



CLAR

PANAMÁ, 3-4 de Septiembre 2018

III Congreso Latinoamericano de Riesgos



Retos de la Gestión Global del Riesgo en la Industria de Seguros

III Congreso Latinoamericano de Riesgos
Panamá 3-4 de septiembre de 2018

CPA Agnes B. Suárez Méndez

President & CEO Puerto Rico and Caribbean

AIG Insurance Company - Puerto Rico

(787) 767-4389

(787)312-6585

Agnes.suarez@aig.com



**Life is more risk
management, rather than
exclusion of risks**

~ Walter Wriston ~

www.StatusMind.com



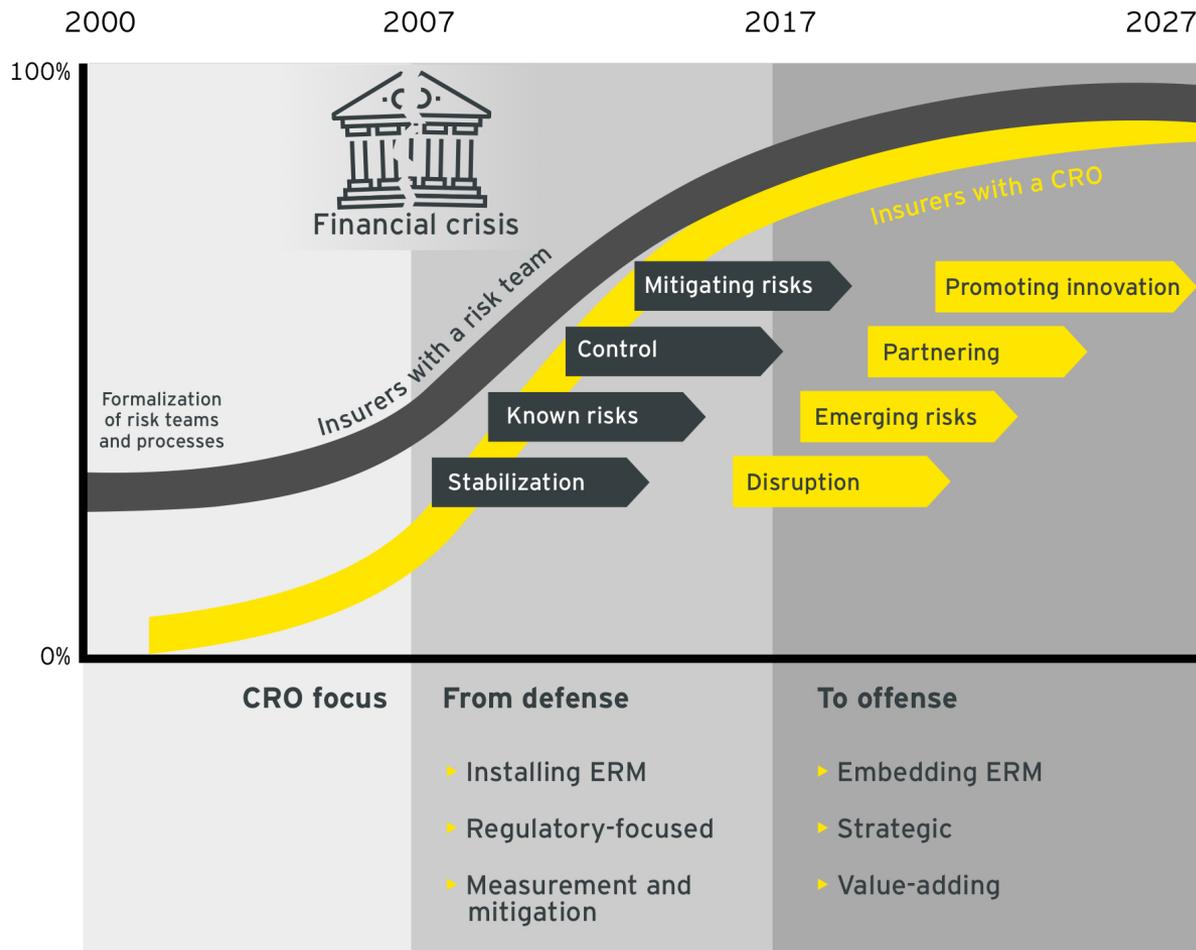
Tipos de Riesgos

Categories of risk	Key risk	Scope/definition: Risk of adverse change in the value of capital resources due to
Insurance risk	Mortality risk (life)	Unexpected changes ²⁵ in the level, trend or volatility of mortality rates
	Longevity risk (life)	Unexpected changes ²⁵ in the level, trend or volatility of mortality rates
	Morbidity/Disability risk (life)	Unexpected changes ²⁵ in the level, trend or volatility of disability, sickness and morbidity rates
	Lapse risk (life)	Unexpected changes ²⁵ in the level or volatility of rates of policy lapses, terminations, renewals and surrenders
	Expense risk (life)	Unexpected changes ²⁵ in liability cash flows due to the incidence of expenses incurred
	Premium risk (non-life)	Unexpected changes ²⁵ in the timing, frequency and severity of future insured events (to the extent not already captured in Morbidity/Disability risk)
	Claim reserve risk (non-life)	Unexpected changes ²⁵ in the expected future payments for claims (to the extent not already captured in Morbidity/Disability risk)
	Catastrophe risk	Unexpected changes ²⁵ in the occurrence of low frequency and high severity events

Tipos de Riesgos

Categories of risk	Key risk	Scope/definition: Risk of adverse change in the value of capital resources due to
Market risk	Interest Rate risk	Unexpected changes ²⁵ in the level or volatility of interest rates
	Non-default spread risk	Unexpected changes ²⁵ in the level or volatility of spreads over the risk-free interest rate term structure, excluding the default component.
	Equity risk	Unexpected changes ²⁵ in the level or volatility of market prices of equities
	Real Estate risk	Unexpected changes ²⁵ in the level or volatility of market prices of real estate or from the amount and timing of cash flows from investments in real estate
	Currency risk	Unexpected changes ²⁵ in the level or volatility of currency exchange rates
	Asset Concentration risk	The lack of diversification in the asset portfolio
Credit risk		Unexpected changes ²⁵ in actual defaults, as well as in the deterioration of an obligor's creditworthiness short of default, including migration risk and spread risk due to defaults.
Operational risk		Operational events including inadequate or failed internal processes, people and systems, or from external events. Operational risk includes legal risk, but excludes strategic and reputational risk

Trayectoria Estrategica de la Gestión de Riesgos



Risk team and CRO adoption based on survey responses



Retos de la Gestión Global del Riesgo en la Industria de Seguros

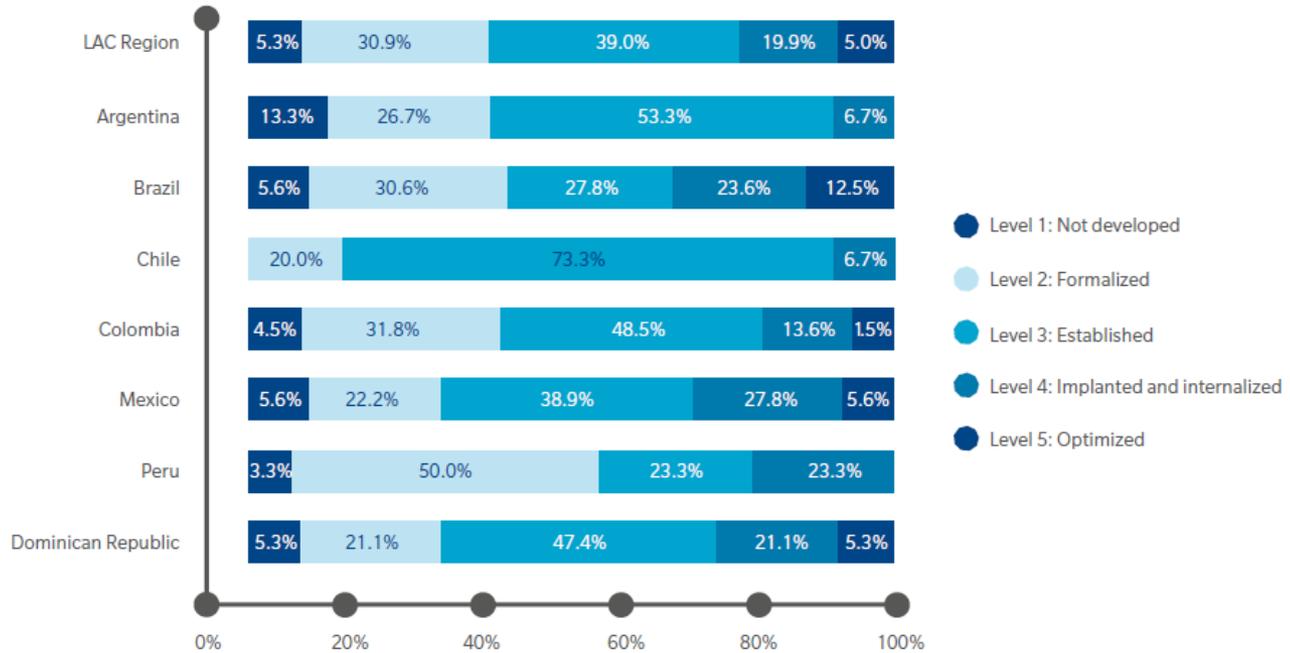
- **Nivel de desarrollo de la función de riesgo**
- **Retos en la implantación**
- **Facilitadores**
- **Valor Añadido**
- **Estructura Organizacional**



No se pudo mostrar la imagen vinculada. Puede que se haya movido, cambiado de nombre o eliminado el archivo. Compruebe que el vínculo señala al archivo y ubicaciones correctos.

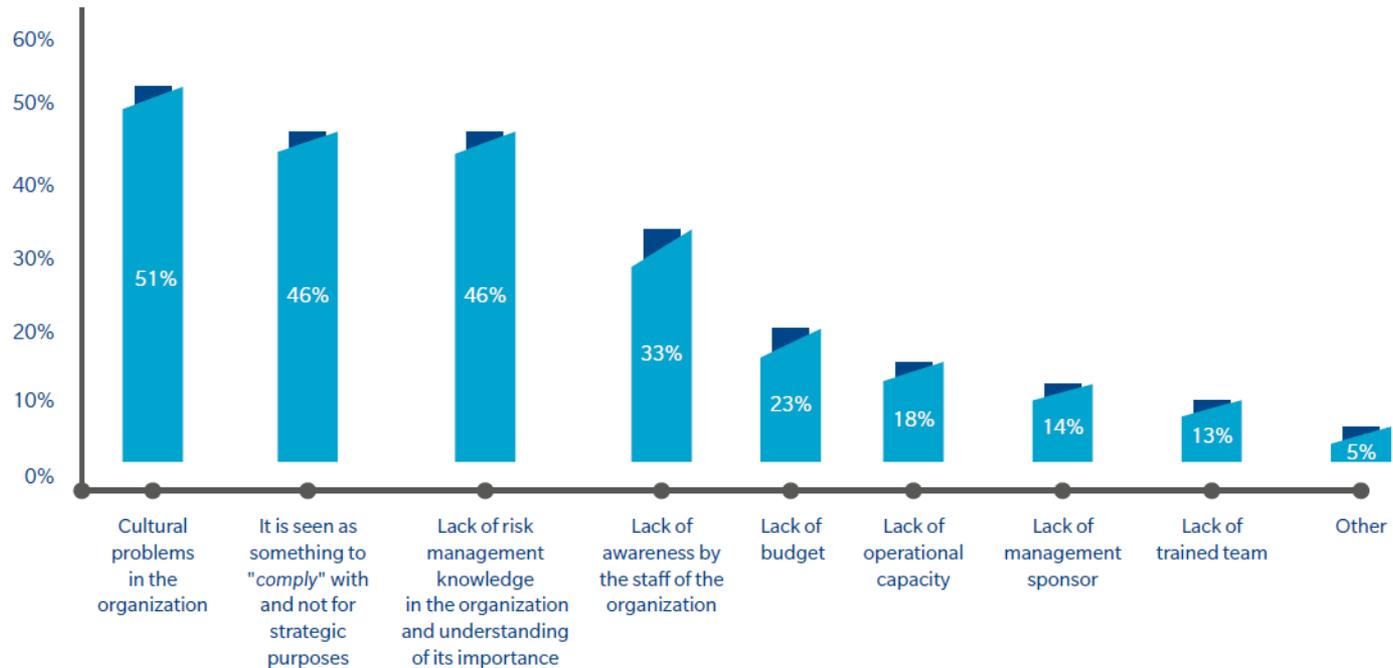
Nivel de desarrollo de la función de riesgo

HOW DEVELOPED IS RISK MANAGEMENT IN YOUR ORGANIZATION? BY COUNTRY



Retos en la implantación

WHAT CHALLENGES DID YOU FIND IN THE IMPLEMENTATION OF RISK MANAGEMENT IN YOUR ORGANIZATION AND WHAT CHALLENGES DO YOU STILL FACE?





Facilitadores

- Manual que provea guías y adapte su implantación a la cultura de la organización
- Proveer adiestramiento que apalanque la transformación cultural
- Modelos de Control Interno
- Registro Sistemático de Manejo de Riesgo
- Endoso y modelaje de Alta Gerencia
- Proveer elementos que agilicen la toma de decisiones en proyectos estratégicos
- Asumir responsabilidad de la función de riesgo
- Manejo de Riesgo es parte del Gobierno Corporativo
- Integrar el manejo de riesgo a la planificación estratégica
- Enfoque en desarrollar la cultura
- Centralizar la función: Riesgo & Planes de Acción



Herramientas para Cuantificar Riesgos

Los modelos de capital económico permiten a las instituciones financieras y aseguradoras:

- Asignar capital a diversas unidades de negocio.
 - Medir desempeño basado en riesgo.
 - Tomar decisiones estratégicas y tácticas.
 - Establecer políticas de precio y de diseño de productos.
 - Motivar el cumplimiento de requerimientos legales.
 - Énfasis en maximizar el retorno de accionistas
-
- Uso de herramientas alternas / suplementarias
 - Stress testing
 - Análisis cualitativo



Valor Añadido



Source: PWC Top Issues: An Annual Report 2018

Defensiva vs Ofensiva Estrategica



- Capacidad Digital y Tecnológica
 - Invertir en la Tecnología
 - Capitalizar su uso
 - Prioritizar
 - Proceso de Presupuesto / Análisis de data / Manejo de Riesgos
 - Plataforma que compromete al cliente y personal
 - Valor Añadido – procesos – efectividad – servicio al cliente
 - Promoción de la Innovación
 - Interno
 - Externo – Clientes
 - Insurtech – Alianzas Estratégicas

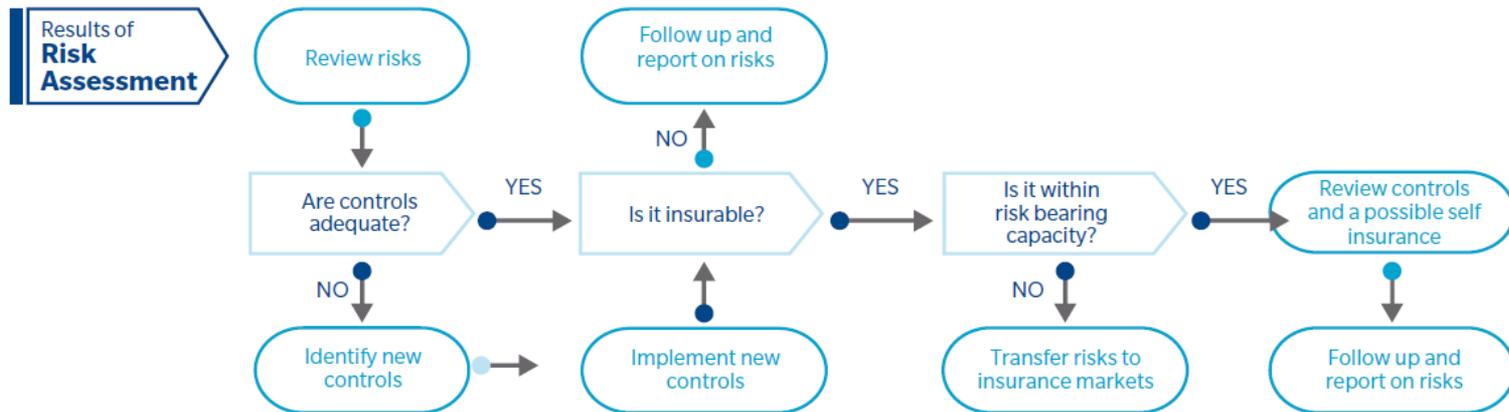
Estructura Organizacional



Rol de Auditoria
Interna



Rol de Manejo de
Riesgo



Estructura Organizacional

Factores que mueven la relacion Patrono – Empleado



Propuesta de Valor



Expectativa Generacional



Diversidad Ingresos



Integración Calidad de Vida/Trabajo



Auto dirección



Experiencias Holísticas

Apoyado por el uso efectivo de la Tecnología

Prioridades de Riesgo en America Latina



1. Rendimiento de las Inversiones
2. Tecnología
3. Riesgo Cibernetico
4. Manejo de Cambio
5. Macro-economia
6. Tasas de Interés
7. Reglamentación / Reguladores
8. Calidad de Riesgo / Gobierno Corporativo
9. Reducción de Gastos
10. Cambios Sociales

Riesgo Cibernético

- El interés en seguridad cibernética y tecnología esta aumentando en America Latina
- Los ataques Ciberneticos son un problema serio en la region
- Méjico y Brazil son los lideres en el desarrollo
- Los paises de la region estan desarrollando leyes de privacidad y protección alineados a la reglamentación de la comunidad Económica Europea (GDPR) y los EU
- Los paises de la region se inclinan hacia el modelo: Notificar a las autoridades – siguiendo a los EU y CEE

Riesgo Cibernético

Cybersecurity should be a standing boardroom topic:

- Risk appetite should enable leadership to understand, monitor and discuss how cybersecurity helps the business to innovate and manage risk.

Readiness to deal with cyber attacks requires behaviors that are thoughtful, considered and collaborative:

- Risk appetite should be linked with performance management and remuneration to ensure that desired behaviors are incentivized and rewarded.

Risk assessments should enable an understanding of exposures and identify levels of risk:

- Focus on assets, external interdependencies, threat vulnerabilities, controls and testing activities.
- Regularly stress test appetite via rehearsal of incident response capabilities.



Understand the most vital informational assets and their value:

- Risk appetite should reflect this by prioritizing the protection of critical systems and information.

A culture where everyone understands the need for strong governance, user controls and accountability for cyber risk:

- Cyber threats are constantly evolving, and risk appetite for cyber risk should drive change.
- Appetite should extend to cover the firm's broader network, including suppliers.



Nova Health 8/5/18 **2,373,764**
nombres de pacientes, # de
poliza, fechas de expiración,
status migratorio



Mozzack Fonseca 6/19/18
1.2 millones nombres, direcciones,
telefonos, balances de cuentas y
passwords.



Taringa, red social de America Latina
28 millones de cuentas de usuarios
registrados fueron tomadas.



Atlas Quantum 6/28/18 **261,463**
nombres, direcciones, teléfonos,
balances de cuentas y
passwords.

Leyes y Reglamentación en America Latina Para Protección de Datos

País	Ley	Sanciones / Penalidades
Argentina	Ley de protección de data personal #25.326	Penalidades, sanciones administrativas y criminal \$200 - \$20,000
Brazil	Ley Proteccion de Consumo/ Ley 2011 Protección de Data	Sanciones UFIR 200 – 3,000,000
Chile	Ley de Protección de Vida Privada #19.628 / Acceso a Data Publica # 19.812 Decreto 13 y 779, Ley 20.285	Multas y penalidades de acuerdo al nivel de severidad \$\$ y/o suspensión de uso de base de datos
Colombia	Ley 1581 Disposiciones generales para protección de datos personales	Multas y penalidades de acuerdo al nivel de severidad \$\$ y/o suspensión de uso de base de datos – hasta 2,000 veces el salario min
Costa Rica	Ley de Protección de la persona frente tratamiento de datos personales #8968	Sanciones criminales
Ecuador	No tiene leyes	
México	Ley Federal de Protección de Data Personal en posesion de particulares 12/22/2011	Sanciones y penalidades 200 – 320,000 dias de salario minimo
Panamá	No tiene leyes – comenzando con temas de data medica	
Perú	Ley de Protección de datos 7/2011	Sanciones o penalidades que fluctuan entre 0.5 a 100 unidades de impuestos
Uruguay	Ley de Protección de Data Personal & Habeas Data 18.331 - 2008	Aviso / sanción y suspension de uso de base de datos

3 pilares de SOLVENCIA II

Cálculo de los requerimientos de capital, y de los fondos propios para cubrirlos.

La entidad debe tener **fondos propios suficientes**, y valorados conforme al mercado, para cubrir sus riesgos.

SCR
MCR
Normas de Inversión

01

Regulación de las labores del supervisor de seguros, los mecanismos con que contará para hacer su trabajo.

El objetivo que persigue es que la propia compañía realice un **proceso de auto evaluación** de los riesgos.

ORSA

02

Se refiere a la **disciplina de mercado** y a la **transparencia** financiera de las entidades aseguradoras.

Proporcionar al público una información amplia sobre la **situación de solvencia** de las compañías aseguradoras.

SFCR

03



BASILEA

BASILEA I

Firmada en el año 1988

Tener capital suficiente para absorber pérdidas.

Ayudar a los países a fortalecer su procedimientos de supervisión, promover estabilidad financiera y macroeconómica.

Fomentar la convergencia hacia enfoques y normas comunes.

BASILEA II

Aprobada en el 2004

Toda entidad debe tener recursos suficientes para absorber las pérdidas de su actividad.

Enfrentar el riesgo de una forma más global, y adecuar el capital regulatorio, fomentar la igualdad para competir.

La creación de un estándar internacional que sirva de referencia para la regulación bancaria.

BASILEA III

Aprobada en diciembre 2010

Reforzar los controles en control de riesgo e incorporar con mayor detalle el riesgo de liquidez, las estructuras y posiciones del balance.

Es la introducción de dos "ratios" de liquidez:

- El "liquidity coverage ratio" (soportar graves crisis de liquidez).
- "Net stable funding ratio" (permitir a los bancos resistir un año de una crisis).

La reducción de probabilidad de ocurrencia de una crisis.

BASILEA IV...



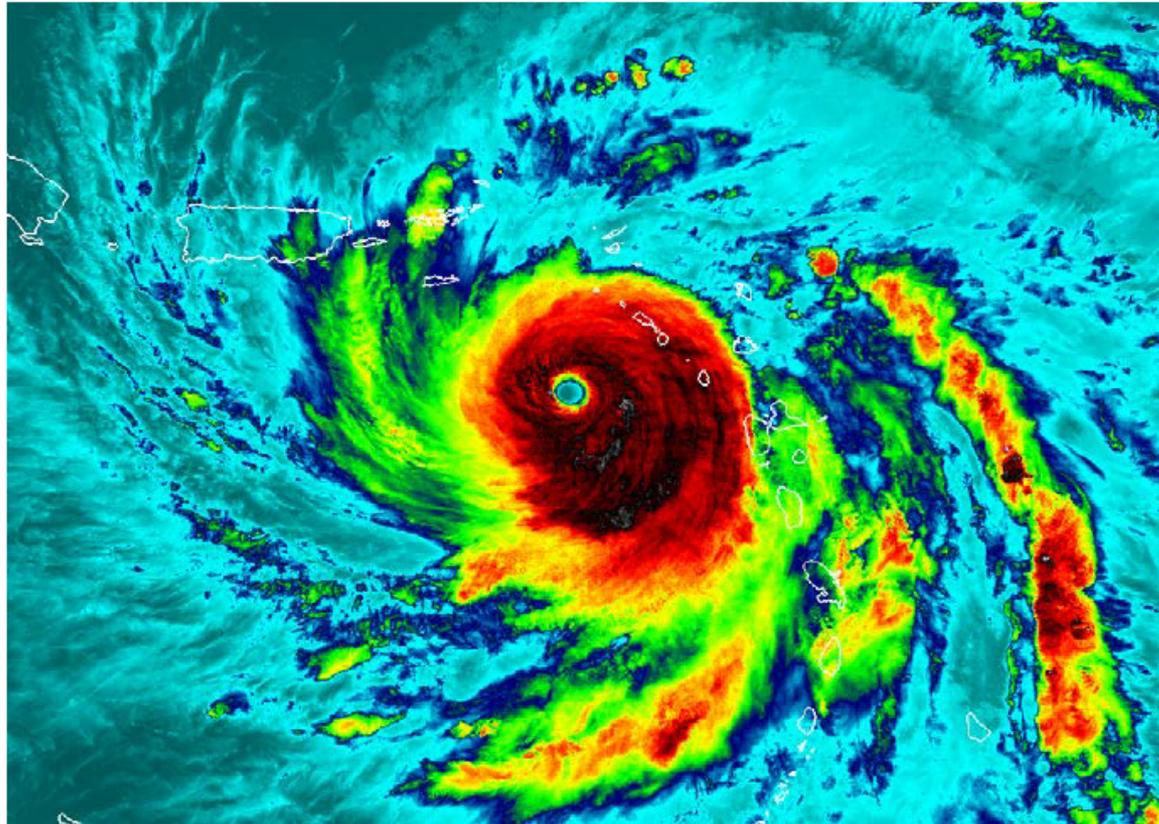
IFRS 17 impacto relativo a US GAAP

Lo que necesita saber

- El IASB emitió la NIIF 17, una nueva norma contable integral para contratos de seguros, la cual comprende el reconocimiento, medición, presentación y revelación.
- El modelo de la NIIF 17 combina la medición del balance actual de pasivos de contratos de seguros con el reconocimiento de la utilidad durante el periodo en que los servicios son proporcionados.
- Ciertos cambios en estimaciones de flujos de efectivo futuros y el ajuste por riesgo también son reconocidos a través del periodo en que los servicios son proporcionados.
- Las entidades tendrán la opción de presentar el efecto de los cambios en las tasas de descuento ya sea en el estado de resultados o en los ORI.
- La norma incluye una guía específica sobre la medición y presentación de contratos de seguros con participación de algunos beneficios.
- La NIIF 17 será efectiva para periodos anuales de reporte que comienzan el 1 de enero de 2021, o posteriores; su adopción anticipada es permitida.

Product	Opening equity	Profit emergence	Earnings volatility
Level Term Life	Decrease	Delayed	More
Payout Annuities	Decrease	Accelerated	More
Universal Life	Decrease	Accelerated	Less
Fixed Deferred Annuities	Decrease	Accelerated/Delayed	Less
Variable Annuities	Decrease	Accelerated	Less

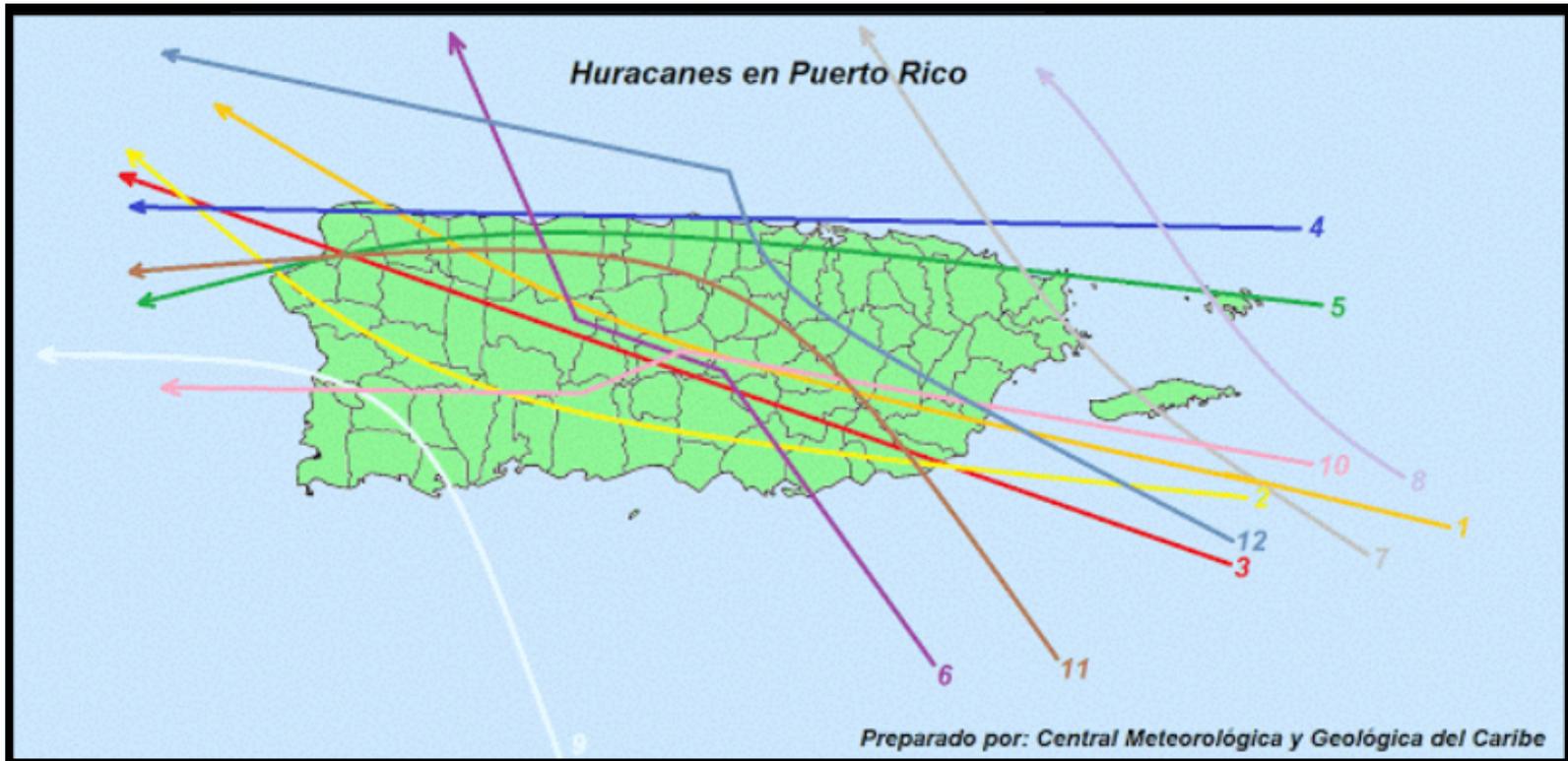
Huracán Maria ... sin precedente para Puerto Rico



VIIRS SATELLITE IMAGE OF HURRICANE MARIA NEARING PEAK INTENSITY AT 1942 UTC 19 SEPTEMBER 2017. IMAGE COURTESY OF UW-CIMSS.

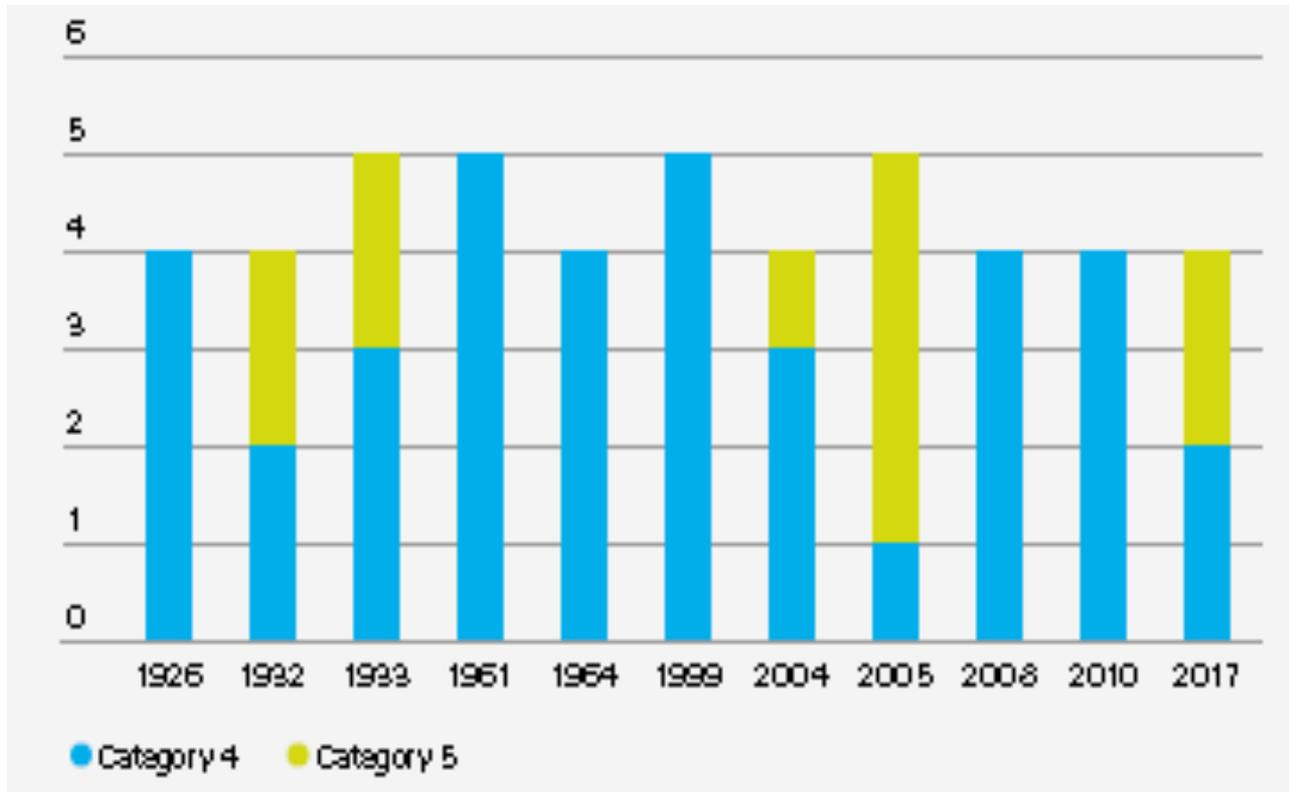


Hurricane Path in Puerto Rico (1893 through 2011)



1.	San Roque	16 de agosto de 1893	7.	Hugo	18 de septiembre de 1989
2.	San Ciriaco	8 de agosto de 1899	8.	Marilyn	15-16 de septiembre de 1995
3.	San Felipe	13 de septiembre de 1928	9.	Hortensia	15 de septiembre de 1996
4.	San Nicolás	10 de septiembre de 1931	10.	Georges	21-22 de septiembre de 1998
5.	San Ciprián	26 de septiembre de 1932	11.	Jeanne	15 de septiembre de 2004
6.	Santa Clara	12 de agosto de 1956	12.	Irene	22-23 de agosto de 2011

Huracanes Categoría 4 y 5



Note: Prior to 1945, there is general consensus that hurricane activity is not fully captured due to lack of data. Thus, the data basis cannot be considered entirely consistent, potentially undervaluing early years.



Hurricane Maria in Puerto Rico: Aftermath



The remnants of the San Juan WSR-88D radar after its destruction by Hurricane Maria.

Photo credit: WFO San Juan.



Hurricane Maria in Puerto Rico: Aftermath



Maria's damage in Puerto Rico.

Photo credits, clockwise from upper left: U.S. Air Force, VOA News, Reuters/Jonathan Drake, Hector Retamal/AFP/Getty Images.



Puerto Rico
Office of the Commissioner of Insurance
Data Call for Hurricane Maria 2017
Summary Totals by Line

Date of Report: August 21, 2018

Report Line	Claims Reported	Claims Closed With Payment	Claims Closed Without Payment	Paid Loss	Case Incurred Loss	Nbr Claims Partial or Advance Payment	Percent Closed
Residential Property	179,970	113,156	58,942	738,793,389.69	851,695,447.11		95.63%
Commercial Property	32,074	16,571	9,881	2,155,300,853.03	3,734,520,893.17	1,055	82.47%
Personal Auto	39,503	33,165	5,788	81,297,494.49	82,700,667.69		98.61%
Commercial Auto	4,566	3,001	1,397	21,776,887.95	22,250,062.22		96.32%
Business Interruption	4,442	1,962	1,475	274,481,357.46	472,459,490.47	284	77.38%
Government	2,030	519	1,244	391,256,519.13	1,054,580,564.40	64	86.85%
Private Flood	4,556	2,391	1,991	25,052,094.58	27,535,879.78		96.18%
All Other Lines	9,172	5,791	2,510	153,214,972.43	359,522,135.94		90.50%
Totals	276,313	176,556	83,228	3,841,173,568.77	6,605,265,140.76	1,403	94.02%

Resumen de las Reclamaciones

30 de junio de 2018

- La Industria de Seguros reporta haber inyectado a la Economía de Puerto Rico, luego del paso del Huracán María, unos \$3.8 billones y las perdidas incurridas aseguradas se reportan en un \$6.6 billones.
- En el caso de la Propiedad Comercial el 31% de las reclamaciones fueron cerradas sin pago y un 52% fueron cerradas con pago, representando \$2.2 billones en pagos, \$3.7 billones en perdidas incurridas
- En el caso de Propiedad Residencial el 33% de las reclamaciones fueron cerradas sin pago y un 63% fueron cerradas con pago representando \$739 millones en pagos, \$852 millones en perdidas incurridas.

Resumen de las Reclamaciones

30 de junio de 2018

- En el caso de Propiedad Comercial el 82.4% de las reclamaciones fueron pagadas con un total de \$2,155 millones y el 31% de las reclamaciones fueron cerradas sin pago.
- En Auto Personal el 98% de las reclamaciones emitieron pagos por un total de \$81 millones y las reclamaciones cerradas sin pago fueron el 15%.
- Del total de las reclamaciones cerradas con y sin pago representa un 65% en Propiedad Residencial, 12% en Propiedad Comercial y un 14% en Auto Personal.
- Gobierno, 2,030 Reclamaciones, resueltas con pago solo 519

Comparativa de Periodos de Reclamaciones

	Oct-Diciembre 2017	Enero-Marzo 2018	Abril – Junio 2018
Reclamaciones Recibidas	200,237	243,989 +43,752	276,313 +32,324
Reclamaciones Cerradas con Pagos	45,415	124,498 +79,083	176,556 +52,058
Pagos a Asegurados	\$1.1 Billones	\$2.2 +\$1.2 billones	\$3.8 +\$1.6 Billones

- Total incurrido por las aseguradoras con 94% de reclamaciones cerradas \$6.6 billones

Lecciones Aprendidas

- Importancia de Planes de Contingencia
- Adecuacidad de Reserva Catastrófica
- Modelos de medición de Riesgo Catastrofico
- Necesidad de Energia Electrica
- Suplido de Gasolina , Diésel, Gas
- Suplido de Agua Potable
- Dinero en efectivo
- Apoyo en necesidades a empleados
Efectivo / Comida / plantas / estufas de gas / Cuido de niños / agua potable / reubicación fuera de PR
- Disponibilidad de sistemas de informacion y acceso al internet
- Alternativas satelitales para la comunicacion
- Limpieza de escombros y accesos por carreteras
- Manejo y distribucion de ayudas recibidas
- Vehículos y personal de apoyo para atender reclamos
- Manejo efectivo de reclamaciones, ajuste y pago

ESSENTIALS OF RISK MANAGEMENT:

1. DON'T DO ANYTHING WRONG TODAY.
2. DON'T DO ANYTHING WRONG TOMORROW.
3. REPEAT.



GLASBERGEN

¡GRACIAS!

