

LA INSPECCION

A) Concepto Critico

Se puede considerar que es el componente crucial de todo contrato de seguros. De su fiabilidad depende en gran medida el éxito o el fracaso de la gestión de producción de una aseguradora, por las consecuencias que pueden derivarse de la calidad con que se efectuó.

Los datos que el inspector consigne en el formulario correspondiente son apenas una guía, pero tanto quien ejecute el trabajo como quien lo evalúe, deberá comprometerlo con:

1. Su criterio sobre las bases objetivas del riesgo.
2. En lo posible, sobre elementos atinentes a las bases subjetivas, especialmente en aspectos visibles, como decadencia o prosperidad, orden y aseo, cuidado y conservación de los bienes, a título de ejemplo.

B) Mérito

El informe de inspección debe

considerarse con mérito suficiente para aceptar o rechazar el negocio propuesto, para introducir convenciones o exigir garantías, para fijar limitaciones o conceder prerrogativas.

Usualmente las formas empleadas para consignar los datos relativos a una inspección hacen mucho más énfasis en las características físicas de una construcción, que en aquellas evidencias subjetivas que conducen a un evaluador a determinar acerca de la conveniencia de suscribir un negocio.

Desafortunadamente se concede más importancia a la solidez material de un riesgo que a la solidez financiera de la empresa, o peor aun, a la solidez moral de sus propietarios y administradores.

C) Recomendaciones

Se hace necesario confrontar el Informe de Inspección con fotografías, planos a mano alzada o esquemas, dimensiones de los locales, forma de almacenamiento, comunicación de riesgo, debilidad de

protecciones para ingreso doloso, condiciones de funcionamiento de la maquinaria, flujograma de la producción riesgo de ingreso de agua en virtud de la ubicación, cuadros técnicos cuadros de mando principales proveedores de la materias primas o mercancías, fabricantes o representantes, entre otros.

D) Calidad de los Inspectores de Riesgos

D.1. Total Honestidad

Desafortunadamente las Empresas Aseguradoras pierden un significativo número de empleados,

en los cuales se ha invertido tiempo y dinero, debido a que éstas personas no soportan las presiones relacionadas con la toma de decisiones que pueden afectar a terceros. Es por todos conocido que de manera repetitiva los inspectores se ven sometidos a intentos de proveedores y de clientes para que los favorezcan en sus informes, y de esta manera obtener condiciones de amparo más flexibles o para ocultar situaciones que harían inaceptable la asunción de un riesgo por parte de las Aseguradoras.

De ahí que resulte de crucial importancia seleccionar con el máximo cuidado al personal que va a encargarse de esta labor (y

obviamente, de cualquier labor dentro de la organización). Esta actividad no puede de ninguna manera dejarse enteramente en manos de personal de mandos medios y se requiere supervisión y evaluación selectiva por parte de las directivas, analizando aleatoriamente todo el proceso de suscripción de algunos negocios relevantes.

D.2. Cultural General

La labor de análisis e interpretación de las circunstancias reales de un negocio potencial propuesto a la Aseguradora, requiere de un mínimo de conocimientos académicos, los cuales necesariamente habrán de adquirirse en un Instituto o Universidad. Queremos con esto recalcar la importancia de contar con personas suficientemente preparadas para "leer entre líneas" aquellos aspectos relativos a un negocio que pueden modificar la decisión de asumirlo como riesgo por parte de la Aseguradora, o condicionar su aceptación. El funcionario deberá ser lo bastante capaz de recopilar información inútil, la cual pueda ser posteriormente analizada con sus superiores para ayudar en la toma de decisión acerca de aceptar o no un negocio propuesto.

D.3. Preferible experiencia; en su defecto, entrenamiento.

Normalmente el mercado asegurador ofrece la posibilidad de vincular personas con diferentes grados de especialización en las distintas posiciones. De este modo es factible recurrir a dicha fuente para vincular un inspector capaz y experimentado. Sin embargo, siempre resulta preferible entrenar y capacitar a las personas ya vinculadas a la Empresa, con el doble propósito de aprovechar la presencia de personal conocido y a la vez comprometido con la filosofía de trabajo que nos orienta. La capacitación debe ser la constante en toda organización y no una actividad excepcional, y debe dirigirse a mejorar al individuo como tal y al funcionario para hacerlo cada día más competente.

LA PREOCURENCIA DE SINIESTROS

Noción de las condiciones de aproximación al acaecimiento de un siniestro. Ciertos elementos son indicadores de la gestión de situaciones que pueden propiciar la realización del evento las cuales comprenden bases subjetivas, objetivas y circunstanciales de un riesgo. La carencia de tal noción, a la par que permite que los elementos desencadenen el percance, sitúa al Asegurador en desconcierto sobre la rigidez de sus métodos de previsión y puede ocasionar incrementos

sensibles en la siniestralidad.

De ordinario este tema es abocado por las Aseguradoras en forma emergente, cuando los ramos específicos incrementan su rata de siniestros. Lo ideal sería trastocar la calidad de apresuradas soluciones, por una didáctica y organización que se opongán en buen tiempo a los malos resultados.

Las ventajas de prever estas situaciones serían:

1. Apoyar la asunción de negocios.
2. Propiciar el seguimiento de las condiciones de seguridad.
3. Aconsejar sobre los mecanismos de reducción y control.

La cartera de las Aseguradoras pueden dividirse en:

Negocios en masa, en donde las cualidades no imponen mayor preocupación al Asegurador, dada la limitada exposición económica, por lo menos consideradas individualmente.

Grandes Negocios, en los cuales el Asegurador pone especial cuidado por el cúmulo de primas que acarrearán en forma directa, y así mismo por la polarización de una Cartera adherida a ellos; se apoyan ordinariamente bajo la Gerencia de Riesgos, que trabaja conjuntamente con el

Solicitante/Asegurado y con el corredor de seguros, como aporte al conocimiento de los riesgos y el esfuerzo por lograr su reducción.

Fase Objetiva del Riesgo

Toda diagnosis sobre las eventualidades siniestralas debe apoyarse en las evidencias físicas, que permiten evaluar las posibles consecuencias de un percance.

Se mencionan las siguientes:

Inadecuación de locales.

Ubicación de edificios en zonas azarosas.

Remodelación urbanística del área.

Proyecto de venta del edificio por parte del propietario (no del Asegurado).

Mercancías obsoletas y/o fuera de aceptación.

Acumulación excesiva de "muestras gratis".

Problemas laborales (huelgas).

Alta rotación de personal.

Trabajo excesivamente recargado.

Maquinaria obsoleta o ineficiente.

Paros frecuentes en la cadena industrial por carencia de materias primas.

Desaseo y desorden.

Problemas eléctricos.

Combustibles.

Explosivos.

Energía estática.

Elevada carga térmica.

Fallas de almacenamiento.

Ventilación deficiente.

Cuadros técnicos deficientes.

Carencia o deficiencia de protecciones.

No corrección inmediata de problemas sobre seguridad en la operación, almacenamiento, productos y equipos.

Cambios de ocupación y/o actividades del vecindario.

El control de pérdidas como meta en la moderna organización de entidades Aseguradoras, requiere de un personal con conocimientos en el manejo e investigación de reclamos, especialmente. Debe unir una cultura sobre causas de pérdidas y daños, sistemas de corrección y control, pero, básicamente es deseable que pueda operar en la auscultación, donde el Asegurado estaría aproximándose a la realización de un siniestro.

Debido a la autonomía de causas, se tratará de manera general sobre aquellas que pueden constituir posiciones de preocurrencia en la fase objetiva para cada tipo de seguros, ya que la fase subjetiva tiene aplicabilidad universal.

Fase Subjetiva del Riesgo.

El Asegurado o Solicitante, según que hayan sido o no materializados los negocios, presenta la más sensible calidad en el riesgo asumido por el Asegurado.

En la etapa de trámite de la

solicitud (aunque pudiere haberse masificado el proceso por el apoyo del sistema de Banca/Seguros), sobre el solicitante es preciso examinar:

Actividad (históricamente sostenida o cambiante).

Residencia: Tiempos de permanencia en los últimos dos lugares.

Origen extranjero: Tiempo de residencia en el país; referencias en su país de origen o anterior de residencia.

Origen Nacional: Referencias personales y de otras Aseguradoras. Lista de Fasecolda.

Antecedentes en siniestros de cualquier ramo, indicando fecha aproximada y aseguradora que lo indemnizó.

Posibles enemistades o conflictos.

ELEMENTOS CIRCUNSTANCIALES DEL ASEGURADO

Operaciones industriales o comerciales en decadencia.

Interés por cambio de actividad.

Posición económica difícil.

Exceso de inventarios inmovilizados o pedidos truncados.

Citaciones judiciales.

Problemas entre socios.

Problemas gerenciales.

