

DESGRABACIÓN

CONFERENCIA SOBRE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA, PRESENTE Y FUTURO

SAMUEL MARKOV

Muchas gracias. Muy buenas tardes a todos, muchas gracias por participar. Soy Samuel Markov, Socio y Director de ARM. ¿Por qué este evento? ¿En qué pensamos? Entendemos que el evento fue convocado, como bien dice, presente y futuro de la actividad.

El presente es lo que vivimos, gestionamos, las herramientas que utilizamos, el contexto en que lo hacemos. El futuro es desconocido y desafiante, aún en una actividad como la que nos convoca hoy, el transporte de carga en particular.

Como gerenciadore de riesgo somos apenas un actor en todo el ecosistema que compone la oferta, la demanda, la problemática y las soluciones.

Sentimos la necesidad de generar un espacio donde podamos compartir las buenas prácticas, los beneficios, las soluciones, las problemáticas y no desde una posición de actor sino como modestos facilitadores de un ámbito donde se pueda discutir profundamente algunos aspectos que creemos que son relevantes.

Obviamente todos los que están acá en mayor o menor medida entienden, sufren, viven, resuelven, planifican, temas vinculados a la gestión de riesgo. Pensando en el futuro, el hoy es apenas una plataforma.

Hay que analizarlo, hay que salir del lugar de confort donde estamos, de las herramientas que utilizamos y poner en presente el valor que hoy tiene, con lo que se hace y no se hace, con lo que realmente se usufructúa de la solución, con los problemas que se tienen hoy y entendimos que era el punto de partida ideal de hablar de futuro.

Hoy apenas les esbozaremos algunas ideas de lo que puede llegar a significar el desafío del aseguramiento del programa de transporte de carga hacia adelante. Es toda una incógnita.

Para hacer eso entendimos muy poderoso ponernos en un lugar simplemente de eso, de facilitar la alternancia de discusiones de ideas a partir de ideas fuerza, y sentimos que la convocatoria a un panel que hoy nos acompaña, le iba a dar mucho más contenido, más riqueza y profundidad, les iba a acercar los conceptos a cada uno de ustedes desde los roles relativos que cada uno tiene en toda la cadena de valor.

En un minuto va a subir a Gonzalo, socio también de ARM quién todos conocen y con eso vamos a comenzar el debate de algunas ideas fuerza que queremos poner a consideración de la mesa, a quienes de inmediato ya paso a presentarles.

A mi izquierda el Ingeniero Carlos Durán, Gerente de contrataciones y seguridad de GEFSCO ARGENTINA. Fue ejecutivo de empresas líder en el sector transporte y logística como Ocasa, Andreani y TASA, cuenta con un Master en Finanzas del CEMA, un EMA de la Universidad Católica de Córdoba y es ingeniero en la Universidad Nacional de Córdoba.

A su lado Marc Herzfeld, Presidente de Alea Broker de Seguros, prestando servicios integral en materia de gestión de riesgos. Marc cuenta con más de 20 años de trayectoria en el mercado asegurador, fue Director Comercial en Willis y Senior underwriting. Es graduado en la Universidad de Buenos Aires y cuenta con un estudio de Posgrado en la Universidad Austral.

Nelson Di Bellonia es Gerente de Líneas Comerciales SURA, Seguros SURA Argentina, con una trayectoria de más de 30 años en el mercado de seguros que incluye más de 20 en el ramo de Marine y especializaciones en todas las áreas de la rama. Tuvo a cargo la suscripción de operaciones de RSA Latinoamérica hasta la compra por parte de SURA. Además de Marine, actualmente es responsable técnico de Property Ingeniería y Administración de Riesgos de la Compañía.

Sebastián Aranda, es gerente de Property & Casualty Speciality Financial Lines de Willis Corredores de Seguros con responsabilidades en Argentina, Uruguay, Paraguay y Bolivia. También con 20 años ininterrumpidos de experiencia en el mercado de seguros, se ha desempeñado tanto en tareas de suscripción como en desarrollo comercial. Es Licenciado en Administración de Empresas de la UBA, con un posgrado en Especialización de Seguros en la Universidad del Salvador.

Por último, quiero presentar a nuestro amigo Leonardo Umaña que desde muchos años es Secretario General de ALSUM, la Asociación Latinoamericana de Suscriptores de Riesgo Marítimo, me tomaría un segundo para compartirles su misión para que la sepan y que es muy pertinente en este espacio que hemos provocado y es elevar los estándares de suscripción del ramo marítimo de transporte de carga en la región por la vía del conocimiento. Información, discusión y educación, tomando como referencia las prácticas profesionales de los mercados más avanzados a nivel mundial, sin desatender la realidad del entorno Latinoamericano.

Fue Director de la Cámara de Autos y Transportes de la Federación de Aseguradores Colombiana FASECOLDA por más de 10 años. Cuenta en su haber más de 20 años de experiencia en la industria aseguradora y reaseguradora regional. Es economista egresado de la Universidad de los Andes en Colombia y ha venido especialmente respondiendo a una invitación que le hemos extendido a este evento.

Finalmente y antes de dejar la palabra a Gonzalo y disparar el debate, agradecerle naturalmente a ustedes por la presencia, a la gente de Expoestrategas por entender

lo valioso de esta contribución y al equipo de ARM que nos ha hecho posible también estar hoy acá.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

La dinámica va a ser, les voy a formular preguntas como moderador y ellos, desde su posición relativa en la cadena de valor van a responder su opinión. Ojalá, de vuelta, que se haga un debate rico para que todos nos llevemos mayores conocimientos.

Vamos a hablar del seguro de transportes de cargas que en la Argentina explica el 1,2% de las primas totales emitidas. Es decir, parecería ser un negocio bastante chico el cual nos convoca a la charla de hoy, en un mercado en el que Argentina mueve 500.000 millones de dólares de Producto Bruto.

Chile tiene un Producto Bruto de 380.000 millones de dólares y la participación del seguro de transportes de cargas es equivalente al 3,5% de las primas emitidas.

Eso significa que Argentina tiene un tremendo potencial y de alguna forma es nuestra responsabilidad alcanzar esa tasa de participación sobre las primas totales.

Les voy a formular preguntas a los panelistas y ellos las van a responder. Voy a tratar de recoger algunos conceptos como para profundizar y pasar a la siguiente pregunta.

La primera. Les voy a hacer una introducción sobre la pregunta como para contextualizarla y después viene la pregunta para que en el mismo orden que está sentados nos vayan respondiendo.

Los procesos de suscripción de los riesgos de Property ingeniería, carga de proyecto en Marine, nos enseñan la importancia de conocer la exposición a riesgo. Casi como condición excluyente antes de fijar condiciones de cobertura y precios, creo que mayormente quienes colocan coberturas de Property saben de esta realidad.

El emergente habitual de dicho análisis es un plan de mejoras cuyo incumplimiento pudiera ser causal del rechazo de un siniestro o agravado por dicho incumplimiento. En transporte es sabido que los siguientes aspectos son de suma importancia para que el precio del seguro y medidas de seguridad sean conducentes con el riesgo asegurado.

Los enumeró: diferenciar el riesgo estático, es decir los depósitos del dinámico, aquel que surge del tránsito de la carga. Es conocer el principio y el fin de la cobertura.

El riesgo de intensidad, mayormente que se encuentra en tránsitos punto a punto versus el de frecuencia que mayormente se encuentra en tránsitos de distribución y abastecimiento, es decir conocer cómo se realizan las entregas de los clientes.

La siniestralidad, aquella que conocemos como sistémica que es la recurrente y explicada por la desatención o desinterés de parte del dueño de la carga versus la siniestralidad coyuntural que es aquel evento aislado y para eso es el objeto principal del seguro.

Saber sólo los montos de los siniestros pagados es insuficiente. Cuando se habla de transporte de carga, movimiento anual estimado, límite máximo de medio de transporte y siniestralidad entre hoy, entre comillas, no ayudan a entender en profundidad el riesgo que se va a asumir.

La existencia o ausencia de protocolos, procesos y procedimientos para la gestión de riesgos que al final del día condiciona en buena medida la siniestralidad.

Por último, diferenciar los riesgos intrínsecos del objeto asegurable versus aquel condicionado por otros factores ya sean endógenos, que son perfectibles, y o exógenos, fuera del control del asegurado.

Dentro de este contexto, la pregunta que le formulo a los panelistas es, ¿cuán viable e importante creen que es entender y analizar el perfil de los riesgos en transporte? Ya sea antes, durante y después de la vigencia de póliza.

Hago una breve introducción para Carlos, es asegurado en este debate, con lo cual es inimputable. Todo lo que él diga a los demás, no lo van a poder contrariar porque le paga la fiesta a todo el auditorio.

CARLOS DURÁN

Vengo a representar a los empleadores logísticos y en alguna medida a los dadores de carga que tenemos transportes; tenemos varias empresas de transportes, además de flota propia.

Trabajamos con unas 200 empresas de transporte y tenemos transporte nacional e internacional. Cuando digo transporte internacional es a Brasil, Chile, Uruguay y cada cual tiene su distinta problemática.

GEFSCO es una empresa que hace logística, tenemos almacenes, depósitos, tenemos servicios marítimos, aéreos, servicios aduaneros, o sea tenemos una combinación de riesgos de todo tipo.

En los últimos años, cuestión de la crisis fuimos saliendo del mercado automotriz y empezamos a ingresar a otros rubros: electrónico, masivo, agro, agroproductos, con lo cual nuestra carga de riesgo fue variando.

Del punto de vista de un operador logístico es fundamental conocer la matriz de riesgo que tiene y como estaba variando en el tiempo, porque nuestro negocio es de pocos márgenes y el combo seguros y gastos de seguridad se lleva 1% de nuestro resultado.

Nuestro resultado está en torno al 5-6% como máximo, es muy importante lo que pagamos en el combo seguros/seguridad; obviamente que si la siniestralidad es baja la empresa lo ve como un gasto.

Ahora si la siniestralidad es alta, cualquier cosa que se hace en ese combo es poca. En nuestro caso la siniestralidad es baja entonces siempre nos están pidiendo optimizar el combo seguros/gastos de seguridad.

Para poder optimizar vemos como una necesidad el nexo de una gerenciadora de riesgo que es la que nos ayuda a través de los procesos y procedimientos ir buscando soluciones específicas para los distintos riesgos que tenemos.

Si no conocemos los riesgos, si no conocemos como cambian, no podemos hacer esta tarea y no hacerlo significa pagar más en primas de seguros y en procesos de seguridad.

Por otra parte, trabajamos con transportes chicos y donde el grado de informalidad es mayor, se suman otra serie de riesgos que normalmente no se ven cuando una empresa trabaja con una empresa de transporte grande.

Los operadores logísticos conocen poco de riesgo, asumen más riesgo que el que deberían y tampoco conocen mucho de seguros, por lo cual en general el problema de los operadores logísticos estaríamos con primas o pólizas que no cubren nuestras verdaderas necesidades, tenemos agujeros y sobreposición de coberturas.

Con lo cual necesitamos que nos ayuden a resolverlo. Si nosotros no trabajamos el combo seguros/seguridad no vamos a ser competitivos, veo que cada vez más las empresas de mi sector van a trabajar en este tipo de elementos y aquellas que trabajen o operan en la región, lo van a hacer regionalmente y no solamente en un país.

Dentro de GEFSCO vamos a ir a un esquema de broker y procesos all black en muy corto plazo y también la solución tiene que servir a distintos objetivos porque para los riesgos más exigentes tendremos a los mejores jugadores y para los riesgos menores buscaremos una estrategia de precio, ese es nuestro negocio.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Gracias Carlos. Mi rol aparte de moderador es de ser mala onda así que tengo que ser estricto con los tiempos.

MARC HERZFELD

Bueno, compenso lo.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Dale.

MARC HERZFELD

La pregunta cuan vital e importante es entender y analizar el perfil de los riesgos es pilar de todo lo que viene después.

Hay un principio en el seguro que rige que la falta de información se paga con prima y si bien es cierto que el movimiento lo han estimado, la ARM y demás, las medidas de seguridad y la siniestralidad son datos básicos, hoy en día en 2 riesgos que parecen ser similares entendiendo justamente toda esa información, el resultado es una póliza totalmente diferente.

Tanto en cobertura como en precio y nuestra función como asesores de los asegurados en materia de riesgos, obviamente para hacer mejor nuestra labor tenemos que entender de qué se trata el riesgo al que ellos están expuestos.

Esto que mencionaba Carlos que a veces hay huecos de cobertura o sobre cobertura en lugares donde no hace falta, es clave entender a fondo que riesgo tratan, quienes lo manejan, en el transporte de cargas se da una comunicación bastante especial porque hay muchos operadores.

Está el asegurado, el transportista, a veces sub contratado el transportista, el personal de seguridad, hay muchas manos que intervienen y es muy importante gobernar y entender cómo se compone y cual es estrictamente el riesgo para que después las aseguradores puedan hacer una propuesta integral, no sólo de precio sino también de cobertura acorde.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Gracias Marc.

NELSON DI BELLONIA

A mí me toca hablar del lado de las compañías de seguros, con lo cual tenemos que seguir todo aquello que nos dice su señoría el cliente, su señoría el broker y atrás de eso tratar de buscar una póliza que podamos vender y que nuestros competidores no nos quieran ganar.

Hoy es impensado suscribir una póliza de transporte si no conocemos en detalle cómo se maneja el cliente, su operatoria, cuáles son sus riesgos, tenemos que involucrarnos en el asesoramiento de aquellos riesgos que el cliente puede cubrir en una póliza y aquellos otros que no va a cubrir en un póliza, pero que tiene que quedar claro en el momento de la suscripción para que eso no nos traiga un problema a posteriori.

Siempre decimos que es preferible tener esta discusión en el momento de suscribir y no en el momento de pagar un siniestro porque ahí es mucho más duro y no hay espacio para la discusión; y entender el negocio del cliente es clave.

La pregunta era ¿qué tan viable es? Sí, es viable en cuanto el cliente sea permeable para poder hacerlo.

Las compañías hoy más que nunca están preparadas para dar respuesta, ya se acabó el tiempo donde antes teníamos un producto y lo presentamos al mercado y el cliente lo compraba y se tenía que acomodar.

Ahora tenemos que empezar a discutir cual es la particularidad de cada cliente, esa famosa póliza de traje a medida hecha uno por uno y no vamos a tener soluciones iguales para clientes diferentes.

Recuerdo que en los ´90 más del 60% de la prima se explicaba por los riesgos de cargo de lo que es importación, exportación y los últimos años es diametralmente opuesto, el 60, 70% de las primas viene del tránsito terrestre.

Esto trajo clientes que antes importaban y distribuían y ahora tenemos clientes que fabrican, que llevan de un fasón a otro, que utilizan depósitos intermedios, cambió absolutamente todo.

No tengo más que coincidir con el cliente y decir que nos tenemos que involucrar en el seguro para poder dar una cobertura apropiada en la seguridad para que esos costos no se disparen y muchas veces también en la logística y como al cliente de logística no le vamos a enseñar nada, la verdad es que tenemos mucho que aprender ahí adentro.

Hay muchos clientes que tal vez, nuestra sugerencia pueda ayudar a desarrollar un negocio que sirva, sea útil y sostenible en el tiempo. Así que sí es importante 100% viable todo lo que se pueda.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Gracias. ¿Sebas?

SEBASTIÁN ARANDA

Coincido un poco con Marc en el sentido que es fundamental entender el riesgo, la dinámica y el día a día del cliente; Carlos comentaba que el seguro no viene separado de la seguridad, ahí tenemos que entender un poco la óptica del cliente.

Nos pasa cuando acercamos a los mercados de reaseguro facultativo que por la naturaleza del reaseguro se focalizan en riesgos muy complejos o muy grandes y nos encontramos con la particularidad de que el cliente entiende perfectamente que es la información que necesito.

A veces los tiempos no ayudan, los tiempos de licitación hacen que se termine complicando un poco y eso cada vez menos hace que el reasegurador o nosotros como intermediarios en la cadena de valor, no logremos dar un servicio o un producto acorde a lo que necesite el asegurado.

Creo que este entendimiento, Marc también lo comentaba y él está mucho más cerca del cliente. Imagínense un reasegurador que está sentado a kilómetros y kilómetros que no entiende la dinámica de un país, puede entender, acá el señor después lo va a explicar un poco mejor, pero está lejos del cliente.

Si en mi función de broker-asesor acompañando a la compañía de seguros, al productor de seguros o broker no entendemos la dinámica o necesidad del cliente, se nos complica al momento de dar una solución, creo que es fundamental y cada vez se va perfeccionando más.

Los distintos actores de la cadena están tomando nota de estos clientes de envergadura, inclusive hasta han implementado ya desde hace un tiempo para aquí los famosos roll shows donde le exponen directamente a los mercados de seguros o de reaseguros la dinámica de su negocio y esto luego se ve plasmado en mejores condiciones de cobertura más adaptadas a las necesidades del cliente y que evitan como decía recién Nelson cualquier tipo de gris al momento de pagar un siniestro.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Gracias Sebas, Leonardo.

LEONARDO UMAÑA

Quiero primero agradecer a ARM y a Expoestrategas por esta oportunidad. Para mí es muy importante poder conocer mejor el mercado argentino y compartir con ustedes lo que puede estar pasando en otras partes de América Latina y que les pueda servir de referencia.

Me sorprende la pregunta que hace Gonzalo, no porque no sea pertinente ni relevante. Si estuviéramos en un foro médico, alguien estaría preguntando si se necesita diagnosticar a las personas antes de recetarles antibióticos o si estuviéramos en un foro de universidades alguien diría: ¿se necesita evaluar a los estudiantes antes de graduarlos? si estuviéramos en un foro de banqueros estaríamos preguntándonos si es necesario hacer un Assessment de crédito antes de otorgarle una tarjeta de crédito o un crédito a algún cliente. Esas preguntas que son tan obvias en esas industrias, resultan que en esta industria no es tan obvio.

Vamos a exponer el patrimonio de mi compañía, a respaldar una operación logística que hoy en día con el tema de la tecnología por ejemplo, puede tener una sola exposición en un contenedor de millones de dólares, sin hacer un assessment de riesgo, sin evaluarlos, analizarlo.

Desafortunadamente lo que uno ve en América Latina, no solamente en Argentina, he visto casos extremos de tasa fija donde el broker simplemente dice: si usted se quiere ganar este negocio, esto es lo que está dispuesto a pagar el cliente.

Ya de ahí para atrás que cuanto mueve, cual es el límite por despacho y todo eso, es irrelevante; aquí lo relevante es que el presupuesto para esta cuenta es tanto dinero y si no cotizamos esto la perdemos.

Como Asociación tengo esa bondad de ver los diferentes roles un poco con cierta comodidad porque no tengo que padecer las afujías diarias de una empresa de seguros.

Obviamente que es pertinente, es la materia prima, la razón de ser, es el core business. No concibo el seguro sin hacer evaluación y análisis de la información y es una reflexión que nos tenemos que hacer todos, hasta donde hemos dejado comoditizar nuestro producto al punto que nos preguntamos si se necesita hacer una evaluación de riesgos.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Voy a compartir una repregunta en función de las reflexiones y hallazgos de cada uno, pero antes profundizar un poquito sobre lo que dijiste Leo, ¿qué es lo que estás viendo que está pasando sobre este tema en la región? El resto de los países vecinos que conforman Sudamérica, esto que parecería que al menos en la Argentina es una novedad que cae de perogrullo que se tendría que hacer y que no se estaría haciendo.

LEONARDO UMAÑA

Si fuéramos un gremio de funerarias y vivimos de que la gente se muera y ya no se muere tanto porque de repente mejora la calidad de vida y todo. Nos tenemos que poner a pensar como diversificamos el negocio y por ahí pongamos una floristería o algo así.

Un poco lo que le ha pasado a transportes, en mi opinión insisto, que veo los toros desde la barrera, es que se ha mejorado en parte el riesgo, la frecuencia al menos, la tecnología, desde hace mucho rato que incluso en el contenedor empezó a transformar esta industria y también hay un exceso de capacidad.

Estamos en un ciclo blando que parece no terminar. Antes iba a un evento de seguros y me llevaba 5 tarjetas, hoy en día regreso a mi casa con 20 tarjetas y la mitad de las reaseguradoras nunca las había escuchado.

Hay un mejoramiento del riesgo junto con una capacidad que ha presionado a esa comoditización y estamos en la tentación de como abarataremos, o incluso no preguntar o no obtener información como parte de la estrategia competitiva. Es decir, suscriba conmigo que no voy a llegar a su compañía a abrirle los archivos, a preguntarle información.

Creo que tenemos que ver como reinventamos el negocio, como agregamos valor, como a propósito de que nuestros clientes tienen ya operaciones globales y que son extendido en la cadena logística tienen nuevos riesgos y tendremos que ver cómo llegamos hasta allá también para compensar un poco lo que hemos perdido en negocio tradicional.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Como repregunta para ahondar en este tema y pasar a la siguiente recojo de cada una de las exposiciones.

Carlos dijo que en su condición de operador logístico está expuesto a distintos tipos de riesgos y que no tiene herramientas. A veces, la falta de información para conocerlos.

Marc nos dijo, recitó una frase célebre del sector asegurador que dice la falta de información se llena con prima. Con lo cual cae de perogrullo que conocer los riesgos es de suma importancia.

Nelson dijo que es impensado suscribir riesgos complejos sin conocer al cliente y que es viable si el cliente está permeable.

Sebastián dijo que es fundamental conocer el riesgo y que habitualmente se encuentra con estas limitaciones en los riesgos que recibe el reaseguro que son aquellos conocidos como riesgos complejos o de intensidad.

Leonardo no imagina y nos puso lindos ejemplos de distintas, de otros rubros, suscribir, meterse en un riesgo sin conocerlo en profundidad.

Como repregunta que le planteo a la mesa. ¿Quién y cómo debe realizarse estos análisis de riesgo? ¿Son los clientes? Y otra de las preguntas que también me gustaría formular es los clientes ¿son permeables para que se los hagan? ¿Quién debe hacerlos? ¿Carlos?

CARLOS DURÁN

Es una muy buena pregunta. En general las empresas consideran que necesitan tener un buen análisis de riesgo pero en el momento de querer hacerlo es difícil para el consultor que viene a hacerlo.

Porque no tenemos tiempo, porque los datos están muy desperdigados, porque no hay un especialista que conozca el negocio en todas sus facetas. Es un trabajo arduo que lleva un tiempo y si estamos ajustados con el tiempo se hace mal; se suponen cosas y el trabajo no cumple todos los objetivos.

En particular un operador logístico como el nuestro que trabajamos con distintos clientes, que a su vez ya tienen sus pólizas, sus distintos riesgos cubiertos y limitaciones.

Nos cuesta mucho que el cliente nos de la póliza, vamos a iniciar un servicio de tránsito y no sabemos que tiene cubierta y generalmente la compañía paga al cliente

y después repite contra nosotros y cuando damos vuelta para repetir con el transporte nos encontramos con nadie. Es importante conocer ese riesgo.

Creo que el trabajo se tiene que hacer con gente de la empresa, de la operación, la operación es la que conoce los riesgos pero hace falta un consultor, alguien externo que no se pierda en el día a día. Porque en general el operativo y más si está en el día a día, tiende a perderse en la visión porque no tiene la formación para analizar el riesgo.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muy bien, muchas gracias. ¿Marc?

MARC HERZFELD

Creo que el caso de Carlos es una excepción porque su core business es justamente el transporte de carga. Me gustó lo que dijo Nelson de es viable en la medida en que el asegurado esté permeable a que sea, creo que esto se puede hacer cuando el asegurado ve valor a ese gerenciamiento de riesgo.

Como decía el colega colombiano, que muchas veces cuando le dan un paquete cerrado a un precio muy barato ni lo mira porque su actividad es su core business y entienden el seguro de transporte de carga como una parte totalmente accesorio a su operación.

En la medida que tenga un precio que puede transferir en una póliza se desentienden del tema, salvo que o sea algo muy intrínseco de su actividad como es el caso de Carlos, o que haya tenido un problema.

O tenga una carga de una sensibilidad tan grande, un problema porque entraron millones de dólares en un contenedor o tenga consecuencias aún mayores y en ese caso el valor lo ven inmediatamente porque las consecuencias de mal manejar ese seguro y ese transporte de cargas tiene consecuencias en el negocio.

El secreto es justamente poder sortear esa no prioridad que puede tener este tema del gerenciamiento de riesgo en el asegurado y trabajando en equipo ver cómo le podemos agregar valor en cobertura. Lo dijo Nelson hace un rato, prefiero ponerme colorado al principio y no a la hora de un siniestro donde ya sucedió y estamos administrando una contingencia.

Depende un poco si es crítico para el cliente y trabajar en conjunto, como brokers y muchísimos productores y aseguradores, tratamos de trabajar en el largo plazo que genera un conocimiento de las partes y un equipo que permite ir conociendo más el riesgo y ante situaciones especiales saber también cómo surfearlas.

Es mucho más fácil en relaciones longevas ir acomodando la cobertura y el gerenciamiento de riesgo, que haciendo algo muy esporádico año a año.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muy bien. ¿Nelson?

NELSON DI BELLONIA

Para los suscriptores de las compañías de seguros es difícil poder escribir en una póliza lo que un cliente pensó o los riesgos que pensaba que tenía y lo que un broker o productor puede interpretar y atrás de eso poner condiciones duras que después al momento de un siniestro son las que indican si se paga o no.

La verdad es bien difícil poder establecer los límites y lo que hace una póliza de seguro es eso, poner los límites.

Creo que la tarea de un gerenciamiento de riesgo, un análisis del riesgo es clave y es uno de esos temas que son largos, difíciles, llevan ese tiempo que como decían no tenemos ninguno de nosotros, pero que hay que hacer.

Creo que hoy no hay manera de suscribir a un riesgo que no sea de esta forma. A veces si no es un riesgo tan grande o tan volátil o que tenga tanto impacto, se hace de una manera más simple, pero en todo momento tenemos que tener esto dentro dentro del radar, sino no hay forma de suscribir acertadamente.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muy bien. ¿Sebastián?

SEBASTIÁN ARANDA

Un poco lo que decía Nelson, estoy parado en medio de la compañía de seguros y el asegurador, entonces tal vez la información que recibo por parte de la compañía de seguros tiende a ser un poco más ordenada y el problema lo enfrentan más los productores, los brokers, retails, más que nosotros en reaseguros.

Notamos muchas veces que el asegurado no tiene porque entender que información necesita la compañía de seguros o el reasegurador, al momento de analizar un riesgo.

Me parece que es fundamental en ese momento indicarle al asegurado, porque como decían recién, el caso de Carlos tal vez es una excepción, el asegurado en Argentina que contrata una póliza de transporte no necesariamente está habituado, no conoce las coberturas ni cómo funcionan. Es fundamental en ese momento el asesoramiento, tal vez explicar el por qué es importante tal o cual información.

Yo estoy en un lugar donde la información viene bastante ordenada, inclusive viene en condiciones sugeridas por las compañías de seguros, pero se sigue notando que cuando la información desde un primer lugar, el que origina en la necesidad del seguro que es el cliente, viene ordenada, hay un buen asesoramiento, se entiende por qué se pide determinada información y que el producto final sea una póliza de seguros con o sin reaseguro, termina siendo siempre mejor y muchas veces con costos más competitivos.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Gracias Seba. No, no, la pregunta. Por las dudas si te la habías olvidado.

LEONARDO UMAÑA

A mí me corresponde hacer las reflexiones de tipo general porque ya las particulares, ustedes son los expertos, y les pueden dar una mejor información. ¿Cómo puede hacerse el gerenciamiento de riesgos?

Lo primero es que tenemos que lograr una cultura del riesgo. Eso se dice en todos los eventos, siempre aparece en todos los folletos, pero ya en la práctica ¿qué significa generar una cultura del riesgo?

Expongo las 2 orillas, desde el punto de vista del cliente es como visibilizar el profit del gerenciamiento de riesgos, no puede ser un objetivo en sí mismo si no se traduce en que mejora el PyG de los clientes y algo está fallando ahí.

La promesa del gerenciamiento de riesgos que es una inversión que va a tener un rédito; me acuerdo con el advenimiento de los GPS y había como una especie de, era como una goma decimos en Colombia, está de moda ponerle GPS a las flotas por el solo hecho de ponerle, y cuando se dieron cuenta que sólo no hacía nada porque había que gestionar la información y generar toda una estrategia, había mucha gente muy decepcionada porque les había costado un dinero importante y simplemente había empeorado el PyG, lejos de contribuir. La cultura del riesgo desde el punto del cliente y hay que visibilizar el problema.

Desde el punto de vista de del sector asegurador, les pongo una anécdota. Hay una cantidad de recursos que no se usan precisamente porque no existe una cultura del riesgo muy profunda, no sé cuál será el caso el caso argentino.

En Colombia y en varios países de América Latina existe un sistema que provee el Gobierno, donde puedes monitorear los manifiestos de importación, exportación; es decir cada vez que entra o sale una carga al país el importador tiene que registrar que tipo de carga entró o hacia dónde va. Uno puede bajar esas bases de datos, manipularlas y monitorear los closer de exposición de un cliente y el tipo de mercancías que mueve.

En Colombia montamos ese sistema gratuito y ninguna aseguradora lo ha utilizado, era simplemente poner el número de identificación de la compañía y salían

estadísticas muy sencillas que te permitían tener un input de qué tipo de cliente estabas enfrentando. Nadie lo utilizaba y tengo un reporte similar de que algo parecido sucede en México y en Brasil.

Les dejo la reflexión de por ejemplo si ese tipo de información estuviera acá en Argentina lo utilizarían. Entonces, es cultura del riesgo pero en las 2 orillas.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Hablamos de análisis de riesgos, vamos a una pregunta que le vamos a generar al panel, de gerenciamiento de riesgo y a hacer una introducción.

El combined ratio, es decir aquella relación entre siniestros más gastos respecto de las primas devengadas está explicado por:

- a) El precio del seguro que mayormente lo fija la ley de oferta y demanda del mercado, difícilmente pueda venderse un seguro a un precio mayor del que el mercado está dispuesto a pagar por él.***
- b) Luego por los gastos operativos, comerciales y administrativos y aquí creo que las compañías de seguros en general han hecho grandes esfuerzos para ser eficientes y eficaces en su estructura de costos.***

Finalmente por la siniestralidad que sólo pudiera estar dada como los 2 anteriores, sí y solo sí, en el presente no hay gestión. Entonces aplica la premisa de que el pasado siniestral es el mejor pronosticador del futuro siniestral de un riesgo.

Por lo tanto la siniestralidad es un suceso 100% evitable, reducible, y una tremenda oportunidad para reducir o mejorar el combined ratio.

Hay sobrada bibliografía sobre el impacto secuencial que apareja cada siniestro ante la pérdida y disponibilidad de las cargas.

Esto se manifiesta tanto hacia el mercado comercialmente, o sobre imagen de marca como internamente, en el deterioro de la eficiencia y la rentabilidad del negocio del asegurado.

Habida cuenta de esta realidad. ¿Cómo creen que ayuda el gerenciamiento de riesgo? No ya el gerenciamiento entendido como se dijo anteriormente por el análisis, sino la gestión propiamente del riesgo.

CARLOS DURÁN

Nuestra experiencia es que uno puede tener pólizas de seguros tomadas, bien analizadas, puede tener GPS en los transportes, puede hacer un proceso de formación de los transportistas, de los choferes, pero luego en la calle hay cuestiones que van cambiando; son las de riesgo que hoy eran de la mañana pasan a la noche, fin de semana, eso es muy dinámico.

Por más que uno capacite la gente, un chofer cansado que se junta a tomar algo con alguien que no tendría juntarse y tienes un incidente y si no lo estás viendo, no lo estás hablando, no hay un trabajo con ese chofer, lo hace una y 3 veces y termina en un accidente, en un robo o en un siniestro.

El gerenciamiento de riesgos nos ayuda a poder asegurarnos que esa empresa de GPS realmente funciona, que la prueba inicial se hace, que están todos los procedimientos en funcionamiento porque sino con el tiempo se degradan, que las pólizas están activas y no vencidas, que los cambios de siniestralidad en rutas o en zonas o en grupos de productos que van mutando.

Al estar en el negocio conoce antes que nosotros, con lo cual nuestro concepto, es un eslabón que tiene que estar en la cadena y como un socio en la decisión.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Bien, muchas gracias ¿Marc?

MARC HERZFELD

Atando un poco alguna cosa que dijo Leonardo respecto de que pasó con el mercado que con el mercado blando que se dice, que más que con una tendencia ya se quedó, que responde también a un tema financiero y un tema climático a nivel mundial, la verdad que el seguro de transporte de cargas es el seguro más antiguo de la industria y por el que existe el seguro.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Me acaba de sacar un segundo tema que iba a hablar, pero bueno. Seguí, seguí esforzándote.

MARC HERZFELD

La realidad es que fue sufriendo un montón de cambios y en la Argentina siempre se hablaba de la cláusula de eximición de responsabilidad del transportista y después una serie de casuística los siniestros en general, entendámoslo como algo bueno.

Porque así como el asegurado paga la fiesta de todos, en el fondo los siniestros son los que pagan la fiesta de todos. Porque si no existieran siniestros no existiría el seguro y de alguna manera a la contingencia nos debemos.

Para mí hubo un cambio muy fuerte en materia de seguros de transportes, así como antes estaba la cláusula de eximición al transportista que después con determinada jurisprudencia se fue torciendo buscando la mala, el dolo, la culpa grave, etcétera.

Creo que en materia de seguros marítimos también se fue, entre comillas lo digo, no creo que no hay un culpable sino que fue una tendencia de mercado que se fue dando, que todas estas cláusulas que les imponemos a los asegurados que muchas no gobierna porque depende terceros como son los transportistas y que a veces no puede controlar, fueron derivando y estaría bueno que Carlos nos ilustre como fueron en su propio caso particular.

El costo del seguro es algo que responde a la oferta y demanda del mercado pero después lo que convierte a ese número es la siniestralidad. Hoy creo que este 1,2%

de las primas que mueve el mercado de seguro de transportes de carga sobre los seguros en la Argentina, sobre todo si tenemos en cuenta que el 70% del mercado está compuesto por seguros obligatorios.

Creo que se ha perdido una oportunidad muy grande donde se ha habilitado al asegurado y a otras herramientas a trabajar sobre el gerenciamiento de riesgos.

Son números que hemos perdido de primas porque con esto de la prima mínima de depósito y con ajuste por siniestralidad se fue un montón de plata al gerenciamiento de riesgos que antes estaba, estaría bueno saber.

No sé si Carlos tiene la cifra de cuanto invierte en seguridad versus cuanto invierte en seguros, hay una desproporción importantísima. Hoy creo que es mucho más importante el gerenciamiento de riesgos que específicamente el consumo de las primas.

CARLOS DURÁN

Nuestra relación es de 5 millones en seguros y unos 25 en seguridad y 1200 de negocio de transporte, millones por año.

Tenemos muy baja siniestralidad porque llega un momento que compite en la negociación, cuánto es el monto del siniestro versus lo que pagás de prima.

MARC HERZFELD

Es un ejemplo más que concreto del peso relativo del gerenciamiento de riesgo.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Gracias Marc. ¿Nelson?

NELSON DI BELLONIA

Voy a retomar un poco lo que venían diciendo mis colegas sobre a dónde llegamos y de dónde venimos. En la prehistoria teníamos un mercado de seguros, les decía

el costo de un viaje de acá hasta acá en este medio de transporte sale tanto y se acabó, se cobraba y listo.

Después se abre el mercado, empiezan a bajar las tasas, empezamos con la combined ratio, a entender que no podíamos perder plata y a colocarle a los clientes obligaciones terribles.

Creamos este monstruo de un costo de seguridad increíble y poquito a poco fuimos engañándonos a nosotros mismos.

Decíamos más siniestros, más seguridad, más gastos de este lado, menos primas, o sea, nos fuimos enroscando y es como que no podíamos salir de ahí adentro y así llegamos a una realidad donde hoy le estamos devolviendo a los clientes de lo que nos pagan por seguros menos de la mitad.

Lo que pagamos en indemnizaciones puede ser el 50-60% y eso para la venta de un intangible como es el seguro es bastante difícil, porque el cliente final siente que paga mucho para recibir poco.

Volviendo a lo que preguntaba Gonzalo sobre el rol del gerenciamiento de riesgo, creo que es un agregado de valor, es uno de los momentos de la verdad donde le podemos dar al cliente algo diferente y entienda que estamos haciendo algo, que estamos invirtiendo parte de la prima que el nos paga para ordenar un riesgo.

Para simplificarle las cosas, para tener una póliza que sea más entendible, más clara, con menos letra chica, con cláusulas más simples y que le ayude a simplificarle la vida en aquellas cosas que hasta hoy nosotros se la complicamos.

Entender si una custodia es apropiada o no, si es necesario estar al tope de la tecnología que viene para poder modificar las medidas de seguridad y demás.

Como resumen diría la importancia del gerenciamiento de riesgo, creo que para nosotros es clave porque le vamos a devolver al cliente un poco de lo que nos paga y no es en un siniestro.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muy bien, muchas gracias.

SEBASTIÁN ARANDA

Nelson recién contaba un poco la génesis, de donde llegamos hoy a lo que es seguro más seguridad. Desde una póliza simple que cubría una carga, a una industria de seguridad que se vio generada a partir del requerimiento de las propias compañías de seguros que hoy se llevan 1 de cada 6 pesos aproximadamente a lo que es el seguro, y a pesar de eso contribuyendo también con una siniestralidad bastante buena.

Justamente en las siniestralidades es donde doy la relación que tiene la siniestralizadora de riesgos. Pensemos que el riesgo de transporte es un riesgo dinámico, entonces no es lo mismo hacer una evaluación en un momento determinado que en el riesgo de transporte donde constantemente tiene que estar al día el cliente, es el seguro el que tiene que adaptarse a la dinámica del cliente.

El gerenciador de riesgos nos permite es si no estar antes, estar por lo menos en el momento en el que el cliente está pensando en hacer algo distinto.

Un buen esquema de gerenciamiento puede redundar en una baja de la siniestralidad y eso es innegable, pero creo que el éxito es lograr una optimización del esquema del seguro como costo, más la seguridad.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Excelente, gracias.

LEONARDO UMAÑA

Voy a animarme a decir algo un poco disruptivo. En el contexto a la pregunta mencionaste el combined ratio que obviamente está el porcentaje de gastos sobre primas, porcentaje de comisiones, porcentajes de siniestros.

El rol del gerenciador de riesgos es impactar esa parte de la siniestralidad de incurridos sobre devengadas y lo hacen bien, es innegable que un programa de gerenciamiento de riesgos reduce o controla la siniestralidad.

¿Cómo logramos que el gerenciamiento de riesgos contribuya de pronto en otros eslabones del combined ratio o incluso en el tamaño de la torta?

Como el gerenciador de riesgos no solamente se sienta a esperar que lo llamen a pedirle que ayude a hacer una evaluación de un cliente o que mantenga la siniestralidad de la cuenta, sino como puede ayudar a crecer el negocio, a que se venda más y a que el mercado sea cada vez más grande.

Desde el punto de vista del cliente final, del transportista o el operador logístico, ¿como podemos ayudar a que el transportador gane más dinero y sea más eficiente? y no sea más innovador o sea, un poco salirse de los márgenes estrictos del gerenciamiento de riesgo y utilizar el know how, el expertise que tiene el gerenciador de riesgos por ejemplo para hacer más eficiente una flota de transportes hace que el transportador gane más dinero sin que haya una causalidad, un nexo causal directamente relacionado con el riesgo.

Siempre hay beneficios cruzados. Una flota bien gestionada hay menor reducción del riesgo y una flota con riesgo controlado seguramente puede ser más eficiente, pero como lo veo, la gran contribución del gerenciador de riesgo moderno es que no se quede solamente en ese pedacito del combined ratio sino que vea como se extiende en todo lo demás.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muchas gracias, una pregunta para ya cerrar este tema y recojo los hallazgos de cada uno.

Carlos nos dijo que el gerenciador es quien está más informado sobre la exposición a riesgos de los distintos tipos de cargas a nivel país, incluso en los países vecinos.

Marc nos dijo que la inversión en seguridad creció muchísimo en detrimento de las primas del seguro.

Nelson dijo que el sector asegurador fue de alguna forma el culpable, porque de hecho lo pongo en otras palabras suscriptores de guantes blancos, no conocen en mayor medida sobre la exposición a riesgos de las cargas y lo simplifican pidiendo cada vez más medidas de seguridad.

Sebastián dijo que el transporte es un riesgo dinámico, por lo tanto el gerenciamiento ayuda al seguro a adaptarse a su dinámica.

Leonardo dijo que el gerenciamiento ayuda a mejorar la siniestralidad y nos invitó a todos a tratar de entender como ese gerenciamiento que hoy se utiliza exclusivamente para mejorar la inversión en seguridad, puede traer algún otro tipo de beneficios.

Creo que mayormente hay consenso de que el gerenciamiento ayuda a ser más eficiente la inversión en seguridad, tener el riesgo más controlado y en consecuencia menor siniestralidad.

La pregunta que les hago es ¿por qué entonces el gerenciamiento sigue siendo algo cuyo uso es si se quiere incipiente, encontramos en 1 de cada 10 pólizas en la Argentina?

CARLOS DURÁN

Es una buena pregunta y tampoco entiendo porque es así, pero es una realidad.

Casi ninguna póliza el cliente pide un gerenciamiento de riesgo, en realidad cuando uno busca un gerenciamiento de riesgo está agregando un costo y lo hace por todo esto que estamos hablando. Pero la verdad es que no hay ninguna póliza que baje la prima por tener un gerenciadador de riesgo.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muchas gracias. ¿Marc? ¿Por qué tan pocos?

MARC HERZFELD

Creo que porque quizás somos hijos del rigor en el sentido que solo se aplica un gerenciamiento de riesgos cuando ya hubo un conflicto tal que lo demanda o cuando pasa a ser una exigencia.

Pasa a ser un componente más de lo que es la póliza de transportes, una de las más complejas que hay en la industria, y el gerenciamiento como parte compulsiva requiere una imposición por parte del asegurador hacia el cliente que a veces es difícil. Si a veces es difícil recabar la información adecuada para suscribir al riesgo, mucho más difícil a veces se puede hacer imponer esa metodología.

El cliente está permeable a mejorar su riesgo porque en definitiva no quiere tener siniestros, quiere funcionar bien para no tener siniestros y no tener que ni utilizar la póliza para poder dedicarse a su negocio.

Un poco por cómo se da la dinámica quizás no es todavía un uso y costumbre, es algo que definitivamente ha crecido muchísimo en los últimos años, es una tendencia cada vez más y suelen ser equipos que pacifican a todas las partes.

Cuando hay un siniestro siempre hay un montón de luces de alerta que se levantan inmediatamente con un siniestro de transporte de cargas que cuando hay un gerenciamiento en el medio, en automático te diría, un 70% de las cosas que pueden salir mal no salen mal porque está consensuado entre todas las partes un protocolo, con lo cual es un tema de uso y costumbre, pero la tendencia a pesar de que sea incipiente es muy buena.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muy bien. ¿Nelson?

NELSON DI BELLONIA

Creo que es un conjunto de cosas, pero vos decís que es 1 de cada 10 pólizas.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Menos. Menos.

NELSON DI BELLONIA

Pero creo que son las pólizas más importantes o volátiles y las más riesgosas, tiene que ver con nuestra cultura de riesgo también que no es la mejor y que de a poco nos vamos introduciendo en la vida del gerenciamiento de riesgo.

En aquellos casos donde hemos tenido problemas o donde la exposición a riesgo es tan grande que nuestra discusión con los reaseguradores y empezamos a ver una necesidad que está ahí y tenemos que atacarla de alguna manera.

Pero también considero que la tendencia es muy alta, estamos hablando de esto cuando hace 5 años atrás prácticamente no había nada.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muy bien, muchas gracias. ¿Sebastián?

SEBASTIÁN ARANDA

Voy a coincidir con Nelson y con Marc en el sentido que la tendencia es que cada vez más pólizas y más asegurados empiecen a tomar conciencia de lo importante que es un gerenciamiento de riesgos.

En el caso de reaseguros la gran mayoría de los riesgos que vemos o analizamos ya tienen incorporado el valor agregado que tiene el gerenciamiento de riesgos y para mí tiene que ver con una cuestión de paciencia, de enseñanza.

Es un proceso en el cual la gente va aprendiendo los beneficios y por eso coincido con Nelson y con Marc que se está en el camino correcto; simplemente no va a pasar de un día para el otro, pero va a pasar.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muy bien. ¿Leonardo?

LEONARDO UMAÑA

Esa es la pregunta de oro. Me animo a especular ¿que empresa se pone feliz cuando le anuncian que mañana viene el gerenciador de riesgos? Soy un economista muy liberal y voy a hacer una respuesta un poco ruda. Si 1 de cada 10 negocios tiene gerenciamientos de riesgos es porque o 1 de cada 10 lo necesita o porque no se está sabiendo agregar valor y no se percibe como algo indispensable.

Los mercados son sabios, pero eso nos pone en un escenario muy interesante, muy retador y es ahí la posibilidad de agregar valor y de ver cómo ha aumentado esa penetración.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muchas gracias. Siguiete pregunta. El seguro marítimo es el primer seguro del cual se tiene registro documentado en el siglo XV. Desde entonces, su evolución mayormente siguió la misma velocidad de la globalización del comercio, ajustándose a los matices que impone la ley y prácticas de cada país.

Recientemente en Argentina el mercado de reaseguros internacional comenzó un camino de reapertura, lo cual pudiera implicar mayor y mejor acceso a capacidades o apetito de riesgo y de coberturas. El IOT, el Internet Of Things, BI, Business Intelligence, Data Analytics están revolucionando el seguro.

Casualmente ayer leí un artículo que planteaba el fin del seguro como todos lo conocemos, no le quiero leer los hallazgos que mayormente comparte la nota pero realmente provocaba reflexión.

En este contexto y hago la pregunta: ¿considera que la oferta de coberturas locales es adecuada? ¿Carlos?

CARLOS DURÁN

Creo que no, por lo menos para nuestra empresa y la reflexión es que tenemos seguros corporate que se negocian en Francia, seguros locales, seguros en Brasil, y es toda una complejidad para el que tiene que operarlo, porque los límites hay que conocerlos, hay huecos, me parece que tiene que evolucionar este tema.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muy bien. Muchas gracias.

MARC HERZFELD

Es difícil teniendo en cuenta algunos aseguradores que están acá presentes dar una respuesta, pero la verdad es que yo también siento que no.

Creo personalmente que es uno de los seguros que menos me gusta comercializar, debemos tener 20 siniestros complicados por año y cuando digo complicados hablo donde la letra es gris y la amplia mayoría son de este ramo. La realidad que esto de las cláusulas límites y las cláusulas rígidas que se ponen, hacen impracticables y muy difícil la resolución de un siniestro a veces.

Ahí prima mucho la buena fe, la política de largo plazo, de si te pago el siniestro, de los aseguradores, recordemos que normalmente vivimos gracias a los siniestros y necesitamos que esos siniestros se paguen porque entramos en círculos viciosos donde nos jugamos, hacemos como la trampa al solitario donde a veces trabajamos siniestros que deberían fluir y lo único que generan a veces del otro lado, es como mala sensación de que el seguro tiene la letra chica para no cubrir y en realidad estamos en una industria que debería tener buena fama y eso redundaría en mucha más contratación de seguros.

Creo que en los tiempos que se vienen hay cambios en todo tipo de cosas y en materia de coberturas todavía somos bastante rígidos. Pero también hay que reconocer el otro lado de la moneda y que siempre pueden existir oportunistas y gente que quiere hacer pasar siniestros que no corresponden pero la realidad es que no es el caso del transporte de carga.

El transporte de carga no es el eje, la carga que transporta pero también es cierto que los límites están puestos por algo y por alguna experiencia, pero en general las coberturas no son complejas o demasiado complicadas, con cláusulas muy importantes, con condiciones de seguridad, con situaciones a veces ingobernables para el asegurado.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muchas gracias. ¿Nelson?

NELSON DI BELLONIA

Creo que la armonía en esta mesa me parece que empieza a peligrar, pero vamos a tratar de ordenarlo.

Tenemos que diferenciar un poco lo que son las coberturas, lo amplio de una cobertura o no y las soluciones que se pueden dar a una póliza.

Estamos en un mercado regulado por la autoridad local que en los últimos años ha ido cada vez más tratando de unificar las condiciones de las pólizas. Todos los productores lo saben, todos los corredores en principio en autos y después en otras líneas de negocios poco a poco quieren tener un texto uniforme.

Muy similar a la época en que era un mercado regulado, cuando vino la apertura por los '90 y las compañías empezamos a competir no solamente por precio sino también por producto y ahí empezaron a aparecer cosas donde éramos bastante más amplios y muchos competidores agregábamos y sacábamos cosas.

Eso dio un paso atrás en los últimos años lamentablemente, todos hemos tenido que validar nuestras condiciones de póliza ante la autoridad local y la verdad es que eran todas iguales, si queremos cumplir con la autoridad local tienen que ser todas iguales.

Atrás de eso viene lo que es la solución que uno da detrás de una póliza y ahí empezamos a ver los límites, las exigencias; si queremos cumplir o no riesgos

estáticos, que límites podemos poner; empiezan otros matices que están dentro de una póliza que no tienen que ver con la cobertura.

Hoy diría que el 99% de las cosas que se transportan van con cobertura de todo riesgo y con deducibles que están si se quiere regulado por la autoridad.

Para resumir diría que es verdad las compañías hacemos lo que podemos en cuanto a la amplitud de la cobertura, en cuanto a soluciones es lo que podemos hacer en conjunto con los clientes, como dice Marc, hay algunos clientes que quieren sacar ventaja de algunas cosas y siempre en ese caso el cliente termina ganando la disputa, eso pasa siempre.

Creo que hay espacio para trabajar en ponernos de acuerdo: cliente, broker, gerenciador y compañías de seguros, para buscar una solución distinta a lo que es la habitualidad que nos presenta el mercado.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muchas gracias.

SEBASTIÁN ARANDA

Tuve la suerte de desempeñarme como suscriptor de transporte durante menos de un año y me tocó referir muchos negocios a suscriptores del exterior que me guiaban un poquito respecto a las condiciones.

Una de las particularidades es que a diferencia de otras líneas de coberturas, nunca un suscriptor de transportes o de Marine me dijo que no porque no; siempre se mostró abierto a analizar, muchas veces la respuesta al final del día era no porque era un riesgo que no se podía transferir a una póliza y es parte del juego que jugamos. Pero nunca un suscriptor de Marine me dijo que no sin tener algún tipo de motivo y esto tiene que ver por el dinamismo del riesgo que asegura.

El suscriptor de Marine que no se adapta y trata de entender el dinamismo que tiene la actividad que asegura, muere, entonces tal vez esa necesidad hace que

automáticamente se propongan mejorar y esto lo encontré en los suscriptores de transporte.

Creo que la gran mayoría de los clientes o asegurados de transportes en la Argentina tienen los productos que correspondan. Seguramente son perfectibles por lo que venimos hablando, por el dinamismo del negocio y el aporte que pueda aportar un gerenciador de riesgos.

Hay mucho espacio para crecer, creo firmemente que hoy por hoy las coberturas que están en la Argentina satisfacen al grueso de los clientes.

Desde reaseguros todo el tiempo estamos tratando de traer la novedad del exterior para aplicarlo acá. Pólizas como stock throughput que aseguran una línea única de cobertura no solamente en el transporte sino en la estadía, muchas coberturas que se amplían desde lo que es el tránsito habitual a cubrir a los depósitos, de la exposición estática.

Me parece que el producto de Argentina es comoditizado, puede satisfacer, y lo que nos falta es dar el salto de calidad para entender la dinámica del cliente y analizar otro tipo de cuestiones que hacen a la particularidad del caso.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muy bien, muchas gracias, Leonardo.

LEONARDO UMAÑA

Coincido con Nelson y Sebastián, las coberturas en el segmento tradicional son amplias, cada vez más generosas, más laxas, un poco también como consecuencia del mercado blando; creo que en el segmento tradicional podríamos decir que el sector está respondiendo adecuadamente a las expectativas y a los niveles de riesgos de los clientes.

La pregunta es ¿qué pasa en esas coberturas que no son tradicionales? Cuando en cualquier empresa hay un ejercicio básico de mercadeo que es vaya y pregúntele al cliente que quiere y con ese insumo nos ponemos a trabajar.

En seguros es muy peligrosa esa estrategia porque si le pregunta al cliente que quiere, le puede responder casi un par de cosas que de pronto nunca se las podemos asegurar.

Quiero que me cubra las demoras, hay que decirle eso está excluido. Quiero que cubra riesgos cibernéticos, es complicado hacerlo por Marine. Quiero que meta de una vez el camión en un plan integral, no eso es de moto, eso es de automóviles; quiero que estas coberturas de responsabilidad civil, no, eso le toca hablar con los de responsabilidad civil.

Creo que hay una expectativa, el mercado cada vez está más maduro e interconectado y es hora de reflexionar si esos no automáticos, que durante muchísimos años por la tradición de los mercados reaseguradores y todo de pronto valdría la pena empezar detrás de ese no siempre hay una explicación.

O sea, no se aseguran las demoras por algo, no se asegura el camión por algo en Marine, pero valdría la pena ver si se puede correr un poco la cerca y reinventar el seguro hacia esa oferta no convencional.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muy bien, tenemos una mesa dividida. Hay 2 que piensan que efectivamente las coberturas no satisfacen las necesidades y otros 3 que entienden que sí. Les hago una pregunta para profundizar sobre este tema antes de pasar al siguiente.

Las pólizas emitidas bajo el programa de gerenciamiento de riesgo donde se le quita la responsabilidad al asegurado sobre el cuidado de la cosa transportada ¿pudieran ser una evolución de una cobertura que viene a responder muchos de estos problemas por los cuales el asegurado no quiere contratar porque siente que el cliente, la compañía de seguros no le va a pagar la póliza y el productor lo pone dentro de su estrategia de negocios para ser más agresiva la comercialización de estos productos?

CARLOS DURÁN

Creo que sí.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Bien.

MARC HERZFELD

Quiero acotar 2 cositas. Creo que no está del todo dividida porque Nelson no dijo sí cubrimos todo y ustedes dicen que no, dijo que es más complejo el problema, creo que coincido. Quiero de paso acotar para nuestros colegas suscriptores acá presentes que no hay ramo que tenga más idoneidad de los que suscriben que el de transportes.

El suscriptor de Marine sabe proporcionalmente a su riesgo mucho más que el de Property, de Casualty; el conocimiento técnico que hay en materia del riesgo y del riesgo a transferir es de lo más elevado que hay en el mercado y quizás eso, a veces, es parte de lo que hace trabar a la cobertura.

Me gustó lo que dijo Sebastián de las coberturas stock throughput y un montón de coberturas que en los últimos años se han visto acá que la verdad no existían y son muy innovadoras.

Cuando digo que no satisfacen me refiero quizás un poco a la pregunta que dice Gonzalo es que le trasladan al asegurado un problema que no puede resolver, que es cuando a veces opera un tercero, son esas cláusulas muy importantes que son obvias y lógicas pero de muy difícil implementación en la práctica y quizás obviamente en la demora no, o el riesgo cibernético, el espíritu del asegurado es a mí me pasa algo por algo que no controlé y no contraté, para eso contraté un seguro pagame y después si querés repetí.

O nos sentamos y lo resolvemos, pero invocar condiciones de póliza que no es cobertura, eso es lo complicado con lo cual, en línea con la pregunta de Gonzalo sí, sería un excelente camino para enzanjar ese conflicto que tenemos.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muchas gracias.

NELSON DI BELLONIA

De vuelta, coincido, es el camino. Lo que también quiero decir es que tenemos que ser muy honestos en toda la evaluación. Muchas veces las soluciones están, pero el cliente no quiere pagar cuando llegamos a un punto y esto nos pasa en las discusiones con los reaseguradores.

Si pongo en una póliza los depósitos, pongo stock y estoy sumando o le estoy aliviando el costo que tienen en Property y demás, hay que pagar por eso, algo hay que pagar, porque si no no es sostenible en el tiempo.

Muchas veces las soluciones pueden ser presentadas, pero insisto con la madurez del mercado, con nuestra cultura de riesgo.

Creo que también los clientes hoy no están dispuestos a trasladar a sus costos el del seguro como si trasladan el del combustible o cualquier otra cosa que está en el medio.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muy bien. Muchas gracias. ¿Sebastián?

SEBASTIÁN ARANDA

Para mí el aporte de valor que da un gerenciador de riesgos es una evaluación dentro del seguro, porque justamente lo que decían Nelson y Marc básicamente elimina esos lugares grises donde tal vez el asegurado nos deposite la confianza, ya sea compañía de seguros o productor para ante la contingencia de un siniestro recibir una compensación a través de la implementación de un programa de gerenciador.

Creo que la compañía también se siente mucho más tranquila en pagar y se eliminan zonas grises que podrían llegar a provocar esta sensación de que tal vez

no existe el producto. Tal vez el producto está y no se adapta un poco a la dinámicas de cada uno y hace de puente.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muy bien. Leo probablemente la pregunta en el caso tuyo por tu experiencia regional no sé cómo el resto de los países, si existe esta modalidad que sí existe en la Argentina de emitir una póliza bajo programa de gerenciamiento de riesgo, para quitarle al asegurado la responsabilidad sobre el cuidado de la cosa transportada, ponerla en cabeza de un gerenciador y de esa forma darle indemnidad. Es decir, no se le puede rechazar un siniestro por incumplimiento de las medidas de seguridad. ¿Hay experiencias de ese tipo de pólizas en la región?

LEONARDO UMAÑA

La verdad no tengo conocimiento, Leonardo Morales que está ahí, él nos podría responder después. Cuando me lo mencionaron ayer en un almuerzo me llamó la atención, nunca lo había escuchado. Es decir ¿que no puedas objetar el siniestro? obviamente si aceptaste el gerenciamiento de riesgos que es lo que entendí.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Exacto.

LEONARDO UMAÑA

No lo había escuchado así tan taxativo, me pareció novedoso pero de pronto también está implementado en otro país. No lo conozco.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Última pregunta. A esta altura del encuentro es inevitable preguntarles sobre el futuro, habida cuenta de la mencionada velocidad de la globalización cuyo mejor ejemplo en la actividad logística es el multimodalismo, es decir, aquel en el que es necesario emplear más de un tipo de vehículo para transportar

mercancía desde un lugar de origen hasta su destino final, pero mediando un solo contrato de transporte.

En otro orden de cosas también no sé cuánto conoce la audiencia sobre el tema de solvencia 2, que obliga al sector asegurador a resultados técnicos positivos y por otro lado el sector asegurador, particularmente en nuestro país, históricamente en épocas inflacionarias ha ganado mucho dinero financieramente y no se ha enfocado tanto en hacerlo técnicamente.

Esto es lo que está condicionando de alguna forma el futuro. El cambio de la logística y el cambio en las reglas de juego en el sector asegurador.

La pregunta es: ¿cuál creen que será el futuro en el nuevo contexto que se avecina de la consensuada, creo que hubo comunión, que se vio anteriormente y que existen los análisis de riesgo, el gerenciamiento y los requisitos o exigencias de reaseguro, por coberturas nuevas como pueden ser stock y demás. ¿Cómo ven ese futuro?

CARLOS DURÁN

Como operador logístico vemos un futuro en el cual vamos a tener que ser más flexibles de lo que somos actualmente.

Esto significa trabajar con más servicios y mezcla de distintos proveedores, con mayor valor agregado de nuestros clientes y en algunos casos asumir riesgos que el cliente no está dispuesto a asumir y ahí se empiezan a mezclar porque ya no es almacenamiento, no es transporte, a veces es tecnología, a veces es información.

Con sistemas de información cada vez más dinámicos, más online, con acceso multipunto de información, tenemos una presión muy fuerte, el mercado de la logística respecto a nuestros clientes y la demanda del cliente para los próximos años.

Si no tenemos acompañamiento de las compañías de seguro, de las compañías de seguridad, esto va a ser muy difícil, porque la evolución se va a dar y en el medio va a haber problemas que no se van a atender.

Vemos un contexto muy vertiginoso en información, en cualquier momento va a haber unidades de transporte robotizadas, en 2 o 3 años habrá en Alemania, acá llegará en 10 años el Uber de transporte, quizás en un par de años lo lanzamos nosotros o habrá otro que lo lance, la velocidad va mucho más rápido de lo que imaginamos y va a tener que evolucionar el mercado.

El que no esté dispuesto a hacer ese juego, se quedará en el camino. Así son estos procesos, no hay mucha consulta.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muchas gracias.

MARC HERZFELD

Sí, creo que el futuro es promisorio, que la voluntad y la capacidad para dar respuestas desde el mercado del seguro a estos cambios que se avecinan.

Vos hablas de la multimodalidad en materia de transportes o del Uber tecnológico, en materia de cómo se transporta hay capacidad aseguradora de cubrir, y probablemente nosotros también tengamos que hacer seguros multimodales, así como incorporó stock throughput coberturas de Property a la cobertura de Marine, tendremos que quizás cuando lo teletransporte un Uber automático meter coberturas de riesgo cibernético a la póliza de Marine porque no tendré el chofer manejándolo.

Creo que la capacidad está instalada. En Argentina tenemos una problemática muy puntual que es el factor humano, entendiendo el robo, la conducción del vehículo que es algo que impacta muchísimo en el corazón de la siniestralidad, gran parte de las contingencias que tenemos las hacemos los humanos, si el día de mañana la hacen robot será otro cantar y también esa es una realidad con la que operamos

todos. Todo el mercado, los aseguradores, los asegurados seguramente van a tener cambios también.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muy bien. Muchas gracias.

NELSON DI BELLONIA

Creo que los cambios vienen y no hay manera de pararlos, nos guste o no, vamos a estar hablando de algo muy diferente los próximos años y eso es cuanto vuela nuestra imaginación.

Hasta hace poquito tiempo atrás la única solución que teníamos para que no se roben un camión era poner un guardia armado y rezar para que ese guardia haga bien su trabajo; hoy hay drones, hay tanta tecnología metida que empieza a ser innecesario un guardia atrás o digamos, una solución no tan válida.

Es difícil imaginar cómo va a ser dentro de unos años, va a ser muy difícil. Esto de los cambiones autoconducidos y hay tanta variedad, que es muy difícil imaginarlo, pero creo que el mercado se va a adaptar como se ha adaptado a todo.

Si hay que incorporar a otras coberturas, se van a incorporar. Lo que espero, lo que creo y soy optimista es que esto sea una evolución entre todos, desde la autoridad local hasta las compañías, pasando por los reaseguradores y los clientes mismos porque todos tienen que acompañar esa evolución.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muy bien.

SEBASTIÁN ARANDA

Los cambios están y los que no se dan acá se están dando en el exterior y parte de la función que cumplimos los grupos de reaseguros es justamente traer esos productos innovadores o un poquito más avanzados desde otros países, a la

Argentina. Creo que la industria del seguro a lo largo de toda su existencia siempre se tuvo que adaptar a los cambios.

Algunos cambios fueron más lentos, paulatinos, otros fueron más abruptos o disruptivos, pero al final del día siempre terminamos adaptándonos a la realidad que viven los clientes.

Y en este sentido creo que la función del gerenciador de riesgos es lo que hace las veces de los informes que necesitamos tanto para Property.

Hoy un suscriptor de Property, me lo comentó un compañero y tiene mucha razón, sin un informe de Property la gente no sabe que es lo que está asegurando y creo que de alguna manera, el gerenciamento de riesgos profesionaliza, acerca al asegurado, técnicamente lo acerca no solamente a las compañías de seguros sino al reasegurador y le permite evolucionar a todo el mercado en general.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muchas gracias.

LEONARDO UMAÑA

Creo que el reto que le impone al sector asegurador de Marine, la automatización de procesos logísticos y la interconexión de toda la información, va a ser más relevante y va a impulsar mucho a la industria gerenciadora de riesgos porque es ese aliado que se necesita para poder dar ese salto tecnológico.

Como decía Jim Peter, es como una destrucción creativa. Estamos en un punto de quiebre donde las cosas se van a empezar a hacer de una forma muy diferente y el seguro siempre se demora en ajustarse.

El seguro es una industria muy ortodoxa, muy tradicional, es un barco grande que para virarlo es bien difícil, creo que el gerenciador de riesgos es como ese

remolcador que está ayudando a girar el barco y creo que se van a volver aún más relevantes de lo que son en este momento. Coincido en que el futuro es promisorio.

GONZALO DELGADO ZEMBORAIN

Muy bien, muchas gracias. Teóricamente debería hacerle una repregunta pero el tiempo es tirano, asique antes de hacer el cierre los invitamos a que nos formulen las preguntas.

Ya saben tenemos la suerte de tener un asegurado, un productor, una compañía de seguros, alguien que representa al mercado de reaseguros y a un hermano latinoamericano, asique con gusto responder las preguntas que tengan.