Fasecolda
Federación de Aseguradores Colombianos

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN GREMIAL ANTE EVENTOS CATASTRÓFICOS

Vicepresidencia Financiera
y Cámara Técnica de Incendio y Terremoto

Fasecolda
Federación de Aseguradores Colombianos

Presidente Junta Directiva
Roberto Vergara Ortiz

Vicepresidente
Juan Enrique Bustamante Molina

Presidente ejecutivo
Jorge H. Botero Angulo

Vicepresidentes:
Ma. Claudia Cuevas Martínez
Carlos Varela Rojas
Luis Eduardo Clavijo Patiño

Coordinación:
Vicepresidencia Técnica
Cámara de Incendio y Terremoto
Vicepresidencia Financiera y Administrativa

Edición y Producción
Dirección de Comunicaciones y Mercadeo

Diseño y Diagramación
David Doncel
In house Fasecolda
Raúl Ortíz

Bogotá, julio de 2015

Con el aval del Comité de actuación ante eventos catastróficos
Prohibida su reproducción total y parcial, sin autorización

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción 6

2. Objetivos del Protocolo 7

3. Alcance y criterios de activación del Protocolo 8
3.1 Alcance 8
3.2 Criterios de activación 8

4. Acciones gremiales en caso de evento catastrófico 10
4.1 Activación del Protocolo. 10
4.2 Solicitud de información 11
4.3 Convocatoria Comité de Atención de Eventos Catastróficos 11
4.4 Activación estrategia de comunicaciones 11
4.5 Reuniones de seguimiento y reporte de gestión 11
4.6 Reunión de cierre de gestión 11

5. Comité de Atención de Eventos Catastróficos 12
5.1 Estructura 12
5.2 Funciones generales 13
5.3 Funciones específicas 14
5.3.1 Presidente y vicepresidente de la junta directiva 14
5.3.2 Presidencia Ejecutiva Fasecolda 14
5.3.3 Vicepresidencias Fasecolda 14
5.3.4 Dirección de Comunicaciones y Mercadeo 15
5.3.5 Inverfas 15
5.3.6 Líderes SARO y PCN 15
5.3.7 Líderes del Comité de Indemnizaciones 15
5.3.8 Comité de Comunicaciones 16
5.3.9 Delegado Superintendencia Financiera de Colombia (opcional) 16
5.4 Logística: 16

6. Gestores de la estrategia gremial 17

7. Herramientas de apoyo 18
7.1 Servicio de mapas de amenaza (MAPRI) 18
7.2 Directorios y guías 19
7.2.1 Directorio de ajustadores nacionales e internacionales que operan en Colombia. 19
7.2.2 Guía de formato único de aviso y formato único de ajuste de siniestro 20

8. Estrategia gremial de comunicaciones 20
8.1 Etapa 1: orientación a los asegurados 22
8.2 Etapa 2: evolución de las acciones de la industria 23
8.3 Etapa 3: balance de gestión 23

Anexos 25
Anexo 1. Acciones a desarrollar ante la ocurrencia de un evento catastrófico 25
Anexo 2. Formatos de reporte de información semanal de siniestros 26
Anexo 3. Formatos de comunicados 29
Anexo 4. Manual para la transmisión de información de riesgos asegurados en el ramo de terremoto 35
Introducción 35
1. Objetivo del servicio 36
2. Información necesaria para hacer uso del servicio 36
3. Resultados del servicio para la Compañía 37
4. Informe: Resumen perfil de cartera 38
Anexo 5. Guías de Formato de aviso y ajuste de siniestro 39
Anexo 6. Comité de actuación ante eventos catastroficos - Miembros 39

1. INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo de actuación gremial ante eventos catastróficos tiene como propósito coadyuvar a la industria en la atención eficiente de los asegurados ante la ocurrencia de una catástrofe, sin que ello genere conflicto con los planes de continuidad de negocio(PCN) de las compañías de seguros; esto se logra estableciendo con anterioridad unas guías de acción, que se relacionan en este documento, las cuales se deberán ejecutar de manera coordinada entre las aseguradoras y Fasecolda.

Alerta

Gráfica

Recuerde

Esta iniciativa se sustenta en un conjunto de líneas de acción (atención de siniestros, información y comunicaciones) a seguir antes, durante y después de una catástrofe, dando origen a una estructura organizacional que se activa ante la ocurrencia del evento. Se definieron los criterios de activación del Protocolo y se creó una instancia superior denominada Comité de Atención de Eventos Catastróficos, que coordinará las acciones de consolidación y difusión de información de interés de los diferentes actores; además, la iniciativa presenta las herramientas con que se cuenta para manejo de información y atención de siniestros.

2.OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

Los objetivos definidos por Fasecolda para este Protocolo y convenidos con las compañías afiliadas son:

- Determinar el plan de acción a seguir en la relación de las compañías de seguros con Fasecolda, con el propósito de emitir información de interés a los asegurados, entidades oficiales, medios de comunicación y público en general, buscando minimizar los impactos negativos de una catástrofe.

- Recolectar y consolidar de manera oportuna y actualizada la información de siniestros del sector, a través de Fasecolda.

- Definir herramientas que a largo plazo permitan a las compañías de seguros agilizar la atención de eventos catastróficos, así como optimizar los recursos que pueden resultar limitados ante la ocurrencia de este tipo de eventos.

- Articular las acciones del sector con entidades públicas o privadas que tengan relación con el evento.

- Establecer una instancia en la cual se aborden temas que faciliten la coordinación entre las aseguradoras y el gremio, frente a las circunstancias derivadas de una catástrofe.

3. ALCANCE Y CRITERIOS DE ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO

En este apartado se detalla el marco de acción del Protocolo, haciendo énfasis en las circunstancias que darán lugar a su activación, que se sustentan en la definición de evento catastrófico que la industria adopta como propia de la actividad que desempeña.

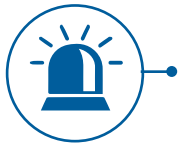
3.1 ALCANCE

En este documento se busca determinar las acciones a seguir por parte de las compañías de seguros con Fasecolda ante la ocurrencia de eventos catastróficos, considerando la amenaza y no productos individuales de seguros, teniendo en cuenta que en estas circunstancias se pueden afectar varias líneas de negocio.

3.2 CRITERIOS DE ACTIVACIÓN

El Protocolo se activa ante la ocurrencia de un evento catastrófico, definido como:

Un hecho súbito e imprevisto natural y/o antrópico de gran magnitud, que por sus características tiene el potencial de generar daños en un área o región geográfica; desencadenando para el caso particular de la industria de seguros, afectaciones a un gran número de riesgos asegurados al tiempo que su impacto económico y social es generalmente impredecible.



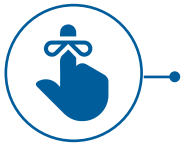
Existen varias circunstancias que permiten establecer la ocurrencia de una catástrofe para la industria, que dan lugar a la activación de este protocolo:

- Declaratoria de emergencia nacional (independiente de si hay o no riesgos asegurados).
- Ocurrencia de un evento súbito que afecte varios riesgos de las compañías.
- Por determinación del Comité de Atención de Eventos Catastróficos, que detallaremos más adelante.

En el contexto de las acciones que define este protocolo, se relacionan a continuación las principales amenazas que pueden dar lugar a una catástrofe.

- Terremoto
- Incendios
- Inundación
- Fenómenos de remoción en masa

- Terrorismo
- Erupciones volcánicas
- Tsunami
- Vientos huracanados
- Derrames de sustancias peligrosas
- Pandemias



Con base en la experiencia internacional y en catástrofes locales, para cada una de las amenazas mencionadas se han definido los ramos con mayores volúmenes de siniestros esperados:

El cuadro 1 muestra la relación de las amenazas con los ramos técnicos posiblemente afectados.

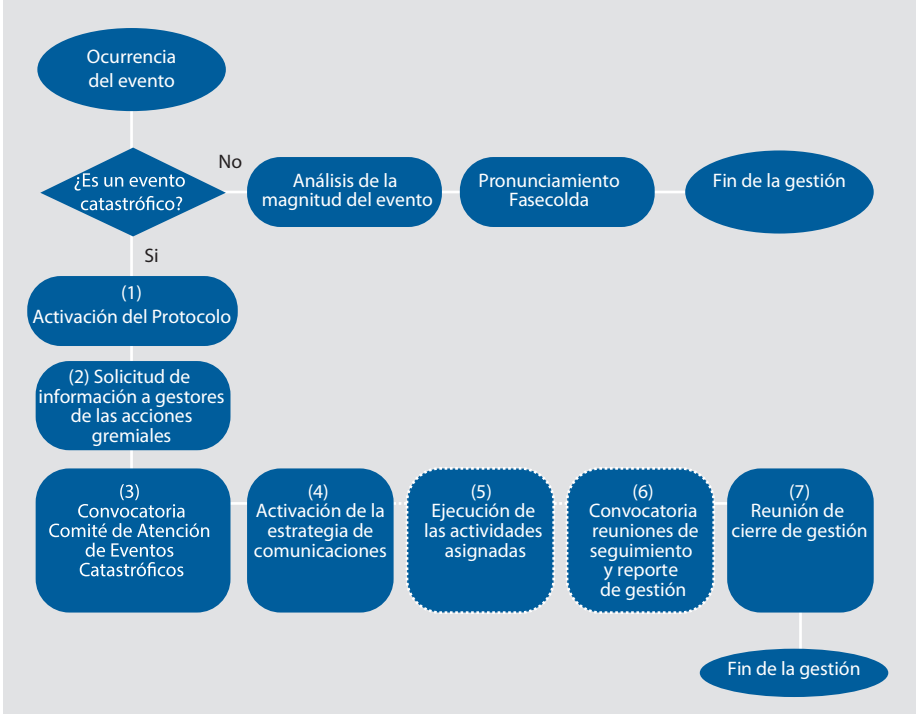
Cuadro 1.
Relación de amenazas y ramos posiblemente afectados

Eventos	Ramos afectados
1. Terremoto 2. Incendios 3. Inundación Fenómenos de remoción en masa 4. Terrorismo 5. Erupciones volcánicas 6. Tsunami 7. Vientos huracanados 8. Derrames de sustancias peligrosas 9. Pandemias	Incendio y aliadas Hogar Terremoto Salud Vida Exequiales ARL Automóviles

4. ACCIONES GREMIALES EN CASO DE EVENTO CATASTRÓFICO

El Protocolo de actuación gremial ante eventos catastróficos ha definido las acciones generales que se deberán llevar a cabo ante la ocurrencia de un evento de naturaleza catastrófica. La gráfica No.1 resume en un diagrama de flujo de las acciones generales que la industria, liderada por Fasecolda, debe adelantar una vez ocurre el evento.

Gráfica 1.
Diagrama de flujo de las acciones generales de Fasecolda y aseguradoras en caso de evento catastrófico



Las compañías que se suscriban al presente Protocolo se comprometen a seguir los lineamientos del mismo en caso de la ocurrencia de un evento catastrófico.

A continuación se describen las actividades y sus responsables ante dicha activación. Las acciones aquí detalladas deberán llevarse a cabo en el orden en que se presentan.

4.1 ACTIVACIÓN DEL PROTOCOLO.

Con base en la definición de evento catastrófico, señalada anteriormente, y ante las circunstancias a que haya lugar, estará en cabeza de la Presidencia Ejecutiva de Fasecolda declarar, mediante circular de Presidencia, dirigida a los presidentes, vicepresidentes y gerentes de las compañías de seguros, la activación del Protocolo de actuación gremial ante eventos catastróficos.

4.2 SOLICITUD DE INFORMACIÓN

La Vicepresidencia Financiera, en coordinación con la Vicepresidencia Técnica de Fasecolda, enviará comunicaciones a los líderes de las áreas de SARO y PCN de las compañías de seguros, solicitando la información que se detalla en el numeral 7.Gestores de la estrategia gremial. Esta información se consolidará en Fasecolda y será incluida en los comunicados de prensa que se han definido en el Protocolo.

4.3 CONVOCATORIA COMITÉ DE ATENCIÓN DE EVENTOS CATASTRÓFICOS

Este comité se ha creado para propiciar un espacio que permita a las compañías aseguradoras abordar los temas relacionados con el manejo de eventos catastróficos, que en caso de presentarse, el Comité será convocado mediante circular de la Presidencia de Fasecolda.

En la sección 5 de este documento se detallan la estructura y funciones del Comité.

El Comité se reunirá al menos una vez al año, con el propósito de adelantar una revisión y actualización del presente Protocolo.

4.4 ACTIVACIÓN ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES

Con el aval del Comité de Atención de Eventos Catastróficos, la Dirección de Comunicaciones de Fasecolda dará inicio al desarrollo de la estrategia de comunicaciones definida en este documento (Ver numeral 9.)

4.5 REUNIONES DE SEGUIMIENTO Y REPORTE DE GESTIÓN

Las tareas que hayan sido asignadas en el Comité de Atención de Eventos Catastróficos serán monitoreadas periódicamente en las reuniones convenidas con el Comité. Así mismo, en estos espacios se hará seguimiento a las cifras recopiladas sobre el avance en la atención de los asegurados. Las reuniones serán convocadas a través de circular de la Presidencia de Fasecolda.

4.6 REUNIÓN DE CIERRE DE GESTIÓN

En el momento en el que hayan sido atendidos la mayor proporción de los siniestros masivos o de baja complejidad, se citará a una última sesión de cierre del Comité, en la que se dará a conocer el balance de las gestiones realizadas por la industria. La convocatoria estará a cargo de la Presidencia Ejecutiva de Fasecolda, mediante el envío de una circular.

En el anexo 1, se presenta el resumen de las actividades a desarrollar ante la ocurrencia de un evento catastrófico.

5. COMITÉ DE ATENCIÓN DE EVENTOS CATASTRÓFICOS

Como una instancia consultiva para la toma de decisiones y la ejecución de la estrategia gremial de actuación, se estableció el Comité de Atención de Eventos Catastróficos, que estará conformado por funcionarios de las compañías de seguros, Inverfas S.A. y Fasecolda, que trabajará coordinadamente con los representantes de los siguientes comités de Fasecolda:

- Comité de Indemnizaciones: liderado por los delegados de las áreas de indemnizaciones de las compañías asignadas para el periodo.
- Comité de Comunicaciones: liderado por los delegados de las áreas de comunicaciones, elegidos por las compañías de seguros.
- Comité SARO y PCN: liderado por los delegados de las áreas de Continuidad de Negocio y Riesgo Operativo de las compañías designadas para el periodo.

Líderes de Comités 2014 - 2016	
Comité de Indemnizaciones	Sura y Allianz
Comité de Comunicaciones	Seguros Bolivar y AIG
Comité SARO y PCN	Seguros del Estado y Mapfre

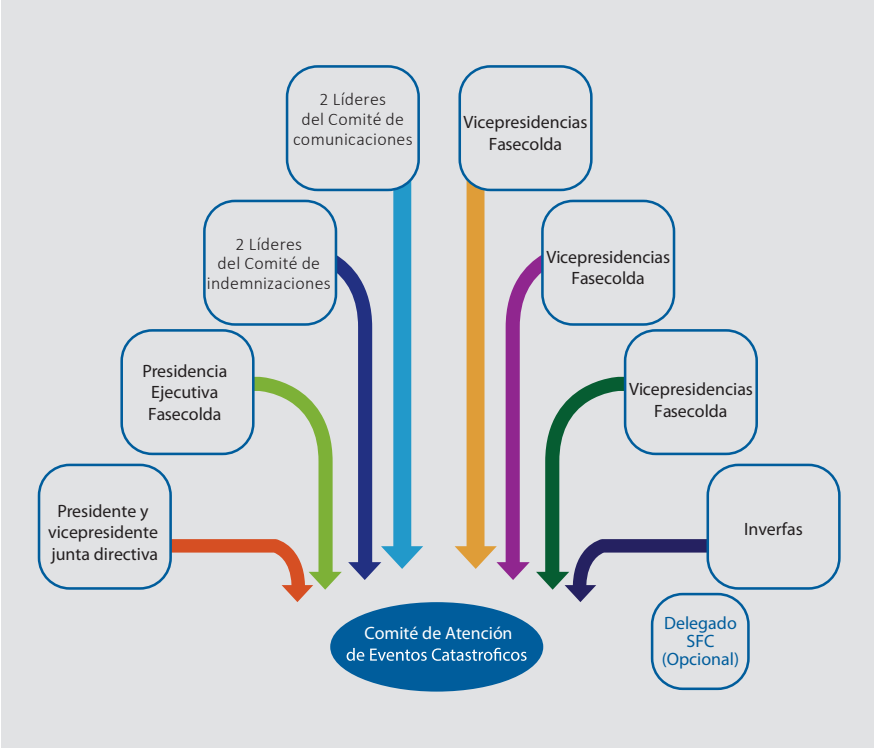
El periodo de representación las compañías en cada uno de los comités será de un año. El nombramiento de los líderes estará a cargo de los miembros de cada uno de estos.

5.1 ESTRUCTURA

El Comité de Atención de Eventos Catastróficos está integrado por representantes de la industria y Fasecolda, como se indica en la siguiente gráfica:

Nota: con el objeto de garantizar la vigencia del Protocolo, el Comité de Atención de Eventos Catastróficos se reunirá, por lo menos, una vez al año. A continuación se relacionan las principales actividades a desarrollar durante la reunión:

Gráfica 2.
Estructura del Comité de Atención de Eventos Catastróficos



- Actualización de los integrantes o delegados.
- Revisión de funciones, normatividad y consideraciones objeto del Protocolo.
- Validación de las herramientas de atención de siniestros.
- Propuestas de mejora del Protocolo.

Fasecolda se encargará de realizar la convocatoria y la logística para la realización de la reunión del Comité.

5.2 FUNCIONES GENERALES

Las funciones asignadas al Comité de Atención de Eventos Catastróficos son las siguientes:

- Analizar los temas que faciliten la coordinación entre las aseguradoras y el gremio, frente a las circunstancias derivadas de una catástrofe.

- En caso de presentarse un evento catastrófico:

  - » Recolectar, consolidar, analizar y divulgar la información reportada por la industria en los ramos que se hayan afectado.
  - » Establecer los mecanismos de comunicación entre las aseguradoras con las autoridades, medios de comunicación y público en general, y definir los mensajes que se transmitirán a cada uno.
  - » Monitorear y socializar las gestiones adelantadas.
  - » Otras que surjan de la coyuntura del evento.

5.3 FUNCIONES ESPECÍFICAS

A continuación se relacionan las funciones establecidas para cada uno de los miembros del Comité:

5.3.1 PRESIDENTE Y VICEPRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

Principales: Presidente y Vicepresidente de junta directiva de Fasecolda
Suplentes: delegados por la junta directiva

- Aprobar las estrategias que serán adoptadas por el Comité de Atención de Eventos Catastróficos

- Designar el vocero oficial del gremio en ausencia del presidente ejecutivo de Fasecolda

- De ser necesario, proponer correctivos a las estrategias y acciones definidas en el Protocolo, si las circunstancias lo ameritan.

5.3.2 PRESIDENCIA EJECUTIVA FASECOLDA

Principal: Presidente Ejecutivo
Suplente: Un Vicepresidente de Fasecolda, delegado por el presidente ejecutivo

- Representar y ser el vocero oficial del sector asegurador

- Convocar el Comité

- Presentar al Comité las acciones y estrategias gremiales

- Liderar, dirigir, y supervisar la ejecución de las actividades y tareas asignadas en este Comité

5.3.3 VICEPRESIDENCIAS FASECOLDA

Principales: Vicepresidentes jurídico, técnico y financiero de Fasecolda
Suplentes: delegados por los vicepresidentes

- Analizar y presentar al Comité una descripción del evento y sus implicaciones para la industria.

- Diseñar las estrategias y acciones gremiales a desarrollar en el marco del presente documento, con base en los objetivos definidos.

- Coordinar la ejecución y cumplimiento de las actividades del Comité.

5.3.4 DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES Y MERCADEO

Principal: Director de Comunicaciones de Fasecolda
Suplente: Delegado de la Dirección de Comunicaciones

- Liderar la estrategia gremial de comunicaciones definida en este documento.

- Proponer la hoja de ruta con los actores de la comunicación gremial, ej.: entes de gobierno, medios de comunicación y público en general.

- Coordinar el envío de las comunicaciones de la industria, definidas en este documento, a los diferentes actores.

5.3.5 INVERFAS

Principal: Gerente de Inverfas
Suplente 1: administrador base de datos
Suplente 2: administrador bodega de datos

- Informar periódicamente al Comité los progresos en la recuperación y el estado de los sistemas de información que provee Fasecolda a sus afiliados.

- Garantizar la disponibilidad de las herramientas de comunicación y sistemas de información con que cuenta Fasecolda (correo electrónico, servidores, bases de datos, entre otros).

5.3.6 LÍDERES SARO Y PCN

Principales: delegados de los Comités SARO y PCN
Suplentes: delegados de los Comités SARO y PCN

Su función es apoyar al Comité en el diseño de estrategias gremiales coherentes con los planes de continuidad de las compañías.

5.3.7 LÍDERES DEL COMITÉ DE INDEMNIZACIONES

Principal: líder Comité de indemnizaciones
Suplente: delegado por el Comité de Indemnizaciones

Tiene a su cargo apoyar al Comité en la identificación y solución de situaciones que afecten la atención oportuna de los siniestros (desarrollo de la actividad de los ajustadores, consistencia de la información reportada, entre otros).

5.3.8 COMITÉ DE COMUNICACIONES

Principales: líderes del Comité de Comunicaciones
Suplentes: delegados del Comité de Comunicaciones

Brindar apoyo en el diseño de la estrategia gremial de comunicaciones (mensajes y la difusión de los mismos), en adición a los ya incluidos en este documento.

5.3.9 DELEGADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA (OPCIONAL)

Principal: designado por el Superintendente Financiero de Colombia

El delegado de la SFC tiene a su cargo ser el canal de comunicación entre la industria aseguradora y el Supervisor.

5.4 LOGÍSTICA:

En caso de un evento catastrófico, la Presidencia de Fasecolda lo convocará al Comité mediante circular de presidencia. El Comité se reunirá en las instalaciones de Fasecolda. De presentarse circunstancias que afecten la disponibilidad de estas, se han definido los siguientes sitios alternos de reunión:

- Instalaciones de Seguros Alfa: Av. calle 24A. # 59-42,torre 4, piso 4
- Instalaciones de Mapfre: Cr. 14 # 96 -34

En las reuniones anuales del Comité se podrán establecer espacios de reunión diferentes a los aquí mencionados.

En caso de evento catastrófico, en la primera reunión del Comité se tratarán, como mínimo, los siguientes temas:

- Análisis y dimensión de la catástrofe: con apoyo de la información recopilada desde el servicio de mapas de amenaza (MAPRI) de la Cámara Técnica de Incendio y Terremoto, sobre los riesgos asegurados en los ramos de propiedad, se preparará una primera estimación del alcance de las afectaciones por compañía y para el total de la industria.
- Informe de Inverfas sobre la disponibilidad de los canales y sistemas de información.

- Puesta en marcha de la estrategia de comunicaciones. En atención a que Fasecolda será el único vocero de las compañías afiliadas, se informarán los pasos a seguir de acuerdo con los lineamientos definidos (Ver sección 9. Estrategia gremial de comunicaciones).

- Varios. En este espacio se compartirán todas las inquietudes y observaciones que sean de interés del Comité para dar cumplimiento a las funciones asignadas.

El Comité podrá incluir una sede de operación en una ciudad diferente a Bogotá que cuente con la infraestructura suficiente para operar desde la misma. Entre las ciudades que cuentan con esta infraestructura están Medellín, Barranquilla, Cali y Bucaramanga.

6. GESTORES DE LA ESTRATEGIA GREMIAL

Serán los líderes de las áreas de Continuidad de Negocio y de Riesgo Operativo de cada una de las compañías de seguros, quienes adelantarán las siguientes acciones:

- Diligenciar y enviar a Fasecolda el cuadro de reporte inicial (Ver anexo 2. Formatos de reporte de información), en el que se detalla la información del impacto que el evento tuvo en las instalaciones de la compañía y los ramos de seguros que son objeto de reclamaciones, para dar respuesta a posibles requerimientos del Regulador y el Supervisor. Adicionalmente, se solicitará información de sus centros de atención, los medios de contacto disponibles para recibir los avisos de siniestros, ajustadores designados y documentación mínima requerida.

- Transmitir a Fasecolda la información semanal de siniestros, de acuerdo con los formatos definidos en el anexo 2 de este documento: Formatos de reporte de información semanal de siniestros.

Para la consolidación de esta información el líder o encargado del área de continuidad o riesgo operativo de la compañía de seguros se pondrá en contacto con el responsable del área de indemnizaciones para en conjunto definir la forma y medio de reporte, de acuerdo con la solicitud de información hecha por Fasecolda (Ver. numeral 4.2).

Frente a las responsabilidades que asumen estos funcionarios es importante señalar que cada una de las compañías de seguros definirá la forma como estas tareas serán articuladas con su PCN.

7. HERRAMIENTAS DE APOYO

En el marco de este Protocolo, Fasecolda ha dispuesto una serie de herramientas que complementan los procesos de atención de siniestros y permiten a la industria contar con información suficiente, antes de la ocurrencia de un desastre.

Estos instrumentos buscan agilizar la labor de atención a los asegurados, mediante la estandarización de los campos que recogen los ajustadores durante la inspección. Así mismo, a través de un sistema de información geográfica se proveerán a la industria las estadísticas de las afectaciones estimadas.

7.1 SERVICIO DE MAPAS DE AMENAZA (MAPRI)

La industria aseguradora dispone, a través de Fasecolda, del servicio de mapas de amenaza (MAPRI), que consolida la información de las carteras de terremoto de las compañías de seguros que comercializan este ramo. A partir de este servicio, se pueden generar informes del impacto de un evento catastrófico en el mercado (terremoto, incendio, inundación, acto terrorista, etc.), para un área geográfica determinada.

Para el adecuado funcionamiento de este servicio, trimestralmente las aseguradoras afiliadas remitirán la información correspondiente a cada uno los riesgos asegurados en el ramo de terremoto; esta deberá hacer referencia a la localización (expresada como dirección o coordenada geográfica), uso, y el valor asegurado. La administración de los datos está a cargo de Inverfas.

Las condiciones de uso del servicio y los reportes se detallan en el anexo 4. Manual para la transmisión de información de riesgos asegurados en el ramo de terremoto.

Es importante mencionar que la información proporcionada por las compañías de seguros se mostrará siempre de manera agregada y el sistema no permitirá que se conozca información de una compañía en particular. La información agregada sólo se mostraría para las zonas afectadas, es decir, con esta información el gremio podrá hacer público el número de riesgos que se encuentran en la zona afectada, el valor asegurado expuesto estimado y el número de compañías que están en la zona. Las aseguradoras podrán suministrar información de sus riesgos expuestos en la zona afectada después del evento.

A cada compañía que suministre información al sistema se le podrá informar el número de riesgos y el valor asegurado expuesto en el área afectada, junto con el porcentaje de participación en ambos indicadores respecto del total de riesgos y exposición asegurados. Si se cuenta con datos del número de riesgos y valor expuesto total (asegurado y

no asegurado), se suministrarán estos valores. El suministro de información se hará con base en las premisas relacionadas en el numeral 8 del presente documento.

Adicionalmente, el servicio MAPRI podrá proporcionar información de los riesgos asegurados expuestos en la zona afectada a los organismos públicos encargados de la atención del evento y la recuperación. Esta estadística permitirá al Gobierno Nacional centrar su ayuda a quienes no cuentan con el mecanismo de protección del seguro.

7.2 DIRECTORIOS Y GUÍAS

Fasecolda promoverá la atención oportuna y prioritaria de los asegurados de acuerdo con las circunstancias generadas por un evento catastrófico.

Con este objetivo, Fasecolda cuenta con:

- Directorio de ajustadores nacionales e internacionales que operan en Colombia.
- Guía de formato único de aviso de siniestro.
- Guía de formato único de ajuste.

7.2.1 DIRECTORIO DE AJUSTADORES NACIONALES E INTERNACIONALES QUE OPERAN EN COLOMBIA.

Fasecolda dispone de un directorio de ajustadores locales y extranjeros clasificados según su especialidad, con el objeto de identificar la mayor cantidad de entidades y profesionales que puedan apoyar a la industria en el proceso de ajuste de los siniestros.
El directorio contiene la siguiente información:

- Nombre de la firma o ajustador.
- Nombre del representante legal.
- Nombre del presidente de la firma.
- Identificación
- Ubicación de las oficinas de la firma por municipio o ciudad.
- Dirección de domicilio principal.
- Teléfonos.
- Correo electrónico de los principales directivos.
- Especialidad.

Al directorio se podrán inscribir de manera voluntaria y gratuita ajustadores nacionales e internacionales a través de la página web de Fasecolda.

7.2.2 GUÍA DE FORMATO ÚNICO DE AVISO Y FORMATO ÚNICO DE AJUSTE DE SINIESTRO

Las guías de aviso y ajuste de siniestro buscan estandarizar los formatos para la recolección y reporte de la información asociada al aviso y al ajuste de los siniestros, permitiendo optimizar los tiempos de estos procesos. (Ver anexo 5: Guía de formatos de aviso y ajuste de siniestros).

Las guías reúnen las siguientes características:

- Son de uso voluntario por parte de las compañías de seguros, ante la ocurrencia de un evento catastrófico.
- Deben ser utilizadas para el aviso de siniestro y ajuste de inmuebles de uso residencial y edificaciones no residenciales de bajo valor asegurado.
- Reúnen la información mínima requerida en los procesos de ajuste.

Estas guías fueron elaboradas con el apoyo de delegados de las áreas de indemnizaciones de algunas compañías de seguros y ajustadores expertos en siniestros catastróficos.

8. ESTRATEGIA GREMIAL DE COMUNICACIONES

El vocero oficial del sector asegurador ante los medios y entidades gubernamentales para el suministro de la información agregada del evento catastrófico será Fasecolda. Además se establece que ninguna compañía podrá usar el evento como una oportunidad comercial.

Es importante mencionar que las aseguradoras podrán suministrar la información que estimen conveniente a sus grupos de interés, manteniendo la premisa señalada en el párrafo anterior y en ningún caso hablar en nombre de la industria aseguradora.

La Dirección de Comunicaciones y Mercadeo de Fasecolda liderará la estrategia de comunicaciones descrita en el Protocolo e Informará permanentemente al Comité de Atención de Eventos Catastróficos sobre el avance en la atención de las emergencias, el pago de los siniestros y divulgará las decisiones adoptadas por el mismo.

Para la adecuada implementación de la estrategia, se deberán llevar a cabo las siguientes acciones:

- Establecer contacto con los medios.
- Determinar los medios a atender.
- Preparar la información y mensajes claves.
- Contactar a los periodistas que cubren el área afectada.
- Programar entrevistas con los principales medios.
- Entregar comunicados de prensa.
- Visitar la zona afectada cuando sea del caso.
- Presentar los planes de acción ante la opinión pública.
- Hacer seguimiento y monitoreo a la información en los diferentes medios.
- Analizar el contenido de las noticias que se generen y establecer las acciones a seguir conforme a cada caso.

Una vez definidos estos aspectos, se podrán en marcha cada una de las etapas que comprende la estrategia gremial de comunicaciones. Para cada una de ellas se presentan el contenido de los mensajes y los medios que se emplearán para su difusión.

Las compañías de seguros, individualmente, podrán comunicar al público:

- El impacto que ha tenido el evento en sus propias instalaciones
- La ubicación de sus centros de atención
- Los seguros objeto de reclamación
- Los medios de contacto disponibles para recibir los avisos de siniestros
- El nombre de la(s) firma(s) de ajustadores designada(s) para la inspección de los inmuebles y el listado de documentos necesarios para la presentación de la reclamación (documento de identificación, el número de la cuenta en la se depositará el pago o los que la compañía defina).

La Dirección de Comunicaciones, con el apoyo del Presidente Ejecutivo y de los Vicepresidentes de Fasecolda, definirá la hoja de ruta con los actores de la comunicación gremial, ej.: entes de

Gobierno, medios de comunicación y público en general; así mismo, preparará los mensajes que serán trasmitidos por el vocero oficial de Fasecolda.

La estrategia gremial de comunicación comprende tres etapas:

Etapa 1: orientación a los asegurados	Etapa 2: evolución de las acciones	Etapa 3: balance de gestión
Presentación de reclamaciones. Disponibilidad de recursos para la atención de los asegurados.	Reporte semanal de gestión de la industria. Boletines extras: quejas a la SFC, consultas de medios de comunicación, réplicas u otros eventos que ocasionen traslado de puntos de contacto.	Resultado de la gestión de la industria. Conclusiones.

8.1 ETAPA 1: ORIENTACIÓN A LOS ASEGURADOS

Contenido de los mensajes:
Los mensajes que preparará el gremio informarán las acciones adoptadas por las compañías de seguros que contribuirán a la atención pronta de los asegurados. Estos deben considerar los siguientes aspectos:

- El mensaje se deberá centrar en la disponibilidad de infraestructura y recursos de las aseguradoras para atender a los asegurados afectados.

- Productos de seguros que se serán objeto de reclamaciones.

- Detalles de la forma de presentar las reclamaciones: información requerida (datos mínimos: cédula de ciudadanía y nombre, formulario único de reclamación), ubicación de la sucursal más cercana o centro de atención habilitado de representación de la compañía, disponibilidad de la página web, líneas de atención de cada una de las compañías y la notificación de la visita de los ajustadores a los inmuebles asegurados.

- Disponibilidad del RUS (Registro Único de Seguros) como mecanismo de verificación de la existencia de pólizas para los seguros de vida, autos y bienes comunes.

- Hacer referencia a los tiempos estimados de indemnización.

Medios de información empleados en esta etapa:
Comunicados pagos en medios masivos de comunicación e internet (ante la ocurrencia de la catástrofe, el medio de mayor audiencia es la radio, pues garantiza inmediatez y difusión masiva), consecuente con el mensaje entregado.

8.2 ETAPA 2: EVOLUCIÓN DE LAS ACCIONES DE LA INDUSTRIA

Contenido de los mensajes:
Con el fin de comunicar a los interesados el progreso que ha hecho la industria en el desarrollo de su misión, semanalmente se emitirá un comunicado de prensa que señale: número de siniestros reportados, número de siniestros inspeccionados, número de siniestros pagados y montos indemnizados para cada uno de los ramos.

Medios de información empleados en esta etapa:
Comunicados pagos en medios masivos de comunicación e internet, consecuentes con el mensaje entregado.

Boletines extras
Ante situaciones tales como:

- Un alto volumen de quejas reportadas a la SFC, y frecuentes consultas por parte delos medios de comunicación por cuenta de objeciones en las reclamaciones.

- Situaciones extraordinarias que afecten el proceso de atención de los asegurados.

- Eventos que den lugar al traslado de puntos de contacto para atención de reclamaciones.

Se deberá considerar la pertinencia de emitir un comunicado extraordinario aclarando las posibles soluciones a las situaciones mencionadas.

8.3 ETAPA 3: BALANCE DE GESTIÓN

Contenido de los mensajes:
En la etapa final de la atención del evento, se entregará un balance de la gestión de la industria, detallando el resultado de las labores adelantadas y la contribución del gremio en la recuperación de los sectores y la población afectada.

Medios de información empleados en esta etapa:
Comunicados pagos en medios masivos de comunicación e internet, consecuentes con el mensaje entregado.

Aliados estratégicos:
Dado que en la atención de los asegurados y beneficiarios podrían estar involucradas otras entidades como bancos y cooperativas, entre otras, se buscarán aliados que apoyen la gestión de la industria. Estos aliados serán empresas del sector, o agremiaciones relacionadas con la industria aseguradora (Asobancaria, Asomicrofinanzas, Confecoop).

ANEXOS

ANEXO 1. ACCIONES A DESARROLLAR ANTE LA OCURRENCIA DE UN EVENTO CATASTRÓFICO

N.° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES	RESPONSABLE	RECURSOS REQUERIDOS Y UBICACIÓN
1	Activación del Protocolo	Se activará este protocolo ante una o cualquiera de las circunstancias detalladas en la definición de evento catastrófico.	Presidencia Ejecutiva de Fasecolda	Circular de Presidencia o mecanismos de comunicación alternos
2	Solicitud de información	Se solicitará a los representantes de las áreas de SARO y PCN de las compañías el envío de la información que se detalla en la sección 7. Gestores de la estrategia gremial.	Presidencia Ejecutiva y Vicepresidencia Técnica de Fasecolda	Circular de Presidencia o mecanismos de comunicación alternos
3	Convocatoria Comité de Atención de Eventos Catastróficos	Se convocará con el objetivo de definir las acciones a seguir en la atención del evento (comunicaciones e indemnizaciones)	Presidencia Ejecutiva y vicepresidencias Financiera, Jurídica y Técnica de Fasecolda	Circular de Presidencia o mecanismos de comunicación alternos
4	Activación estrategia de comunicaciones	Con el aval del Comité, la Dirección de Comunicaciones dará inicio al desarrollo de la estrategia definida en este documento.	Dirección de Comunicaciones	Comunicados de prensa, página web,e-mailing
5	Reuniones de seguimiento y reporte de gestión	Periódicamente, de acuerdo con las circunstancias, se convocará al Comité para informar los avances en el cumplimiento de las tareas delegadas y la evolución de la gestión de la industria en la atención de los siniestros reportados.	Presidencia Ejecutiva, vicepresidencias y Dirección de Comunicaciones de Fasecolda	Circular de Presidencia o mecanismos de comunicación alternos
6	Reunión de cierre de gestión	Una vez liquidada la mayor parte de los siniestros reportados, se convocará al Comité de Atención de Eventos Catastróficos, con el objetivo de entregar un balance final de los resultados en la atención del evento.	Presidencia Ejecutiva, vicepresidencias y Dirección de Comunicaciones de Fasecolda	Circular de Presidencia o mecanismos de comunicación alternos

ANEXO 2. FORMATOS DE REPORTE DE INFORMACIÓN SEMANAL DE SINIESTROS

REPORTE INICIAL

1. Información para el supervisor	
Concepto	Observaciones
Afectación de la infraestructura física de la compañía	
Activación efectiva del plan de continuidad de Negocio	
Ramos de seguros afectados por el evento	

2. Información a la opinión pública	
Concepto	Observaciones
Ubicación de centros de atención a asegurados	
Medios de contacto disponibles para la presentación de reclamacione	
Documentación mínima requerida para la presentación de reclamacione	
Firmas de ajustadores designadas para la inspección de inmuebles	

REPORTE DE SINIESTROS

Nombre compañía:

Funcionario que diligencia:

e-mail:

SEMANA	RAMOS AFECTADOS	N.° DE SINIESTROS AVISADOS	N.° DE SINIESTROS PAGADOS	MONTO DE SINIESTROS PAGADOS (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS)	N.° DE SINIESTROS PENDIENTES*	MONTO DE SINIESTROS PENDIENTES (CIFRAS EN MILLONES DE PESOS)**
AAAA-08	Terremoto					
	Incendio					
	Responsabilidad civil					
	Rotura y montaje de maquinaría					
AAAA-09	Terremoto					
	Incendio					
	Responsabilidad civil					
AAAA-10	Terremoto					
	Incendio					
	Responsabilidad civil					
	Rotura y montaje de maquinaría					
	Vida y personas					
TOTAL						

* Los siniestros pendientes hacen referencia a los siniestros avisados pendientes de liquidación

** El monto de los siniestros pendientes se refiere al monto de reservado para los siniestros pendientes de liquidación

REPORTE DE SINIESTROS

Funcionario que diligencia:

e-mail:

SEMANA	RAMOS AFECTADOS	N.° DE SINIESTROS AVISADOS	N.° DE SINIESTROS INSPECCIONADOS
AAAA-08	Terremoto		
	Hogar		
	Incendio		
	Todo riesgo contratistas		
	Montaje y rotura		

ANEXO 3. FORMATOS DE COMUNICADOS

Etapa 1:Formato de comunicado de prensa - Orientación a los asegurados

FASECOLDA INFORMA:

La Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda), ante las circunstancias adversas que aquejan a nuestro país, manifiesta su solidaridad y acompaña el dolor de las víctimas de esta catástrofe.

Con el propósito de contribuir y apoyar las gestiones de ayuda y restablecimiento que adelantan las autoridades de rescate y salvamento, informamos al público que la industria aseguradora ha puesto en marcha una serie de medidas para brindar atención oportuna a los asegurados y beneficiarios de los seguros que han sido afectados a causa de este evento catastrófico.

Informamos a los asegurados que las compañías de seguros disponen de los recursos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones adquiridas. El principal propósito de las compañías aseguradoras afiliadas a Fasecolda es realizar el pago de las indemnizaciones a la mayor brevedad.

Para agilizar esta labor, dado el volumen de reclamaciones recibidas, las compañías afiliadas a Fasecolda han habilitado los siguientes canales para que los asegurados o beneficiarios den aviso de su(s) reclamo(s):

COMPAÑIAS	LÍNEA DE ATENCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	PUNTOS DE ATENCION HABILITADOS	PÁGINA WEB
Ace				
Aig				
Alfa				
Allianz				
Arl sura				
Aurora				
Axa colpatria				
Bbva				
Berkley				
Bolivar				
Cardif				
Cardinal				
Chubb				
Coface				
Colmena				
Confianza				
Equidad				
Estado				

COMPAÑIAS	LÍNEA DE ATENCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	PUNTOS DE ATENCION HABILITADOS	PÁGINA WEB
Generali				
Global				
Liberty				
Mapfre				
Metlife				
Mundial				
Nacional				
Old mutual				
Panamerican				
Positiva				
Previsora				
Qbe				
Rsa				
Segurexpo				
Solidaria				
Solunion				
Suramericana				

En el caso particular de los seguros de incendio, terremoto, y hogar, las compañías de seguros delegarán personal experto en ajuste de siniestros. Estas personas estarán a cargo de la valoración del daño o pérdida del bien asegurado, por lo que se harán inspecciones a partir de la fecha.

Una de las herramientas que se ha dispuesto para verificar la existencia de un seguro de vida, bienes comunes y automóviles, es el Registro Único de Seguros (RUS), al cual los interesados podrán acceder a través de la página web https://www.rus.com.co/.

Reiteramos el compromiso de la industria con la recuperación y restablecimiento del país.

JORGE HUMBERTO BOTERO
PRESIDENTE
FASECOLDA

Etapa 2: Formato de comunicado de prensa - Evolución de las acciones de la industria

FASECOLDA INFORMA:

En el desarrollo de la estrategia de atención a los asegurados, y conforme a las medidas adoptadas, relacionamos a continuación las principales cifras sobre las gestiones adelantadas por la industria:

- Que con corte a _____, la industria aseguradora ha recibido un total de _____ reclamaciones para los diferentes ramos de seguros.

Reclamos recibidos a __/__/_____	
Ramo	Total reclamos
Terremoto	
Vida	
Automóviles	
Riesgos laborales	
Exequias	
Salud	
Hogar	
Lucro cesante	
Todo riesgo contratistas	

- Para el mismo periodo, de los reclamos recibidos, asociados a los ramos de hogar, incendio, terremoto y aliadas, se han inspeccionado _____ inmuebles.

- Los siniestros pagados por la industria ascienden a _____ millones de pesos. Estos corresponden a un total de _____ siniestros.

Total siniestros pagados con corte a __/__/_____		
Ramo	Número de siniestros	Monto total
Terremoto		
Vida		
Automóviles		
Riesgos laborales		
Exequias		
Salud		
Hogar		
Lucro cesante		
Todo riesgo contratistas		

- De acuerdo con los reportes recibidos de las compañías de seguros, la mayor proporción de siniestros pagados para los ramos de hogar e incendio y aliadas corresponde, en monto, a predios de uso_____ (residencial, industrial, comercial), mientras que el mayor número de siniestros corresponde a los riesgos de tipo _____.

Siniestros pagados con corte a __/__/_____		
Uso	Número de siniestros	Monto total
Residencial		
Industrial		
Comercial		
Otros		

Les recordamos que para la presentación de reclamaciones, las compañías de seguros han dispuesto los siguientes canales:

COMPAÑIAS	LÍNEA DE ATENCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	PUNTOS DE ATENCIÓN HABILITADOS	PÁGINA WEB
Ace				
Aig				
Alfa				
Allianz				
Arl sura				
Aurora				
Axa colpatria				
Bbva				
Berkley				
Bolivar				
Cardif				
Cardinal				
Chubb				
Coface				
Colmena				
Confianza				
Equidad				
Estado				
Generali				
Global				
Liberty				
Mapfre				
Metlife				
Mundial				
Nacional				
Old mutual				
Panamerican				
Positiva				
Previsora				
Qbe				
Rsa				
Segurexpo				
Solidaria				
Solunion				
Suramericana				

Semanalmente, Fasecolda estará informando el avance en la gestión de nuestros afiliados.

JORGE HUMBERTO BOTERO
PRESIDENTE
FASECOLDA

Etapa 3: Formato de comunicado de prensa – Balance de gestión

Fasecolda informa a la opinión pública que una vez indemnizados el ___% de los siniestros, el resultado de la gestión de la industria es positivo. Como referencia, a continuación presentamos los principales resultados de las gestiones adelantadas por las compañías de seguros:

Desde el día _____, fecha en que ocurrió el evento, hasta hoy, se han recibido _____, reclamaciones. Los ramos con mayores volúmenes de afectación fueron _____, _____ y_____.

Reclamos recibidos a __/__/_____	
Ramo	Total reclamos
Terremoto	
Vida	
Automóviles	
Riesgos laborales	
Exequias	
Salud	
Hogar	
Lucro cesante	
Todo riesgo contratistas	

De los reclamos recibidos, se han pagado siniestros por un monto de _____ 000 millones de pesos. La mayor proporción de siniestros proviene de los ramos _____ y _____ con ____% y ___% de participación respectivamente, sobre el total de indemnizaciones.

Total siniestros pagados con corte a __/__/_____		
Ramo	Número de siniestros	Monto total
Terremoto		
Vida		
Automóviles		
Riesgos laborales		
Exequias		
Salud		
Hogar		
Lucro cesante		
Todo riesgo contratistas		

Los pagos por afectaciones a inmuebles de uso residencial ascienden a _____000 millones de pesos. Para el caso particular de los seguros obligatorios de incendio y terremoto asociados a créditos hipotecarios, los siniestros pagados corresponden al ___% de este valor, los restantes se distribuyen entre seguros voluntarios de hogar y seguro obligatorio de bienes comunes. Por su parte, para el segmento industrial se han reconocido indemnizaciones por ____000 millones de pesos. Los daños a la infraestructura estatal representaron para las compañías de seguros siniestros por ___ 000 millones.

Las indemnizaciones por seguros de vida corresponde al ___% del valor total de las indemnizaciones que ha reconocido el sector asegurador. Por concepto del seguro de vida deudores, se han pagado ____000 millones de pesos.

En el resto de ramos de seguros, los siniestros suman _____ 000 millones de pesos, los cuales representan el ___% del total de indemnizaciones pagadas.

De acuerdo con las estimaciones de las compañías de seguros, los siniestros pendientes corresponden a los ramos de ____ por un monto de _____. A la fecha, algunos siniestros se encuentran pendientes de pago por alguna de las siguientes razones: son de alta complejidad, fueron reportados de manera extemporánea o se encuentran en proceso jurídico.

Finalmente, de acuerdo con los comunicados oficiales, esta tragedia ha representado al país un total de ____ víctimas. Por otro lado, las pérdidas económicas se estiman en ____ billones de pesos; los sectores más afectados son _____, _____, _____ y _____, así las pérdidas aseguradas corresponden únicamente al __%.

JORGE HUMBERTO BOTERO
PRESIDENTE JECUTIVO
FASECOLDA

ANEXO 4. MANUAL PARA LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN DE RIESGOS ASEGURADOS EN EL RAMO DE TERREMOTO

INTRODUCCIÓN

FASECOLDA ha puesto al servicio de las compañías afiliadas al gremio, el sistema de información Mapas de Amenaza. Mediante este servicio las compañías de seguros pueden acceder a información del nivel de exposición a diferentes amenazas de los riesgos asegurados en daños, de acuerdo con las características definidas en el sistema.

El sistema devuelve a la compañía de seguros, según la localización de sus riesgos asegurados, la siguiente información:

1. Localidad, estrato, uso, año de construcción, número de pisos y demás información de Catastro Distrital de Bogotá
2. Cúmulos asegurados en Bogotá por compañía (manzaneo)
3. Mapa de Microzonificación sísmica de Bogotá
4. Mapa de Microzonificación sísmica de Medellín
5. Mapa de Microzonificación sísmica de Cali
6. Mapa de Microzonificación sísmica de Manizales
7. Mapa de Amenaza de Inundación por Desbordamiento de Bogotá
8. Mapa de Amenaza de Incendios Forestales de Bogotá
9. Mapa de Amenaza por Remoción en Masa de Bogotá
10. Mapa de Distancia a estaciones de Bomberos en Bogotá
11. Mapa de Distancia a estaciones de Bomberos en Medellín
12. Mapa de Distancia a estaciones de Bomberos en Cali
13. Mapa de Distancia a estaciones de Bomberos en Barranquilla
14. Mapa de Distancia a estaciones de Bomberos en Bucaramanga
15. Mapa de Huelga, Motín, Asonada y Conmoción Civil de Bogotá y Cali (HMACC)
16. Mapa de Actos Malintencionados de Terceros de las Ciudades Principales de Colombia (AMIT)
17. Mapa de Amenaza Eólica de Colombia
18. Mapa de Macrozonificación sísmica de Colombia
19. Mapa de Amenaza por Tsunami de Buenaventura
20. Mapa de Amenaza por Tsunami de Tumaco
21. Mapa de Amenaza Volcánica Nevado del Huila
22. Mapa de Amenaza Volcánica Galeras
23. Mapa de Amenaza Volcánica Cerro Machín

Para hacer uso del sistema, las aseguradoras deberán suministrar información básica de cada uno de los riesgos de sus carteras. La información será tratada por Fasecolda e Inverfas como confidencial, en los términos relacionados en el Acuerdo de Confidencialidad para Uso del Servicio.

Al hacer uso del sistema, las compañías de seguros recibirán un informe del perfil de su cartera según los mapas que se encuentran en el mismo. Es importante mencionar que el sistema está en permanente evolución, incorporándose progresivamente información adicional.

El presente manual de uso entrega los detalles técnicos que facilitan la utilización del sistema. Si tiene alguna inquietud, por favor comunicarse con la Cámara Técnica de Incendio y Terremoto al teléfono 344 30 80 ext. 1204 y 1205

1. OBJETIVO DEL SERVICIO

El objetivo general de esta iniciativa gremial es poner a disposición de las compañías de seguros un servicio de información que les permita, a través de Fasecolda, acceder a información georeferenciada de los bienes inmuebles, con el propósito de extraer los datos necesarios para completar la información del nivel de amenaza a los que está expuesta la cartera de la aseguradora, acorde con la información disponible en el sistema.

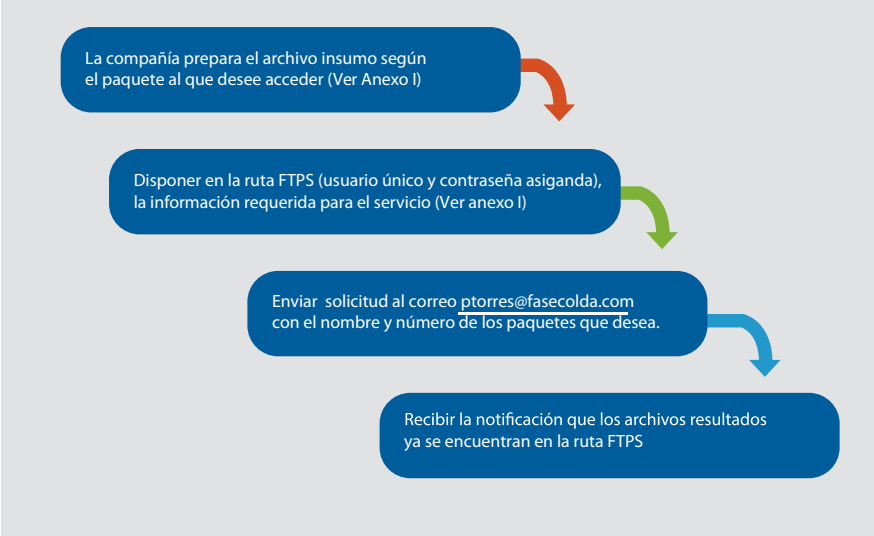
2. INFORMACIÓN NECESARIA PARA HACER USO DEL SERVICIO

Las compañías de seguros podrán hacer uso del servicio que ha dispuesto Fasecolda, suministrando información de sus riesgos, en los formatos previstos para ello. Para consumo de este servicio, hemos dispuestos una ruta FTPS, asignando a cada compañía un usuario y una contraseña para el acceso. En esta ruta, se puede colgar la información insumo del proceso proporcionada por la compañía, así como también, descargar los resultados del mismo.

Los resultados del Sistema de Información se han clasificado por paquetes. Los paquetes que Fasecolda ha dispuesto para uso de las compañías y la información requerida para cada uno, se describen en el ANEXO I. Estos paquetes de servicios, contienen uno o varios mapas de amenaza a nivel local o nacional generados por diferentes entidades, así como también, mapas creados por FASECOLDA.

En este sentido, la compañía de seguros deberá especificar el número y nombre del paquete que desea adquirir mediante un correo electrónico, así como también enviar a la ruta FTPS la información correspondiente. El correo electrónico de contacto es ptorres@fasecolda.com

El proceso para hacer uso del servicio se resume a continuación:



3. RESULTADOS DEL SERVICIO PARA LA COMPAÑÍA

A continuación se relacionan los productos de los cuales puede hacer uso la compañía después de solicitar los paquetes:

- El primero de ellos corresponde a un archivo excel, que riesgo a riesgo indica con campos independientes el grado de amenaza que tiene por cada mapa, según su ubicación.

- El segundo, corresponde a un archivo que contiene los porcentajes, totales y subtotales de la exposición tanto en número de riesgos como en valor asegurado (dependiendo de la información enviada) de cada mapa y sus respectivas zonas de amenaza. Este reporte se realiza por paquete de servicio que la compañía solicite y se entrega junto con la demás información. Dependiendo del paquete, permite caracterizar la cartera con información agregada para el análisis interno de cada compañía.

- El tercero corresponde a los mapas de amenaza con los riesgos asegurados de cada compañía de seguros, es decir, un archivo en pdf que permite visualizar los riesgos asegurados en las diferentes zonas de amenaza de cada mapa.

4. INFORME: RESUMEN PERFIL DE CARTERA

Este informe corresponde a un resumen del perfil de los riesgos enviados, a partir de su ubicación geográfica. Se realizan dos clases de análisis, uno a nivel nacional y otro a nivel Bogotá, el primero se realiza con la información disponible a nivel nacional que hace parte del sistema de información y la segunda, a partir de la información adquirida de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital para el año 2013 y demás información secundaria.

De manera más completa que los reportes por paquetes, este informe permite caracterizar la cartera de cada compañía, con información agregada para el análisis interno. Para su realización, se requiere información con la que cuenta la compañía de seguros de cada riesgo asegurado, de acuerdo con el Anexo I.

Considerando que se trata de un informe trimestral, la información requerida deberá ser colgada en la ruta FTPS en los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de corte de cada trimestre.

ANEXO 5. GUÍAS DE FORMATO DE AVISO Y AJUSTE DE SINIESTRO

GUÍA DE FORMATO ÚNICO DE AVISO DE SINIESTRO
Nota: La información reportada en este formulario será empleada como insumo del formato de ajuste de siniestro, por lo cual es se sugiere diligenciar la totalidad de los campos con la información disponible.
INFORMACIÓN BÁSICA
Fecha de aviso:
Compañía de Seguros:
Entidad Financiera:
Intermediario:
Nº de Póliza afectada:
Tipo de identificación del asegurado:
Nº de identificación del asegurado:
Nombre del asegurado:
Departamento:
Municipio:
Dirección del bien asegurado: (Estandarizar formato de la dirección)
Tipo de inmueble afectado (registre si el inmueble afectado corresponde a hogar, empresa, copropiedad, local comercial, bien estatal, otros.)
Nombre de quien reporta:
Tipo de identificación del reportante: NIT__ CC__ TI__ CE__ Pasaporte__ Otro__
Nº de identificación del reportante:
Nº de telefono:
Correo electrónico:
INFORMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN
Fecha de la ocurrencia del daño:
Daños (Describa brevemente los daños observados)
N° de la reclamación (esta información es de diligenciamiento exclusivo de la compañìa de seguros):
Documentos mínimos necesarios:
__ Documentos de identificación
__ Información de la cuenta bancaria

GUÍA DE FORMATO ÚNICO DE AJUSTE

NOTA: Este fomulario solo será empleado ante la ocurrencia de un siniestro de proporciones catastróficas. El formato NO se empleará en el proceso de ajuste de riesgos industriales o de alta complejidad.

La información básica contenida en este formulario proviene del formato de aviso de siniestro con que cuenta la compañía.

1. INFORMACIÓN BÁSICA

Fecha de inspección: ___/____/_____	Nº de Informe:
Nº de reclamación:	Fecha de Fomalización de la reclamación: __/__/____

Ajustador designado (Nombre persona natural o jurídica)	Fecha de asignación: __/__/____	Persona de contacto:

2. INFORMACIÓN DE LA PÓLIZA

2.1 Información del inmueble asegurado

Dirección del bien asegurado	Departamento/Municipio

2.1 Información de tomador, asegurado y beneficiario

Nombre del Tomador (Validación)	Nº de identificación del tomador
Nombre del Asegurado	Nº de identificación del asegurado
Nombre del Beneficiario	Nº de identificación del beneficiario

2.2 Información de suscripción

Vigencia: Si___ No____

Póliza: Hipotecaria / Leasing habitacional: ____ Hogar ___ Bienes comunes: ____ Oficial (inmuebles a cargo del Estado): ____ Otros: ____	Concurrencia de aseguradoras: Registre el nombre de la(s) compañía(s) de seguros y el tipo de seguro concurrente

Amparos: Daños al inmueble ___ Daños a contenidos ___

Valor asegurado daños al inmueble:	Valor asegurado daños a contenidos:

Coberturas (relaccionar las principales coberturas que guardan relación con el evento que dió origen a la reclamación):

Deducibles:	Sublímites:	Coaseguro (registre la información del porcentaje de coaseguro que tiene a cargo la compañìa de seguros a la que se dirige el informe)

Gastos cubiertos (Detallar si se encuentran cubiertos algunos gastos. Ej. Gastos de remoción de escombros y gastos de demolición):

GUÍA DE FORMATO ÚNICO DE AJUSTE		
3. HALLAZGOS		
3.1 Descripción del inmueble		
Uso:	Año de construcción:	Nº de pisos:
Tipo estructural y material constructivo:		
Causas (detalle a la causas/eventos que dan origen al siniestro de acuerdo con las circunstancias de modo y lugar)		
Analisis de cobertura (Señale los aspectos que dan lugar a declarar procedente u objetable la reclamación)		
3.2 Pérdidas		
3.2.1 Daños a la estructura por sismo		
Tipo de daños	Si/No	Calculo de afectación
1. Separación de muros estructurales		
2. Desplome de muros estructurales		
3. Grietas horizontales en muros estructurales		
4. Grietas verticales en muros estructurales		
5. Grietas diagonales en muros estructurales		
6. Grietas diagonales convergentes en muros estructurales		
7. Fisuras en muros estructurales		
8. Asentamiento en bases		
9. Grietas en dinteles de ventanas y puertas		
10. Quebradura en pilares, vigas o cadenas		
11. Derrumbe de estructura y cubierta de techos		
12. Derrumbe de estructura de soporte		
13. Losas de hormigón Grietas/ Fisuras		
14. Fisuras en tabiques		
15. Muros perimétricos		
16. Piscinas (descripción de daños)		
17. Otros		
3.2.1 Evaluación de daños por sismo		
Daños en estructura Soportante: _____% de Daños		
Daños en acabados: _____% de Daños		
Daños en instalaciones de servicios públicos: _____% de Daños		
Se realizó analisis estructural efectuado por especialista: Si ___ No ___		

3.2.2 Daños en contenidos	Total valor asegurable amparo daños al inmueble:						
Reclamación asegurado				Determinación de pérdidas			
Partida/Item	Descripción del bien	Valor asegurado	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total	% Depreciación	Total determinado
3.2.3 Daños en estructura	Total valor asegurable daños a contenidos:						
Partida/Item	Unidades	Cantidades	Precio unitario	Precio total	% Depreciación	Total determinado	
3.2.4 Gastos de demolición, remoción de escombros, de extinción de siniestro y honorarios							
Infraseguro:							
____% infraseguro amparo de daños al inmueble				____% infraseguro amparo de daños a contenidos			
3.3 Valor a indemnizar	Pérdida Ajustada final	Deducible	Perdida ajustada final		IVA	Pérdida a indemnizar	
Valor a indemnizar amparo de daños al inmueble							
Valor a indemnizar amparo de daños a contenidos							
3.4 Documentación adicional/anexos							
(Se sugiere anexar los documentos que sean relevantes en el proceso de indemnización. E.j: Fotografías, croquis, facturas de gastos, entre otros.)							
3. 5 Salvamentos				Valor total salvamentos:			
Detallar si hay lugar a salvamentos (Descripción, Valoración, ubicación, contacto y responsable de la custodia)							
3.6 Recomendaciones							
Detallar las recomendaciones para futuras renovaciones							
Observaciones: Corresponde el uso reportado en el momento de la suscripción al uso real del inmueble? Si ____ No ____ Cual_____							

ANEXO 6.

COMITÉ DE ACTUACIÓN ANTE EVENTOS CATASTRÓFICOS

• MIEMBROS

Eje Transversal: Junta Directiva
Compañía: Generali

Roberto Vergara Ortíz
Presidente
e-mail: roberto_vergara@generali.com.co
Tel: 319 8250

Eje Transversal: Junta Directiva
Compañía: Seguros Mundial

Juan E. Bustamante Molina
Presidente
e-mail: jbustamante@segurosmundial.com.co
Tel: 285 5600 ext. 1701- 02 / 3509658

Eje Transversal: SARO
Compañía: Mapfre

Ruben Dario Aristizabal
Gerente de Seguridad y Medio Ambiente
e-mail: raristi@mapfre.com.co
Tel: 6503300 ext. 1263 / 3153066826

Eje Transversal: SARO
Compañía: Seguros del Estado

Edgar Duran Tejada
Director de Riesgos
e-mail: edgar.duran@segurosdelestado.com
Tel: 6346944 ext. 102 / 3102480617

Eje Transversal: Indemnizaciones
Compañía: ALLIANZ

Ricardo Angel Pérez
Director de indemnizaciones Property e Ingenieria
e-mail: ricardo.angel@allianz.co
Tel: 5600600 ext. 1072

Eje Transversal: Indemnizaciones
Compañía: SURA

Juan Camilo Arango Betancur
Analista de Atención de Reclamaciones
e-mail: jcarango@sura.com.co
Tel: (054) 435 55 46

Eje Transversal: Comunicaciones
Compañía: Seguros Bolivar

Jaime Castañeda Cárdenas
Gerente de Mercadeo y Publicidad
e-mail: Jaime.Castaneda@segurosbolivar.com
Tel: 2201544 / 3102487707

Eje Transversal: Comunicaciones
Compañía: AIG

Diana Siguenza Jaramillo
Vice President Corporate Marketing & Communications
e-mail: Diana.Siguenza@aig.com
Tel: 3138700 / 310 236 8830

Eje Transversal: Fasecolda
Compañía: Fasecolda

Jorge H. Botero Angulo
Presidente Ejecutivo
e-mail: jbotero@fasecolda.com
Tel: 344 3080 ext. 2102 / 3182917018

Eje Transversal: Fasecolda
Compañía: Fasecolda

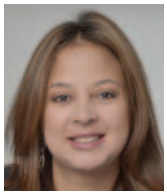
Maria Claudia Cuevas
Vicepresidente Financiera y Administrativa
e-mail: mcuevas@fasecolda.com
Tel: 344 3080 ext. 2001 / 3152574674

Eje Transversal: Fasecolda
Compañía: Fasecolda

Luis Eduardo Clavijo
Vicepresidente Jurídico
e-mail: lclavijo@fasecolda.com
Tel: 344 3080 ext. 1101 / 3164715998

Eje Transversal: Fasecolda
Compañía: Fasecolda

Carlos A. Varela Rojas
Vicepresidente Técnico
e-mail: cvarela@fasecolda.com
Tel: 344 3080 ext. 1201 / 3174333124



Eje Transversal: Fasecolda
Compañía: Fasecolda

Ingrid Vergara Calderón
Directora Comunicaciones
e-mail: ivergara@fasecolda.com
Tel: 344 3080 ext. 1801 / 3164660494

Eje Transversal: Fasecolda
Compañía: Fasecolda

Jhon Jairo Zapata Montealegre
Gerente General Inverfas
e-mail: jzapata@fasecolda.com
Tel: 344 3080 ext. 3401 / 3164660490

Fasecolda
Federación de Aseguradores Colombianos

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN GREMIAL ANTE EVENTOS CATASTRÓFICOS

Vicepresidencia Financiera
y Cámara Técnica de Incendio y Terremoto