

BUSINESS CONTINUITY DURING CATASTROPHIC EVENTS

The impact of hurricane Maria and claims management

JUAN A. LUGO MELÉNDEZ, PRESIDENT

icmif




**SEGUROS
MÚLTIPLES**

HURRICANE MARÍA



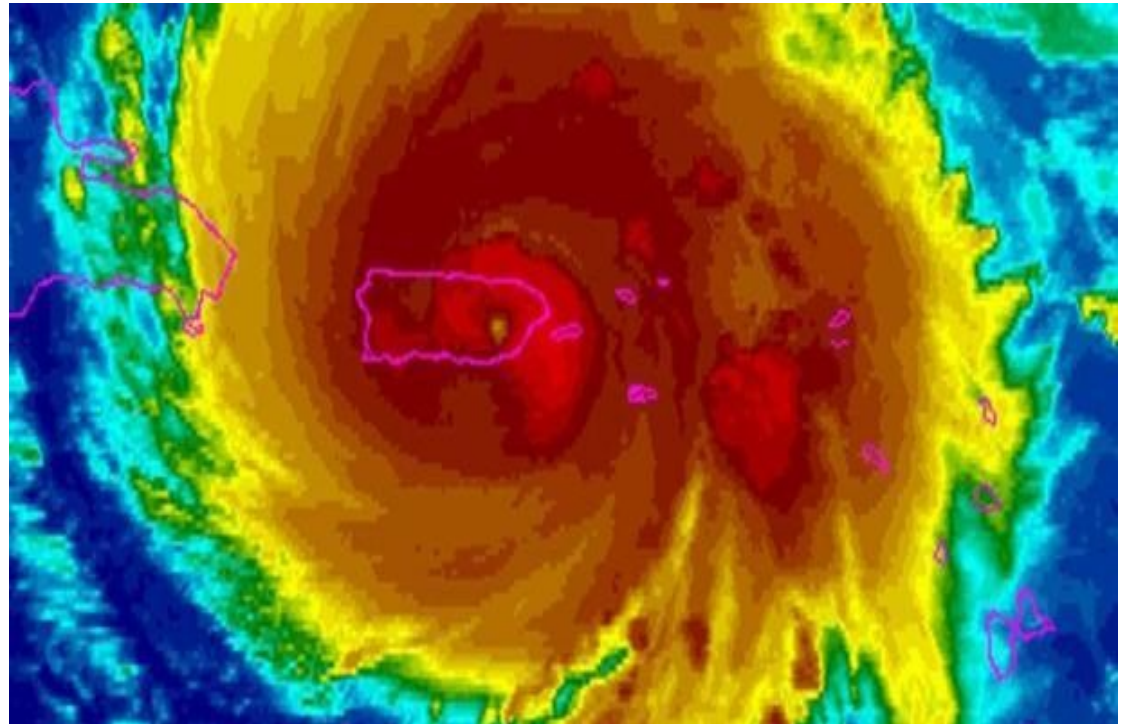
September 20, 2017

6:15 a.m. Official time when hurricane Maria, category 4 on the Saffir-Simpson scale, enters through the southeast and hits Puerto Rico.



HURRICANE MARÍA

Maria crossed the entire island with sustained winds of 155 miles or 249 kilometers per hour and gusts that reached 200 miles (322 kilometers per hour).







The hurricane brought
torrential rains that
unloaded on the ground
up to 40 inches
(102 centimeters of
water).





HURRICANE MARÍA

COMMUNICATION PROBLEMS

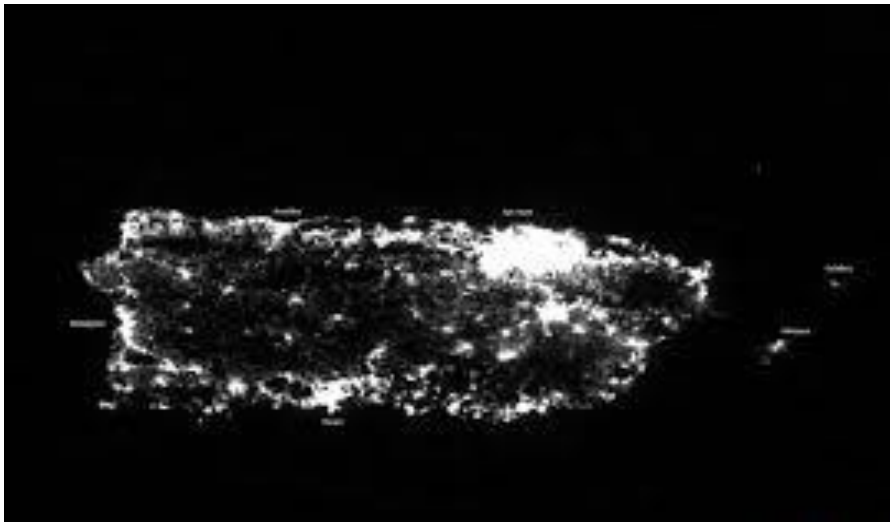
Likewise, there were cases of physical isolation due to damage to roads, loss of signage and traffic lights.





MARÍA HURRICANE

COMMUNICATION PROBLEMS



Among the most serious challenges that had to be faced with this hurricane were the loss of homes, lack of power and problems in land and mobile communication.



SEGUROS MÚLTIPLES
COOPERATIVA DE SEGUROS MÚLTIPLES DE PUERTO RICO





CURRENT SITUATION

The country's recovery process has been slow and complicated, several sectors of the country were without electric power service for almost a year.

REVISTA DE GASTRONOMÍA
Nueva experiencia: Chef Mario Pagán llega a Dorado Beach Resort **PÁGINAS CENTRALES**

EL NUEVO dia **MIÉRCOLES**
SI SE CONFIRMA EL DÍA DEL PASO DEL BURACÁN, PUERTO RICO DEBERÁ SER UN DÍA SIN LUZ. elnuevodia.com

DEPORTES
GIANCARLO STANTON
El toletero de los Marlins apunta a los 60 jonrones **PÁGINAS 40-47**



HORA CERO

María embate la Isla

- La furia del huracán entra a Puerto Rico hoy temprano en la mañana, con vientos máximos de hasta 175 millas por hora y lluvias que acumulan hasta 24 pulgadas de agua
- Decenas de personas llegan a los albergues y los ciudadanos deben mantenerse resguardados en áreas seguras hasta que pase la emergencia
- Expertos pronostican que, tras el paso del fenómeno, continuarán las lluvias durante los próximos días, y alertan sobre posibles inundaciones alrededor de la isla

PUERTO RICO HOY PÁGINAS 4-519

ANTE EL INMINENTE AZOTE DEL CICLÓN

Preocupa la escasez de combustible en Vieques **PÁGINA 10**

Atentos en la montaña a deslizamientos de terrenos **PÁGINA 12**

NEGOCIOS
Golpes ciclónicos disparan la solicitud de líneas de crédito **PÁGINA 23**

Gobierno enfatiza la vulnerabilidad de las zonas costeras **PÁGINAS**



MUNDALES

Potente terremoto estremece a México **PÁGINA 10-19**



SAN JUAN, PUERTO RICO Martes, 19 de septiembre de 2017 metro.pr @Metro_PR /MetroPR

metro.pr

MAESTROS BUSCAN OPCIONES A UNA EXTENSIÓN DEL AÑO ESCOLAR

MARÍA AMENAZA FOGUEOS DE LA SELECCIÓN NACIONAL **PÁGINA 12**

RACIONAN EL AGUA Y EL HIELO **PÁGINA 41**

CEE NO PUEDE GARANTIZAR LOS EMPLEOS ANTE LA CRISIS




“EL PEOR EVENTO ATMOSFÉRICO EN UN SIGLO”
Gobierno urge a proteger las vidas durante el paso del huracán María por Puerto Rico **PÁGINAS 41-19**

GT GONZÁLEZ TRADING
Renta • Venta • Piezas • Servicio

PLANTAS ELÉCTRICAS
INDUSTRIALES • COMERCIALES • RESIDENCIALES

GENERAC

Servicio de Excelencia por más de **50 AÑOS** EST. 1967
San Patricio • Esquina de Diego, Río Piedras, PR
T. 787.783.9380 F. 787.706.1020
gtcorp@caribe.net rental@gonzaleztrading.com

Servicio 24 Horas a Toda la Isla

Financiamiento Disponible

Visítanos en: www.gonzaleztrading.com

NEGOCIOS
T-MOBILE Duplica su clientela en el 2017 y apuesta a invertir en nuevos negocios **PÁGINAS 25**

EL NUEVO dia **VIERNES**
17 DE SEPTIEMBRE DE 2017
SAN JUAN, PUERTO RICO
\$0.25 por artículo con IVA
elnuevodia.com

PLENA LIBRE
celebra 25 años encendiendo la calle San Sebastián **PÁGINAS 20-30**



DEPORTES

Comisión legislativa indagará el estado de las instalaciones deportivas **PÁGINA 54**



A paso lento la recuperación de la zona este

● Ejecutivos municipales denuncian los retrasos en los desembolsos de fondos y en la energización de sus pueblos, mientras encaminan esfuerzos para la reactivación económica y de servicios esenciales

PUERTO RICO HOY PÁGINAS 4-8



PUERTO RICO HOY

Cámara federal avala extensión del presupuesto **PÁGINA 23**

Alcaldes objetan acuerdo con la AEE para restablecer la luz **PÁGINA 10**

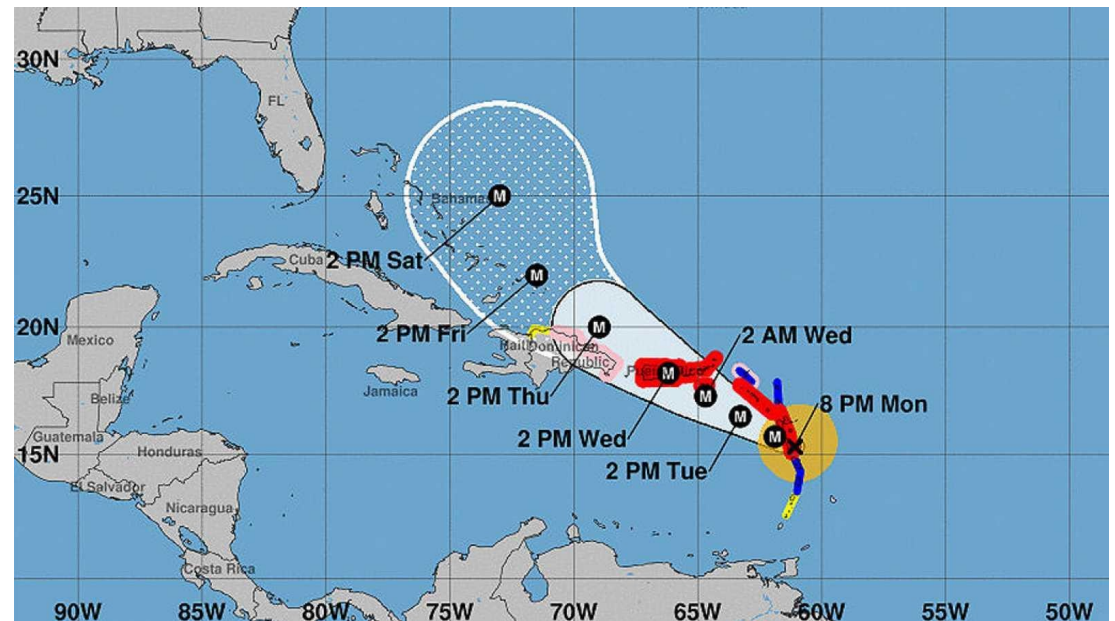
Legislatura no podrá enmendar planes de consolidación **PÁGINA 14**



HURRICANE MARÍA

September 20, 2017

María, has been the third most expensive hurricane in the history of the United States, causing losses of \$ 90 billion, among all the territories impacted.



SEGUROS MÚLTIPLES
COOPERATIVA DE SEGUROS MÚLTIPLES DE PUERTO RICO

HURRICANE MARÍA

Economic impact in Puerto Rico



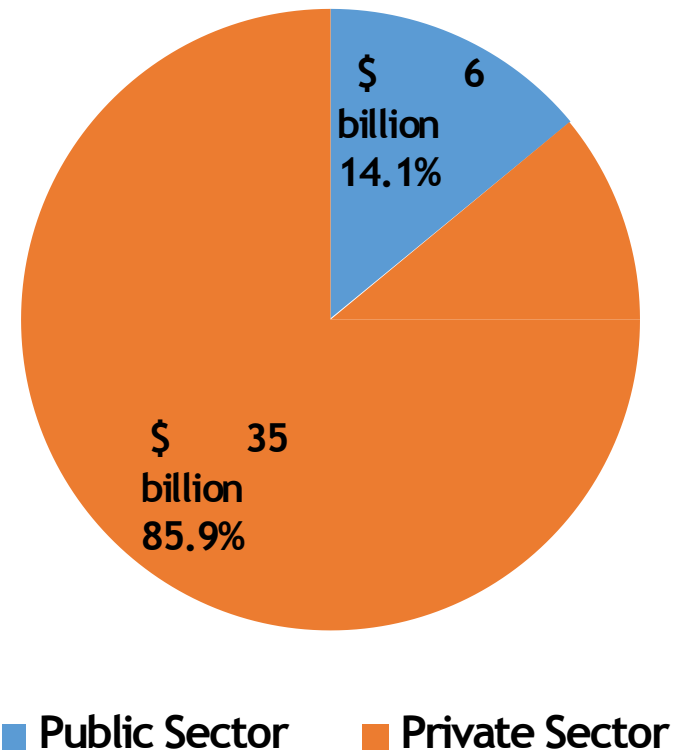
The economic losses of Hurricane Maria in Puerto Rico are estimated at \$ 41 billion dollars

HURRICANE MARÍA

DAMAGE DISTRIBUTION IN PUERTORICO

Damages are estimated in:

- \$6 billion in the public sector (14.1%)
- \$35 billion in the private sector (85.9%)





Aplicación de recompensas para negocios
Premiazos anunció su aplicación gratuita de recompensas de lealtad (disponible en App Store y Google Play) que les da la oportunidad a negocios participantes de agradecer a sus clientes por su patrocinio. Pueden acumular puntos y redimirlos por regalos, ofertas especiales y sorpresas. "Los usuarios de Premiazos se benefician al obtener puntos que pueden redimir por premios gratis en sus negocios favoritos. Los negocios se benefician al acercarse a su público por medio de ofertas que motivan a los consumidores a volver a visitarlos con mayor frecuencia", comentó Reyli Maldonado, CEO de Inriopáginas, sobre la aplicación desarrollada en la isla.

Aseguradoras defienden su gestión

► Debido a la devastación, la cantidad de reclamaciones es seis veces mayor del promedio anual

Ileanxis Vera Rosado
>vera@elvocero.com
@verarosado

Al tiempo en que continúan las quejas de comercios y empresas por la alegada tardanza de las aseguradoras en la atención y pago de reclamaciones luego de los huracanes Irma y María, la directora ejecutiva de la Asociación de Compañías de Seguros de Puerto Rico (Acodese), Israel Pernas, reiteró que han actuado con diligencia, pero reconoció que se trata de un evento sin precedentes en la historia de la isla.

Con eso, Pernas planteó que existen varios factores que pueden conllevar más tiempo para atender casos y debe haber entendimiento sobre ello. Como ejemplo, mencionó que algunos reclamantes se molestan cuando la pérdida reportada

bían desembolsado \$1,700 millones, sin contar lo que se produjo en febrero. Indicó que para el huracán Georges, el proceso de pago de reclamaciones tomó dos años y la cuantía total ascendió a \$1,200 millones. Según expuso el gobernador Ricardo Rosselló en el plan fiscal revisado entregado a la Junta Federal de Control Fiscal, la proyección para la isla es que haya desembolsos por seguros de poco más de \$20,000 millones.

Pernas mencionó que entre las aseguradoras que pertenecen



34 / OPINIÓN
EL NUEVO DÍA • elnuevodia.com

Las aseguradoras responden

Se alega que la industria de seguros no estaba preparada para atender un desastre natural como el huracán María. Nada más lejos de la realidad. La Asociación de Compañías de Seguros (Acodese) no endosa esa conclusión, pues es imposible prepararse completamente para este evento, por la magnitud y volumen de reclamaciones recibidas.

La cifra más reciente informada por la Oficina del Comisionado de Seguros alude a un total de 225,500 reclamaciones presentadas hasta mediados de enero. Si bien todos los aseguradores cuentan con planes de contingencia, que son actualizados periódicamente, no se puede razonablemente esperar que estos cuenten con un 20% de exceso de empleados, sin taller y sentidos por años esperando a que pueda llegar un desastre comparable con el Huracán María.

Es imprescindible considerar, como punto de referencia, que el último desastre mayor por el que atravesó Puerto Rico, el huracán Georges, generó reclamaciones a los aseguradores que resultaron en el pago de \$1,200 millones en pérdidas. El proceso de adjudicación y pago de esas reclamaciones tomó 2 años. De otra parte, luego del huracán Katrina, los aseguradores en Estados Unidos tardaron 2 años en pagar el 99% de las reclamaciones de líneas personales. Esto denota el largo proceso que requiere resolver reclamaciones luego de un desastre natural de esta magnitud.

TRIBUNA INVITADA

Israelia Pernas
Abogada



A pesar de todos los inconvenientes que provocó el paso del huracán María en nuestro sistema eléctrico y las comunicaciones, que nos afectó a todos, según datos de la Oficina del Comisionado de Seguros, se ha pagado sobre \$1,000 millones al 31 de diciembre de 2017. Esto es prácticamente la misma cantidad del huracán Georges, que tomó dos años, pero en solo 3 meses.

Un sondeo entre los socios de Acodese del sector de propiedad y contingencia reveló que, al 31 de octubre de 2017, se había pagado un total de \$372,493,170, mientras, al 31 de enero de 2018, esa cifra aumentó a \$991,857,997. Por lo que, en

"Puerto Rico cuenta con una industria de seguros que está adecuadamente capitalizada, y cuenta con los recursos para cumplir sus obligaciones"

tres meses ha incrementado más del doble del pago total de reclamaciones adjudicadas. Considerando el número de reclamaciones recibidas y las cerradas, nuestros socios han resuelto el 59.8% de las reclamaciones recibidas a solo cuatro meses del paso del huracán María.

Destacamos que los aseguradores han tomado medidas para responder efectivamente y con la mayor celeridad a sus asegurados, tales como extender los días y las horas de trabajo del personal a cargo de la adjudicación y pago de los casos, y el reclutamiento de nuevo personal, incluyendo ajustadores de emergencia.

Puerto Rico cuenta con una industria de seguros que está adecuadamente capitalizada, y cuenta con los recursos para cumplir sus obligaciones y pagar a los asegurados las cantidades que corresponden de acuerdo a la cubierta de sus pólizas.

Toda la labor de adjudicar reclamaciones se realiza dentro de un marco reglamentario, ya que los aseguradores de propiedad y contingencia están estrictamente regulados por el Código de Seguros y supervisados por la Oficina del Comisionado de Seguros. No tenemos duda alguna de que, al final del día, la industria de seguros será fundamental en la recuperación del mayor desastre natural en la historia de Puerto Rico.

La autora es directora ejecutiva de la Asociación de Compañías de Seguros (Acodese).

Insurance Industry

The insurance industry in Puerto Rico has received an unprecedented impact. The number of claims for this hurricane has been 6 times higher than the annual average that is received regularly.

Insurance Industry

Insurance Association Company (ACODESE) represents 14 companies of the property and contingency sector of Puerto Rico.

As of October 2018, ACODESE reports the following breakdown of claims resolved by its partners:



Asociación de Compañías
de Seguros de Puerto Rico

| | |
|-------------------------------|----------------------|
| Claims received | 244,506 |
| Claims closed with payment | 159,864 |
| Claims closed without payment | 76,071 |
| TOTAL PAYED | \$3.4 billion |

THE EXPERIENCE OF COOP. OF MULTIPLE INSURERS



REPORTED CLAIMS



The total number of claims received as a result of Hurricane Maria was

61,396*

*Data as of
11/1/2018



SEGUROS MULTIPLES
COOPERATIVA DE SEGUROS MULTIPLES DE PUERTO RICO

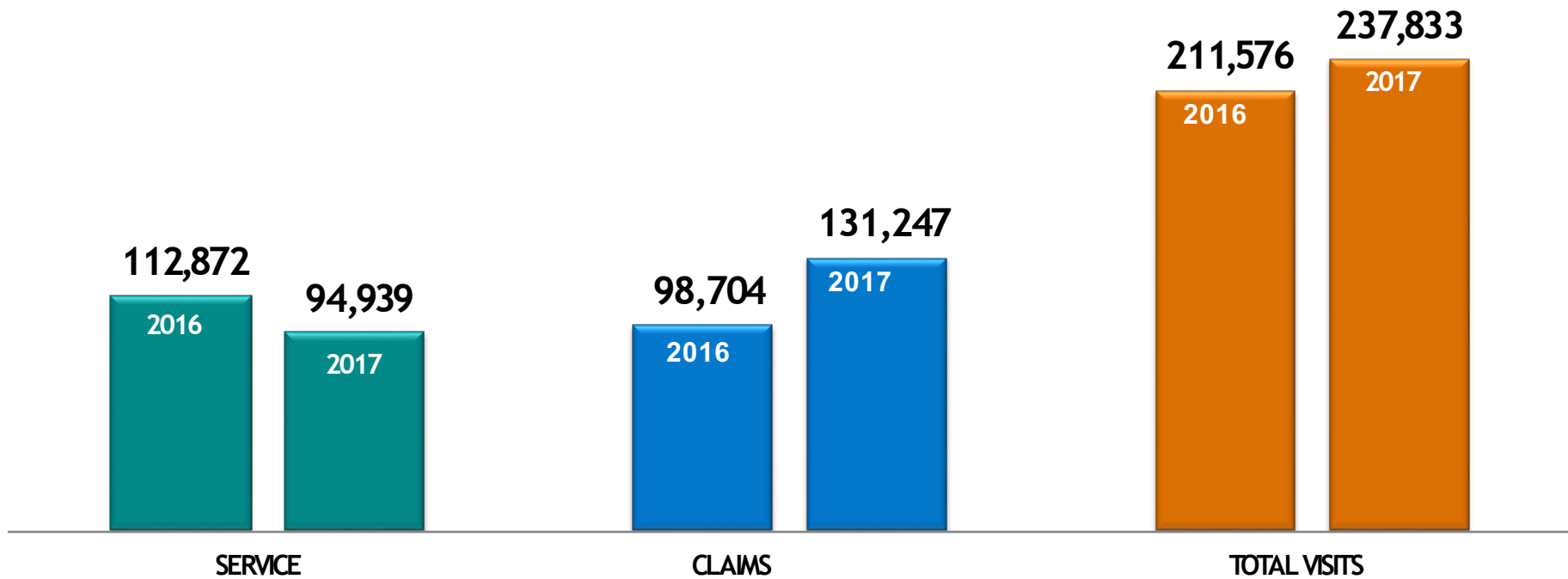
BREAKDOWN OF CLAIMS

| Type of business | Total claimants | Closed claims | Amount paid |
|--------------------|-----------------|---------------|-------------------------|
| COMMERCIAL | 9,198 | 8,720 | \$78,428,941.87 |
| Private | 52,198 | 51,769 | \$107,258,168.41 |
| Grand Total | 61,396 | 60,489 | \$185,687,110.28 |



VISITS

Visits - Accumulated 2016 vs. 2017



BUSINESS CONTINUITY PLAN



Immediate Activation of
Business Continuity
Plan and the
Contingency Plan
Emergency Management Committee

Contigo Siempre



SEGUROS
MULTIPLES



CONTINGENCY PLAN

Business continuity plans and contingency plans allow us to get ready to continue operations and essential processes.

As in any catastrophe, unforeseen and opportunities for improvement arise.

We have been evaluating situations, reviewing opportunities for improvement and analyzing the incorporation of solutions in the processes.



**ADJUSTMENT STRUCTURE
AND PROCESSES
STABLISHED TO ADDRESS
CLAIMS**

icmif



REINFORCING EXPERTS WORK TEAM



We do not skimp on the search for support resources to address claims received in a timely, diligent and with a sense of urgency manner

REINFORCING EXPERTS WORK TEAM



We incorporate resources such as planners, engineers, accountants, economists, systems and crisis management specialists, internationally certified personnel in risk management and contingency plans.

STRUCTURE IMPLEMENTED



APPRAISAL CENTERS

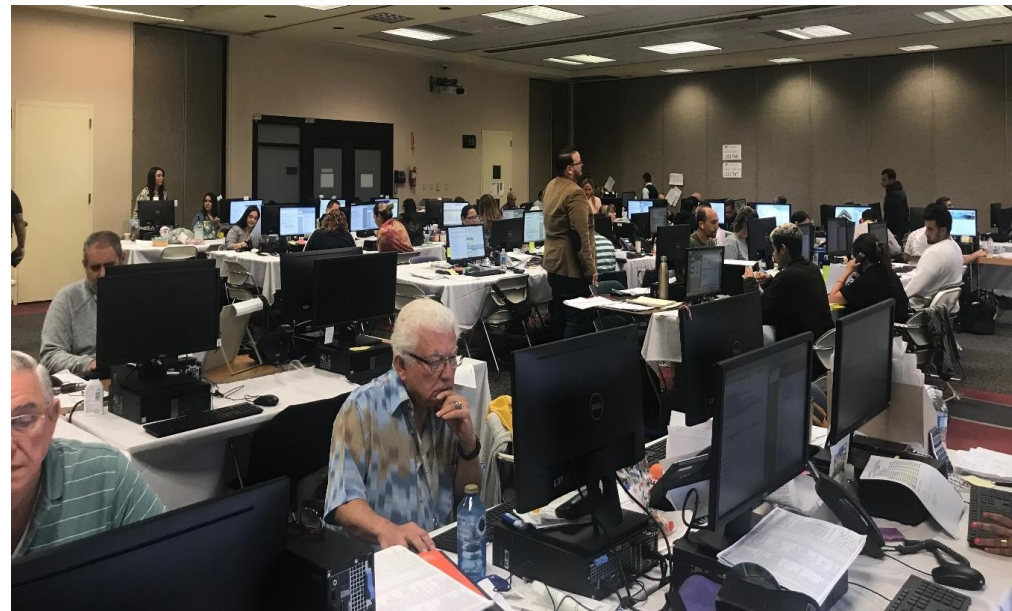
Given the massive volume of claims, we established claims appraisal centers in our Central Office and in all the branches, where we managed to keep them in service, after Hurricane María.

These centers were opened six days a week, combining licensed engineers with emergency appraisers and office staff.



INTEGRATED RESOURCES

- ✓ 154 appraisal centers
- ✓ 49 internal appraisals
- ✓ 114 damage inspectors
- ✓ 30 field inspectors



SEGUROS MÚLTIPLES
COOPERATIVA DE SEGUROS MÚLTIPLES DE PUERTO RICO

INTEGRATED RESOURCES

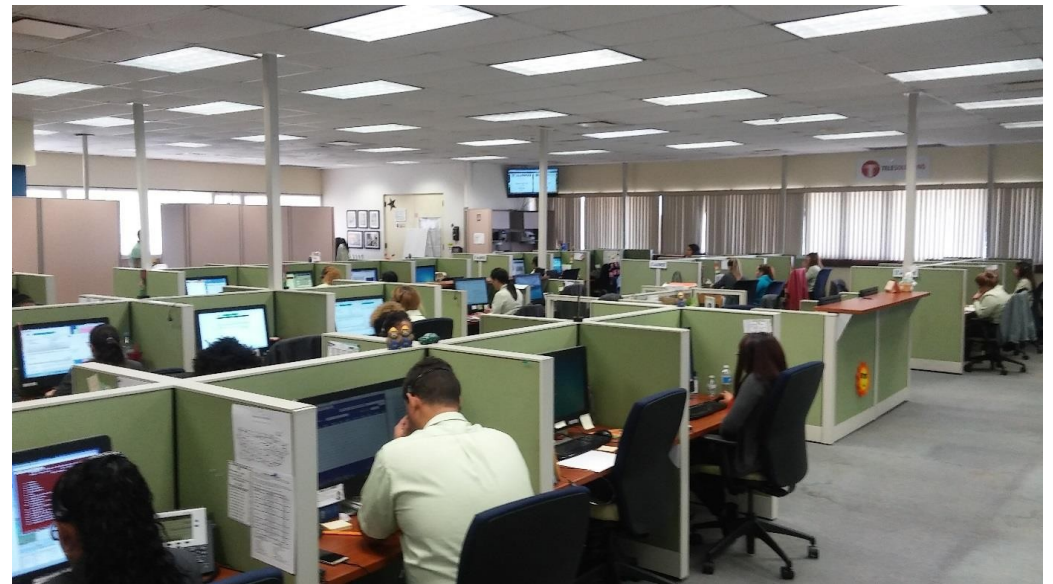
- ✓ 40 engineers making estimates in the appraisal centers
- ✓ 42 appraisers
- ✓ 32 clerks providing support
- ✓ 271 additional professionals supporting claims management



CALL CENTER



To take care of all claims in a timely manner, the claims service operated extended hours 7 days a week, in our physical facilities and through our call center.



CALL CENTER

The call center initiated its operations, the day after the hurricane, September 21, 2017.

Up to date it has responded 156,000 calls.



APPROPRIATE DOCUMENTATION

Agile, clear and simple questionnaires were developed to help the insured in the process of claims reporting



| COOPERATIVA DE SEGUROS MÚLTIPLES DE PUERTO RICO | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| NOTIFICACION DE RECLAMACIÓN | | | |
| Claim notification | | | |
| POLIZA | | <input type="checkbox"/> PERSONAL in person | <input type="checkbox"/> POR TELEFONO by phone |
| <input type="checkbox"/> ASEGURADO insured | | RECIBIDO POR: _____ | RECLAMACION NO. _____ |
| <input type="checkbox"/> RECLAMANTE claimant | | | |
| TIPO DE PERDIDA type of loss <input type="checkbox"/> AUTO vehicle <input type="checkbox"/> PROPIEDAD property <input type="checkbox"/> OTROS others | | | |
| A SEGUURADO - INSURED | | | |
| NOMBRE name | | SEGURO SOCIAL soc. Security | LICENCIA driver license |
| TELEFONO tel. no. | | | |
| CHOFER name of driver | EDAD age | LICENCIA NO. Driver lic. | DIRECCION address |
| TELEFONO tel. no. | | | |
| MARCA make | AÑO year | MODELO serial no. | FAMILIA license plate |
| DIRECCION address | | | |
| FECHA Y SITIO DEL ACCIDENTE accident date and place | | | |
| FECHA DEL ACCIDENTE O PERDIDA | | NOVA time | AM <input type="checkbox"/> PM <input type="checkbox"/> |
| LUGAR DEL ACCIDENTE location of accident | | | |
| DIRECCION EXACTA DONDE PUEDE INSPECCIONARSE EL VEHICULO O LA PROPIEDAD exact address where the vehicle or the property can be inspected | | | |
| ¿FUE REPORTADO EL ACCIDENTE A LA POLICIA? Was the accident reported to the police? | | SI yes NO no | CUARTEL POLICIA police station |
| POLICIA Y PLACA policeman and badge no. | | | |
| NUMERO DE QUERRELLA police report | | SI NO FUE REPORTADO A LA POLICIA, EXPLIQUE if not reports to the police explain | |
| RECLAMANTE TIÓ DAÑO A LA PROPIEDAD AJENA O LE HIONADO damages to personal property or persons injured | | | |
| NOMBRE name | | SEGURO SOCIAL Soc. security | DIRECCION address |
| TELEFONO telephone | | | |
| 1. | | | |
| 2. | | | |
| MARCA make | AÑO year | MODELO modelo | IDENTIFIQUE DAÑOS O LESIONES identify damages or injuries |
| DESCRIBA LO OCURRIDO explain what happened | | | |

USAGE OF TECHNOLOGY



Service through
www.seguros multiples.com

Other technological platforms:

- Portals for internet access
- Modifications in the phone system
- Sending pictures of claims by email

PARTICIPATING WORKSHOPS

Service offered through most of our Network of Participating Workshops around the island, which has 61 workshops.



LESSONS LEARNED

CHALLENGES ENCOUNTERED
GIVEN THE COMPLEXITY
OF THIS CATASTROPHIC EVENT

icmif



LESSONS LEARNED CLAIM MANAGEMENT

Claim handling requires contacting the client, given communication issues this was a challenge. Coordinating the inspection, preparation of estimates and completion of the process of adjusting the claim was difficult.



LESSONS LEARNED

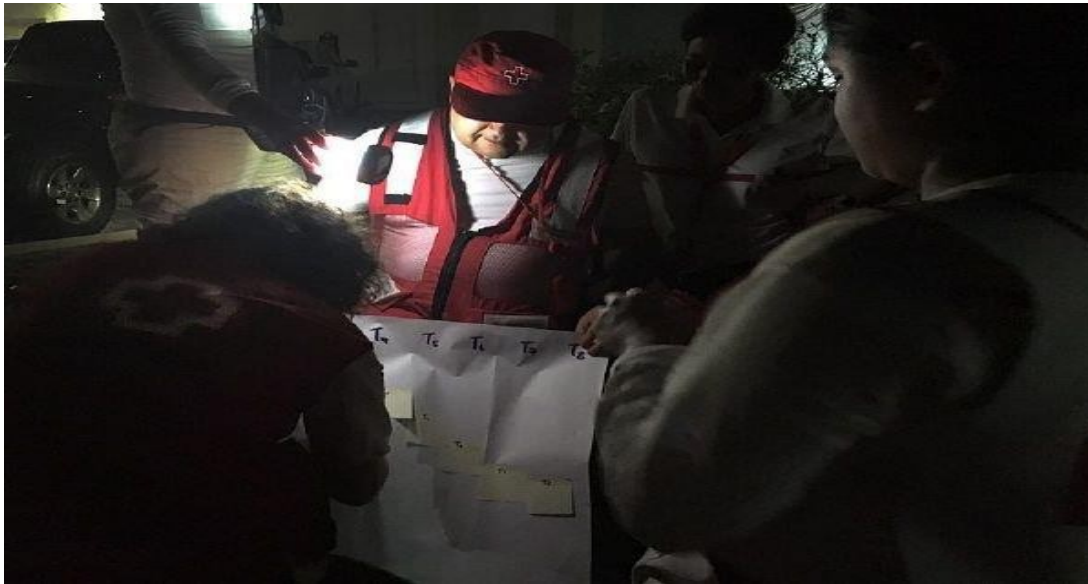
CHALLENGES ENCOUNTERED DURING CLAIMS MANAGEMENT



Communication, accessibility and proactivity of the insured in the process of their claim are critical elements.

LESSONS LEARNED

CHALLENGES ENCOUNTERED DURING CLAIMS MANAGEMENT



The process of evaluation and adjustment of property claims requires considering a series of documentation such as: receipts, invoices, quotes, among others, that only the insured can provide.

LESSONS LEARNED

CHALLENGES ENCOUNTERED DURING CLAIMS MANAGEMENT



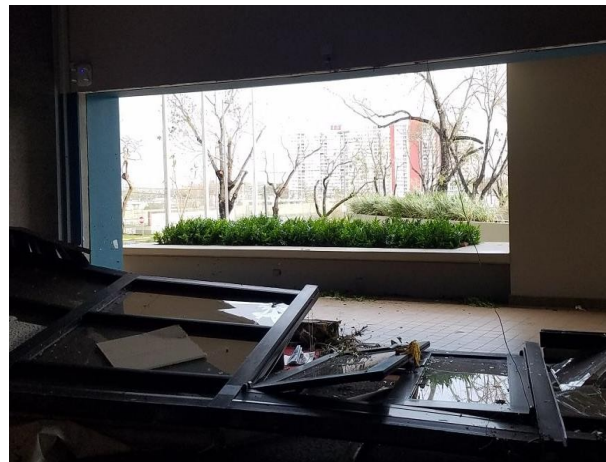
In commercial cases, the evaluation and documentation process is complex and even more so in claims for loss of income, so it usually takes a long time for the insured to submit the necessary documents to prove the claimed loss.

LESSONS LEARNED

CHALLENGES ENCOUNTERED DURING CLAIMS MANAGEMENT

We had to face the challenge of continuing operations, even with damages in our offices.

This included the temporary closure of the Arecibo, Aguadilla and Carolina branches, as well as the permanent closure of the Humacao branch, having to relocate the personnel in the places available.



LESSONS LEARNED

CHALLENGES ENCOUNTERED DURING CLAIMS MANAGEMENT



Likewise, suppliers and business allies saw their operations affected as a result of the hurricane. An example of this were some of the Participating Workshops.

PRIORITIES MATRIX

icmif



PRIORITIES MATRIX

In order to expedite the attention of the claims from the two hurricanes, a priorities matrix was developed, for our contingency plan, for identification, management and addressing of claims

PRIORIDADES

- 1.
- 2.
- 3.



PRIORITIES MATRIX



Such matrix includes the following:

If it is a catastrophic loss, the date reported and if it is a loss with business disruption.

The priorities established for addressing property claims include the possible combinations of all the variables.

ICMIF/Américas Conference 2018

INICIATIVIES WITH THE COOPERATIVES MOVEMENT

icmif



COOPERATIVES



Following the contingency plan, we organized several structures to address the different processes and phases of claims including: agents and brokers, consultants with expertise in coverage, and for claims management in the cooperative sector.

INICIATIVAS WITH COOPERATIVES

- Two working groups to exclusively attend the cooperative sector.
 - ✓ One group in charge of managing the institutional claims process of the cooperatives
 - ✓ Another group assigned for personal claims of volunteer leaders, administration and employees
- 12 specialized appraisers to address these claims.



INICIATIVAS CON COOPERATIVAS

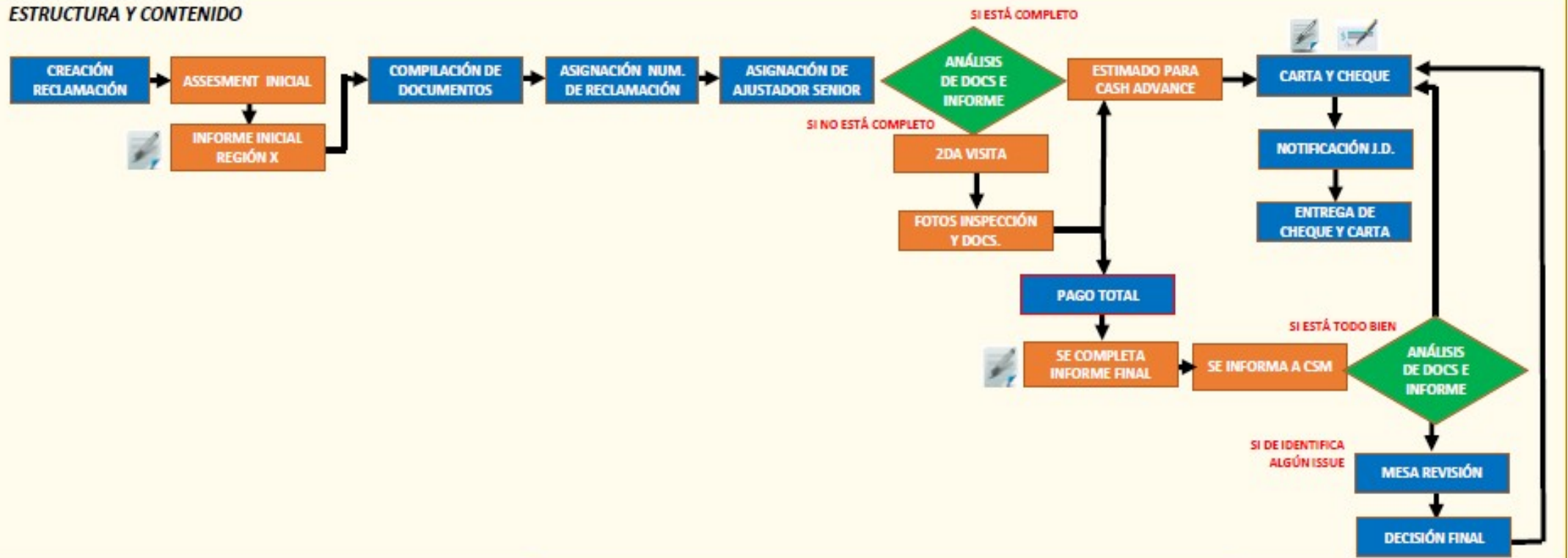


The service of an authorized public accountant was offered to help organize the relevant documentation for business disruption and extra costs.

Support to cooperatives with special needs.

HURRICANE MARÍA: INSTITUTIONAL CLAIMS OF COOPERATIVES

ESTRUCTURA Y CONTENIDO



BUSINESS IMPACT Y EXTRA EXPENSE



LEYENDA

- Proceso que corresponde a CSM
- Proceso que corresponde a Compañía de Ajuste
- Proceso que genera dos posibles rutas de acción

INICIATIVAS WITH COOPERATIVES



Educational Efforts:

Educational activities for Cooperative Movement were offered, with the purpose of guiding them on topics such as *Business Disruption* and *Loss of Income*.

In this way we provide tools to help them expedite the procedures related to their claims.

HUMAN RESOURCES

Support for the work team:

- ✓ *Income redistribution*
- ✓ *External Hiring*
- ✓ *Emergency Fund*
- ✓ *Financial contribution*
- ✓ *Schedule modification*
- ✓ *Care center for children*
- ✓ *First-line articles*
- ✓ *Radio and portable fans*
- ✓ *Coordination for purchase generators*
- ✓ *Celebration of Cooperativism month*

We do not experience casualties in human resources, Quite the opposite, there was a great commitment to offer services immediately to our insured.



REBUILDING PUERTO RICO

Despite this historic atmospheric event and the magnitude of the damage caused, the CSM is in a healthy financial position, so it remains committed to continue processing promptly and paying timely claims of our insured and helping in the rebuilding of Puerto Rico.

Contigo Siempre
**SEGUROS
MÚLTIPLES**



“Por muy larga que sea la tormenta,
el sol siempre vuelve a brillar entre las nubes”



SEGUROS MULTIPLES
COOPERATIVA DE SEGUROS MULTIPLES DE PUERTO RICO

¡Gracias!

icmif

Sr. Juan A. Lugo Meléndez
Presidente

