

co-op



Leashing a CAT

2016 Fort McMurray
Incendio Forestal

Estructura Corporativa



1. Basado en DWP para 2017. Fuente: MSA P&C and L&H Researcher.

2. Basado en activos bajo administración al 31 de diciembre de 2017. Fuente: Top 40 Money Managers, Benefits Canadá

Pregunta de Votación #1

¿Cuál fue el desastre natural más costoso del mundo desde 1980 hasta 2017?

- 1 - 2005 Huracán Katrina
- 2 - 2011 Terremoto/Tsunami en Japón
- 3 – 2016 Incendio Forestal de Fort McMurray
- 4 – Ninguno de los Anteriores



Fort McMurray, Canadá

3 de mayo de 2016, Incendio Forestal de Fort McMurray, “La Bestia”



“La Bestia” Video Clip #1



Las primeras imágenes son
devastadoras

El costo emocional y financiero es
enorme



6 barrios y 2.400 viviendas
destruidas

ABASAND



Pregunta de Votación #2

¿Cuál es el riesgo de desastre natural más importante que enfrentan sus asegurados?

- 1 – Incendio Forestal
- 2 - Huracán o Inundación
- 3 - Terremoto
- 4 - Otro

Nuestra Respuesta - Primeros pasos

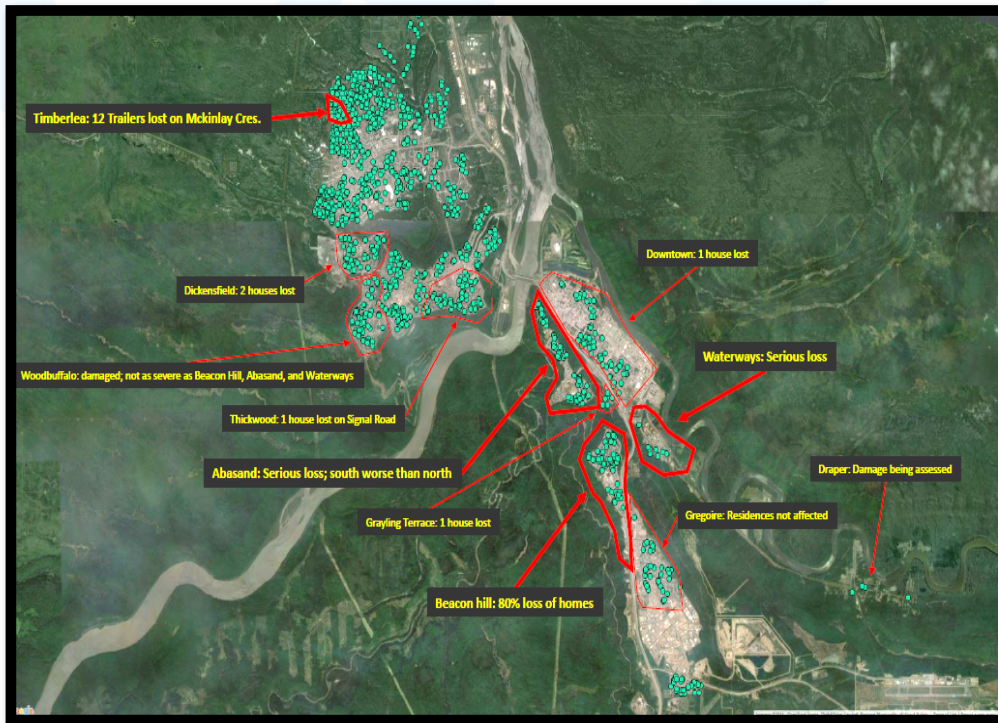
- Crear una fila de casos de desastres en nuestro Centro de Contacto para RECLAMOS
- Usar la tecnología de manera proactiva para llegar a los clientes (alertas de correo, marcadores automáticos, redes sociales, Twitter, Facebook, sitio web)
- Movilizar equipos de eventos mayores y equipos propietarios
- Dentro de las 24 horas, instalado en todos los centros de evacuación



The Co-operators @The_Cooperator

#FortMacFire evacuees: We're on the ground @ multiple locations to support you & your loved ones. We're here to help: theco-op.ca/1TaWegi

La Exposición de los Co-Operadores



<i>Personas evacuadas</i>	90,000
<i>Estructuras perdidas</i>	2400
<i>Reclamaciones Cooperativas</i>	5068
<i>Clientes Co-Operadores - perdieron su hogar o negocio</i>	301
<i>Daño Co-operativo Parcial/Moderado a Hogares</i>	3000
<i>Suma Co-operativa</i>	\$375 M

Centros de Evacuación

- Nuestro personal de reclamaciones se encontraba ubicado en 11 centros de evacuación y 3 oficinas de venta
- Hasta el 16 de mayo (2 semanas en) se pagaron \$ 9.9 M en manutención a clientes



"One little girl, about 3 years old was so excited because the teddy bear she got inside of the backpack was just like the one she had to leave at home..."



Retos Que Afrontamos



- Tamaño y Complejidad del Evento
- Duración de Evacuación y Ubicación Aislada
- Redes Sociales

“Los planes son inútiles, pero la planificación es indispensable”

Tamaño y Complejidad del Evento

- El evento fue MASIVO para nosotros
- Tecnología: Segmentación de Trabajo y Consecución de Recursos para una respuesta inicial y para el manejo de reclamos a largo plazo
- Inflación post catastrófica
- Interpretación de Cobertura y Foro CAT
 - Cobertura de gastos de vida extendida para clientes más allá de la redacción de nuestras políticas
- Fatiga Emocional & Física

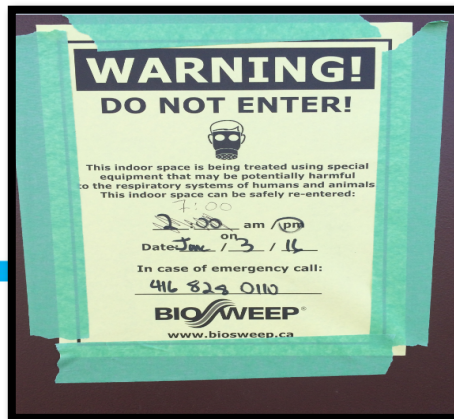
Duración de la Evacuación y Ubicación Aislada

- La preocupación por la comunidad significa estar en Fort McMurray
- Localizar y alquilar espacio de oficina de reclamaciones. Amueblarlo; Compra de suministros y equipos.
- ¡Encontrar hoteles y pagarlos por adelantado!



Duración de la evacuación: educando al cliente

- Fort McMurray no era el mismo pueblo
- Cómo prepararse para el reingreso
- Que deben llevarse con ellos
- ¿Qué hacer al llegar a casa?
- Alimentos no Perecederos y Agua



Redes Sociales

Our thoughts are w/ those impacted by [#ymmfire](#) & we're working hard to support our clients.

Andrea Huncar CBC @andreaahuncar

Just heard from The Co-operators and they have agreed to cover Florence Maeko's rental car. [cbc.ca/beta/news/cana...](#) #ymmfire #cbc #yeg



The Co-operators @The_Cooperators · 27 May 2016

[#ymmfire](#) evacuees - we've extended 'prohibited use' coverage from Jun 1-15.

Get the facts: [bit.ly/1TKBL4z](#)



The Co-operators

@The_Cooperators

Following

We're experiencing higher than normal call volumes in our claims response centres. Pls keep trying. We're working on resolving this issue.

10:28 AM - 5 May 2016



¿Cuánto costó “La Bestia”?

- ✓ \$ 9.9 mil millones de dólares en total (costos directos e indirectos)
- ✓ Pérdida asegurada de \$ 3.6 mil millones de dólares

Pregunta de Votación #3

¿Ofrece su compañía una cobertura de seguro que le permita a un miembro que perdió su hogar reconstruir con materiales de construcción sostenibles o resistentes?

1 - Sí

2 - No

Video Clip del Equipo de Co-Operadores #2



Thank you!