

Los Costos Asociados con el Manejo de Reclamos (Long-Tail) en América Latina

The Costs of Handling (Long-Tail) Insurance & Reinsurance Claims in Latin America

La transformación de la estructura de los mercados de seguros y reaseguros de América Latina ha dado lugar, entre otras cosas, a la necesidad de manejar eficientemente la evolución de las carteras de siniestros pendientes (principalmente los de long tail) con el fin de evitar serios perjuicios a los operadores. Russell Green, Consultor Senior de Siniestros de Chilton International Ltd., de Londres, nos explica sobre los beneficios que ofrece administrarlos en forma verdaderamente profesional.

En el pasado, los monopolios estatales que existían en varios de los principales mercados de América Latina absorbían muchos de los riesgos y reclamos de baja calidad presentados ante los aseguradores locales que operaban en la primera línea, y actuaban en consecuencia como una especie de intermediario sólido entre éstos y el mercado reasegurador internacional. La Caja Reaseguradora de Chile, la Caja Reaseguradora Peruana, el INDeR de Argentina, el Banco de Seguros del Uruguay y el IRB del Brasil solían desempeñar esta función. Sólo las dos últimas entidades antes mencionadas todavía existen como monopolios reaseguradores estatales y parecería que el IRB finalmente se privatizará este año, con todas las incertidumbres que esto acarreará a las compañías.

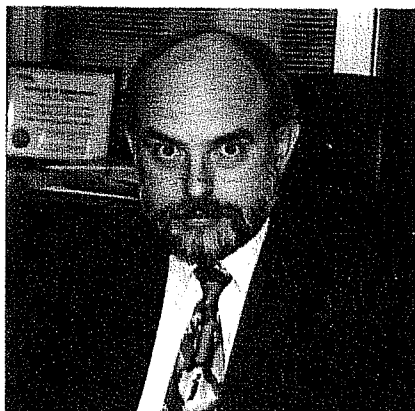
Esta doble función protectora y aislante permitía que los aseguradores locales tuvieran una actitud relativamente pasiva, en especial en relación con el manejo de los grandes reclamos. Por lo general, los reaseguradores internacionales no ejercían demasiada presión en esta área (excepto en los casos de grandes riesgos facultativos) dado que ya se los había eliminado de los siniestros -como retrocesionarios del reasegurador monoplóico local. El reasegurador local, junto con abogados elegidos por el asegurador originario, dominaba el manejo de los reclamos más grandes y contenciosos.

A medida que los mercados de reaseguro comercial internacional han reemplazado a los monopolios estatales, los pedidos de liquidación de grandes reclamos por parte de aseguradores locales son objeto de un análisis mucho más exhaustivo. Sin embargo, los aseguradores no se han acostumbrado realmente a condiciones más rigurosas, como por ejemplo el estricto cumplimiento de cláusulas relativas a la cooperación en los reclamos y requisitos relativos a la notificación inmediata del siniestro, con los que insisten los reaseguradores internacionales antes de dar su consentimiento para liquidar reclamos. Este es el caso, particularmente, de muchas de las compañías de seguros que han dejado de operar y permiten que se haga el *run-off* (en forma pasiva) de las carteras de reclamos pendientes hasta su extinción.

Los riesgos inherentes a esta forma de tratamiento de los reclamos se ponen de manifiesto tanto para los aseguradores como para sus reaseguradores (ya sea que se trate de los internacionales

The structural transformation of Latin American insurance/reinsurance markets brought, among other things, a need to manage efficiently the development of outstanding losses, specially in long tail claims, in order to avoid major damages. Russell Green, Senior Claims Executive -Chilton International Ltd. (London)- explains why O/L should be managed in a truly professional manner.

In the past, the State-run and State-owned monopolies that existed in several major markets of Latin America used to sweep up many of the poorer quality risks and claims presented to the front-line local insurers, thereby acting as a solid buffer between the former and the



International reinsurance market. Caja Reaseguradora of Chile, Reaseguradora Peruana of Peru, INDeR of Argentina, Banco de Seguros of Uruguay and IRB of Brazil, all used to perform this function. Only the latter two continue to exist as state reinsurance monopolies and it would appear that IRB itself will finally be privatised this year, with all the uncertainties which that will bring for the company.

The effect of this dual protective and buffer role was to allow local insurers to have a relatively passive attitude to their handling of, in particular, large claims. Generally speaking, pressure was

not heavily applied in this area by the international reinsurers, (except in the cases of large facultative risks) as they were already one step removed from the losses -as retrocessionaires of the local monopoly reinsurer. Claim management of larger, contentious, claims was dominated by the local reinsurer, working in conjunction with lawyers appointed by the original insurer.

As the State reinsurance monopolies have become replaced by International commercial reinsurance markets, large claims settlement requests from local insurers have come under greater scrutiny. However, insurers have not really accustomed themselves to the more stringent conditions -such as strict compliance with claims co-operation clauses and prompt claims reporting requirements- which international reinsurers insist upon before giving their agreement to settle claims. This is particularly the case in the situation of the many insurance entities which have closed down their active operations, allowing the remaining claims portfolios to run off (passively) to extinction.

The risks inherent in this form of treatment of claims are manifest for both insurers and their reinsurers (whether current International ones or old State-owned ones).

les de hoy en día o de los antiguos reaseguradores estatales).

La inflación y los intereses son consecuencias obvias provocadas por las demoras en finalizar la liquidación de los reclamos. Dado que en América Latina la mayoría de los reaseguros por exceso de pérdida no se han colocado sobre la base de los índices de inflación, para los reaseguradores esto significa inevitablemente una mayor exposición a lo largo del tiempo, incluso en los casos en los que los límites se expresan en dólares estadounidenses.

Los caprichos inherentes al proceso judicial mediante el cual se resuelven la mayoría de los grandes reclamos de cola larga, que incluyen desde los tribunales de primera instancia a las cámaras y luego a la suprema corte provincial o nacional, significan que la determinación final de la responsabilidad y su alcance puede ser un proceso largo, agotador e incierto. En muchos países de América Latina este proceso puede verse exacerbado por los requisitos judiciales impuestos por ley; tal es el caso de la Argentina, donde dependiendo del tipo de reclamo que se esté analizando, uno de los requisitos principales es la presentación de informes periciales de médicos, psicólogos y fisiólogos y de peritos en daños materiales.

La incidencia de las costas legales en el aumento de la dimensión de los principales reclamos de cola larga puede ser también significativa. En muchos países de América Latina es práctica común que los abogados designados se hagan cargo del manejo de los reclamos contenciosos. En cualquier acción legal por responsabilidad civil automotor o de empleadores que se substancie en la Argentina, a los aseguradores se los involucra automáticamente en el proceso como demandados y, en consecuencia, a los abogados se los instruye en forma inmediata para que protejan sus intereses. La forma de actuar de los abogados consiste en utilizar todas las posibilidades disponibles para defender la causa en representación de sus clientes. Teniendo en cuenta la estructura del proceso de apelación, los costos legales pueden aumentar en forma considerable a medida que se avanza en dicho proceso.

Otro factor de costos adicional puede entrar en escena cuando las causas implican jurisdicciones que se encuentran fuera de las ciudades capitales, debido a la necesidad de contratar "en el lugar" abogados locales para proteger los intereses de los aseguradores (y reaseguradores), duplicando en consecuencia la representación legal.

También existe la posibilidad de que aparezcan tardíamente reclamos por responsabilidad civil, en especial por causas "médicas". Este tipo de causas aumenta de la mano de un mayor conocimiento acerca de las enfermedades latentes y de un cambio de actitud ante las mismas. La duración de los plazos de prescripción puede exacerbar la "cola" de los reclamos. En algunos países los reclamos por responsabilidad profesional, como por ejemplo los de mala praxis, pueden ser objeto de acción judicial durante un plazo de diez años.

Asimismo, es de destacar que durante los últimos veinte años la tendencia social general en todos los mercados se ha alejado del asegurador y acercado al asegurado, sin importar cuál sea estrictamente su posición legal. Un buen ejemplo de ello es en qué medida los jueces de América Latina han ignorado sutilezas técnicas tales como los plazos de prescripción (más cortos) cuando éstos no beneficiaban al demandante, en especial en causas por daños personales.

Todo lo descripto anteriormente significa lo mismo: costos más elevados -mayores reclamos, honorarios profesionales y gastos administrativos y reaseguros más caros. ¿Cuál es la solución? El principio básico reza "pagar menos ahora en vez de pagar más mañana". Los reclamos deben investigarse por

Inflation and interest are obvious consequences of delays in finalising claims settlements. Since most excess of loss reinsurances in Latin America have not been placed on an index-linked basis this inevitably means greater exposure over time for reinsurers, even in the cases where limits are expressed in US dollars.

The vagaries inherent in the judicial process through which most large long-tail claims are resolved, from Court of 1st Instance to Court of 2nd Instance and then Provincial or National Supreme Court, mean that final determination of liability and quantum can be a long, drawn-out and uncertain process. This process is only exacerbated by statutory judicial requirements in many Latin American countries, such as Argentina, where a key requirement is the production of reports from medical experts, physiological and psychological specialists and material damage assessors, according to the type of claim being considered.

The contribution of legal costs towards the increase in size of major long-tail claims can also be significant. The normal practice in Latin America is for the management of contentious claims to be handled by appointed lawyers. In any legal action in Argentina involving Motor or Employers' Liability business, insurers are automatically brought into proceedings as defendants and therefore lawyers are instructed immediately to protect their interests. The form of operation of the lawyers is to make use of all available possibilities to fight a case on behalf of their clients. Given the structure of the Appeals process, legal costs can escalate considerably as this is followed through.

An additional costs factor can come into play when cases involve jurisdictions outside the capital cities through the need to employ 'on the spot' local correspondent lawyers to protect the interests of the insurers (and reinsurers), thus "doubling-up" on the legal representation.

The possibility also exists of late appearance of liability claims, particularly from "medical" causes. These also are increasing as knowledge of (and attitudes) to latent diseases and other similar developments increases. The length of limitation periods can exacerbate the claims "tail". In some countries professional indemnity claims, such as medical malpractice, have a ten-year actionable period.

It should also be noted that the general social trend in all markets over the last twenty years has been away from the insurer and towards the insured, whatever the strict legal position. A good example of this is the degree to which Latin American judges have ignored technical niceties such as (shorter) limitation periods, whenever these have not benefited plaintiffs, particularly in personal injury type cases.

All of the above signify the same thing: increased costs -higher claims, higher legal fees, greater administration expenses, more expensive reinsurance. What is the solution? The basic tenet is 'pay less now rather than more later'. Claims must be fully investigated and properly adjusted. 'Ex-gratia' settlements should still remain the exception rather than the rule. However, it cannot be denied that claim size development over time is much more often upward rather than downward. Early settlement of a claim should be

completo y liquidarse correctamente. Las liquidaciones "ex gratia" deberían seguir siendo la excepción y no la regla. Sin embargo, no puede negarse que a lo largo del tiempo la magnitud de los reclamos con frecuencia aumenta en vez de disminuir. La posibilidad de transar tempranamente un reclamo se debe tener en cuenta en todas las etapas de este proceso, desde el momento de la primera presentación y en toda ocasión en que aparece la oportunidad de llegar a un cierre. El asegurador debe controlar de cerca todo lo actuado por los abogados y otros peritos por medio de personal con responsabilidades específicas y remitirse a cerrar los reclamos mejor antes que después. Por lo general, la resolución temprana de las controversias por medio de negociaciones o acuerdos no beneficia a los abogados. No obstante, hay muchas ocasiones en que esto sí beneficia al asegurador y sus reaseguradores.

A las razones de índole general para el aumento en la magnitud de los reclamos puede agregarse un enfoque menos proactivo por parte de algunos aseguradores y reaseguradores. En ocasiones los aseguradores retienen para su cuenta solamente una pequeña proporción de un reclamo. A veces los reaseguradores no tienen real conocimiento de cuál es el valor final posible de los mismos.

En este último caso, esto puede originarse en que los reaseguradores confían demasiado en los procesos de información de los corredores para mantenerlos informados acerca del desarrollo de los reclamos en la cuenta de reaseguro. Desafortunadamente esta confianza no siempre se justifica cuando los reaseguradores no renuevan sus participaciones en la protección de un asegurador, ya que los corredores inevitablemente asignan menos importancia al hecho de mantener a los antiguos reaseguradores informados acerca de las últimas modificaciones en las reservas.

La disminución en la oferta de información precisa referida a los siniestros tiende a aumentar cuando en la cadena del reaseguro participan dos o más intermediarios, es decir, el corredor local, el corredor internacional y posiblemente un tercero que actúa como corredor extranjero encargado de la colocación.

El enfoque menos dinámico mencionado anteriormente sirve para reducir las oportunidades de bajar el costo final de los grandes reclamos. La forma más eficaz para asegurarse un control efectivo de la evolución de los costos de los reclamos consiste en insistir en una actitud proactiva evidente en relación con la administración y eventual cierre de los reclamos, mediante informes regulares a los aseguradores y reaseguradores. La falta de representación local, especialmente cuando el asegurador está haciendo el *run off* o el reasegurador ya no participa en forma activa en la cartera del primero, puede dar como resultado sorpresas desagradables en el largo plazo para el que en el fondo asume el riesgo si no adopta medidas activas para proteger su posición.

En suma, en América Latina hay muchas razones para aumentar los costos de los reclamos por responsabilidad civil, a saber: inflación, tasa de interés, mayores costas legales, avances en el campo de la medicina y actitudes cambiantes en el campo social y político, que pueden combatirse mediante un control más estricto y una transacción temprana de los reclamos.

Los beneficios que se obtienen son múltiples, desde menores costos totales por reclamos, menores gastos administrativos y liberación temprana de reservas para primas por reaseguros más bajas y (con frecuencia) una mejor relación con los asegurados.

En definitiva, todo esto redundará en una mayor rentabilidad para los aseguradores (y reaseguradores) y se traducirá en primas más bajas para los consumidores. ■

Traducción: Adriana Caminiti

considered at all stages of its development -from the time of its first presentation through to each occasion an opportunity of closure appears. A close control should be maintained by the insurer over the actions of the lawyers and other experts by staff with the specific responsibility and remit to close claims off sooner rather than later. It has not been generally the case that it is in the interests of lawyers for disputes to be resolved early through negotiation or compromise. However, there are many occasions when it is certainly in the interests of the insurer and his reinsurers.

To the general reasons for the increasing size of claims can be added a less pro-active approach on the part of some insurers and reinsurers. Insurers sometimes retain for their net account only a small proportion of a claim. Reinsurers sometimes suffer from a lack of true awareness of the likely final value of claims.

In the latter case, this can be due to an over-reliance by reinsurers on the reporting procedures of brokers to keep them fully advised of the development of claims to the reinsurance account. Unfortunately this reliance is not always justified when reinsurers do not renew their participations in an insurer's protections as brokers inevitably accord a lower priority to maintaining past reinsurers fully informed of latest reserve changes.

The slowdown in the supply of accurate claims information tends to be exacerbated when two or even more sets of intermediaries are involved in the reinsurance chain ie. local broker, international broker and possibly part order foreign placement broker.

The less dynamic approach referred to above is another which serves to reduce the opportunities to reduce the final cost of large claims. The most effective way of ensuring a tight control is kept on the development of claims costs is to insist on a demonstrable pro-active approach to the management and eventual closure of the claims, with regular reporting to insurers and reinsurers. Lack of local representation, particularly where an insurer is in run-off or the reinsurer no longer has an active involvement in the former's portfolio, can result in nasty surprises for the ultimate risk carrier in the long term if he doesn't take active steps to protect his position.

To summarise, then, there are many reasons for increasing costs of liability claims in Latin America -inflation, interest, increased legal costs, medical advances and changing social and political attitudes. These can best be combatted by tighter control and early settlement of claims.

The benefits are manifold, ranging from reduced overall claims costs, reduced administration costs and earlier freeing up of reserves to lower reinsurance premiums and (often) better relations with insureds.

In the end these all lead to greater profitability for insurers (and reinsurers) and thereby translate to lower premiums for insurance consumers. ■