

## **Versión estenográfica del Panel Experiencias Derivadas de los Sismos de Septiembre de 2017, llevado a cabo durante la Vigésimo Octava Convención de Aseguradores AMIS.**

**Horts Agata:** Pregunté y pedí permiso a Bernardo que me dejara hablar unos minutos unas palabras a un gran amigo mío que nos dejó hace unas semanas, Luis Álvarez que ustedes todos lo conocen, fue amigo de muchos de ustedes.

Luis y yo compartimos mucho grandes momentos profesionales. Para nosotros es una gran ausencia, él nos dirigió este comité, los comités de daños. Él estuvo aquí con nosotros en este lugar muchísimos años.

Luis es un gran ser humano y un gran ejemplo como luchador. Luis, Descansa en Paz, te lo mereces.

Pero no vamos a dejar de reconocer tu incansable lucha, tu amor por la vida. En honor a tu ejemplo vamos, o al menos yo voy a hacer de cada uno de los días que viva un día único, un día para recordarse, un día más en la lucha por hacer de esta única vida la mejor experiencia.

La razón por la cual el solo hecho de existir vale la pena. Te vamos a echar de menos, Luis, y te queremos toda la vida.

Descansa en paz.

**Bernardo Klinge:** Muchas gracias, Horts, por las palabras.

Estimados, todos. El año 2017 fue un año muy complicado para México, en menos de 30 días tuvimos una tormenta tropical, dos huracanes y dos terremotos devastadores. Fue un año que definitivamente puso a prueba nuestro sector y tiene que ser un año que nos sirva para recoger enseñanzas y que nos sirva para mejorar.

A nombre de AMIS quiero darles a todos la bienvenida a nuestro Panel Experiencias Derivadas de los Sismos de Septiembre de 2017.

Muchas gracias por acompañarnos.

Y para comenzar con nuestro programa, pues vayamos presentando a nuestros panelistas.

Tengo el agrado de comenzar presentando a Max Kuckemans, él es alemán de nacimiento y trabaja con la Munich Re desde 1989 desempeñando diferentes funciones en los departamentos de Latinoamérica, tanto en Munich, como en sus oficinas internacionales.

Desde 1997 fue nombrado Director de Contratos en la Oficina de Munich en Brasil, del 2006 al 2013 tomó el cargo de Gerente General de la Oficina de la Munich en Buenos Aires, siendo responsable también para Argentina, Chile, Paraguay y Uruguay, y fue entonces que en el 2014 ya con 25 años de trayectoria fue nombrado Director General de la Oficina de Munich Re en México y responsable además del Mercado Centroamericano.

Muchas gracias.

Me complace también presentar a Ernesto Benítez, él es mexicano, formado en Ingeniería Civil en el Instituto Politécnico Nacional, en Administración de Empresas del Tecnológico de Estudios Contables Administrativos y con estudios de maestría en habilidades directivas de una universidad mexicana.

Con 37 años en seguros de los cuales 25 los ha desarrollado en torno a lo que es trámites e indemnizaciones de siniestros. Actualmente se desempeña como Director de Siniestros en Seguros Atlas a cargo de todos los ramos de daños y es además presidente del Grupo de Trabajo de Siniestros de Daños Reales y trabaja desde ahí desarrollando e impulsando el plan de atención de catástrofe del sector asegurador.

Muchas gracias.

Me es grato presentar también a Felipe Ramírez, él es mexicano, formado en Ingeniería Industrial de la Universidad Iberoamericana, con estudios en el Chartered Insurance Institute de Londres. Actualmente dirige para América Latina Charles Taylor con presencia en México, Colombia, Perú y Brasil.

Con más de 20 años de experiencia como ajustador de seguros en ramos muy especializados, como lo son el ramo marítimo, energía, responsabilidad civil y riegos catastróficos. Ha participado además como ajustador directo en las principales catástrofes ocurridas en México y en otros países, incluidos los huracanes Wilma, Ingrid, Manuel y María, así como el sismo de Mexicali en el 2010 y los más recientes terremotos ocurridos en septiembre del 17.

Actualmente participa también como ajustador líder para el programa de aseguramiento del FONDEN federal.

Muchas gracias, Felipe.

**Max Kuckemans:** Muchas gracias por tu apertura y tus palabras, dividimos un poco las presentaciones.

Por mi parte también buenas tardes a todos los que vinieron a este panel, bienvenidos a todos los participantes, si es de México y de los países internacionales.

Yo también tengo el placer de presentarles tres colegas aquí de nuestro panel. Empezamos, como debe ser, primero con las damas, tenemos Larisa Mora aquí, es licenciada y maestra de Economía por el ITAM. Larisa es actualmente Directora General adjunta de Seguros y Fianzas en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Larisa es prácticamente la mano derecha de Óscar Vela en temas de seguros, en todo lo que es la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y tiene muchísima experiencia con el programa FONDEN, sea la parte tradicional, pero también bono catastrófico.

Por eso, Larisa, muchas gracias por acompañarnos en este panel y compartir tu experiencia con todo lo que sufrimos el año pasado. Muchas gracias.

Después tenemos aquí a Gabriel Sánchez de GMX, es licenciado en Administración de Empresa del Tec de México, y actualmente es Director de Operaciones por GMX Seguros.

Antes Gabriel también trabajó por muchos años en la Aseguradora Patria, 17 años, si no me equivoco. Por tu experiencia, Gabriel, con grandes pólizas de gobierno, estamos felices porque puedes compartir hoy tus experiencias con los terremotos de 2017.

Gabriel, muchas gracias por venir. Y ahora me toca una parte muy difícil, nuestro amigo Horts Agata.

Horts, cómo te puedo presentar aquí, que ya todo mundo te conoce.

Tú has tenido muchísimos reconocimientos en toda Latinoamérica por su buen desempeño... que está hoy en nuestros mercados.

Has vivido casi 20 años en México y sin duda no es solamente un buen líder profesional, también eres una gran persona de confianza y gran amigo.

Gracias Horts que puedes estar hoy aquí también como Presidente de nuestro Comité de seguros, lo que haces muy bien, sinceramente, así pasa la palabra a ti para las próximas presentaciones.

**Horts Agata:** Gracias, muchas gracias.

Lo más bonito en este mundo es que también trabajamos con amigos y esto es algo que desde nuestra profesión tiene, aunque trabajamos en diferentes empresas, muchas veces queremos conseguir lo mismo y participamos en los mismos riesgos también.

Aquí también me pasa esto con las personas que puedo presentar, estoy muy contento de presentarlos, algunos de ellos, conozco ya de muchísimos años, al que menos conocía fue a Bernardo, pero estoy seguro, Bernardo, que vamos a tener una larga amistad de muchos años, porque Bernardo procede de un país, además por dos razones, primero porque procede de un país con una comida excelente que es Perú, el gran país con una gran historia como la historia de México, muy parecida, él estudió ingeniero industrial por la Universidad de Lima, una gran ciudad, como ustedes saben y es maestro en administración de empresas.

En 1993 empezó en el sector de seguros, antes trabajó en otras empresas y se hizo experto en los ramos de daños, manejando todos los ramos importantes de daños.

En 2005 se incorporó al gran grupo internacional y esas es una de las razones porque le invitamos, se incorporó al gran grupo internacional Mapfre donde empezó a trabajar en Perú, también le llevaron a Chile, si no me equivoco y desde 2016 tenemos el gusto de tener a Bernardo aquí y como el director del área, maneja la Dirección Técnica de Daños en el grupo Mapfre de México donde igual con Gabriel maneja grandes cuentas no solamente del Estado, en general, que por eso también nos da mucho, mucho gusto tenerlo aquí en el Comité y mejor dicho, en esta mesa redonda que además él también lidera.

Y entonces desde que él está aquí le gusta mucho el trabajo en la Asociación, trabajó también en una Asociación en Perú y ahora es el Presidente del Comité de Daños en la AMIS, Max y yo hacemos el Comité de Reaseguro, somos ahí los que dirigen el Comité, y Bernardo lo hace ahí para la parte de Daños.

También tengo el gusto de presentar a mi gran amigo Ricardo Galicia. Ricardo es ingeniero industrial del Instituto Politécnico Nacional, maestro de seguros y administración de riesgos del ITAM, y también tiene un certificado de alta dirección del IMPADE.

A partir de 1990 trabajó en Comercial América y Allianz México, dos grandes empresas de seguros dedicadas a daños en México también, y fue Director General de un despacho inglés de ajuste de pérdidas en México en 1997.

Ahí trabajó con varias empresas que también está aquí presentes, y en un año después entró en la Muni Greek, donde actualmente es el Director de Siniestros para México y Centroamérica, y forma parte del Centro Regional de Siniestros para América Latina de la Muni Greek, y tiene a cargo la gestión de siniestros del Programa de Aseguramiento del FONDEN, como ustedes saben, que es un programa muy importante.

Conoció incluso, me imagino, a Ricardo, y se conocen muy bien de muchos años.

Bueno, el último que me toca presentar y de los últimos que están aquí es una de las personas que más conozco de todos, uno de los primeros, creo que ni siquiera había llegado a México todavía para vivir, Eduardo y yo nos conocemos mucho más de 20 años, yo estuve en la Fundación de la Empresa que él fundó.

Yo le podría hablar mucho tiempo para presentar a Eduardo, lo hago muy formal, él es ingeniero civil de la Facultad de Ingeniería de la UNAM, si alguien lo conoce, él vive por la UNAM, es como superman, seguramente tiene aquí un logo de la UNAM, además le gustan los pumas, muy fanático.

No discuten con él sobre fútbol, es posible, desde el 95 pertenece al Sistema Nacional de Investigadores de México y dentro de la UNAM dirige obviamente las maestrías y doctorados, el señor aparte de todos los proyectos que tiene todavía da clases incluso, eso es lo increíble a veces.

Desde el 96 es investigador titular de tiempo completo en el Instituto de Ingeniería de la UNAM y fue socio fundador de IAN, donde él actualmente es el Director General de la Compañía, ahí está trabajando con varios amigos que conocemos de muchos años.

Es miembro de las Sociedades Mexicanas de Ingeniería Sísmica y Estructural del Instituto de Investigación de Ingeniería Sísmica, y en febrero, y eso es lo último y lo más importante, creo que lo que podemos decir de ti es que en febrero 2018 recibió del Colegio de Ingenieros Civiles de México el Premio José Cuevas al mejor artículo de ingeniero civil publicado en el año 2016, un artículo sobre la calidad sísmica de los edificios de vivienda de la Ciudad de México.

Entonces muchísimas gracias a todos ustedes por venir acá. Sabemos que no es fácil, lo agradecemos mucho, y estoy seguro que vamos a tener una interesante mesa redonda.

Bernardo te toca a ti.

**Bernardo Klinge:** Voy a tener que caminar porque no veo la pantalla. Bueno, las letras están un poco pequeñas, pero creo que esta es una

buena ocasión para comentarles el estatus de la atención de los siniestros producto de los sismos a la fecha, al corte del 15 de abril.

Acá estamos consolidando los terremotos del 7 y del 19, y lo que quisiera mostrar es el volumen de este evento, de estos eventos y también cómo vamos avanzando, y algunas conclusiones que podemos sacar de los mismos.

Primero, recibimos en total 71 mil 500 reclamos producto del siniestro, de los cuales la gran mayoría 70 mil aprox están concentrados, como es natural, en la línea de los seguros de daños.

Pasado el tiempo tenemos ya 66 por ciento y un poco más de avance en número de casos atendidos en lo que va del trabajo que venimos haciendo como sector, si consideramos número de casos.

Y como es natural, si lo vemos desde el punto de vista de los montos el porcentaje es un poco menor, estamos en torno al 38.25 y este diferencial es natural debido a que los siniestros más pequeños son los siniestros que se procesan más rápido y luego van llegando los siniestros grandes que traen un proceso de ajuste complejo incluyendo coberturas de pérdida de beneficios.

Una de las cosas que me gustaría comentar, y que es una constante en todos los casos de terremoto, por lo menos en mi experiencia, es el 80-20, el 80 por ciento de los casos después de un sismo suelen venir de seguros de casa habitación, y en Latinoamérica además el 90 por ciento aprox de este 80 provienen de seguros que se originan en torno a contratos hipotecarios, y ese es un dato importante porque si queremos realizar nuestro trabajo de forma tal que la sociedad lo perciba como un servicio bueno tenemos que enfocarnos mucho en mejorar esa parte tan grande del servicio que hagamos en caso de catástrofe.

De la misma manera el 20 por ciento o menos de los montos a indemnizar se concentra en casa habitación, porque cuando lo vemos por monto sobresale en lo que es industria, infraestructura, comercio y en general las grandes empresas.

Acá lo que tenemos es separar el terremoto del 7, y simplemente lo pusimos para ver si las conclusiones varían, pero no, efectivamente las conclusiones se parecen. El avance en este caso está en 77 por ciento, el número de casos 54 por ciento en lo que es montos, y el porcentaje de lo que es casa habitación está más allá del 90 por ciento. Por lo tanto, se confirma esta característica de las catástrofes, y dentro de esto la gran mayoría corresponde también a lo que es seguros asociados a un crédito hipotecario.

En el caso del 19, pues de igual manera, el avance estamos en 62 por ciento el número de casos, la concentración también en daños, y de la misma manera alrededor del 80 por ciento concentrado en lo que es casa habitación.

Resalto esto porque el interés que tenemos como sector es que nuestro servicio a la sociedad sea bien percibido y lo manejemos muy bien, y en realidad este es uno de los aspectos en los que tenemos que mejorar y trabajar muchísimo.

Este es un breve resumen y consideramos interesante trasladarlo para que vean el avance a la fecha de nuestro trabajo.

**Horts Agata:** ¿Tú lo vas a presentar, Eduardo?

Queríamos pedir a ti ahora, Eduardo, porque creo que yo no sé si hay alguien que lo puede hacer mucho mejor que tú, porque los que hemos vivido estos días de septiembre hasta conocimos tus presentaciones y tus artículos que escribiste muy rápido después del evento.

Y todos te queremos pedir que nos des una pequeña introducción de lo que pasó y que nos enseñes con algunas cosas también, algunas imágenes.

Estaríamos muy agradecidos por eso. Muchas gracias.

**Eduardo Reinoso:** Gracias por la invitación.

Decir todo lo que hemos aprendido en cinco minutos es realmente imposible, pero entiendo que la dinámica de esta mesa es otra.

Me preparé para cinco, no importa.

Hay varias personas que han estado siempre muy cerca de nosotros, y uno de ellos es Luis Álvarez, sin duda nosotros lo vamos a extrañar mucho.

Quisiera empezar con esta lámina que efectivamente, nosotros dijimos que fueron 40 días, me parece que no se van a ver muy claras algunas cosas porque en 40 días podemos agregar dos huracanes más y dos tormentas tropicales más, aparte de los dos terremotos, y realmente México no tuvo una crisis económica muy importante.

Y yo siempre lo digo en mis pláticas, esto es gracias a que tenemos un sector financiero y de seguros bastante fuerte, y no puedo decir eso de otras partes del gobierno en general, pero la parte de la Secretaría de Hacienda en trabajo conjunto con las compañías de seguros, yo viéndolo como ingeniero desde fuera me parece que es bastante sólido y se refleje en este tipo de cosas.

Miren, estos son dos mapas de sismo de, me voy a concentrar sobre todo en el sismo de Morelos, por el tiempo.

Los dos mapas que aparecen aquí uno es publicado por el Instituto de Ingeniería, e inmediatamente después del temblor, y el otro es publicado por el USGS, que es la Agencia Americana de Sismología, como ven los mapas son muy parecidos. Y el mapa que tiene el sistema, que nosotros estimamos, es el que aparece ahí, ese es el que más se parece de todos los mapas que tiene el sistema.

La verdad es que es muy, muy parecido, o sea, no hay diferencias importantes, se ve más grande la imagen, pero no es tanto más grande.

Con esto quiero resumir que el temblor no fue ninguna sorpresa de ningún tipo, sabíamos que esos temblores podían ocurrir, sabíamos que podían ser de esa magnitud. En el Reglamento de Construcciones también está incluido ese tipo, entonces no hubo ninguna sorpresa, se llegó a decir muchas veces que la naturaleza nos había sorprendido.

Bueno, si hubiéramos apostado no hubiéramos puesto dinero en este temblor, hubiéramos puesto dinero en el de Acapulco pero sabíamos que podía ocurrir, entonces no hay sorpresas.

Aquí desgraciadamente no se ve muy bien, pero lo que mostramos ahí dentro del mapa de México hay unos triangulitos azules que son estaciones acelerométricas, que es la manera en que medimos nosotros los temblores. Y alrededor están las figuras que el registro que se midió contra el registro simulado que tiene el sistema, y la verdad es que las diferencias no son tan grandes, en ningún lugar estamos sobreestimando mucho lo que ocurrió, en algunos sobreestimamos, en otros subestimamos, pero en general el modelo funcionó bastante bien a pesar de que tiene simplificaciones importantes y no hay de otra.

O sea, los modelos tienen ser simples porque no podemos meter todas las variables que va a traer un evento natural que ocurre de manera espontánea.

Esto es para el país en general. Este es un acercamiento en la ciudad de Puebla en donde hubo bastantes daños, las manchas en rojo son suelos muy particulares que tiene la ciudad de Puebla, que son avances que hemos hecho gracias al patrocinio de AMIS en los últimos años.

Y lo que se ve en estas gráficas que yo no lo alcanzo a ver, no sé si ustedes lo alcancen a ver, es que la comparación es bastante buena a pesar de que en los suelos hay muchísima incertidumbre, tampoco se ve que estemos sobrestimando mucho movimiento, entonces seguimos con la conclusión de que no hay sorpresas, el sismo, el suelo se comportó de una manera bastante predecible, predecible por el conocimiento que teníamos antes.

Ahora, si nos vamos a la Ciudad de México lo que ven ahí con manchas rojas es la zona del lago de la Ciudad de México. Nosotros estamos ahorita fuera de esa zona y estos datos son el terreno firme, es decir, donde estamos ahorita nosotros físicamente, donde está la AMIS, Santa Fe, etcétera, ahí el movimiento fue casi idéntico a lo que predecimos en el sistema, claro que ahí hubo daños, ahí no tiene mucho mérito.

Esto ya es en la zona del lago y aquí sí tenemos algunas diferencias, pero nunca, no estamos sobreestimando la amenaza.

Hay algunas zonas donde se mueve un poco la predicción porque ha cambiado el periodo, la Ciudad de México está cambiando en su respuesta sísmica por la extracción del agua, entonces le estamos quitando agua al suelo y se está hundiendo la ciudad, lo que provoca un montón de problemas de agrietamientos que también salieron a la luz en el temblor y en cierta medida tenemos que hacer correcciones por este fenómeno tan extraño de que el suelo está cambiando.

Eso ya se veía venir y ahora lo comprobamos con el temblor.

Estos mañás son los que arroja el sistema, esa línea tan particular que ven ahí de gran intensidad que ocurre de norte a sur no tiene nada que ver con ninguna falla geológica, es simplemente que esa es la zona que le gustó al temblor mover, el temblor traía un cierto tipo de frecuencias y esa es la parte que más le gustó.

Ahí había muchos edificios, pero también hubo edificios que se dañaron que no están en esa zona, pero tampoco hay sorpresas. Es decir, todo esto ya lo conocíamos desde antes.

No hemos aprendido mucho desgraciadamente, siempre quisiéramos aprender y mejorar, no ha ocurrido mucho.

Me voy muy rápido a la parte de los edificios, tampoco hay sorpresas aquí, no sé si alcancen a ver, peor había coches debajo, se perdió la planta del estacionamiento, es un fenómeno que nosotros hemos insistido mucho, le llamamos planta baja débil, hubo muchos daños de planta baja débil y los va a seguir habiendo en el futuro si no tomamos medidas para corregir lo siguiente.

Otro caso de planta baja débil, estas foros las han visto seguramente, es el antes y el después.

Edificios nuevos que aquí colapsó la mitad del edificio, inexplicable, en parte esas cosas ya las habíamos, se veía venir porque la calidad de la construcción particularmente de vivienda estaba bajando mucho, y

esto lo menciono, creo que vale la pena mencionarlo, siempre lo digo, además, pero vale la pena los cinco minutos, esto viene porque en el 2004 ya saben quién quitó la obligación de revisar los edificios, las delegaciones estaban obligadas a revisar el proyecto del edificio y se quitó esa restricción, vamos a suponer que fue con buenos fines, pero tenemos como consecuencia que se empezó a construir muy mal en la Ciudad de México, cosas que no se hacían se empezaron a hacer porque nadie revisa nada, ya no hay ninguna supervisión ni de terceros, ni nada.

Casos en donde el aumento pisos a una estructura vieja, que también eso nadie lo revisó que estaba mal, casos de corrupción aquí detrás de las equis que se ven, y esto es en Morelos un edificio.

La Línea 12 del Metro, una columna por ahí que se les olvidó ponerles los estribos, que les llamamos, el acero que rodea la columna, ahí no estaba y el Metro estuvo parado varias semanas o hasta meses, no sé.

Casos de que las personas estamos modificando los edificios, y eso es muy grave, le quitamos muros, le quitamos, alteramos algo para por beneficio nuestro, pero estamos quitándole la seguridad sísmica y esto fue lo que pasó en este edificio.

Hay mucha evidencia de esto en la ciudad, hay muchos edificios que están siendo alterados por los vecinos, poniendo en riesgo a todo el edificio.

Esta es la predicción, lo que muy rápidamente les digo, las barras amarillas, son 12 compañías y las barras amarillas es lo que nosotros estimamos el modelo y en azul es lo que están reportando como pérdidas.

Como ven, salvo en todos los casos menos en uno, las pérdidas están sobreestimadas. Son varias las razones, una de ellas es porque la cartera que utilizamos era el 2015, el temblor ocurre en 2017, entonces, yo mismo les dije: "Póngale 7 por ciento de inflación" y ya después nos enteramos que en el 2017 la cartera, por alguna razón, no sé, la suma asegurada era menor todavía que la del 2015.

Entonces, bueno, ya desde ahí ya traíamos un 7 por ciento de sobreestimación.

También, bueno, la cartera es diferente, 2015, casi dos años es otra cartera.

Y otra cosa en la que yo sí creo que nos equivocamos es que asumimos las mismas cosas que la Comisión Impone como castigos y eso no debimos de haberlo hecho si estamos estimando las pérdidas después de un temblor. Es decir, si las compañías no ponen información en la base de datos la Comisión, como política dice: "Bueno, hay que castigar, entre comillas, porque hay que hacer un cálculo más conservador que pueda llegar a ser hasta 50 por ciento más conservador".

Y nosotros hicimos la corrida con esas suposiciones y yo creo que fue un error, debimos de haberlas quitado porque lo que se trataba era de dar las pérdidas para un temblor en particular, no para reportarle a la Comisión y que se generara una reserva, son dos cosas bien diferentes, la siguiente vez lo vamos a quitar.

Pero también, ya casi para terminar, no se alcanza a ver ahí, pero hay varias ubicaciones en el país que tienen concentraciones altísimas, 15 mil millones de pesos, 10 mil millones de pesos en un edificio.

Entonces, obviamente hicimos una corrida de una cartera que estaba simplificada, que tenían todo el corporativo en un edificio, a la hora que el sistema calcula .01 por ciento de pérdidas de un edificio de 15 mil millones, pues se convierte en el número muy grande que no es real, no fue real, no lo observamos en la realidad.

Y ahora lo que estamos haciendo, este es un mapa de, como ven ahí, la Colona Ámsterdam, ahí está señalado el edificio de Álvaro Obregón, que fue donde más gente murió, es un edificio que hemos visto con muchísimo detalle y les aseguro que las cosas que ven en los medios no son ciertas, o sea, realmente no son ciertas, al edificio no se le aumentaron dos pies de más, así como al Rebsamen no tenía jacuzzi, no tenía, o sea, se empiezan a hacer unos mitos urbanos muy raros.

Este edificio lo estamos estudiando con mucho detalle, pero también estamos estudiando edificios muy similares que están a 300 metros a la redonda del edificio, como todos estos que ven ahí, el edificio se cayó, ya viéndolo en detalle, porque se golpeó con una casa de al lado, la casa le puso el banquito, o sea, lo que también hemos señalado mucho.

Los edificios golpean a veces, disipan energía, pero a veces se caen, por eso y este se cayó por eso, no se cayó ni porque estuviera viejo ni porque no, o sea, se cayó porque tenía una casa pegada, no es culpa de nadie, así se construyeron en los 50 y ahora llega un temblor que le afectó a ese edificio en particular, se acuerdan la franja que decíamos, pues ahí estaba el edificio, mala suerte, pues sí, pero realmente lo que queremos, si queremos sacar conclusiones de lo que le pasó a la estructuras es ver no un edificio por los 40 que se cayeron todo el universo de edificios para ver, a ver, realmente edificios de ochos pisos que están pegados a una casa, ¿se van a caer todos? No, ya vimos que no, en esa colonia había varios que estaban igualitos y no les pasó nada, entonces, son muchos los factores que intervienen, además del temblor, de la parte estructural.

Me parece que era la última, es un resumensísimo así, pero hay mucha información disponible, con todo gusto la podemos compartir en el momento que quieran.

Muchas gracias.

**Bernardo Klinge:** Muchas gracias, Eduardo.

Siempre es bueno ver cómo funcionan los seguros en países hermanos, países vecinos, en este caso de una manera muy breve les voy a comentar algunas de las lecciones que sacamos del siniestro, del terremoto de Chile de 2010 que fue de 8.10 grados y el de Pisco en Perú del 2007 que fue de 7.9, para comenzar el contexto distinto.

Chile es un país con un índice de penetración de seguro de 5 por ciento, es de hecho el de mayor desarrollo dentro de América Latina en cuanto a penetración de seguros, Perú está por debajo del 3, más o menos como estamos en México y esto conlleva una serie de cosas porque el seguro está mucho menos difundido, en el caso de Perú

frente a Chile y también hay algunas zonas donde el control de las normativas en construcción no es el que todos quisiéramos.

De esta manera, el siniestro de Chile fue muchísimo más fuerte, pero el de Perú, las personas que fallecieron y las pérdidas totales superaron en número a las que vivieron en Chile, siendo un sismo mucho más pequeño y con mucho menos riesgos expuestos.

Entrando en nuestro de qué cosa, digamos, no funcionó y qué se hizo, el primer punto era el típico y de esperar, las compañías creímos que estábamos totalmente preparadas para soportar miles y miles de siniestros que llegaban prácticamente en muy pocos días, en el caso de Chile, por ejemplo, en un mes recibieron 110 mil siniestros de casa habitación y a los pocos días ya estaban en 190 mil. Las compañías colapsaron, no tenían procedimiento, proceso ni preparación como para poder asumir todo esto, hoy en día, en ambos países la Comisión exige la presentación de planes de contingencias, manuales de procedimientos adecuados, definición de los responsables y los roles y de esta manera se pretende que las compañías estén más preparadas para el siguiente sismo, recordemos que en América del Sur por la frecuencia de los fenómenos meteorológicos es prácticamente nula y las compañías tendemos a olvidarnos un poco del último terremoto y de pronto llega el nuevo.

El otro tema que fue muy interesante que fue que la gran cantidad de hogares asegurados que comentamos también en el caso de México con las estadísticas, provenía de cartera bancaria y esto trajo una serie de complejidades, en ambos países ocurrió igual.

La primera, la calidad de la información, la información no era buena, los peritos y ajustadores tenían mucha dificultad para encontrar físicamente los riesgos y tampoco contábamos con información de contacto para poder coordinar con los asegurador la debida atención, adicionalmente cada entidad financiera había definido su criterio de aseguramiento como mejor le parecía porque no había ningún tipo de obligación de ceñirse a algún parámetro mínimo, entonces, coexistían los seguros con suma aseguradora saldo insoluto de la deuda, a valor de reposición a nuevo, a suma asegurada equivalente al préstamo, a valor de realización en caso de remate y demás variedades imaginadas y difíciles de imaginar.

Esto generó una serie de problemas porque los asegurados realmente no tienen conocimiento de qué tipo de cobertura tienen, menos aún en una cartera bancaria donde no tienen mucho contacto con su asesor y la verdad que generó muchísimo, muchísimo descontento y muchísimos problemas de tipo imagen de nuestro sector.

En ambos países hoy por hoy las comisiones respectivas han definido los lineamientos mínimos de aseguramiento para los inmuebles en caso de seguros asociados a créditos hipotecarios y se establece coincidentemente el valor de reposición a nuevo, empezaría el costo de reconstruir sin considerar el terreno como la suma asegurada mínima necesaria para que se desarrolle un seguro de un inmueble asociado a un crédito hipotecario.

También se regula y se obliga a las entidades financieras y a las compañías aseguradoras de generar una base de datos confiable con respecto a, principalmente, las direcciones de los riesgos a asegurarse, y también las características de los mismos.

Esto sirve, en el momento del siniestro para poder atender adecuadamente a los asegurados y también sirvió mucho para poder obtener buenos resultados de los modelos de cálculo de PML que sirven de base para las compras de las protecciones catastróficas.

El tercer punto que también era de esperar, fue que no teníamos ni en Chile ni en Perú cantidad suficiente de peritos y ajustadores, entonces, en el camino se tuvo que hacer muchos esfuerzos, las compañías de ajustes internacionales aplicaron su plan de contingencia trasladando a la brevedad posible personal de ajustes que pudiera ayudar en los sitios del desastre.

En el caso de las compañías aseguradoras que tenían oficinas en otros países también procedieron de la misma manera a traerse gente de los países vecinos y con experiencia para que procedan a ayudar.

Finalmente, todo esto también dio como consecuencia que se tomen medidas para el siguiente sismo principalmente en la generación de planes conjuntos con los ajustadores con lo que se quería trabajar

para estar preparados y tener definidos los planes necesarios para poder atender a los asegurados en caso de un nuevo siniestro.

También se trabajó y esto ocurrió en Perú por la falta de evaluadores con alumnos de las Facultades de Ingeniería Civil, se les dio capacitaciones muy rápidas, de hecho, lo que para nosotros el caso de catástrofe es algo complejo para esta gente que ya está preparada en ingeniería civil pues es muy fácil.

Entonces, se definieron formatos de clasificación de daños que sirvieron de base para procesar de manera rápida, volúmenes de miles, de miles de siniestros y no colapsar en el intento.

Y finalmente, también se aplicó y esto estaba en curso hasta antes de que venga México, una sectorización de las zonas de acumulación y asignación a determinados ajustadores para que en caso de que ocurra una catástrofe, pues no vayan a ajustar a distintos, asegurar departamentos del mismo edificio porque eso le quita eficiencia y genera una pérdida de capacidad de respuesta como sector.

De hecho, cuando ocurre una catástrofe pues las compañías nos tenemos que olvidar de la competencia y tenemos que ver la manera de trabajar coordinados de forma a desarrollar el servicio de la mejor manera posible.

Y por último, una de las lecciones aprendidas también es aprovechar a tecnología, todo lo que sea tecnología que puede ayudar a hacer trabajo de ajuste en línea o lo que ya, en el caso de Chile y Perú, se convirtió en una obligación de la Comisión que es la georreferenciación de los riesgos, ya no nos guiamos de las direcciones como buenamente la digitó en el sistema la persona de la oficina del banco que ingresó la información.

Cada riesgo tiene que estar georreferenciado, una parte se georreferencia en el sitio a través de un GPS y otra parte se tiene que georreferenciar en base a las direcciones, pero esta es la única garantía de que tengamos modelos de cálculo de PML y compras de catastrófico que nos puede ayudar a hacer las cosas eficientemente y también como ocurrió en el siniestro de Pisco donde era zona pobre y las construcciones eran bastantes precarias, pues uno tenía que ir a

buscar un riesgo en una calle, pero la pared que tenía el nombre de la calle también se había caído.

Entonces, la verdad es que no se sabía dónde estaban ubicados físicamente los riesgos, pues un GPS con coordenadas satelitales es definitivamente la solución y eso es la parte más simple de la tecnología, los desarrollos tecnológicos tienen que formar parte de la atención de los siniestros y de nuestra industria en general.

Sin más, le cedo la palabra a Gabriel.

**Gabriel Sánchez:** Gracias, Bernardo. Buenas tardes. Ya vamos a entrar un poquito más a la charla, a la mesa redonda, el tema es "lecciones aprendidas en el sismo".

Yo considero que para poder ver esas lecciones tenemos que empezar también con qué es lo que hicimos bien, qué sí funcionó al momento del sismo, y yo arrancaré por decir: se activó un plan de catástrofes, un plan que se viene trabajando de años atrás y que al sector le ha servido. Mi compañero Ernesto va a platicar un poquito más adelante del mismo.

Se trabajó mucho de la mano con la Secretaría de Hacienda para poder otorgar facilidades a las compañías de seguros y a los propios asegurados para agilizar las indemnizaciones, se dispensaron varios de los documentos que se requieren para poder hacer una indemnización a los afectados.

La regulación que tenemos en el sector, que a veces pensamos que es un poquito estricta, también nos ayudó a garantizar la correcta recuperación de nuestros socios de negocios, que son los reaseguradores.

Definitivamente yo creo que el sismo lo que demuestra es que el seguro es el mejor instrumento financiero para proteger a las personas, a sus bienes, a las empresas y al gobierno en este tipo de catástrofes.

Para poder platicar esto yo partiría el análisis en dos, me gustaría partirlo en dos, y una es el sector privado y otra el sector gobierno. Se comportaron de manera diferente, actúan de manera diferente.

En la parte del sector privado lo que veíamos, tenemos unas indemnizaciones, se levantaron solicitudes de más de 70 mil solicitudes, de las cuales más del 60, 70 por ciento ya están pagadas en este momento.

El sismo del 19, para ponerlo como ejemplo, de las 48 mil solicitudes que se recibieron, y es un poco lo que platicaba Bernardo, 30 mil y tantos, cerca de 40 mil corresponden a créditos hipotecarios y al seguro de hogar.

Eduardo hace poco en una plática mencionaba, y coincido mucho con él, que este sismo era un gran momento para que el sector de seguros tuviera un protagonismo mayor en el pago de indemnizaciones, situación que no ocurrió debido a la baja penetración que tenemos en el sector.

Si estamos hablando que el 80 por ciento de las solicitudes vienen de casa-habitación, solamente recordemos que el 6.5 por ciento de las casas en México están aseguradas por decisión propia de quien habita esa casa, hay u 20 por ciento adicional, motivo de los créditos hipotecarios, lo que nos da cerca de un 25, 26 por ciento, una cuarta parte del universo que tenemos en el país solamente tienen un seguro.

¿Qué provocó esto, y vienen las consecuencias, que creo que es donde tenemos que trabajar muy de la mano con la autoridad? En un edificio, en un condominio de 20 departamentos, solamente cuatro estaban asegurados.

Se hace la inspección por parte de los de RO, una inspección visual en ese momento, se determina que el edificio en ese momento no es habitable, pero se tienen que hacer estudios para poder ver el grado, si se puede reparar, si no se puede reparar, qué tanto es el grado.

Cuando llegue el momento del seguro, nuestros cuatro asegurados no tienen mayor problema, el estudio es caro, el estudio tiene un costo superior, de los otros 16 departamentos a lo mejor 10 pueden

participar con ese gasto, los otros seis por responsabilidad por apatía o por falta de flujo no están participando en lo mismo.

¿Qué es lo que provoca? Que ese edificio se quede parado porque ni siquiera el estudio podemos realizar, ya no nos vayamos a la construcción y a la reparación, se agrava un poquito esto también con algunos comentarios, y creo que tenemos que decirlo, del Gobierno del Distrito Federal en el caso de la Ciudad de México cuando sale a decir que va a haber apoyos para todos aquellos damnificados y apoyos para la reconstrucción de los edificios.

¿Qué es lo que pasa?

Agrava mucho más la situación porque la gente empieza a exigir algo que el gobierno no provocó, el sismo lo no provocó el gobierno, el sismo vino y nuestra responsabilidad como habitantes de una casa habitación de un condominio era tener un seguro.

Creo que ahí es donde tenemos que trabajar junto con la autoridad para que el seguro de casa habitación se vuelva obligatorio.

Si se está registrado el condominio en la sociedad de régimen de condominio, es su obligación que esté, pero no hay una consecuencia si no lo tenemos.

Muchos de ustedes o muchos de nosotros empezamos a ver un auge de solicitudes de cotización para casa habitación. De repente empezó el año y empezaron a bajar, nuevamente se vuelve a hacer un anuncio donde en principio todas aquellas casas que pagaron su predial a tiempo contarían con un seguro de casa habitación.

Este tipo de seguros son buenos, pero sí creo que tenemos que entender y hacerle saber a la ciudadanía que son seguros complementarios, no sustituyen al seguro tradicional de casa habitación. Regularmente es una ayuda para la población, y creo que aquí lo que vemos es para qué compro un seguro si por pagar mi predial ya estoy asegurado.

Lo que no saben o no lo podría entender, es que para empezar está a valor catastral, que es un valor muy inferior al que realmente vale, y además es un porcentaje, ni siquiera es el total del valor catastral.

Creo que aquí es donde podemos trabajar para así incentivar la contratación de esos seguros, pero que ayuden a la parte de incentivar aquel que sí compra un seguro donde a lo mejor tipo los fondos estatales y federales, aquel que tiene un seguro se le da un apoyo mayor.

Si yo estoy asegurado y tengo mi predial pagado tal vez me puedan ayudar para pagar mi deducible, mi coaseguro que fue mucho de los problemas y las quejas que tuvimos.

Creo que ahí es donde podemos y tenemos una gran oportunidad, son de las lecciones que aprendimos es trabajar en conjunto mano a mano con la autoridad para impulsar este tipo de seguros y que sean complementarios, pero también que se haga obligatorio porque también de los cuatro que sí estaban asegurados más los 10 que sí quieren aportar siguen viviendo fuera de su casa, están pagando una renta y no pueden llegar a habitar su condominio por seis personas que a lo mejor no lo quieren pagar, o no pueden, o están esperando apoyos del gobierno, que el gobierno no es responsable por un sismo.

Paso un poquito a la parte de gobierno, creo que ahí somos un participante importante en la recuperación, se presenta también otra problemática que tendríamos que verla. Al principio cuando ocurrió el sismo pensamos que los ajustadores no iban a ser suficientes para atender esto.

La verdad es que en la experiencia de la compañía a la que represento no tuvimos ese problema, todo lo contrario, los ajustadores reforzaron sus plantillas pero ocurrió otro fenómeno, para ir a la dependencia hay que ir acompañados, para levantar los daños hay que ir acompañados de gente de la propia dependencia.

Había cuadrillas, si era del departamento de mantenimiento, lo que sea, donde a lo mejor eran de 10 personas, entonces por más que al ajustador, el ajustador estaba dispuesto a abrir 100 puntos de

inspección, pero nada más estaba limitado a 10 porque era la gente de la dependencia que nos pudiera acompañar.

Creo que ahí podemos trabajar también para que en este caso un plan de catástrofes que nos pueda ayudar junto con la dependencia para poder atacar de manera mucho más rápida y mucho más eficiente la parte de los ajustes. Y viene la parte de los pagos que también creo que tenemos que buscar una metodología para hacerla más ágil.

El sector entre reservas, capital y todo está bien fortalecido, y creo que ese porcentaje de pagos podría ser superior en este momento si tuviéramos mayor facilidad. El soporte de reaseguro ha sido importante, ha sido a tiempo.

¿Pero qué es lo que pasa aquí?

Por el hecho de al momento de poder pagar nosotros tiene que entrar a la tesorería, a la TESOFE, en la TESOFE por cuestiones administrativas tardan un poco en llegarle el recurso a la dependencia afectada, entonces lo que la dependencia nos dice es: no me pagues en efectivo, págame en especie.

En ese momento nos convertimos en contratistas, hay que buscar el caso de las escuelas, hay que contratar contratistas para empezar con la reparación.

Un siniestro que podríamos estar pagando en dos meses, totalmente el caso de las escuelas lo vamos a terminar pagando en un año, año y medio porque estamos llevando a cabo la reconstrucción. Creo que son áreas de oportunidad donde podríamos agilizar y podríamos hacer mucho más ágil y mucho más rápido esto.

Cacarear todo. Hubo mucha queja por deducibles y coaseguros, pero también es cierto que aunque se haya quitado deducibles y coaseguros está mucho más feliz y mucho más contento la persona que contaba con un seguro, que aquella que no lo contaba.

Creo que ahí son las áreas de oportunidad que tenemos.

**Horts Agata:** Gabriel, ¿quieres comentar algo referente a los colegios? ¿Al tema de los colegios?

**Gabriel Sánchez:** Yo te diría, Horts, es prácticamente lo que comentábamos. Ne términos generales la parte de las inspecciones, al parte del levantamiento de daños, el ajustador como tal tenía una capacidad mayor o superior para poder hacer las inspecciones, tenemos que ir acompañados del instituto, su capacidad de recurso humano es menor, entonces tendríamos que limitar esas inspecciones.

El apoyo de reaseguro en el caso de CGM quizá ha sido muy bueno, se podría haber pagado. Yo lo que te decía, podríamos estar pagando el caso de los colegios para ponerlo directamente, prácticamente ya llevamos el 80 por ciento del levantamiento de las escuelas, situación que podríamos estar pagando el total del siniestro en dos meses.

Nos vamos a llevar cerca de un año, si me apuras, me dicen que un año, yo creo que un año y medio más porque estamos llevando a cabo la reconstrucción, hay que buscar contratistas, se hace mucho más lento el pago del siniestro.

Creo que ahí es donde podemos mejorar algunas cosas.

**Horts Agata:** ¿De la póliza de la escuela de la SEP cuál es la siniestralidad que tú estimas hoy de toda la suma asegurada?

**Gabriel Sánchez:** Ya estamos yendo a casos más particulares, pero estamos hablando prácticamente de mil 200 millones de pesos de los dos sismos, mil 200 millones, de los cuales yo te diría que el 80 por ciento del levantamiento estarán hechos a finales de este mes quedando un 20 por ciento para levantar los ajustes.

De repente todos cuando pensamos en una escuela vemos un cuarto de cuatro paredes que la verdad no es cierto, en los estados como Oaxaca, como Guerrero hay escuelas con un acervo cultural importante.

Aquí mismo en la Ciudad de México hay escuelas en el Centro de la Ciudad de México que tienen una construcción totalmente diferente a

la escuela tradicional que nos llevamos, también es un proceso de ajustes diferente, no es tan lineal.

**Presentador:** Cedo la palabra a la maestra Larisa Mora.

**Larisa Mora:** Buenas tardes.

La verdad es que me da mucho gusto compartir todas las ideas y las opiniones que se han expresado en este panel. Tenemos exactamente el mismo diagnóstico.

La primera parte que me gustaría responder es qué es lo que hemos hecho bien. Por supuesto, creo que podríamos tener mucho más tiempo para platicar de esto, pero el tiempo es limitado, entonces platicaré brevemente sobre los cinco puntos más relevantes sobre los cuales consideramos que el Gobierno Federal en coordinación con el sector asegurador, con la AMIS, con los reaseguradores ha tenido un papel del cual nos debemos de sentir orgullosos.

El primero de ellos es respecto a tener una estrategia de diversificación de los riesgos entre diferentes instrumentos financieros. Me refiero, por ejemplo, Al FONDEN, FONDEN es un mecanismo presupuestal que lleva muchos años, más de 20 años ya presupuestándose todos los años, trabajando en sus reglas claras para que los estados conozcan y las dependencias cuáles son los requisitos para poder acceder a los recursos que ofrece FONDEN, cómo es que se reparten los costos de la reconstrucción, cuáles son los tiempos, cuáles son los requisitos, qué información se debe de cargar.

Y eso hace que ya tengamos un mecanismo de 20 años que se ha ido probando con diversos tipos de desastres naturales mucho más cargados a la parte hidrometeorológica, pero es un proceso similar y ya aprobado.

Este FONDEN le depositamos el año pasado a través de presupuesto cuatro mil 500 millones. Este año en 2018 le depositamos cerca de 24 mil millones derivado de los sismos, y a pesar de esta inyección de recurso adicional creo que es una muy buena noticia que como gobierno tengamos esa flexibilidad de hacer un depósito de 24 mil

millones a este fondo sin que ello implique una desviación en nuestras metas de balance, nuestras metas de déficit o en nuestras metas de endeudamiento.

Bueno, ese como un primer pilar con recursos presupuestales estar financiando la reconstrucción.

Adicionalmente, como muchos de ustedes saben, el FONDEN tiene contratados seguros en los cuales participan la mayoría de los que estamos en este panel, tiene seguros de pérdidas de daños en los cuales es necesario que los ajustadores vayan a campo y realicen la inspección de cada uno de los bienes para cuantificar cuáles fueron los daños y entonces poder hacer una recomendación de pago.

Y, por supuesto, eso tiene por propio protocolo de ajuste tiempos que cumplir. En el caso de los sismos al haber afectado a 10 entidades federativas, por supuesto el procesos de ajuste está tomando tiempo al haber involucrado a tantas dependencias diferentes tipos de infraestructura.

Sin embargo, a pesar de que está tomando ese tiempo ya empezamos a recibir pagos de ese seguro. Es un seguro que tiene un límite máximo de responsabilidad de cinco mil millones, hemos podido cobrar cerca de mil 360 millones y el resto esperamos hacer el cobro bastante pronto.

Y adicionalmente a este beneficio de la indemnización que nos permite inyectar recursos al Fideicomiso de FONDEN, lo que estamos observando es que toda la información que nos va proporcionando el ajuste es información estadística que es de bastante utilidad para entender, como decía Eduardo, cuál es el impacto específico en cada una de las infraestructuras, en cada uno de los tipos de suelo, en cada uno de los estados y así poder generar nuestra propia base de datos de un sismo de esta magnitud, que probablemente cuando pasó en el 85 no teníamos FONDEN y no sabíamos todos los daños a la infraestructura pública.

Ahora ya lo tenemos, entonces esa ha sido otra de las ventajas de uno de nuestros mecanismos financieros.

Adicionalmente teníamos en ese momento contratado el bono catastrófico que nos daba una cobertura de 150 millones de dólares, ese bono era paramétrico y entonces el beneficio de haber tenido ese bono fue la rapidez del pago. Para noviembre ya teníamos el 100 por ciento de la indemnización, entonces en la combinación de esos tres pilares FONDEN, seguro y bono estábamos prácticamente cubiertos.

Adicionalmente contamos con, en las reglas de FONDEN se establece que tanto las dependencias como las entidades federativas deben de contar con un seguro para poder gozar de los beneficios de la inyección de presupuesto vía FONDEN para la reconstrucción.

Entonces, encontramos que tango los estados como las dependencias tenían su infraestructura asegurada, lo cual permite que con esos recursos ellos vayan construyendo, reconstruyendo la parte que corre a cargo de dependencias y a cargo de estados y municipios y que el impacto para Gobierno Federal de la reconstrucción sea menor.

Adicionalmente se tienen otros mecanismos presupuestales, por ejemplo, el Fondo Nacional de Reconstrucción que permite a los estados un financiamiento en el cual ellos obtienen recursos para complementar la parte de la reconstrucción que cae a su cargo.

Entonces, toda esta estrategia que es muy integral ha permitido a través de diferentes mecanismos ir atacando diferentes etapas de la emergencia y ahora ya estar en la etapa de reconstrucción.

Una tercera capa que me gustaría comentar, pues es, por supuesto, la solvencia al sector asegurador, como hoy lo comentaba el Secretario de Hacienda en la inauguración, es un sector que tiene 1.1 billones de reservas, en el cual de la prima que vendieron durante 2017 retuvieron el 18 por ciento, se dieron el 18 por ciento, perdón, y en el caso de daños se dieron también el 71 por ciento, lo cual nos habla entonces de la importancia del reaseguro y de la calidad de los reaseguradores que están detrás de todas las aseguradoras que nos venden las pólizas en el primer piso.

Y bueno, afortunadamente a la fecha el pago ya fluido, como decían, cerca del 35 por ciento ya está en monto y en 60 por ciento en número de siniestros, adicionalmente a esto, derivado de la emergencia lo que

tuvimos que hacer como sector gobierno fue empezar a coordinar reuniones con la Secretaría de Hacienda, con los aseguradores, con la AMIS, con los ajustadores para eliminar las fricciones regulatorias que estuvieran impidiendo que hubiera un pronto pago. Como ya comentaban quienes me han precedido en la palabra, lo que hicimos fue flexibilizar los documentos que se requerían entregar para todas aquellas personas que habían entregado información que no era suficiente, derivado de que habían perdido, pues la mayoría de los documentos de identificación, entonces, se abrieron flexibilidades regulatorias.

Asimismo, también empezamos a coordinar con ellas que pudieran hacer el pago del anticipo, inclusive antes de que recibieran el pago de reaseguro y que esto no les implicara ninguna afectación en el margen de solvencia y que también no tuvieran alguna observación o recomendación por parte de la Comisión.

Y también respecto de los ajustadores me da gusto oír que en algunas aseguradoras no se presentó ese problema, el diagnóstico que nosotros teníamos en los primeros días era que los ajustadores estaban saturados y que requerían entonces un intercambio de información entre AMIS y la Comisión de Seguros para empezar a distribuir mejor las cargas de trabajo y que el ajuste pudiera fluir mucho más rápido.

Nos pusimos a trabajar en eso y bueno, creo que derivado de eso es que podemos tener estas experiencias positivas de ajustadores que pudieron desplegarse rápidamente en los lugares del evento.

Respecto a qué fue lo que no funcionó, nada más me gustaría comentar que más bien lo veo como un área de oportunidad, nos enfrentamos en ciertos estados de la República con la complejidad de que debido a la magnitud de los daños al número de municipios a la cantidad de infraestructura que se había dañado, muchos funcionarios se tuvieron que incorporar al proceso y a veces desconocían los procedimientos, tanto de FONDEN como de cobro de sus propios seguros.

Por ejemplo, nos tocó un ejemplo con Felipe en una visita a Oaxaca que no sabían si debían de tirar o no una escuela porque no estaban seguros si eso iba a hacer que el seguro no pagara.

Entonces, todo este desconocimiento y toda esta guía que tuvo que estar dando la Secretaría de Hacienda en coordinación con SEGOB se desplegó inmediatamente después de la emergencia para poder emprender talleres de capacitación, llamadas telefónicas con todos los funcionarios a cargo de estar reportando la infraestructura dañada a FONDEN y a sus propias pólizas de seguro.

Entonces, también el actuar rápido ante esta situación de emergencia que estábamos detectando en el cual los tiempos son muy claros en las reglas de FONDEN, también los tiempos son claros en las pólizas de los seguros, empezar a destrabar para que fluyera la información con mucha mayor rapidez y bueno, como ya también lo habían diagnosticado anterior mis colegas, otros de los temas que tuvimos, pues es la brecha de aseguramiento, desafortunadamente no toda la población contaba con seguros y hay gente que está teniendo que hacer frente a la reconstrucción con sus recursos propios, pero de nuevo, creo que es una área de oportunidad en la cual el sector asegurador tiene mucho potencial para trabajar, diseñando nuevos productos que atiendan las necesidades de estos clientes.

Que el cliente sepa exactamente qué es lo que está contratando, cuáles son las exclusiones que viene al recubre y sobre todo que esté enterado de cuál es el procedimiento que debe de seguir una vez que haya algún siniestro, que los seguros pudieran tener ese protocolo como nosotros lo tenemos así declaro en el FONDEN de cómo actuar, a quién reportar, cuáles son las fechas para que se quede con la sensación del seguro que contrató, realmente le está pagando en los tiempos en los que debió de haber sido que realmente si había una exclusión la conociera desde un principio, todo eso es haciendo una interpolación de lo que nosotros vimos en la parte de labor en federal y en los estados también poder migrar esa experiencia de las pólizas individuales para que la gente tenga mucha mayor adherencia y conocimiento de la póliza de seguro que tiene contratada.

**Max Kuckemans:** Muy bien tu exposición, en la perspectiva que tú tienes con el trabajo de las aseguradoras que participan en FONDEN

que todos estamos aquí en algún lugar escondidos, en el trabajo con ellos y las propuestas que has tenido tú también detectaste campos de mejora donde tenemos que tener un ojo para futuras vigencias.

**Larisa Mora:** Sí, claro que sí, afortunadamente el diálogo entre FONDEN y nuestra aseguradora, nuestros reaseguradores y ajustadores ha sido bastante fluido, ha habido muchas mesas de trabajo en la que, por supuesto, no todos los casos están igual de claros, están incluidos, todos tenemos un mismo entendimiento del punto, entonces, sí ha tenido que haber mucha fluidez en el diálogo con todos los que participamos en el seguro para poder así detectar opciones de mejora y sobre todo cómo actuar en esas situaciones en las que requerimos tomar una acción rápida o una decisión para poder proseguir con el resto de los procesos de ajuste.

Entonces, sí, hemos ido detectando cosas que mejorar, por supuesto, y como lo decía la vez pasada, que se utilizó la indemnización de esta póliza pues fue un riesgo muy diferente porque fue un hidrometeorológico, tenía mucho tiempo que no teníamos un sismo de esta intensidad y ahí solamente no había pegado la póliza de FONDEN, entonces, por supuesto que hay mucha retroalimentación el hecho que sea un fenómeno completamente distinto, la presencia en diferentes estados, la complejidad que tuvo, entonces, sí es un proceso que debe de seguir su retroalimentación y por supuesto plasmarse siempre en mejoras en la contratación del producto.

**Max Kuckemans:** Gracias, con gusto a tu disposición.

**Larisa Mora:** Le cedo la palabra a Felipe.

**Bernardo Kingle:** Muchas gracias, Felipe, de hecho el trabajo del ajustador es clave en todo este y creo que ha salido en cada una de las prestaciones, la función del ajustador, quién mejor que tú para que nos cuentes tu experiencia a lo largo de este, se tiene tan complejo.

**Felipe Ramírez:** Gracias, buenas tardes.

Cuando se me pide que hable de la óptica del ajustador y particularmente enfocado al tema del sismo, empezaría por decir que en los últimos años se ha, en el gremio de los ajustadores se ha

platicado mucho sobre nuestra capacidad de respuesta en un evento de esta naturaleza.

Si me permiten ahorita, a prácticamente seis meses de que hayan ocurrido los sismos, yo calificaría en general que como ajustadores en esta ocasión tuvimos la capacidad tanto como ajustadores, como con el medio asegurador de responder a este desastre en particular.

Yo creo que hay dos razones importantes, que también creo que muchos apreciarán al ver ya el tipo de siniestros que tuvieron, pero una de ellas es que para bien o para mal sí somos un país que tiene experiencia en catástrofes.

Nos habían tocado muchos huracanes, sí hay una gran diferencia en dónde pega el huracán, cómo pegó, si tiene que ver con el sector privado o el sector gobierno, todas esas cosas hacen que haya mucha variación en el tipo de trabajo que hace un ajustador, pero finalmente cuando se trata de daños y particularmente en este tipo de sector, pues tenemos ya muchas herramientas y técnicas de cómo evaluar los daños, las aseguradoras saben muy bien en dónde está el expertis para poder hacer esos trabajos rápido.

Y yo creo que a medida que se puedan hacer inspecciones rápidas, a medidas que existan esos recursos estamos bien preparados para atender los siniestros.

Cuando vemos este caso en particular, de lo que yo puedo comentar es que parecería que este caso en particular no es el gran sismo que se estaba esperando. Bueno, que se estaba esperando desde el punto de vista científico-estadístico, y lo puedo decir así, porque si vemos el análisis de los casos, de las asignaciones que recibimos, yo creo que la gran mayoría de los casos, poniendo a un lado obviamente FONDEN, los casos ya ha sido resueltos, han sido pactados con los asegurados.

Y una de las razones en esta ocasión en particular, sí muchas veces tuvo que ver con que varios de los siniestros que vimos por el tipo de daño que se observó sí efectivamente no rebasaron el deducible, eso, en mi opinión, no habla de que no exista un buen producto de seguros disponible, más bien es que la forma general en la que vemos que

están tasados los seguros, pues están en función al valor de la propiedad, no es un porcentaje; y el tipo de daño que se observó, pues en esta ocasión a pesar de que son porcentajes bajos, no llegaron a rebasar el deducible.

Y dejando ahorita el tipo de siniestros que están abiertos, creo que son obviamente siniestros complejos, yo diría siniestros que no fueron inspeccionados de la forma adecuada al principio, y también vemos que los siniestros más grandes están en aquellas pólizas en donde existen muchos bienes asegurados dentro de una misma póliza, lo cual hace que requiera.

Tenemos algunas pólizas en donde las inspecciones, sin hablar de créditos hipotecarios, son 2 mil edificios, entonces ahí sí, pero cada uno de esos edificios tiene su deducible y ahí hay una frustración yo creo que de parte de los asegurados de que el tiempo de inspección lleva tiempo, y si después de dos o tres meses la conclusión es: no rebasó el deducible, ¿cómo fue que me pasé tanto tiempo y ahora la respuesta es ésa? Nos toca como ajustadores recibir el primer impacto y tener que explicar cómo es que operan.

Nuevamente yo creo que ahí le preguntaría a Eduardo, de lo que yo vi que comentaste me parece que faltó un poco más explicar las dimensiones contra lo que puede llegar a suceder, porque sí efectivamente la pregunta va a ser: sí estamos expuestos a ese tipo de daños mayores y yo creo que la mayoría, yo creo que un siniestro o sismos con los epicentros en donde se tuvieron, pero de mayores dimensiones o una magnitud superior, pues muchos van a estar rebasando los deducibles y sí vamos a estar hablando de miles de siniestros, como lo fue en el caso del terremoto de Chile, que ahí yo creo que a nivel Latinoamérica es una de las experiencias importantes.

Otro punto que creo que vale la pena mencionar, que veo que como industria no tenemos, podemos mejorar o podemos adelantarnos más, es que no existen herramientas comunes de evaluación de daños y eso yo lo digo también de mi experiencia en otros países, si bien existen precios unitarios y la industria de la construcción en México en particular es muy eficiente para poder identificar, digamos que se conoce muy bien el mercado de la construcción y por ende las reparaciones.

Como ajustadores y como industria aseguradora puede haber herramientas mucho más ágiles comúnmente aceptadas por los mercados que acelerarían el pago de los siniestros.

Otra cosa que también veo, probablemente también por el nivel de desarrollo que tenemos como ajustadores es que no hay mucha autoridad hacia el ajustador al momento de resolver el siniestro, y no digo que sea ahí necesariamente culpa de la aseguradora, también porque cuando llegan este tipo de siniestros el ajustador que está yendo a visitar al asegurado probablemente no tiene la experiencia necesaria y tiene que regresar a la oficina a hacer la evaluación o hacerse valer de expertos que probablemente no tiene conocimiento de las pólizas.

No sé, esa es en general mi experiencia en el sismo en particular, yo creo que sí diferenciaría entre el sector gobierno y el sector privado, este fue un terremoto en el, fueron una serie de sismos en los cuales sí se afectó más el sector no asegurado y eso sí en mi caso en particular lo pude vivir muy de cerca con todo el apoyo que se está dando de parte del FONDEN en donde sí hemos tenido que hacer inspecciones en muchos sitios en donde evidentemente no contaban con el seguro y ahí se puede percibir todo lo que las afectaciones pensando, yo creo incluso el sismo de Oaxaca fue mucho más fuerte, sin embargo la densidad poblacional ahí el tipo de infraestructura que existía no generó la cantidad de pérdidas que se generaron en el sismo del 19.

Le paso la palabra a Ernesto.

**Ernesto Benites:** Gracias, Felipe.

Yo quiero hablar un poco del plan de contingencia que existe para el sector de seguros, muy probablemente muchos no sepan que hay un plan de contingencia para la atención de este tipo de catástrofes. Hay muchas cosas que quisiéramos haber tomado en consideración y otras que aun finalmente aunque las hemos tomado en cuenta, un evento catastrófico como los sismos del mes de septiembre no nos dan oportunidad de aviso como lo sabemos para los casos de fenómenos hidrometeorológicos.

Quiero comentar, y además también quiero romper un poco el esquema de lo que hemos visto acá, hemos sacado fuera las corbatas y también roto el panel tradicional. Me gustaría hacer un pequeño ejercicio aquí con toda la concurrencia.

Nosotros acá hemos tenido un poco la idea de cómo surge un plan de contingencia, por qué esa necesidad de tener un plan de contingencia de atención de catástrofes encaminado a terremoto.

Me gustaría hacer un pequeño ejercicio. Traten por un momento de imaginar, es un ejercicio, voy a tratar de tomar algunos elementos y esto es cuestión de imaginarnos.

Después vamos a poder platicar acerca de cómo se generó, por qué lo hicimos, cómo lo hemos puesto en blanco y negro, tenemos años de estar trabajando en ello.

Quiero platicar, por ejemplo, que tratemos de imaginar que tenemos un sismo de unos 8.2 grados Richter en las costas de Acapulco, 300 kilómetros tal vez de las costas de Acapulco, 22 kilómetros de profundidad.

¿Qué es lo que nos ocasiona? Tratemos de imaginar, vámonos un poco a los efectos que ya conocemos acá en la Ciudad de México, tenemos cortes de energía eléctrica en toda la zona centro del país, el servicio de agua potable y de gas está cortado, está interrumpido, la tenía la telefonía fija y celular, también ha quedado por completo colapsada.

El transporte público en la Ciudad de México ha quedado parcialmente afectado y la transportación es muy complicada.

Las carreteras que convergen hacia la Ciudad de México de Toluca y de Puebla han quedado afectadas también por la parte de Toluca, los puentes y la de Veracruz imaginemos por un momento que ha sido afectada por derrumbes o deslaves.

El Aeropuerto de la Ciudad de México ha sido afectado en su infraestructura y también en las pistas.

¿Qué escenario tenemos nosotros como aseguradores hacia el seno de la aseguradora? Bueno, pensemos que nuestro edificio principal no ha sido afectado, no hemos sufrido mayor daño, pero sí tenemos eventualmente rotura de cristales, caída de plafones, eventualmente también ha surgido el pánico entre los trabajadores, muchos se han ido ya a sus casas, la compañía no sabe qué ha pasado con ellos y se han ido.

Pero qué es lo que nos vamos, ¿qué es a lo que vamos a enfrentarnos nosotros ante un escenario, así como este? Imaginemos que podemos tener un plan de contingencia al día siguiente, al segundo día y a un tercer día. Veamos, continúa el escenario de cortes de agua, de energía eléctrica, de gas, han ocurrido diferentes incendios a lo largo y ancho de la periferia de la Ciudad de México, la telefonía sigue colapsada, no hay servicio de internet, el Aeropuerto continúa cerrado, el tráfico de la Ciudad de México igual continúa por los derrumbes de los edificios sumamente colapsado.

Imaginemos por un momento también qué es lo que pasa con la gasolina, con el combustible, los vehículos que todos tenemos la necesidad de utilizar, no podemos utilizarlos porque existe ración de gasolinas en las gasolineras, solamente es factible de obtener gasolinas 20 litros para cada vehículo, imagínenlo por favor.

Algunas tiendas y supermercados permanecen cerrados y muchas otras han sido saqueadas, han sido vandalizadas, la población también mantiene mucho temor, están temerosos por secuelas de réplicas que han seguido ocurriendo, algunos de los ajustadores hacia las compañías que no sufrieron daños se pueden acercar a la compañía y ofrecer los servicios para comenzar a atender los siniestros; sin embargo, los sistemas han colapsado en algunas compañías y no pueden acceder al sistema para ver qué tipo de clientes pueden atender los ajustadores y ahí tenemos también problemas.

Las labores de rescate por los cuerpos de rescate de salvamento continúan por todo el día, todo el tiempo, sin embargo, a veces se complica por las lluvias que pueden suceder en las tardes y esas labores se han complicado mucho.

La compañía al haber iniciado un poco parcialmente las labores de oficina y que ya puede restablecer un poco la telefonía recibe en un primer día unas 500 reclamaciones, ya vimos hace unos momentos que se recibieron 400 en un momento dado, 500 es muy sencillo imaginar por ello.

Los ajustadores se comienzan a saturar, los peritos, los contratistas no se dan abasto y lo que tenemos con ello es incremento, mucho incremento de los costos, mucha dificultad como lo acaba de comentar Felipe, para finalizar los siniestros.

A un mes del terremoto podemos enfrentarnos con toda la escases de materiales, de peritos, de contratistas y podemos estar hablando de que los costos de los siniestros se nos van a incrementar mucho más de lo esperado.

Esto es un escenario como un ejercicio que yo quise que presentáramos acá en este momento porque es así como surge nuestro plan de contingencia, con todas estas eventualidades que nosotros tenemos día a día, pero que no analizamos porque no nos percatamos de ello, no nos damos cuenta en el día a día, a veces estamos insensibilizados, pensamos que las cosas no nos suceden, no están cerca de nosotros y por ello no las conocemos bien, este escenario me he permitido plantearlo en este momento para que un poco más al rato, en la sesión de preguntas podamos ver qué es lo que ha pasado, qué es lo que hemos hecho en el seno de la AMIS para mantener un control, un plan de contingencia de atención de catástrofes.

Es todo.

**Ricardo Galicia:** Buenas tardes. A mí me pidieron que les hablara un poquito de las lecciones aprendidas que desde el punto de vista de reaseguro hemos observado y tenemos un dicho interno en donde siempre tratamos de obtener las lecciones, las mostramos y siempre pedimos que sean aprendidas, entonces, nos causa un poco de risa mostrar lecciones aprendidas cada evento, cada evento y se vuelven a presentar las mismas situaciones.

Les voy a plantear algunas experiencias que tuvimos pero antes que nada les voy a compartir un poco de las cifras que han venido desarrollándose en los últimos eventos de sismo.

Por ejemplo, en el sismo del 85 la pérdida económica fue de mil millones de dólares, la pérdida asegurada fue de 275 millones de dólares, tan sólo en el Distrito Federal son 175 millones y sólo se afectaron 10 mil pólizas, aproximadamente 60 mil edificios dañados en aquel entonces y también hubo problemas de ajustadores.

El pago de los siniestros, tengo entendido, registrado que se hizo aproximadamente a los seis meses, un poco tarde, pero fue adaptándose a las circunstancias y situaciones de aquella época.

Después tuvimos Wilma en el 2005 con mil 200 millones de dólares de afectación asegurada, tal vez 5 mil, 5 mil 500 millones de pérdida económica, y también tuvimos problemas de ajustadores.

En Odile también se presentó esta situación, en Wilma quiero regresarme un poquito, ahí los pagos, los primeros pagos se presentaron entre los tres y seis meses, es decir ya hubo un decremento en el tiempo para pagos de parte de reaseguro.

Después tuvimos Odile, y en un Odile fue una experiencia muy enriquecedora, porque aprendimos poco a poco y ahí logramos bajar el tiempo de pago a tres semanas, logramos emitir los primeros pagos a las tres semanas.

Luego se presentó el sismo actual, ahí la pérdida económica todavía está fluctuando, se puede decir que serían 5 mil, 5 mil 500 millones de dólares, una pérdida asegurada de mil millones, y por lo que entiendo todavía hay grandes porcentajes. Bueno no grandes, tal vez el 40, 50 por ciento de pagos pendientes.

Una lección aprendida muy bonita fue que pudimos librar los primeros pagos a la semana y media, y esto fue gracias a que algunas compañías pudieron emitir estimaciones de pérdida basadas en sus modelos catastróficos, algunos modelos ayudados por firmas externas, como RN, algunos basados por modelos internos, y eso nos ayudó a

tener una estimación y emitir o determinar un porcentaje para emitir los primeros pagos.

Entonces es muy grato para nosotros decir que a la semana y media ya pudimos emitir varios millones de dólares a algunas compañías de seguros.

La parte no tan bonita es que muchas compañías tardaron entre tres y cuatro meses en entregar estimaciones, y esto fue porque no tenían estos modelos de estimaciones catastróficas, y --como les decía al principio-- tuvimos situaciones comunes como escases de ajustadores, ajustadores saturados, falta de peritos y problemas para determinar las evaluaciones de los edificios como acceso a los mismos por falta de seguridad, peritos que no sabían si podían entrar o no a los edificios para determinar las pérdidas, y esto retraso mucho; inclusive tuvimos reuniones en la AMIS para saber qué estaba pasando, por qué se estaban retrasando los pagos, y eso fue lo que obtuvimos de las compañías de seguros.

Un punto importante a destacar es que actualmente ya hay tecnologías que permiten controlar a los ajustadores de varias firmas, sistemas de información georeferenciada, hay una *startups* que se llama *balcony*, y no es comercial, en donde está esta firma, crea redes especializadas de trabajo, puede ser ajustadores y compañías de seguros o inclusive reaseguradores, y saber exactamente dónde y qué están atendiendo esos ajustadores.

El tema es que, y un problema que también observamos y es un reto ahorita para el sector es que se comparte muy poca información en el interior del sector. Es decir, muchas compañías no están dispuestas a compartir cuántos ajustadores tienen, en qué están trabajando o cuántos recursos están invirtiendo en estos despachos.

Entonces, esta aplicación permite saber qué despachos y qué número de ajustadores tienen y en qué están trabajando, el tema es si queremos compartir esta información con las demás compañías, pero la tecnología existe.

Un punto también que es importante destacar es que ya hay sistemas de información georeferenciada que nos permiten ubicar los edificios

dañados, y la situación que guardan con respecto al ajuste. Es decir, el nivel de ajuste que tienen a cierto periodo.

Hay ajustadores muy profesionales que ya tienen sus sistemas de información totalmente digitalizados, pueden hacer ajustes en línea. El problema es que no todos los ajustadores tienen esa tecnología, entonces también habrá que determinar en estos planes de contingencia si se pueden incluir estas tecnologías para estos ajustadores y que se puedan trabajar en todo momento con estas tecnologías.

Y bueno, nosotros estamos pugnando porque todas las compañías reciban los recursos de parte de reaseguro, pero muchas veces no es posible por falta de información. Como ustedes saben, el reasegurador está al final de la cadena y muchas veces es muy difícil autorizar pagos por 20, 30, 40 millones de dólares sin información tan fácilmente.

Entonces, lo mínimo que requerimos y desde el punto de vista del reaseguro es dividir un poco la cartera que tienen, es decir, la cartera de siniestros medianos pequeños, y enfocarse o dedicarse los recursos especializados a los grandes siniestros.

Es decir, nosotros para emitir un pago inicial simplemente necesitamos un borderó con una estimación más o menos certera calibrada con algunos casos reales para que la estimación no sea tan disparada porque también nos tocó emitir pagos a compañías, y resultó que por poco nos pasamos de la estimación real. Entonces, también es un peligro hacer pagos en base a modelos en donde se sobrepasa la estimación.

Pero calibrándolo con siniestros reales podemos hacer una determinación de un pago entre un 20, 30, 40 por ciento dependiendo la cartera. Y después, los próximos pagos subsecuentes basándonos en los ajustes de los 10 o 15 siniestros más grandes por cada compañía.

Entonces, es muy sencilla la manera en la cual nosotros podemos realizar pagos.

Y de mi parte sería todo.

**Max Kuckemans:** Muy bien, Ricardo. Muchas gracias.

Ya adelantaste mucho que yo quería decir. Me voy hacia arriba.

Ahora viene la parte, un poco la visión de reasegurador. Yo pensé también mucho con las experiencias tenidas que puedo compartir con ustedes, y quiero compartir una situación un poco interna de nuestra empresa que hicimos, cómo fue la situación y qué haríamos diferente en la próxima situación que ojalá no acontezca nuestras vidas laborales.

Mi experiencia personal ha sido el terremoto 2010 en Chile, manejando la oficina en Buenos Aires, realmente ha sido un impacto fuerte, cruzamos Los Andes en auto, estuvimos con las aseguradoras viendo primeras situaciones y ahora el año pasado en México 2017.

Y había bastantes diferencias que yo anoté y también que me dieron. Fuera, en el inicio obviamente de un terremoto si tú tienes un plan de contingencia, pero lo más importante son las personas, los colegas, te ocupas de las familias, todo está bien y eso ya, digamos, es un día que está básicamente ocupado con esos temas, pero se levanta, obviamente, se trata también de seres humanos.

Y como próximo paso y que más me llamó la atención es el actor de tiempo, conociendo la dinámica que tuvimos en Chile un día después del terremoto para nosotros fue muy importante tener un (...) para los clientes en la oficina con gente local que radicaron, eran colegas de Colombia, colegas de Alemania y vinieron del mundo y en el segundo día después del terremoto estaban en la oficina en una sala con un teléfono, con tres laptops y querían actuar, actuar significa apoyar a las aseguradoras para las primeras emergencias. Era un grupo internacional con varias experiencias.

Y el primer foco para este grupo internacional son atender a los (...) e inspecciones, así estaban tres, cuatro personas diciendo: "Okey, cuándo vienen los llamados para que paguemos algo y cuándo vienen los llamados, estamos con cascos, estamos con botas, estamos con nuestro cinturón y queremos ver riesgos".

Salvo de algunos casos que no fue tan fácil de apoyar a nuestras propias aseguradoras, en principio que quisiéramos apoyarlos porque, como Ricardo ya mencionó, la preparación dentro de las aseguradoras ha sido una velocidad muy diferente a que nosotros pensábamos, o sea, lo que hicimos nosotros, queríamos inspeccionar riesgos y nadie nos quería llevar a riesgos, ninguna aseguradora, ningún ajustador de siniestros, ¿qué hicimos? Agarramos motos, agarramos bicicletas y fuimos por la zona para ver lo que pasó, fuera de toda la ayuda comunitaria donde también apoyamos. Y para tener por lo menos la impresión de lo que pasó.

Pero en ese *slande* fuimos en alguna manera, quizás por impulsivo, quizás por haber tenido experiencias en Chile, nuestra actuación interna ha sido demasiado rápido a lo que fue la reacción de mercado, o sea, una próxima vez, yo diría primero, calma y vea que lo que está pasando y después montar ese servicio, porque estas personas fueron necesarias en la semana tres, cuatro, cinco, seis, pero obviamente no fueron tan necesarios en la primera semana uno, dos, tres.

Y yo me pregunto también por qué, pero cuando se analiza los riesgos que ha tenido el país alrededor del terremoto, eran muchos riesgos primero por el Estado y los riesgos que es caro, inclusive FONDEN analiza tiene otra dinámica en ajuste que riesgos en la industria privada y eso no teníamos bien en cuenta, más allá, en una próxima vez, yo diría como reasegurador me adapta mejor a la realidad de mercado porque también tuvimos un poco frustraciones, habían gente de Alemania y decían: “Oye, venimos aquí para ver siniestros y nadie nos quería y nadie nos quiere llevara inspeccionar siniestros porque no nos permitían” y fue un poco, internamente un poco una frustración.

Ahora, viendo ocho meses atrás con las experiencias, eso es un ejemplo de una experiencia interna de nuestra empresa, otros han tenido otras experiencias, pero si yo veo ocho años después del terremoto y todo lo que hablamos y la intención de facilitar la vida para los asegurados de unificar seguros habitacionales, tenemos que todos agarrarnos de nuestra propia nariz, no hicimos todo tampoco al respecto.

Es decir, el tema, es factor de tiempo en nuestra industria de atender siniestros, hay muchos casos muy positivos, pero también de sacar consecuencias para incorporar más personas en nuestra industria, facilitar, mejorar, mejora al explicar, simplificar coberturas en el lado tecnológico, nuevas coberturas u otras situaciones, creo que es algo donde debemos trabajar todavía.

Y yo veo este año en México a raíz de las elecciones, es un año también de una chance porque es una chance para hacer nuestros *homeworks* o nuestras tareas en casa de prepararnos porque este año es muy difícil que acontezcan decisiones drásticas, que alguien cambia modelo de negocios y que realmente aprovecharlas para prepararnos para los años que vienen y con eso quiere terminar y te doy la palabra a ti, la palabra final, Horts, un poco tus *lisses line* pero tu cierre de broche.

**Horst Agata:** No son palabras finales, espero que no, que no sean mis palabras finales.

Muchas gracias Max, muchas gracias.

Espero que tengan todavía muchas palabras mías en los próximos años como ustedes saben ese es un tema, ya lo sé, lo sé, es una broma para que la gente se ría un poquito, es las 7 de la noche y es bueno para que, ustedes saben que ese es un tema que me apasiona mucho y yo he dado muchas conferencias, incluso, unos que están aquí sobre este tema muchísimos años y nosotros les quiero describir un poquito cómo era nuestra vida de reaseguro antes de estos días que, que eran días antes de estos muy tranquilos.

Tenemos prácticamente este 2011 no tuvimos grandes catástrofes y entonces los precios bajaron muchísimo en los últimos años, los precios bajaron y estuve mirando, después prácticamente de 2005, de los famosos "Katrina, Rita y Wilma" constantemente estamos hablando de una caída del 75 por ciento, el precio catastrófico mundial.

Si ustedes miran en sus cifras y ven los *reid online*" de sus programas catastróficos, yo sé que las aseguradoras están muy contentas, los reaseguradores lloran y lloran, porque ellos pagan la parte de la fiesta, que es la pérdida.

De esto quiero hablar un poco más tarde, pero hubo mucha razón para eso, porque después de muchísimos años el último gran huracán en la Florida fue en 2005, los terremotos que tuvimos tampoco fueron grandes, tuvimos Odile aquí en América Latina o mejor dicho en México, que tampoco fue el gran, gran siniestro.

Entonces realmente no tuvimos siniestros que ayudaron mucho para que esto cambiara, hasta que llegaron los famosos 40 días y empezó tanto en México como a nivel mundial también con Harvey, Harvey fue un huracán que traspasó primero por Yucatán, entró a Texas, se estacionó, salió, tomó mucha agua, regresó, inundó Austin como nunca, imágenes que ustedes seguramente tienen en la mente con daños terribles para la Ciudad Austin.

Después tuvimos a Irma, que Irma, esto les quiero recordar, si Irma se hubiera desviado por un poquito más, hubiera sido el siniestro más grande en la historia, los expertos y muchos más dicen que hubiera costado como 250 mil millones nada más Irma.

Si tenemos en cuenta que el más grande hoy en día es Katrina con 70, para que tengan una idea cuánto nos hubiera costado este evento enormemente, después tuvimos a María, que fue desastroso para la isla del encanto, que es Puerto Rico, que es un buen ejemplo de cómo una catástrofe puede destruir a un país y puede sobre todo rechazar no solamente económicamente, sino socialmente a un país.

Esta es la parte que no hemos tocado todavía, cualquier catástrofe que ustedes tengan, cualquier catástrofe de esa naturaleza es algo que afecta el país por muchos años y lo rechaza por mucho, porque se pierde mucho dinero en pocos minutos.

Entonces de las 17 tormentas que tuvimos el año pasado, 10 se convirtieron en huracanes y tuvimos dos con categoría cinco, esta es la segunda vez en la historia que tenemos esto, y 10 tormentas, esto es huracanes. Esto fue la última vez en 1893, entonces estamos hablando realmente de importantes eventos.

Irma, María y Harvey costaron como 200 mil millones a la economía, 100 mil millones a los aseguradores, tenemos una brecha del 50 por

ciento, esto es algo normal, la brecha normalmente en el mundo son 70 por ciento, la brecha en los eventos de México, los dos terremotos es el 85 por ciento, quiere decir el 85 por ciento no está asegurado. Esto es muy triste pero es la regla en América Latina.

Ustedes pueden ver casi siempre el 90 por ciento no tiene seguro, y esto no paga el Estado, eso pagan ustedes aunque digamos el estado, lo pagan los pagadores de impuestos porque en alguna forma tiene que recuperar la economía, y esa es la parte importante.

Por eso es tan importante que lo que dijo Larisa hace un momento, tenemos que trabajar en estos 90 por ciento o el 85 por ciento porque esta es nuestra oportunidad en el futuro.

Si queremos crecer el pastel en futuro esta es nuestra oportunidad, no los negocios que actualmente estamos robando a la competencia para seguir bajando los precios, y es verdad, vean lo que está pasando, incluso después de esas catástrofes sigue, la competencia es enorme, ¿por qué? Porque hay mucha capacidad, nunca tuvimos tanta capacidad como la tenemos hoy en día.

Estamos hablando de 600 mil millones de dólares la capacidad en reaseguro, y no quiero hablar de todos los fondos que vienen y todo esto, porque hay mucha gente oportunistas que se meten ahí, ¿Cuánto tiempo van a estar esta gente? Nadie sabe cuánto va a estar.

Los resultados actualmente son desastrosos para el sector reasegurador, tenemos un índice combinado de 115, 115. Bueno, hablamos de la importancia del reaseguro para México. Yo tomé las 10 compañías mexicanas en el terremoto puro, nada más la prima del terremoto comparando con los siniestros del terremoto en este año es un índice combinado de 350 por ciento.

Ese es bruto, ¿saben cuál es el neto? El 12 por ciento, esa es la importancia de reaseguro en este país, eso es muy importante.

¿Y cuál es el grado de cuánto en esa catástrofe pagó el reaseguro? 96 por ciento, ese es el 96 por ciento, y eso también fue en Wilma así, fue la misma cifra, me acuerdo muy bien. Entonces, esto es muy, muy importante, ¿cuál es el efecto en el capital? Para nosotros, para el

sector en general es el 10 por ciento del capital de todo reaseguro desapareció, se hizo ¡bum! Ya no está ahí, es mucho.

Eso lo llamamos nosotros, es un evento de capital. Normalmente en los años anteriores después de un evento así las tasas suben directamente, y no un dos, tres por ciento, subían el 15 o 20 por ciento, Gabriel, seguramente Bernardo nos acordamos cuando pasó eso, incluso en Chile me acuerdo todavía, fueron enormes las subidas.

Pero aquí ahora no, no está pasando eso. Si logramos un 10, 15 por ciento estamos felices, o si incluso logramos un cinco estamos felices. Eso es por la enorme sobrecapacidad que existe, es una situación complicada para nosotros los reaseguradores, y no quiero que me pasen un pañuelito para quitarme las lágrimas, pero es un poquito así porque el sector ha cambiado muchísimo, el sector ya no es el mismo y esto creo que es muy, muy importante que tenemos que tener en cuenta.

Además, tenemos otro problema muy importante, la parte financiera en nuestros países no nos ayudan nada, cuando ya no hay nadie de los amigos, pero ya se fueron, estuvo aquí antes. Cuando sepa un banco en Suiza usted tiene que pagar al banquero hoy en día, si va un banco alemán, pues más o menos casi también, poquito, poquito te da.

Esto es el 50 por ciento casi de la capacidad mundial de reaseguro, Suiza y Alemania, entonces, es una situación que estamos viviendo, que parte de los intereses, intereses financieros es para nosotros cero. Entonces, ¿de dónde tiene que venir la ganancia? De la suscripción y si no nos ponemos pilas ahí vamos, al final vamos a perder todos.

Por eso es muy importante que volvamos a la práctica de suscribir, de analizar los riesgos y ojo con los modelos, lo vimos en México, Eduardo nos dijo después del evento que nos va a costar 4.8, estamos muy lejos de esos 4.8 y él nos dijo: "Esto es la razón", sí, es correcto, yo le creo, usamos otra firma, tenemos otro resultado, los modelos no suscriben para nosotros, somos nosotros que tenemos que suscribir, nadie mejor que nosotros conoce los riesgos. Si seguimos creyendo en los modelos, igual como los banqueros, vamos todos a, no sé dónde, pero vamos a perder todos.

Esto es muy importante, esto es muy, muy importante que tenemos eso en cuenta. Y también es muy con quién en futuro hacemos reaseguro, porque todo lo que dijimos es que no fue el gran evento, el gran evento va a venir y ojalá ya estemos en otro lado, en otro lado de que no nos va a tocar, pero si nos toca va a ser grande y esto es posible, es muy probable.

Eduardo hizo una buena presentación, me acuerdo muy bien que hablamos, incluso tenemos, él hizo una simulación de qué nos va a pasar cuando viene ese big one, en Japón también hacen eso, porque ellos igual saben claramente que les va a llegar el big one. Para eso nos tenemos que preparar no solamente en las empresas, en nuestras casas.

Ténganlo en cuenta, dónde guardan sus cosas ustedes, tienen que tener bien claro esto y cada día es este ejercicio porque el grande puede venir.

Y por eso los reasegurados que hoy en día participan en los programas tengan cuidado que sean reaseguradores buenos porque no todos pueden pagar una gran catástrofe, porque su volumen, su capital no es suficiente y eso lo pueden verificar muy bien, a algunos les tocó en un 5 o un 2 por ciento esa catástrofe, pero en algunos casos fueron el 30 por ciento de ese capital y ahí pierde, se cambian las ganas en pagar siniestros.

Esto es lo que pasa, la gente cambia rápidamente su idea cuando les duele en el bolsillo, esa es la razón, entonces, hay que tener cuidado, trabajen con gente seria, suscriben a su reasegurador, igual como los asegurados tienen que suscribir a las compañías de seguros, es lo mismo, pero esto es muy, muy importante en futuro.

Esto les quiero dejar como nada más unos pensamientos, y créanme, el cisne negro existe, crean o no el cisne negro existe y los daños no hacen, digamos, los daños no van a ser menos, con el crecimiento de la ciudad de México en todo como estamos viviendo va a crecer también la vulnerabilidad de esa ciudad, ese es un hecho, vamos a tener siniestros definitivamente importantes y los sismos no matan, lo que matan son los edificios, recuerden eso.

Muchas gracias.

**Bernardo Klinge:** Muchas gracias, Horts. No sé si tenemos un minuto, alguien quisiera hacer alguna pregunta, algún tema que le gustaría que comentemos.

**Pregunta:** Preguntarle a Felipe básicamente dado que él es el ajustador, hay una asociación de ajustadores, estimo que ya está y que hace algunos años ya les dieron a cada uno de ustedes una cédula para lo cual tuvieron que presentar unas pruebas, no me explico por qué están sujetos hacia solamente una compañía de seguros o dos compañías de seguros a presentación de sus trabajos, yo creo que deberían de tener una libertad de trabajo ante cualquier compañía de seguros, en el caso de un ajuste, quizás a lo mejor estoy pensando mal porque ahora en los sismos yo me ubicaba con algunos ajustadores y estaban definitivamente nada más con una compañía de seguros y otros con otra, no sé por qué se tiene esa limitación en cuanto a su trabajo profesional.

**Felipe Ramírez:** Yo creo que sí corregiría un poco, como se cambió la regulación para poder tener certificado de ajustador es una aseguradora quien te tiene que validar como ajustador; sin embargo, yo creo que el medio asegurador una vez que una de las aseguradoras te valida, ese registro uno ya lo tiene para poder trabajar con cualquier aseguradora ahí sí creo que es más un tema comercial y de servicio que ajustador escoge la aseguradora y el nivel de especialidad.

Otro tema ahí importante es cómo se regula el tema, yo creo que habría también pensar en los tiempos en los que los ajustadores tienen que actuar, sería para mí el siguiente paso para poder homologar el tipo de servicio en el cual los ajustadores pueden responder, pero sí fue un paso importante para que la función del ajustador fuera reconocida porque antes de que existiera ese registro sí se prestaba, incluso, más aun a que el servicio fuera no validado por la aseguradora porque lo que ahora dio la ley es que el dictamen o lo que hace el ajustador, hablando a grandes rasgos tiene un reconocimiento y protege también al asegurado en el caso de cómo

está ahí, pero no estamos atados como ajustadores a una aseguradora en particular, no sé si esa era la pregunta.

**Bernardo Klinge:** ¿Alguna otra pregunta? Nos quedan todavía un par de minutos, nadie quiere preguntar sobre los aumentos de los de reaseguro a la renovación ahora del 1º de julio, pero si no pregunto quédense tranquilo tres dígitos, no hay problema o hay objeciones.

**Max Kuckemans:** A mí me mandaron como primero.

**Bernardo Klinge:** Quisiera, antes de cederle la palabra de cierre a Horts, recogiendo los últimos comentarios hacer una reflexión, yo creo estamos todos de acuerdo en que estos eventos de terremoto no han sido lo grandes eventos que esperamos y eso hay que tomarlo como una bendición dentro de la desgracia porque nos permite en un clima de cierta tranquilidad ver qué cosa está funcionando y qué cosa no está funcionando y prepararnos mejor para cuando realmente nos llegue el Big One, ese que no nos va a dejar mucha claridad de pensamiento.

Este es el momento para sacar conclusiones, este es el momento para las lecciones, este es el momento para prepararnos y en esa línea estamos trabajando cada quien de nuestro lado y esperamos estar en el sitio que Horts para cuando llegue el otro sismo o si nos toca afrontarlo pues que nos agarre preparado y que hagamos aquello para que lo tenemos el encargo y aquello a lo que nos dedicamos como sector asegurador que es atender a la sociedad.

**Max Kuckmans:** Y no solamente con los sismos, miramos también el mapa de huracanes 2018 que pueda venir, no esté menor que también tenemos que prepararnos bien.

**Horst Agata:** Muy bien. Pues aprendimos mucho, escuchamos creo que excelentes ideas y opiniones. Estamos los comités de AMIS, tanto de daños y reaseguro representan la parte de daños, estamos muy orgullosos y contentos y nuevamente les queremos agradecer a todos ustedes por apoyarnos.

A todos nos hubiera gustado tener a todos ustedes, porque ustedes, todos saben algo para compartir, pero no fue posible, pensamos

mucho a quién invitar y definitivamente hicimos una muy buena elección, estamos de verdad muy, muy contentos, el tiempo se pasó volando realmente para mí, me hubiera gustado hablar mucho más con cada uno de ustedes porque ustedes tienen mucho qué decir, cada uno de ustedes y estoy seguro que yo lo voy a hacer de mi parte porque me han dado muchas ideas nuevas y me parece muy, muy interesante lo que comentaron.

Estamos viviendo en una región muy interesante, con mucho crecimiento, así ese punto que hablamos va a ser siempre un punto interesante en economías crecientes, nuestras urbanizaciones crecen, los valores de las propiedades han crecido muchísimo, si ustedes vean hoy la Reforma o la Avenida Reforma, Paseo de la Reforma y la vean o se acuerdan como hace de 20 años o 30 años atrás, es una cosa muy, muy diferente, los edificios únicamente con unos valores tremendos.

Y esto no va a parar, al contrario, los valores van a crecer mucho. De vez en cuando valen mucho, les recomiendo hablar con Eduardo y su equipo porque ellos siempre nos despiertan, y con él discutí muchísimo el tema del segundo piso.

El segundo piso nada más piensan cuando viene el Big One nos puede causar un pequeño problema porque quizá nos va a colapsar la ciudad por varias semanas. Con eso tenemos que quizá vivir, piensan en eso.

Y la pregunta es: ¿por dónde hay que circular? Por arriba siempre, o por abajo, piénsenlo.

Mi esposa una vez me preguntó y yo le dije: ¿qué le pasó al mosquito? Entonces, siempre va para arriba, esto es muy importante, pero no quiero decir qué le pasó al mosquito.

Recuerden, las consecuencias de las catástrofes naturales son predecibles, esto es lo que yo les acabo de decir. Creo que tú nos diste una espectacular resumen, a mí me hiciste la piel de gallina de verdad porque es algo que es muy real, muy, muy cierto lo que comentaste.

Las catástrofes naturales no se dejan evitar, pero las consecuencias sí se dejan minimizar de forma significativa. Ahí podemos trabajar quizá todos, estoy muy seguro, sean conscientes de esas consecuencias.

Ayúdenos, ayuden a sus clientes también, hablen activamente con sus clientes, que también es muy importante. Aquí hay mucha gente que puede ayudar y apoyar, y les gustaría mucho apoyar, para eso estamos.

Nada más.

Muchas gracias. Y a todos una muy bonita noche y muchas gracias por acompañarnos.

Muchas gracias.

**Presentador:** Muchas gracias a nuestros panelistas.

Y les agradecemos su presencia.

Le pedimos, por favor, a Recaredo Arias, el Director de AMIS; Daniel Bandle, Director de AXA, y Oscar Vela, Titular de la Unidad de Seguros a que nos acompañen a entregar unos reconocimientos.

Les agradecemos mucho su presencia.

Les vamos pasando los reconocimientos, Recaredo, para Gabriel Sánchez. Daniel, por favor entrega a Ricardo Galicia, Oscar Felipe Ramírez Valle, por favor. Oscar, si nos haces favor a Eduardo Reinoso, muchas gracias. Recaredo a Larisa Mora.

Muchas gracias.

Daniel, para Max Kuckeman, por favor. Gracias.

Oscar, si nos haces favor para Bernardo Klinge. Gracias.

Recaredo, por favor para Horts Agata.

Y Daniel, para Ernesto Benítez, por favor.

Muchas gracias.

**Recaredo Arias:** Pues yo creo que aquí está también con nosotros, y nos manda un saludo nuestro querido Luis Álvarez.

- - -o0o- - -