

ENTREGA NÚMERO 100

Arribar al número 100 de nuestro boletín mensual es alcanzar una primera meta. Desde el comienzo nos fijamos el propósito de hacer de este pequeño medio de comunicación algo permanente. Por más de ocho años, hemos procurado entregar temas de actualidad e interés para el sector asegurador.

Desde sus inicios, estuvimos buscando brindar información útil, tanto técnica como comercial. Por nuestros boletines han circulado temas diversos, propios y ajenos. Algunas veces, de manera involuntaria, hemos olvidado ponerle comillas a algunos contenidos y conceptos, pero en la mayoría de los casos se brinda el crédito respectivo a los autores del material del boletín.

Nuestro agradecimiento para todas las personas que colaboran con la producción de la página que mes a mes se entrega a ustedes. Nuestro compromiso es que quienes tienen a bien leer la hoja amarilla, lo hagan con la seguridad de hallar en ella datos, noticias e información actualizada acerca de lo que ocurre en el

sector de la administración de riesgos y seguros.

Los primeros cien ejemplares del boletín están siendo en el momento recopilados en forma de libro y también en forma digital, para facilitar su consulta.

Para el presente año hemos decidido profundizar en temas que seguramente van a influir en la manera como se fundamenta la relación entre los asegurados, las aseguradoras y sus asesores.

Como respuesta a recientes escándalos que terminaron en la liquidación de grandes conglomerados económicos, las autoridades rectoras de la actividad financiera en el mundo decidieron, en buena hora, prestar la debida atención a la administración de los llamados *Riesgos Operativos* de las empresas.

Ello impondrá un drástico cambio en la forma como un asesor de seguros deberá ofrecer y prestar servicios de valor agregado a sus clientes. En el cercano futuro, el asesor de seguros deberá actuar también como consultor en gestión de riesgos, incluyendo en su portafolio de servicios la

evaluación y administración de aquellos riesgos que NO son asegurables. En consecuencia, tanto el asesor de seguros como su cliente deberán conocer la regulación al respecto y diseñar su propio plan de trabajo, el cual les permita conocer, evaluar y cuantificar la posibilidad de ocurrencia de eventos indeseables en su organización, midiendo también sus potenciales efectos sobre los recursos que la conforman.

Tradicionalmente, la mayoría de las organizaciones ha considerado a los riesgos operacionales como uno más de los costos de hacer negocios. No quiere ello decir que dichos riesgos no han sido administrados, sino que su administración ha sido delegada en líneas inferiores de mando, normalmente recayendo en personas con enormes cargas de trabajo, bien sea en Auditoría o Recursos Humanos.

Ello ha relegado la función a una actividad *posterior* a la materialización de riesgos y no *anterior* a ello: cómo manejar crisis, en lugar de identificar debilidades de control que pudieran ser corregidas.

Sin embargo, la tendencia está cambiando. Impulsadas por las gigantescas pérdidas debido a riesgos operacionales no controlados, las empresas de todo tipo y tamaño han comenzado a entender la importancia de

administrar sus riesgos de manera adecuada. El derrumbe de grandes corporaciones, consideradas como invulnerables, muestra que contrario a la vieja creencia, los riesgos operacionales pueden ser inaceptablemente altos, o incluso catastróficos, si no son administrados con prudencia y consistencia.

Estamos lejos de disponer de una metodología universalmente aceptada de cuantificación de riesgos operativos. Las matemáticas, y en especial la estadística, brindan soluciones parciales al problema de medición. Sin embargo, puede afirmarse que aquellas empresas que emprendan de manera sistemática el proceso de identificación y tratamiento de sus riesgos, estarán en mejores condiciones de desarrollar herramientas administrativas que les permitan incrementar su grado de invulnerabilidad frente a las consecuencias de la materialización de los riesgos que se ciernen sobre ellas.

El fraude a los seguros es un típico riesgo operativo no asegurable. Para celebrar nuestros primeros cien números, adjuntamos algunas señales de alarma que deben tener en cuenta los analistas de siniestros de Incendio, Autos y Vida. Esperamos sean de utilidad.

Un feliz año 2004 para todos