

AON

Chile

Informativo de Aon Chile

Nº 7 - Abril 2006

Resultados Aon Corp 2005




Sin duda que a todos los que trabajamos en Aon Corp., los resultados del año 2005 nos tiene muy contentos. No se puede desconocer que la llegada de Greg Case como CEO, y los cambios que se han realizado están arrojando excelentes efectos posicionando a la corporación en un claro liderazgo internacional.

Todas las áreas de negocios en las que opera Aon, han mostrado notables mejoras en un año difícil para la industria aseguradora. El principal reflejo de esto es el comportamiento de la acción, que ha estado flotando en los US\$ 38 desde hace más de tres meses, lo que comparado con los US\$ 23 de un año atrás indica claramente la buena acogida de los resultados, tanto entre los analistas financieros como también entre los inversionistas, especialmente comparándolos con la competencia.

La utilidad neta del año pasado alcanzó los MUS\$ 737.000, que comparada con el año anterior creció un 35%. El total de ingresos del 2005 fue de MUS\$ 9.837.000. Particularmente, Latinoamérica fue destacada en el informe entregado a los analistas a principios de Febrero pasado, por su crecimiento orgánico y excelentes resultados (más detalles en www.aon.com). En términos de captación de nuevos clientes, cabe destacar que la tasa de éxito corporativa, en el

2005 fue del 60%, siendo esta en Chile del 50% y, el indicador de renovación de clientes es superior al 90%.

No existe compañía alguna que pueda lograr estos resultados y proyectarse en el tiempo, si no cuenta con un equipo humano que reúna características tales como, transparencia, honestidad, franqueza, lealtad y conocimiento. Convencidos de ello, se puede señalar que el recurso humano con que cuenta Aon, tanto internacional, como localmente, ha sido un factor clave para alcanzar el éxito. Aon sabe que el cliente es el centro neurálgico del trabajo, que ganándose su confianza se mantendrá con nosotros y podrán así continuar los buenos resultados.

Estos excelentes resultados de la corporación son un desafío estimulante para quienes trabajamos en ella, ya que invitan a redoblar los esfuerzos para superarnos y así consolidarnos como la compañía de corretaje y asesoría en seguros líder en el mundo. 

SEGURO PARA CONTRATISTAS

Cuando responde el “Bolsillo Grande”



Las empresas son cada día más vulnerables a demandas millonarias por causa de errores y accidentes que provocan sus contratistas, dado que los tribunales tienden a responsabilizar a los mandantes. Por esta razón, tener el control de los seguros de los contratistas es vital.

Muchas compañías parecen enormes, pero la mayor parte de la gente que trabaja en sus dependencias pertenece, en realidad, a otras empresas subcontratadas para distintos fines. Para ahorrar costos y asegurarse que cada actividad la realizan los más expertos, en los últimos años la externalización de servicios y funciones se ha vuelto una exigencia casi ineludible.

Por esta razón, hoy es normal que el transporte de valores lo realice una empresa, la maquinaria industrial pertenezca a otra, los operarios de esas máquinas a su vez estén subcontratados y el personal de limpieza también corresponda a una empresa externalizada; cajeros de supermercado, promotoras, guardias de seguridad y un sinnúmero de empleados que trabajan en un mismo lugar y que aparentemente corresponden a una misma organización, son, en realidad, empleados de varias compañías diferentes, subcontratadas y conocidas como “contratistas”.

La existencia de diversas empresas contratistas encargadas de tareas específicas dentro de las actividades requeridas por un “mandante”, es decir, por la empresa que las contrata, es una evidente muestra de progreso, donde cada tarea la realizan los más aptos

y, por tanto, el conjunto de las actividades de una empresa es más eficaz y asegura un mejor producto o servicio.

Sin embargo, incluso en las sociedades más avanzadas y en las empresas más modernas, hay errores y accidentes que pueden dañar a otros y, cuando estos ocurren por la acción de un contratista... ¿Quién debe responder?

El bolsillo más grande

Tal como explica el abogado Ricardo Sateler de Peralta, Toro & Sateler Abogados, cuando se produce un daño, las leyes chilenas obligan a las personas a responder no sólo de sus actos, sino también por los de aquéllos que están bajo su mando o de los objetos materiales que les pertenecen. Lo mismo ocurre con las empresas, que son personas jurídicas. Según el abogado, “la responsabilidad de la empresa puede ser comprometida por los actos propios de sus empleados y también por sus contratistas, además de los bienes de ellos y las personas naturales o jurídicas que trabajan para ellos”. Por tanto, cuando bienes o empleados de la empresa provocan daños, la empresa responde; cuando bienes o empleados del contratista provocan daños, ¡la empresa también responde!

Es lo mismo que ocurre cuando un joven de 18 años atropella a alguien con el automóvil de su padre: la víctima, esperanzada en que la respuesta será más rápida y efectiva, probablemente



demande también al padre. En el caso de las empresas, además, sucede muchas veces que las víctimas ni siquiera saben que el causante del problema es un contratista, por lo que la “empresa-papá” será siempre la cara más visible y, por tanto, la más vulnerable.

Ricardo Sateler asegura que “los abogados de las víctimas tienden a demandar no sólo a la empresa que provocó el daño, sino también a su mandante. Cuando cae un objeto de un edificio, la víctima no solamente demanda a la empresa que estaba haciendo las activida-

des que provocaron la caída del objeto, sino también al constructor de la obra, que había subcontratado estos servicios. Además, los tribunales de justicia chilenos se inclinan cada día más a facilitar o juzgar con mayor facilidad la responsabilidad de quienes están en una posición de controlar.”

Tal como explica el abogado, en todo el mundo existe la tendencia a exigir respuesta de quien tiene un mayor patrimonio. De hecho, los estadounidenses apuntan a la responsabilidad de lo que llaman el “big pocket”, es decir, el “bolsillo grande”.

¿De cuánto estamos hablando?

Desde el punto de vista de una empresa responsable, en vista de su vulnerabilidad frente a los siniestros provocados por contratistas, lo natural es asegurarse,

pues no se puede calcular cuánto costarán los posibles errores, debido que se trata de daños a terceros. Según Ricardo Sateler, “la diferencia que existe entre los seguros de responsabilidad civil y los seguros de daño propio está en que los daños propios son avaluables, por ejemplo, si tengo una bicicleta de 30 mil pesos, sé que la máxima pérdida que puedo sufrir son los 30 mil pesos y, si puedo soportarla, no la voy a asegurar. Pero si con la bicicleta atropello a alguien y lo dejo en silla de ruedas por el resto de su vida, eso puede costar una indemnización bastante alta, porque el daño es muy grande”.

Si los daños a terceros son impredecibles e incuantificables, lo lógico es contratar los llamados “seguros de responsabilidad civil”, que se hacen cargo tanto del pago de las indemnizaciones como de la defensa por las reclamaciones. Estos seguros puede contratarlos tanto la empresa mandante como el contratista, pero lo más conveniente para el mandante es tener control de las coberturas, puesto que puede mantener un criterio unificado entre todos los contratistas y tener las pólizas bajo control es vital en el momento de una demanda. Para lograrlo, el secreto está en los seguros para contratistas.

Todo bajo control

Una póliza de seguros para contratistas es un pasaje “camino a la seguridad y el orden”, desde el punto de vista de la empresa mandante, puesto que, con este tipo de póliza, tanto el contratista como el mandante están asegurados y pueden responder ante los daños.

Ricardo Alves, encargado del proyecto “Seguros para Contratistas” en Aon Chile, explica: “en la póliza de seguro para contratistas existe un asegurado principal, el mandante, y un asegurado secundario, el contratista”. Por lo tanto, como normalmente es a los mandantes a quienes se les exige o reclama por la responsabilidad, éstos se ven beneficiados al estar cubiertos por el mismo seguro que se ocupa de la actividad de sus contratistas.

Cuando se llama a una licitación para adjudicar un contrato, normalmente, los seguros están incluidos dentro de los costos que el contratista propone, por lo que indirectamente el mandante igual asume el cargo del seguro con el sólo hecho de contratar los servi-



cios. Pero, al dejar en manos del contratista la elección de la póliza, “lo más probable es que la póliza sea de una cobertura básica, con un monto menor de indemnización y que se pacte en varias cuotas. Por tanto, se corre el riesgo de que la cobertura no tenga relación con los montos del siniestro, que el límite no cubra los gastos e, incluso, que la póliza se encuentre impaga en el momento que se necesita, puesto que muchos contratistas pagan en cuotas y se atrasan”, explicó Ricardo Alves.

En cambio, en la medida que el mandante contrata la póliza, esta empresa mantiene el control y administra el seguro, mantiene las mismas condiciones para los seguros de todos sus contratistas y evita el gasto enorme que significa la revisión periódica de pólizas para asegurarse que están vigentes y en orden.

Por estas razones, el Programa de Seguros para Contratistas que ha desarrollado Aon Chile es la mejor opción para salvaguardar el vulnerable “bolsillo grande” y tener la tranquilidad que, a pesar de la cantidad de servicios y actividades que se encargan a otras empresas, como mandante se puede tener la responsabilidad civil bajo control.



“GESTIÓN CORPORATIVA DE RIESGOS”

Visión Global, Protección Eficiente

El concepto que ha cambiado el enfoque de la gestión de riesgos en el mundo, se hará una práctica común en Chile: se llama Gestión Corporativa de Riesgos (ERM por sus siglas en inglés), y trae consigo una evolución definitiva para las empresas que quieran estar a la vanguardia en un mundo de constantes cambios.

¿Cuántos países tenía la Unión Europea hace unos años? ¿De qué porte es la ranita de ojos falsos que no permite la construcción de una autopista? ¿Qué significa ahora “made in Taiwan”? ¿Qué fue de las empresas sin página web? ¿Cuántas grandes transnacionales siguen manejando su negocio del mismo modo que hace 10 años? ¿Cuántas lo siguen manejando como hace 5 años? Para nadie es un misterio que el mundo

cambia cada vez más rápido y que cualquiera que detenga por un momento el aprendizaje y la evolución, se quedará obsoleto. Las grandes empresas de cualquier rubro lo saben bien: la consigna de hoy es evolucionar o perder terreno y tal vez quedar fuera de carrera.

Por esta razón, muchos negocios evolucionan y se transforman, adoptando medidas que los mantienen vigentes, sin embargo, el mundo cambiante de hoy exige algo más

que sólo “remodelar” los negocios.

Por supuesto, cuanto más inestable se vuelve la realidad que circunda a los negocios, más importante es ocuparse de los riesgos. Pero ¡cuidado!, para mantener el negocio en el tiempo no basta con comprar seguros. También en esto es necesario dar el paso definitivo hacia la evolución: la vanguardia está en la Gestión Corporativa de Riesgos, también conocida por sus siglas en inglés, ERM (Enterprise Risk Management).



Crterios dispersos

Tal como explica Juan Pablo Hiribarren, ejecutivo de cuentas corporativas de Aon Chile, la administración de riesgos tradicional evalúa los riesgos del negocio en forma independiente para cada una de sus áreas, muchas veces los ejecutivos de las empresas aplican criterios contradictorios y generalmente analizan sólo la alternativa de tratarlos mediante la compra de seguros.

En efecto, las costumbres de las empresas chilenas respecto de los riesgos, están muy lejos de un verdadero concepto de administración, se piensa que es tan simple como la compra de un "comodity", encargando a cada departamento la decisión, de modo que, los criterios aplicados respecto de los riesgos pueden ser, incluso, encontrados.

Comenta Juan Pablo Hiribarren, "por ejemplo, una empresa puede contratar un seguro para la planta, considerando adecuado un deducible de US\$ 2.000.000 (retención máxima) y otra área de la empresa contrata un seguro para la flota de autos, con una pérdida anual esperada de US\$ 100.000 ¿Se justifica, en este escenario, comparar los seguros? En la práctica su pérdida máxima son 10 autos al año, lo que representa unos US\$ 30.000. Esta pérdida es menos que el deducible que está contratado para la planta, si el encargado de seguros de los autos no sabe esto, la empresa esta perdiendo dinero."

Muchas veces las empresas encargan la ad-

ministración de seguros a cada área de la empresa o bien, a una persona en particular, es decir, el tema de los riesgos le llega como agregado o "yapa" sobre su trabajo. Esto puede llevar, primero, a considerar el tema de los riesgos como aledaño y de menor importancia y, en segundo lugar, a administrar los riesgos con criterios poco amplios. Por ejemplo, si se encarga la administración de riesgos al área de finanzas, el criterio discriminador serán los costos, mientras que si se encarga al departamento de producción, lo más probable que se priorizará la garantía de recuperar la producción lo antes posible, olvidándose de los costos.

Por estas razones, la administración de riesgos va más allá de la compra de seguros y requiere la toma de decisiones corporativas con políticas globales, entrando en lo que hemos llamado Gestión Corporativa de Riesgos.

Un enfoque global


En un mundo de constante cambio, donde las exigencias y las necesidades de las empresas son cada vez mayores, la solución más adecuada para administrar los riesgos es, sin duda, una solución que contempla una visión global, donde el manejo de los riesgos sea claro, ordenado y efectivo. Esta solución se llama Gestión Corporativa de Riesgos, o ERM y consiste en un proceso con enfoque global para ayudar a las empresas a desarrollar estrategias de gestión de riesgos como un apoyo para lograr el máximo

rendimiento del capital de los accionistas.

El objetivo de la ERM es tener una herramienta de apoyo para la toma de decisiones en relación con la administración de riesgos, permitiendo a la empresa una protección patrimonial eficiente y la permanencia en el tiempo.

La Gestión Corporativa de Riesgos es un proceso que se desarrolla con toda la organización para identificar, cuantificar, elaborar modelos de ocurrencia, aminorar y financiar el riesgo. Tal como explica Nicolás Vallejo, gerente del Área Corporativa de Aon Chile, "adoptar ERM significa que la empresa está mentalizada en administrar eficientemente sus riesgos, para poder perdurar en el tiempo: si soy el dueño o administro una empresa, ¿cómo lo hago para que esta se mantenga vigente indefinidamente? Tengo que conocer los riesgos que enfrenta el negocio, no solo los riesgos que pueden afectar físicamente a sus instalaciones, y tener preparado un plan de contingencia adecuado. Podría darse que una empresa llegue a la quiebra, como consecuencia de un contrato que la expuso a importantes pérdidas patrimoniales, y no como consecuencia de algo más evidente como un severo incendio que afecto a sus instalaciones".

El mecanismo consiste en formar un equipo multidisciplinario y hacer un análisis del portfolio de riesgos, a partir del cual se crean criterios comunes para manejar la totalidad de las exposiciones. Tal como asegura Hiribarren, "Buscamos como resultado último asegurar la continuidad de la empresa en el tiempo y para eso tenemos que asegurar que se mantendrá tanto la operación como el patrimonio y el personal".

En la actualidad, más de la mitad de las empresas europeas, un tercio de las norteamericanas y asiáticas aplican criterios de ERM en la administración de riesgos. ¿Por qué no aplicarlo en Chile? Ésta es la propuesta de asesoría de Aon Chile para apoyar a las empresas en la búsqueda de su permanencia en el tiempo. 

NOVEDOSO SERVICIO DE AON CHILE:

Excelencia Médica al Alcance de un Click

El acceso a segundas opiniones médicas es posible gracias a WorldCare, una compañía, con sede en Estados Unidos, que presta servicios de Telemedicina. Éstos consisten en recibir antecedentes de un cuadro médico y derivarlos a uno de los centros de salud asociados a WorldCare a fin que se emita una segunda opinión respecto del caso.

En Chile, el canal para acceder al sistema WorldCare es la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica. Esta institución canaliza las consultas de los pacientes y envía la información clínica necesaria a Estados Unidos para la emisión de la segunda opinión. Todo ello es posible mediante una máquina de última generación que WorldCare instaló en la Clínica UC, ubicada en la comuna de Las Condes. La máquina permite enviar en forma encriptada radiografías, biopsias y filmaciones, entre otros documentos.

Todo el proceso de emisión de una segunda opinión médica —desde que el interesado reúne sus antecedentes clínicos hasta que recibe la respuesta de Estados Unidos— demora diez días aproximadamente. Para los casos urgentes, el proceso demora cuatro días en total.

“La idea de WorldCare es dar una segunda opinión médica para cualquier tipo de enfermedad catastrófica que atente contra la vida de la persona. Hay una lista de patologías, pero ésta queda abierta a cualquier otra que pueda significar riesgo de muerte”, explica Alejandro Jiménez, Gerente Área Vida y Salud de Aon Chile. (Ver recuadro Patologías)

En el país, el sistema WorldCare se

encuentra disponible para empresas y está operativo desde fines de 2005, luego de un periodo de marcha blanca durante el cual se emitieron segundas opiniones acerca de casos reales. Son cuatro las empresas que ya han contratado el servicio de WorldCare a Aon Chile y los beneficiarios suman 7.500 personas. “En 2006 estimamos que contratarán este servicio entre cuatro a ocho empresas más, por lo que serán 25.000 los beneficiarios”, comenta Alejandro Jiménez.

Valor de otra opinión

Millones de personas en el mundo solicitan una segunda opinión médica, buscando la mejor decisión para enfrentar una enfermedad de pronóstico delicado. Los tratamientos y diagnósticos médicos están en constante evolución y son cada vez más sofisticados, la comunidad médica se ha abierto al intercambio científico de experiencias y opiniones.

“Hay casos que son raros, complejos, en los que es bueno contar con una segunda opinión”, sostiene el Dr. Pedro Paulo Marín, de la Facultad de Medicina UC y coordinador responsable del sistema WorldCare en Chile. “Por lo demás, muchas veces la segunda opinión entregada por los médicos desde Estados Unidos sirve para reafirmar una decisión”, agrega.

“Un punto importante es que el sistema WorldCare está diseñado para hacer una pregunta específica, por ejemplo, si un paciente debe operarse o no. Además, es fundamental que la pregunta sea formulada por un especialista y que ojalá sea el médico tratante quien la formule”, precisa Marín.



Un innovador servicio ha comenzado a ofrecer Aon Chile a sus clientes. Se trata de la emisión de segundas opiniones médicas proporcionadas por los mejores especialistas a nivel mundial. El servicio permite que el paciente y su médico tratante en Chile reciban el parecer de un especialista en Estados Unidos, sin que el paciente viaje a Norteamérica, evitando así los costos del traslado y otras eventuales molestias.

Segunda opinión médica: Paso a paso

1. Paciente decide requerir segunda opinión médica WorldCare
2. Paciente contacta a Aon Risk Services (Chile) para que se emita orden de atención médica en la Facultad de Medicina UC
3. Paciente va a consulta de médico Salud UC, con sus antecedentes clínicos
4. Paciente firma consentimiento para que otros médicos puedan conocer sus antecedentes clínicos.
5. Médico Salud UC envía antecedentes clínicos a WorldCare en EE.UU.
6. WorldCare deriva el caso al centro de salud más apropiado
7. WorldCare informa segunda opinión a médico Salud UC
8. Paciente va a consulta de médico Salud UC para conocer segunda opinión WorldCare.

¿Qué es WorldCare?

Es una alianza entre los más prestigiosos centros médicos-académicos de Estados Unidos, creada en 1996. Reúne a 8 mil médicos y tiene un presupuesto anual de US\$ 1.200 millones para investigación biomédica.

World Care tiene alianzas con:

- Duke University Health System
- Massachusetts General Hospital
- Brigham and Women's Hospital
- Partners Health Care System

Más información en
www.worldcare.com

Para mayor información acerca de los servicios WorldCare en Chile, contactarse con:


*Alejandro Jiménez Evans
Gerente Área Vida y Salud de
Aon Risk Services Chile.*

Email: Alejandro Jimenez@ars.aon.com

Tel: 56-2- 336 5518

Áreas Médicas para segunda opinión

Los beneficiarios de los servicios WorldCare pueden solicitar una segunda opinión en las siguientes áreas médicas:

- Cáncer
- Ataque cardiaco
- Enfermedades de las arterias coronarias
- Infarto
- Deficiencia renal
- Ceguera por enfermedad
- Esclerosis múltiple
- Coma
- Parálisis
- Quemaduras graves
- Transplante de órganos mayores
- Enfermedades neuro-degenerativas
- Cualquier patología que pueda causar amputación
- Cualquier condición médica que amenace la vida del paciente. 

Nuevos clientes Aon Chile

CMPC

La relación de Aon Chile, como broker asesor de seguros, con CMPC data del año 1986, sin embargo por las circunstancias propias de nuestro negocio, en los últimos seis años sólo administrábamos el programa de seguros de transporte de esta importante empresa nacional. Pues bien, a fines del año pasado, luego de elaborar una propuesta técnica, en sintonía con las necesidades del cliente, que significó una transferencia más eficiente de riesgos a un costo competitivo y con un perfeccionamiento de la cobertura, se logró ganar el programa de seguros para bienes físicos, pérdida de beneficios y avería de maquinaria, lo que significa para Aon una enorme responsabilidad a la que sabremos responder y, por cierto una demostración de confianza que nos llena de orgullo.



Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi

Aon Consulting tiene razones para celebrar. A partir de Enero del presente año, recibió el nombramiento como broker para administrar y asesorar a esta importante compañía minera, en relación a sus programas de seguros de vida, salud y catastrófico. Lo destacable de este éxito es que la asesoría de Aon abarcará, además de los seguros señalados, todo un programa de análisis predictivo con el objeto de darle estabilidad en el tiempo a los seguros de salud. Esto le permitirá a Collahuasi contar con un correcto manejo de sus pólizas y dar a sus empleados los adecuados beneficios que esta asesoría conlleva.

