dónde ocurran; y si en determinado país sobrevienen una serie de circunstancias, esto no impedirá que un corredor de seguros o un asegurado se comunique con nosotros.

En este sentido, el impacto operacional del huracán en nuestro negocio fue mínimo, por no decir inexistente, debido que pudimos continuar con nuestras labores. Indudablemente, es un factor a destacar, y del cual nos sentimos orgullosos porque, por ejemplo, algunos de nuestros competidores tuvieron que registrar los siniestros localmente y se vieron limitados en la prestación de sus servicios debido a la caída de las comunicaciones; mientras que nosotros tuvimos la oportunidad de dar una respuesta al momento.

En la actualidad, contamos con dos grandes planes de contingencia: uno enfocado al servicio a los clientes y otro para la continuidad del negocio, este último va dirigido netamente al personal de la empresa y sus equipos. En cuanto a huracanes se refiere, ambos planes se activan cuando éstos alcanzan la categoría 3, o mayor. Gracias al avance de la tecnología, que

permite conocer cuándo y dónde un huracán tocará tierra, las acciones para resguardar la seguridad de los empleados se pueden anticipar, y con ello prever situaciones en las que pudiesen estar en peligro y hacer todo lo posible para protegerlos.

En estos casos hay muchas variables que son difíciles de prever, como puede ser la seguridad, debido a que por lo general se presentan muchos escombros en las vías de comunicación, robos, saqueos, entre otros eventos que no se pueden calcular. En el caso de Puerto Rico, contactamos inmediatamente a nuestro equipo y luego la empresa facilitó el transporte y distribución de provisiones que eran necesarias para ellos en ese momento.

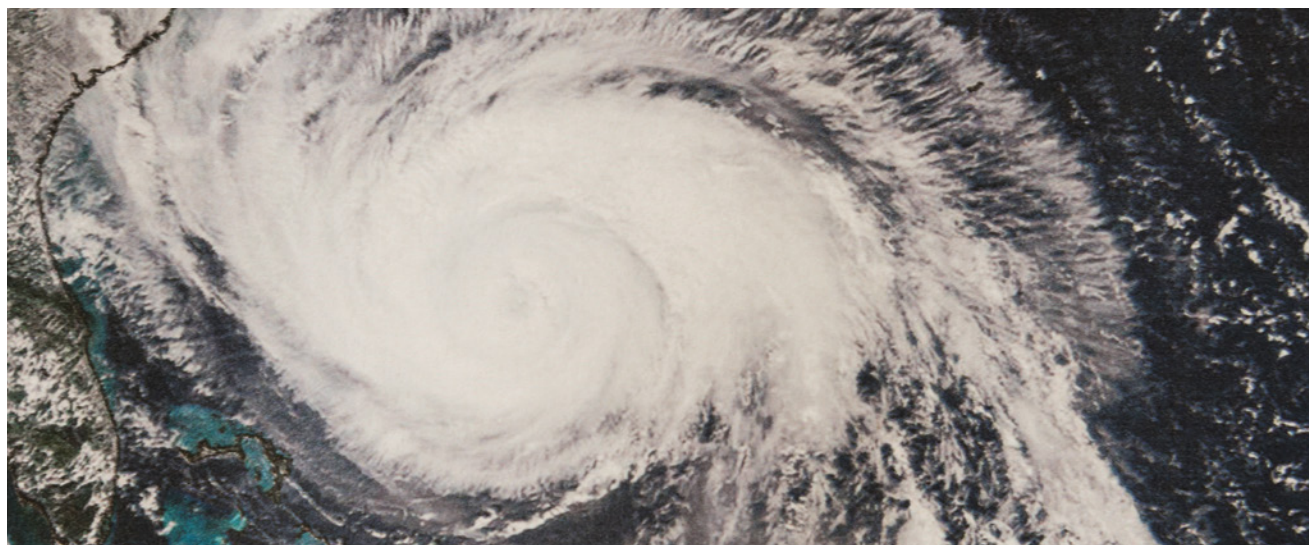
Además, nos aseguramos de mantener la comunicación con proveedores y clientes; en esa oportunidad, como una buena práctica, se implementaron teléfonos satelitales que nos permitían mantener el intercambio de información a pesar de que hubiera una falla en los sistemas de comunicación, lo cual ayudó en gran medida a resolver problemas de logística, así como el contacto con corredores.

El rol de los ajustadores en Puerto Rico

Algunas compañías cedentes a las que reaseguramos aceptaron las recomendaciones de ajustadores extranjeros en el manejo de éstos asuntos catastróficos, pero no tuvieron la precaución de verificar muchas veces si el ajustador estaba debidamente certificado o si contaban con las licencias para actuar en Puerto Rico (territorio con regulaciones Norteamericanas), y eso fue un factor importante, puesto que el Comisionado de Seguros de Puerto Rico recibió algunas denuncias y enseguida procedió a generar penalidades y a objetar los trabajos que se estaban haciendo. Por otro lado, si un asegurado no estaba de acuerdo con el ajuste propuesto, pudo haber tomado esa falta de licencia para no aceptarlo, trayendo retrasos y problemas durante el proceso.

Uno de los valores que tienen nuestros servicios es que escogemos a los ajustadores por especialidades y nos cercioramos de que cuenten con sus licencias. A su vez, dependiendo del riesgo, asignamos un ajustador que tenga la calificación correcta para manejar un tipo de riesgo determinado.

El mercado de seguros en Puerto Rico se dio cuenta de que era necesario optimizar la forma de hacer las cosas. Por su parte, el Comisionado de Seguros se encuentra actualmente tomando las medidas correctivas, mientras que los ajustadores, obviamente, empezaron a gestionar sus licencias.



El efecto del huracán en la industria de seguros

A nivel de mercado se recibieron más de 300 mil reclamaciones, sin embargo, fuimos una de las compañías que menos impacto recibió. La línea de seguros que comúnmente se ve más afectada es la de Propiedades, incluyendo Transporte Marítimo.

En el caso de las pólizas de Propiedades nos encontramos con que el mercado venía incorporando, luego del apagón masivo que tuvo lugar el 21 septiembre de 2016 en Puerto Rico, una especie de cláusula de Pérdida de Beneficios

Contingente, que se activa cuando hay daños en las líneas de transmisión o en las plantas de generación.

Debido a la interrupción del servicio eléctrico que prestaba la Autoridad de Energía Eléctrica (PREPA), el cual se vio gravemente afectado y que impactó a la mayoría de las líneas de transmisión, los clientes empezaron a reclamar sus pérdidas consecuenciales a través de dicha cláusula, lo cual generó un importante impacto en las responsabilidades de las compañías de seguro.

Como parte de nuestra evaluación, destacamos que el tema regulatorio es esencial para garantizar el correcto funcionamiento de nuestras operaciones. Desde el año pasado todos nuestros tramitadores de siniestros cuentan con una guía que condensa todas las regulaciones a nivel regional, de manera de tenerlas siempre muy presentes.

La comunicación, innovación y trabajo en equipo: piezas clave post-huracán

Como parte de las recomendaciones que compartimos con nuestros asegurados y proveedores, enfatizamos que es esencial que cuenten con un Plan de Continuidad de Negocio, no solamente en manos del Gerente de Finanzas o el Gerente de Riesgo, sino que destacamos que dicho plan debe ser comunicado y/o conocido por todas las unidades de la empresa, como el área comercial, y que ésta, a su vez, lo coordine con sus clientes y proveedores, de manera que durante una contingencia puedan continuar sus actividades en el menor tiempo posible.

En nuestro caso, cuando dichos planes son discutidos incluimos a todas las unidades de la empresa: el área administrativa, compras, ventas, producción, la gerencia general, entre otros. En definitiva todos aportan un factor clave e internamente tenemos la firme convicción que la comunicación y el trabajo en equipo son esenciales y pilares en la compañía.

Sabemos que nuestros asegurados deben dedicarse a sus negocios y prefieren no tener que lidiar con estas pérdidas: para eso está nuestro equipo de reclamos, el cual actúa proactivamente para ofrecer una adecuada solución a nuestros asegurados frente a dichas situaciones.

Creemos que el entrenamiento es fundamental, es por ese motivo que se han incrementado las capacitaciones internas. Además, se han hecho revisiones a los contratos de seguros, al lenguaje de las pólizas y se ha ampliado la participación en el Plan de Contingencia. Además, se han mejorado las estrategias de Atención al Cliente y los procedimientos de ajuste. Adicionalmente, contamos con un equipo de ingenieros encargado de ofrecer recomendaciones y chequear que se cumplan las condiciones de asegurabilidad para disminuir las posibles consecuencias negativas que pudiesen presentarse en el futuro, sobre todo en el caso de desastres naturales.

El aprendizaje más grande

Apostamos por la constante investigación e innovación en nuestros procesos internos, de manera tal de mejorar el servicio que ofrecemos a nuestros clientes. Entendemos que todo lo que contribuya a darle confianza y celeridad al negocio es el mejor valor agregado.

Sin lugar a dudas, el Huracán María fue una experiencia que nos permitió la oportunidad de enaltecer los valores empresariales y continuar las operaciones, así como ratificar el compromiso con la "Isla del Encanto" y sus habitantes: fue un crecimiento a gran escala que permitió que tanto empleados como proveedores tuvieran un aprendizaje sin precedentes. Puerto Rico fue ejemplo de perseverancia, lo demuestra luego del huracán y se evidencia con las nuevas oportunidades que se abrieron tanto al mercado de seguros como en otros sectores en general. Por último, destacamos la labor de las instituciones que regulan la actividad de los seguros, propiamente, el Comisionado de Seguro, quienes están implementando cambios que beneficiarán en primer lugar a los asegurados, y a la actividad comercial de los seguros en general.