

La resiliencia y el sector de riesgos y seguros

Escrito por: Horiens - 13/05/2020

Un famoso Ted Talk de Bill Gates, hecho en el 2015, ya mencionaba que el gran riesgo global de los próximos años no era una guerra nuclear, sino una pandemia causada por un virus que pudiese infectar y amenazar la vida de millones de personas, en todo el mundo.

Pero como todo indica, no estábamos preparados para enfrentar la situación a la altura. A pesar de no ser la primera pandemia – la humanidad ya vivió muchas de ellas – el brote global de covid-19 es uno de estos grandes eventos sin precedentes, dada su velocidad y proporción, lo que deja claro que los problemas del siglo XXI están cada vez más complejos, trayendo otra urgencia y dimensión a la capacidad del ser humano de adaptarse y recuperarse.

El hecho es que hay muchas lecciones a aprender con esta crisis, tanto desde el punto de vista personal – la importancia que le damos a la prevención de riesgos en nuestras vidas – como desde el punto de vista empresarial – ¿qué haremos para prepararnos mejor ante los riesgos a los que estamos expuestos?

Los desafíos del sector de riesgos y seguros

Recientemente, seguros como el de vida y viaje, que tenían como práctica mayoritaria no contemplar coberturas derivadas de pandemias, están flexibilizando esta cláusula en este momento. “Empresas y beneficiarios deben entender, no obstante, cuáles son las definiciones para su póliza”, alerta Verena Sá, del área de Seguros de Personas de Horiens.

Ella cuenta que desde el inicio de la pandemia, está dialogando sobre este tema con las aseguradoras y los asegurados. “El impacto de la pandemia en las relaciones de seguros es un tema relevante para todas las partes – personas, empresas, aseguradoras y corredoras. Hacemos la gestión de pólizas con más de 35 mil vidas y estamos participando activamente de las discusiones. Nuestro papel es aún más fortalecido en los momentos de crisis como esta que estamos vivenciando”, explica Verena Sá.

“La actuación de Horiens fue fundamental para que yo tuviese informaciones actualizadas y seguridad para tomar decisiones en el escenario del covid-19. Vivo y trabajo en Sudáfrica y había hecho la adquisición de un seguro de viaje internacional, por medio de Horiens, para mis suegros, que vinieron a visitarnos. Cuando la pandemia fue anunciada, tuve muchas dudas sobre la cobertura en el caso que tuviésemos necesidad de utilizar el seguro y pude contar con todo el soporte de la empresa”, cuenta Flavio Rosa, integrante de OEC, una de las empresas atendidas por Horiens.

La cláusula de exclusión de pandemias existe, básicamente, para que eventos de extensión imprevista no superen de modo expresivo el cálculo del riesgo originalmente definido. “Si, por un lado, esta es una lógica legítima, por otro, hay que pensar en estrategias y enfoques que conversen con los desafíos de un mundo que se transforma a una velocidad indescriptible. El sector de riesgos y seguros en Brasil se ha mantenido atento y proactivo, en línea con las mejores prácticas. Esto es extremadamente positivo”, cuenta Laudelino Soares, líder del área de Seguros de

Personas en Horiens.

Paula Bernardoni, directora de distribución y planificación de Prudential do Brasil, explica que la decisión de incluir coberturas derivados del nuevo Coronavirus en las pólizas involucró un proceso muy cuidadoso. “Realizamos un detallado estudio actuarial con el objetivo de realizar las indemnizaciones para los casos de siniestro por el nuevo Coronavirus de forma segura y eficiente”, cuenta.

Para ella, el gran desafío actualmente es vivir una fuerte crisis en el ámbito de la salud, frente a una enfermedad sin tanto historial y estadísticas anteriores que ayuden en la toma de decisiones.

“Nuestro enfoque es permanecer inmersos en la evaluación del momento con profunda responsabilidad. Estamos utilizando, incluso, nuestra experiencia en el exterior – ya que la matriz de Prudential es en los Estados Unidos, país que también vive la enfermedad de forma muy intensa, desgraciadamente”, afirma Paula. “En paralelo, ya tuvimos importantes aprendizajes en esta crisis. Una de las cuestiones es el desarrollo de proyectos digitales, lo que ha tornado nuestras operaciones más rápidas y eficientes”, completa.

La máxima de que las situaciones desafiantes también son momentos de reinención se ha probado, nuevamente. “Sin duda, este ha sido un período intenso de aprendizajes y evolución, incluso para el sector en que actuamos. En Horiens, tenemos el compromiso de intermediar el proceso de forma profunda y calificada y ciertamente saldremos de todo esto aún más preparados para apoyar a las grandes industrias en sus planes de mitigación de riesgos”, concluye Verena Sá.