

## **DESGRABACIÓN**

### **FERNANDA NAVARRO**

Muy buenas tardes a todos, como todos los años Expoestrategas nos ofrece este espacio a los Risk Manager para brindarles nuestra visión como grandes asegurados, y además nos da la posibilidad de hacernos visibles frente al mercado, a otros colegas, a los representantes de las compañías aseguradoras y los brokers que están hoy aquí presentes. Muchas gracias Gabriela, muchas gracias Raúl por esta invitación.

Primero me gustaría presentarles mi agenda, voy a hablar acerca de mi formación y mi trayectoria como Risk Manager, luego referirme a como llevamos a cabo la función de gestión de riesgos y seguros en nuestra empresa y para finalizar darles mi visión del mercado de seguros.

Trabajo en Transportadora de Gas del Sur, la transportadora más importante del país y también la más extensa de América latina, que conecta las reservas del oeste y sur del país con los principales centros de consumo, transportando el 90% del gas que se consume en el país.

También somos líderes en comercialización y producción de líquidos de gas natural tanto para el mercado local como para el de exportación.

En esta empresa empecé a trabajar en el año 93, siendo asistente de la gerencia de finanzas que tiene a cargo el Departamento de seguros, mis tareas básicamente eran administrativas y poco a poco me fui convirtiendo en una referente de seguros para la empresa; muy poco tiempo después casi en el año 94 participaba de la contratación de una de las primeras pólizas de D&O que se emitieron en el país.

Al mismo tiempo que recibía la póliza, también recibía mi título de psicopedagoga, dirán, ¿qué tiene que ver con esto?, pero se los comento para que puedan dimensionar, al desafío al que me enfrenté en ese momento, con esta formación académica poder comprender ese texto de cobertura además, necesité mucho más que buena voluntad y sentido común para poder comprenderla.

Necesité y tuve por suerte grandes maestros en este mercado, grandes profesionales que supieron acompañarme y que me dieran una mano para que continuara en el camino de la gestión de riesgos.

Por supuesto que ocurrió lo que tenía que ocurrir, mi trabajo le ganó la pulseada a la carrera que había elegido, decidí profesionalizarme en seguros y empecé un poco a investigar cuales eran las carreras que generalmente tenían los referentes del seguro que en general la formación es en ciencias económicas, ingeniería, hay algunos casos también que devienen del derecho.

Elegí la licenciatura en finanzas pero mientras tanto fui a AAPAS, tomé el curso de asesor productor de seguros e inicié formalmente mi capacitación en el área.

En el presente contamos con muchas vertientes para poder capacitarnos tanto en seguros como en gestión de riesgos. Tenemos muchas universidades que nos ofrecen desde tecnicaturas, carreras de grado, licenciaturas; hay muchos administradores de riesgos que están interesados en saber un poco más, no solamente de aspectos técnicos y jurídicos de las coberturas, sino en gestión de riesgos.

He participado en cursos de gestión de riesgos con otros colegas y con profesionales del mercado, y para mí ha sido muy grato porque cuando uno de los actores del mercado eleva la vara del conocimiento siempre plantea un desafío para el resto.

Creo que es muy importante participar, vincularse con otros colegas, participar de asociaciones que nos nutren en el conocimiento de temas que nos atraviesan a todas las empresas y que profesionalizan nuestra profesión.

Participo en ADARA, tenemos una asociación que nos representa que es la Asociación de Administradores de Riesgos de la República Argentina a la que pertenezco y que gratamente tengo que decir que siempre fue un espacio de consulta y de actualización. Creo que la actualización en términos generales y para cualquier profesión, es necesaria y debe ser así.

Tal vez en este ámbito resulte un poco obvio decir que el Departamento de seguros de una empresa es el área de servicios interna que se ocupa de proteger el patrimonio y los activos, asegurando la continuidad del negocio.

Generalmente el área está asociada a la contratación de pólizas de seguros, pero los que trabajamos en seguros sabemos que la contratación es solamente una parte de nuestra gestión.

Mi visión del Departamento de seguros es distinta de esta función que se le suele asignar a los Risk Manager o administradores de riesgos en que compramos seguros. Compramos coberturas porque creo que esta dinámica, la de comprar seguros, le cierra la puerta a la gestión de riesgos, que es la que nos permite con información más eficiente, tomar decisiones más eficaces.

Creo que si no sustentamos, la contratación de nuestros programas de seguros, y las coberturas de nuestras empresas en la gestión de riesgos, es probable que estemos contratando coberturas que no sean las necesarias para nuestro negocio.

Para llegar a la contratación de una póliza de seguros, entendemos que es simplemente la transferencia de riesgos y es necesario actuar como un administrador de riesgo, es decir, haber evaluado todas las variables que ponen a riesgo nuestro principal negocio. En mi caso es el servicio público de transporte de gas por gasoductos y la comercialización y líquidos del gas natural.

¿Cómo lo hacemos en TGS? TGS es una empresa que está comprometida a llevar adelante políticas de gestión de riesgos y para una eficaz gestión se comprende y se evalúa el contexto, tanto interno como externo, donde desarrollamos todos nuestros procesos.

Se tiene en cuenta los factores claves y las tendencias que impactan sobre nuestro negocio, las capacidades, entendidas como recursos económicos y humanos.

Puede parecer un poco teórico pero la empresa para la que trabajo está muy avanzada en cuestiones de políticas y procedimientos y realmente todas estas cuestiones están muy aceitadas en el puesto de cada integrante de la organización porque tenemos muy en claro que para que la gestión de riesgos sea eficiente tiene que formar parte de la cultura de toda la organización y estar vinculada en todos los procesos que se generan.

Estas tareas no las desarrollamos solos, nos acompaña la gerencia de riesgos y también las áreas operativas que son las verdaderas propietarias y verdaderas concedoras de los riesgos.

Siguiendo esta metodología de la gestión de riesgos, una vez que identificamos, evaluamos y valorizamos nuestros riesgos, se toman las distintas decisiones respecto de su tratamiento.

Por supuesto mitigar o transferir y es ahí cuando se decide la transferencia de riesgos, donde el Departamento de seguros empieza la colocación de los riesgos en el mercado de seguros.

Lo hacemos a través de brokers a los que les asignamos los riesgos luego de un proceso de licitación que a nuestro entender y de acuerdo a nuestra experiencia, tienen algunos beneficios.

Es una buena forma para que los brokers conozcan a nuestra compañía porque les brindamos muchísima información de la compañía, detalle de todas nuestras operaciones, activos, evaluaciones de riesgos y toda la información que es necesaria para suscribir correctamente el riesgo.

También es importante para la empresa conocer cuál es la dinámica de trabajo de otros brokers, solemos invitar a un par de broker con los que en el pasado tal vez no hayamos trabajado y por supuesto un objetivo menos altruista tal vez y nada menor es poder mejorar los términos y coberturas de todos nuestros riesgos.

Este tipo de licitaciones las solemos hacer con cierta periodicidad atendiendo a las realidades del mercado y también por supuesto, a la realidad de nuestra empresa.

¿Por qué trabajamos con brokers? Creo que los broker aportan valor cotidiano a la administración de riesgo, tienen una combinación de conocimiento global del mercado y la experiencia de atender a distintas industrias; siempre está favoreciendo a que podamos anticiparnos a las cuestiones y desafíos que se nos presentan en las empresas. Para nosotros como empresa, en materia de seguros los brokers son nuestros socios estratégicos.

El Risk Manager tiene que estar más presente en la realidad de la compañía acompañando los procesos que nos llevan al cumplimiento de nuestros objetivos y atendiendo a los requerimientos de nuestros clientes internos.

Necesitamos de socios que conozcan nuestra compañía, sepan de nuestras necesidades, manejen un idioma en común, sean profesionales y nos brinden soluciones.

Creo que en el mercado tenemos brokers muy profesionales que siempre saben atender los requerimientos de sus clientes en todas las materias, en las áreas comerciales, áreas técnicas, en la gestión de siniestros.

Sabemos que el siniestro es el momento de la verdad de la cobertura. Es el momento donde podemos comprobar que esa cobertura que contratamos, que de esos riesgos que evaluamos era la cobertura que nuestra empresa necesitaba; que la compañía aseguradora que en su momento evaluamos como solvente sabe respetar el contrato; que el liquidador sabe brindarnos mucho conocimiento y es un profesional idóneo del mercado y por supuesto, que el servicio que nos ofrece el broker de gestión de siniestros es eficiente.

También es el momento del Risk Manager, todos los ojos de la compañía nos están mirando y esperando que tengamos una eficaz gestión, que cobremos los siniestros y los reclamamos que hemos presentado.

En Transportadora de Gas del Sur hemos tenido distintas experiencias que nos llevaron a comprobar casi todas las coberturas que tenemos contratadas, muchas menos de las que mi jefa me permite decir hoy en la presentación, por suerte hemos probado todas las coberturas y gratamente tengo que decir que hemos hecho una buena gestión porque todos los reclamos estaban dentro de nuestras contrataciones y puedo decir felizmente que hemos cobrado en tiempo y en forma.

También es importante en materia de siniestros que podamos tener presente cual es la información relevante y necesaria para presentar un reclamo.

Tenemos que conocer nuestro contrato de seguros y de reaseguros, saber cuáles son las cláusulas que se disparan en cada siniestro distinto que tenemos porque no se trata solamente de darle respuesta a los requerimientos del liquidador, se trata de comprender cuales son los importantes para que podamos presentarlos correctamente, la liquidación sea efectuada correctamente y podamos cobrarla en tiempo y en forma; además podamos gestionar la información dentro de nuestra organización que también es importante. Nosotros tenemos clientes que nos proveen información para que gestionemos perfectamente las cosas.

Para ir cerrando la presentación me gustaría hablarles de la actualidad del mercado y la gestión administrativa de las compañías.

¿Cómo veo el mercado? Con varios aspectos a destacar. Creo que hay mucha capacidad, los mercados siguen estando blandos sobre todo los de property, terrorismo, responsabilidad civil en todas las áreas de responsabilidad civil los precios siguen bajando; es beneficioso porque nos permite en algunos casos poder comprar algunas coberturas que en el pasado no comprábamos porque no teníamos suficiente presupuesto, y además podemos trabajar nuestros límites de indemnización y nuestras coberturas y un tema no menor, poder mantener nuestros costos de seguros.

Veo que hay mucha competencia, hay mucho broker detrás del mismo cliente; esta competencia también se refleja en las compañías aseguradoras y es notoria la voluntad que ponen para encontrar esquemas que nos permitan mantener los

precios y seguir reteniendo al asegurado, sobre todo cuando se frontea un riesgo, que ese costo del fronting no nos dispare demasiado los precios.

Otro tema también importante en relación a las aseguradoras, me parece que es necesario que manejen la debida información de los riesgos que las empresas necesitamos cubrir, porque muchas veces y me ha pasado, la falta de información o de interpretación de la información hace llevarnos a la idea de que no es posible la cobertura cuando en realidad fue malinterpretado el riesgo.

Me parece importante que las compañías, broker y asegurados propiciemos esta relación empática, porque hay que ponerse en el escritorio del otro, entenderlo y darle una vueltita más a los temas.

Eso que era un no se transforme en un sí y obtengamos las coberturas, todos sabemos y muchos de acá lo hemos trabajado, cobertura siempre hay, hay que buscar el esquema pero siempre se consiguen coberturas.

Me parece importante también volver a recalcar la presencia del broker que con su visión amplificada siempre está aportando soluciones; otro tema es en relación a las compañías de seguros, que nos ocurre en relación a nuestros contratistas.

Nos suele pasar, no en el marco de los contratos grandes, no hablo de los contratistas grandes porque cuando la empresa tiene obras de envergadura nosotros solemos manejar los riesgos y nos parece lo más adecuado.

Pero sí en las pequeñas empresas, pequeños contratistas que no tienen referentes de seguros dentro de sus organizaciones y van a las compañías aseguradoras, a los broker o a los asesores productores de seguros con la idea de encontrar la cobertura que les exigimos y cuando la presentan en la empresa suele ser que no es la adecuada, que no tienen las cláusulas que en términos generales hoy todas las empresas requerimos.

Esto nos pone en una situación incómoda porque nos retrasa los inicios de obra y además en la situación de tener que ser los Risk Manager, los asesores de nuestra contratista, pero me parece que acá es donde ya hubo hincapié en esta situación

de poder tener verdaderos profesionales gestionando riesgos y seguros porque todos hacemos y requerimos más o menos lo mismo.

Otra cuestión que se nos presenta, que tenemos que encontrar una solución y es la demora en la emisión de las pólizas.

Es un tema que tenemos que encontrar una solución; cuando hablo de pólizas por supuesto que no hablo de la póliza de cobertura de un auto, hablo de pólizas que muchas veces tenemos que presentarles a empresas con las que estamos vinculadas contractualmente y que nos genera el perjuicio de estar en un incumplimiento de contrato; y cuando hablo de demoras estoy hablando de demoras que a veces exceden los tiempos razonables, y cuando pienso en estas demoras, pienso en gestión administrativa, en personas que están gestionando documentación administrativamente.

El señor A que le pide al señor B que le firme la póliza el señor C, que vuelve al señor A, porque le faltaba la coma y vuelve al señor B, entonces el señor B, finalmente lo envía a la empresa y como el certificado o la póliza o lo que sea está mal, y volvemos a empezar y realmente creo que tiene que tener una solución.

Muchas compañías aseguradoras han encontrado la vuelta un poco poniendo a disposición los sitios webs de las compañías, manejándose en la emisión de certificados.

Tenemos que trabajar un poco los sitios web de las compañías, muchas compañías aseguradoras tienen sitios web pero hay que ver si todas funcionan y tienen la capacidad de dar la información que los Risk Manager necesitamos.

Hoy el Smartphone es una herramienta de trabajo para todos, en cualquier lugar y para cualquier generación entonces creo que lo tenemos que solucionar, las tecnologías llegaron para ayudarnos, tenemos desde robots que nos mandan mails para avisarnos los vencimientos de las pólizas hasta simuladores y evaluadores de riesgos.



Felicitaciones Expoestrategas por la aplicación que desarrolló para que todos sepamos qué conferencias hay, quienes están hablando y en qué momento, quienes son los conferencistas y quiénes son los participantes.

Para concluir, dicen que el riesgo más grande es no asumir riesgos y que los riesgos tenemos que convertirlos en oportunidades. C

Creo que los Risk Manager, las compañías aseguradoras y los brokers, debemos aportar al mercado nuestra experiencia, profesionalismo y conocimiento para obtener los resultados que las organizaciones a las que pertenecemos esperan de nosotros, y también creo que debemos aportar para que no nos perdamos la oportunidad de hacer de este mercado, un mercado más profesional, más serio y por sobre todo más confiable. Muchísimas gracias.