

# VOCES DE NUESTRO CONGRESO INTERNACIONAL AMASFAC 2019 “HERRAMIENTAS PARA EL FUTURO... HOY”

## INAUGURACIÓN

La introducción de las nuevas tecnologías a las industrias y el día a día, ha generado en el sector el más grande cambio en las últimas décadas; el reto que reconocemos todos en la industria es hacer que la tecnología funcione a favor del sector, pero sobre todo para beneficio de la población. Agradecemos a las autoridades, asociaciones afines y compañías el apoyo a la AMASFAC, el reconocimiento a la labor de intermediación y asesoramiento que realiza el agente.

- **Elizabeth Vogt**

La misión de AMASFAC es la formación, el desarrollo y la integración del Agente de seguros y fianzas. Porque unidos logramos más, se han estrechado nuevos lazos con actuarios y ajustadores para sumar a la capacitación. También se continúa fomentando la previsión en la población; este año con la Semana de la Inducción en los seguros y fianzas en las universidades a lo largo del país, para promover entre los jóvenes la figura del agente, los alcances de la profesión.

- **Pedro Aguilar CNSF**

Los agentes son el mecanismo más relevante para la regulación; los que llevan a los asegurados los beneficios del seguro y de la fianza. En esta economía es conveniente que todos los jugadores encuentren los espacios para extender la supervisión para llevar beneficios a los asegurados. La Comisión ha empezado un proceso de análisis para mejorar la regulación, para facilitar la contratación del seguro y permitir que la cultura del seguro se extienda como beneficio social e inclusión financiera.

- **Oscar Rosado Jiménez CONDUSEF**

Resulta imperioso adecuarse al momento y crear herramientas innovadoras para suplir necesidades de espacio y tiempo, las tecnologías ofrecen estas herramientas. Los clientes llevan delantera en el desarrollo tecnológico, en sus distintas dimensiones; el reto consta de 54 millones de adultos que cuenta con un producto financiero, de los cuales sólo 20 millones posee un seguro privado. El 70% de quejas están



dirigidas a la banca, en segundo lugar está el sector asegurador; de enero del año pasado a este año hay una disminución del 6% de quejas. De las 25 mil reclamaciones del 1er trimestre, 4 aseguradoras presentan 60% de las quejas, 75% de quejas en daños y vida individual. Las causas principales son: negativa de indemnización, póliza no atendida, inconformidad con el tiempo de pago de la indemnización, desacuerdo por la cantidad a pagar por indemnización. Condusef está abierto para trabajar en las razones de raíz, las que generan quejas. Tenemos que abordar el tema de educación financiera de acuerdo a las expectativas y necesidades de la población.

- **Recaredo Arias AMIS**

Se reconoce que la industria está viviendo el cambio más grande en las últimas décadas, hay que subirse al avión para ayudar a generar un cambio acompañado de innovación tecnológica que configure la intermediación. Los agentes e intermediarios, los asesores, son y seguirán siendo pieza clave para la distribución del seguro, siguen dominando las ventas con 58.2 % de las ventas del corte de 2017. Las nuevas tecnologías, están cambiando la interacción, el diseño, el precio y el cómo se vende el producto del seguro. Hay que ver cómo fomentar las nuevas formas de distribución, los agentes seguirán siendo clave para conocer las nuevas necesidades de los clientes, quienes siguen valorando el contacto personal. Coexistir con los otros canales, invertir en ellos y subirse al avión; este es el gran reto, que la tecnología trabaje para nosotros y no que nosotros nos convirtamos en esclavos de las tecnologías.



- **Manuel Escobedo, AMIS**

*El marco regulatorio debe promover la autorregulación y reforzar el crecimiento del sector sobre una base regulatoria sólida. El marco regulatorio está funcionando de manera adecuada y es prudente mantenerlo*



- **Gerardo Sánchez Barrios, AMIG**

Se reconoce a AMASFAC, sus agentes y corredores, como a los principales participantes del sector que promueven la unión del gremio, promoviendo el apoyo a todos los agentes, y el desarrollo del seguro a la población. Dentro de la agenda destaca tratar de aumentar el porcentaje de las fianzas del 10 al 15%, promover el uso de la fianza electrónica y el desarrollo del seguro de caución. Se esperan más proyectos públicos y privados para lo cual es necesario trabajar juntos con nuevas oportunidades, nuevos productos y formas de comercialización.



- Carlos Noriega Curtis, SHCP

La prioridad de esta administración es el desarrollo social, el desarrollo de la población más marginada. En ese sentido el sector financiero es central; aunque las reformas del sector financiero no incluyan al sector asegurador presenta un reto particular para toda la sociedad, uno de los retos principales es vencer el círculo de la pobreza, la gente pobre es la más cercana al riesgo, por eso, la cultura del seguro se vuelve pieza clave en el combate a la pobreza. El



papel fundamental ante la política pública, es un sector grande y fuerte, bien concientizado, bien diversificado, competitivo, amplio, pero sobre todo, bien capitalizado y en crecimiento. El sector presume de su marco legal, y aun así se plantea como reto el crecimiento, la pregunta es porqué, cuánto y cómo vamos a crecer, cuánto tenemos que crecer en cifras, en términos de primas y productos como porcentaje del PIB; México podría crecer dos o tres veces más su tamaño pero ¿pero es una cifra que nos corresponde? Nuestro país está expuesto al riesgo, sismos, la concentración urbana, tenemos una situación de alta vulnerabilidad. Observando los indicadores sociales, la participación del sector no llega a la población de menores ingresos, y no se diga a los riesgos emergentes, de manera que el reto en términos cuantitativos es mayor. La actual administración está en revisión del sector pero cabe preguntarse si esa vanguardia no ha sido provocadora de cierta inmovilidad, pueden existir barreras ocultas. La dificultad que enfrenta la población para cobrar un seguro afecta al sector, su reputación, el seguro debe ser lo más seguro, el derecho debe ser fácil, sencillo, transparente. Es responsabilidad del estado ofrecer el seguro, si estamos convencidos de que la cultura y la práctica mejora la condición de vida, el gobierno debe ofrecer el seguro. El camino a seguir son los productos estandarizados, buscar modelos que disminuyan costos, poder alcanzar a la población; por ello estamos abiertos para escuchar y trabajar, para ser agentes de planeación de cultura que nos permitan identificar las necesidades de la población, ustedes que son el canal natural, agentes de cambio, progreso y crecimiento para la economía.

## **DESFILE DE BANDERAS, PRESENTACION DE LAS 38 SECCIONES POR LOS PRESIDENTES.**

Los agentes más preparados de la república mexicana.



## PANEL “LA APORTACIÓN DEL AGENTE DE SEGUROS Y FIANZAS A LA SOCIEDAD MEXICANA”

*El agente es un empresario independiente, funda compañías, crea nuevos modelos de compra. Su asesoramiento trasciende a labor social; es la cara humana, los sueños y los objetivos de vida de los usuarios del seguro y la fianza; ayuda a entender los riesgos y lidiar con ellos. El agente es un punto fundamental para apalancar los esfuerzos de todo el sector.*

Aportaciones del Agente en los últimos 30 años: Fundar compañías, es una actividad necesaria en el sector ms que un vendedor, es conocer los riesgos de sus clientes, un asesor, y esa función no es replicable por una máquina. En 30 años el cambio ha sido radical y para bien, el uso de las tecnologías de ninguna manera excluye al agente de su labor social. El agente es la cara humana, los sueños y los objetivos., el agente ayuda a entender el riesgo y a lidiar con él. Hasta 1990 las tarifas la ponía la Comisión ese cambio hizo que se desarrollara el mercado, creó competencia, las primas bajaron y en eso colaboró el agente.



Colaboración en la economía del país: ciclo de administración de riesgo, FMI reconoce este ciclo como fundamental para que funcione la economía, el agente es el que lo aterriza. En las altas y en las bajas el seguro soporta y el agente es la columna vertebral. El sismo del 85 es el parte aguas de concientización en previsión, tanto en las grandes empresas como en la población.

Cómo ha contribuido en los nuevos modelos de compra y que hoy se utilicen: los brókeres fueron los primeros en integrar servicios adicionales, el resultado ha sido una concentración brutal, hay un gran dinamismo entre los intermediarios con nuevas ideas muchos de ellos integrado nuevas tecnologías. Todos los medios nuevos provienen de los agentes, hoy vemos como en las empresas los trabajadores eligen dónde dirigen ese allowance, ese y otras propuestas de propuestas de comercialización son de agentes.

Cuál debe ser la contribución del agente en el crecimiento económico: hacer más atractiva la función del agente, tener más clara su labor. También va de hacer al sector como una fábrica de confianza, reconociendo al agente como empresario independiente; haciendo del seguro como una cobertura obligatoria. La tarea pendiente de todo el sector es buscar mecanismos para lograr una penetración mucho más extensa donde ni siquiera conocen que es un seguro. Repensar ese .2% hacia un 5.2%. Cerrar filas en el sector para apalancar los esfuerzos de todos.

Comisiones y crecimiento. Atención al sector público en materia de la integridad de nuestro país. Es cuestión costos en general. No hay comisiones no hay negocio, es un modelo de compensación sostenible. Negocio balanceado de larguísimo plazo, hay que cuidar los recursos. Sí es cierto, el nivel de infraestructura, capacitación ha sido súper acelerado, el reto es un negocio muy

competitivo. Las comisiones deben ser justas y razonables, porque el crecimiento del sector no depende de comisiones

Fenómeno de fianzas: si el producto interno bruto crece, el mercado afianzador crece tres veces más, y viceversa, si el PIB se estanca, el sector afianzador decrece tres veces.

## LAS TECNOLOGÍAS QUE CAMBIARÁN EL FUTURO / RICARDO WEDER

*Las tecnologías emergentes están cambiando las industrias, que a su vez van creando otras tecnologías y áreas de oportunidad, es por eso que es importante entender el impacto que tiene en las industrias estos cambios, porque así nos podemos acercar a probabilidades más favorables para nuestros negocios, de ahí la importancia de ser parte de la economía de datos. Las nuevas tecnologías nos están haciendo repensar y replantear nuestros sistemas económicos y políticos; no hay momento más importante que hoy para pensar colectivamente.*



Estamos viviendo momentos interesantes, somos testigos de los grandes cambios en la forma en la que vivimos. A diferencia de otras grandes revoluciones de la humanidad, ésta va a gran velocidad, y esto puede significar dificultades para adaptarnos. Sumadas a esta aceleración, tenemos a las dinámicas económicas en conjunto con el desarrollo de la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas; factores que están sentando las bases de las industrias del futuro.

Un ejemplo de estos grandes cambios lo tenemos en las comunicaciones; el teléfono tradicional tardó 70 años en llegar a 50 mil usuarios, mientras que el smartphone ha tardado 16 años en llegar a 2 billones de usuarios.

Las revoluciones industriales modifican tres pilares importantes: energía, comunicación y transporte. La cuarta revolución también ha transformado la manera de conocer. Es importante entender el impacto que tiene en las industrias estos cambios, porque así nos podemos acercar a probabilidades más favorables para nuestros negocios.

Tecnologías como la realidad aumentada, la inteligencia artificial, el procesamiento de datos, las estructuras kinemáticas; están creando posibilidades diferentes, por ejemplo en el campo de la educación; así mismo lo podemos ver en los medios de transporte.

Las tecnologías emergentes están cambiando las industrias, que a su vez van creando otras tecnologías y áreas de oportunidad; el modelo real del futuro es el cambio de posesión, lo vemos en los vehículos. Actualmente tenemos acceso a muchas alternativas de transporte, uber, cabify, transporte público, bicicletas, patines esto cambia la posesión de activos; modelos como los taxis por aplicaciones, han modificado nuestra perspectiva del auto, ahora la marca pierde importancia ante la utilidad y practicidad.

Las nuevas tecnologías nos están haciendo repensar y replantear nuestros sistemas económicos y políticos; no hay momento más importante que hoy porque estamos obligados a pensar colectivamente.

Acceso a la tecnología: el acceso a la tecnología pareciera limitado, pero el comportamiento que se conoce hasta hoy es que los costos van disminuyendo y creando alternativas; como las celdas de hidrógeno o la luz solar; no podemos garantizar nada porque lo único que sabemos es que las tecnologías se están moviendo más rápido que nunca.

Seguros y tecnología: si estamos en una economía de datos y los datos son fundamentales en la industria del seguro; ésta se modificará dando un giro para dar mejores sugerencias a los usuarios y optimizando los tiempos, los “cómo” y estructurando los productos de maneras más eficientes y precisas.

### RIESGOS CIBERNÉTICOS Y PROTECCIÓN DE DATOS, UNA VISIÓN 360 DEL RIESGO

*Estamos en la primera generación de riesgos y productos cibernéticos, está en nuestras manos llegar a las siguientes generaciones, es decir, llevar la protección hasta los usuarios de las tecnologías para protegerlos de riesgos como el sexting.*



### REASEGURO, UNA HERRAMIENTA PARA TODOS LOS AGENTES



*El reaseguro puede funcionar como una herramienta para generar más negocio.*

### FIANZAS, SITUACIÓN ACTUAL, RETOS Y OPORTUNIDADES

*El sector es el primer termómetro de la economía, como hemos podido ver, para el segundo semestre del año ha tenido un ligero avance pero no es una solución. Debemos poner la mirada en el sector privado para promover el crecimiento de la fianza.*



## SALUD. HACIA UNA CULTURA DE LA PREVENCIÓN

La tarea del agente es tener presentes los riesgos en materia salud, para desarrollar la cultura de la prevención en la población más vulnerable, es decir, todas aquellas personas más propensas a perderlo todo ante, por ejemplo, un gasto de hospitalización que no es controlable.



## RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ÉTICA DEL INTERMEDIARIO

Además de los códigos de ética y los mecanismos de cumplimiento, es pertinente contar con comités de revisión, mediación, conciliación, solución de controversias, incluso solicitar apoyo de un equipo de expertos que realicen una investigación exhaustiva antes de aplicar sanciones y arruinar la reputación y el trabajo de personas empresas.



## PLANEACIÓN DEL RETIRO EN MÉXICO

Es importante revisar los datos que la AFORE tiene de nosotros, el régimen en el que estamos inscritos para evitar cualquier problema que dificulte el uso de la misma llegado el momento. Los retos: por matrimonio no reduce semanas de 30 a 90 salarios base de cotización con lo que estabas registrado, por desempleo se reducen las semanas.



## APORTANDO TALENTO Y CREATIVIDAD, LAS MUJERES EN NUESTRO SECTOR

El papel de la mujer en el sector asegurador y afianzador es un hecho, aquí se favorece la equidad y lo vemos en la evidente presencia de las agentes en este congreso, liderando secciones en AMASFAC y encabezando aseguradoras y despachos importantes.



## LA RC Y LOS CAMBIOS LEGISLATIVOS EN MATERIA DE INDEMNIZACIONES

*Es muy importante recabar la información correcta del cliente. Actualmente la RC es obligatoria en 32 estados, falta Michoacán. Hay que mantener informado al usuario de seguro de cómo opera la cobertura en defensa legal, que en términos prácticos llega a ser lo más importante para el asegurado.*



## MÉXICO, ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN POLÍTICA ACTUAL Y PERSPECTIVAS

### México realidades y obsesiones / Federico Reyes Heróles

*Tenemos un país con grandes áreas de oportunidad, la exportación, la industria manufacturera. Tenemos una sociedad crítica y activa, unida para activar el estado de derecho. Si hacemos las cosas con cuidado y reconociendo lo que en México sí hemos hecho.*

El problema número uno son las pensiones, son una bomba de tiempo, hay que enfrentarlo.

Los hogares en México, han aumentado las mujeres que encabezan las casas. Estamos dejando de ser jóvenes, la edad promedio de los mexicanos es de 27 años.



¿Qué preocupa? El manejo de programas sociales, estamos en alerta por la eliminación de dos programas, empleo temporal, Fondo Nacional del emprendedor. Hay desconfianza en el consumidor.

Hay obsesiones. La industria petrolera, la reforma energética, hay que observar lo que está sucediendo.

La preocupación de las calificadoras es saber cómo se va a sacar a PEMEX y a la CFE del bache en el que están, solones de los años 70.

Porque hay tantas fusiones, porqué se están comprando tantas empresas, las razones son muchas, compartir riesgos, la retirada del gobierno de la obra pública.

Estamos mejor que hace nueve meses, una sociedad más organizada, se está accionando el estado de derecho, no obstante la suma de historias individuales, las becas al hijo, el desempleo del padre... Hay un aumento en el salario real, bien por las familias, sin embargo la economía no se está recuperando. Estamos ante una población que aprueba a su líder pero que reconoce que no está haciendo bien algunas cosas, como la cancelación de programas sociales, es una sociedad más sensible. La opinión pública va y viene.

Por primera vez el ritmo de la economía mexicana y la de estados unidos no está junto, se están separando, el problema es que si no hay crecimiento económico no hay para programas sociales.

Oportunidades de exportación con otros países, somos la doceava economía exportadora del mundo: manufactura (industrialización a la alza en 2004 por la firma de TLC), exportadores de autos. Hay que ver lo que sí se ha hecho, desde 2009 hay un gran despegue de la industria aeronáutica, somos un muy importante exportador agroalimentario.

Hacer las cosas con cuidado.

## PANEL, LA VISIÓN DE LOS AGENTES DEL FUTURO

*El agente del futuro es el que ve en la tecnología las herramientas para hacer del seguro una experiencia sencilla y diáfana.*

Las nuevas características del agente de hoy son el entusiasmo, que debe tener el agente en un mundo fatalista. Disciplina, para gestionar horarios, rutas de viaje, capacitación. Y vocación de servicio para llegar hasta donde no hay tecnología.

Hay conceptos básicos del seguro que sólo la asesoría del agente puede ofrecer, la tecnología no puede modificarlo; en la medida de que el producto requiera explicación, siempre se requerirá de un intermediario. La tecnología debe ayudar a hacer el producto más asequible para hacer la venta, ahí está la verdadera inversión (y que ya se está haciendo en el mundo), en hacer del seguro una experiencia amigable, sencilla y limpia.

El agente debe ser un desarrollador de valores agregados ya que el producto no cambia tanto, a través de la digitalización del proceso, se tiene que acercar al cliente y promover la labor del agente como un experto. Las insurtech abren nuevos canales pero también nuevos mercados, la población más joven, que es más exigente, el cliente de futuro quiere presencia, esa presencia es tener una aplicación, es tener



accesibilidad las 24 horas. La experiencia es un tema que en este sector no se ha innovado; debemos ir más allá del “mejor producto al mejor precio”, los clientes de hoy y del futuro necesitan sentirse parte de la institución en la que están confiando; exigen sentirse respaldados, razón de sobra para conocer más de seguros que las aseguradoras, razón que sustenta aún más la profesionalización al agente.

No perdamos de vista que el trabajo es conjunto, las compañías también tendrán que invertir más a la hora de la verdad, a la hora de pagar una indemnización. Lo cual tampoco significa sentarse a esperar, hay que ser consciente de la propia capacitación, hay que buscar las herramientas, generarlas; porque la tecnología de hoy va a cambiar mañana pero el sentido humano no.

En otras palabras, el agente del futuro es el que no ve en la tecnología una amenaza, ve una herramienta.

## **MÉXICO, SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS ECONÓMICAS / IRENE ESPINOSA**

*Sin duda hay un estancamiento de la economía, ante ella, el Banco de México mantiene un plan de acción que contempla la corrección de los problemas estructurales e institucionales que le han impedido alcanzar una mayor productividad y mayores niveles de inversión; el fortalecimiento del estado de derecho para propiciar un ambiente de certidumbre y confianza a fin de fomentar la inversión y alcanzar un crecimiento en beneficios de todos los mexicanos.*

Existe un debilitamiento mundial en economías incluso emergentes. Los factores que lo propician son: el menor comercio, desaceleración de la producción industrial y manufacturera.

En los mercados laborales hay una sincronía, existe menos desempleo; sin embargo, los salarios reales y nominales están aumentando, esto se debe a la globalización y a las sinergias en las cadenas de valor.

La inflación va a la baja, hay menor actividad, esto nos lleva a un relajamiento de posturas monetarias; a su vez esto reduce las tasas de interés: la sustantiva reducción de tasas a corto y largo plazos en economías avanzadas, confirman la expectativa del relajamiento monetario. Las consecuencias son los mercados financieros con menor apetito por el riesgo, mayor volatilidad y disminución del valor de los mercados accionarios. Para las economías emergentes ha significado depreciación de sus monedas y aumento de la prima por incumplimiento.

### La evolución de la economía mexicana

Estancamiento de la economía, mayor debilidad en un contexto de marcada incertidumbre. La marcada caída de la actividad industrial y desaceleración de los mercados genera atonía. El principal freno ha sido la actividad industrial, primero minería y luego la construcción, los servicios presentan atonía importante.

Se acentuó la debilidad del consumo privado, a pesar de la evolución favorable de la brecha salarial y las remesas. La inversión fija bruta presenta tendencia negativa, en la que destaca la caída en construcción. Las exportaciones manufactureras mostraron una mejora. Ha caído la disponibilidad de recursos externos. El superávit de cuenta corriente refleja una mejora importante en la balanza comercial no petrolera.

El mercado laboral es menos estrecho. Condiciones de holgura relajándose, este resultado es congruente con la debilidad económica, lo que no explica es, según analistas, gobernanza, condiciones económicas internas y finanzas públicas

### Inflación

Convergencia; meta de inflación, ha sido un proceso paulatino, favorecido por la marcada disminución del componente no subyacente. Lo que explica la inflación subyacente, se vio muy

afectada por los precios de los energéticos; ha mostrado la resistencia a disminuir y algunos sus componentes se encuentran en niveles elevados como alimentos, bebidas, tabaco, y mercancías.

#### Política monetaria

Se ha permitido que disminuya la inflación para converger al objetivo.

Expectativas de inflación ancladas, diferencial de tasas con Estados Unidos permanece relativamente elevado.

Episodios de volatilidad, asociados a factores externos e internos, afectando el cambio, en el diferencial de tasas México – Estados Unidos, la calificación crediticia, y el incremento en el costo de la deuda de PEMEX que también cotiza por encima de sus pares.

Reporte de 25pb a 8.00% tomando en cuenta la inflación general ha disminuido conforme a lo previsto, ampliación de holgura.

#### Previsiones del Barco de México respecto a nuestra economía

Crecimiento del PIB 2019 0.2 – 0.7

Balance de riesgo a la baja por el entero demarcada incertidumbre, se sea una de aceleración más marcada, deterioro adicional de la calificación de la deuda soberana y PEMEX.

El pronóstico para la inflación se ajusta a la baja se prevé en el segundo semestre de 2020, se alcanzará.

Comentarios finales.

Mejorar la eficiencia de la economía mediante la corrección de los problemas estructurales e institucionales que le han impedido alcanzar una mayor productividad y mayores niveles de inversión.

Fortalecer el estado de derecho para propinar un ambiente de certidumbre y confianza a fin de fomentar la inversión y alcanzar un mayor crecimiento en beneficios de todos los mexicanos.

¿En qué podemos ayudar? Existe la capacidad y potencia de crecer y crear negocios, pero hay que llevar a los negocios hasta donde puedan llegar para que no sucumban ante la coyuntura.

### **PANEL / LAS MEJORES PRÁCTICAS EN ESTADOS UNIDOS, CANADÁ Y MÉXICO**

*Los nuevos retos que presentan los clientes y las tecnologías, superan las fronteras; es el objetivo de ofrecer los mejores beneficios del sector a la población, y fortalecer la presencia del agente ante las compañías, los gobiernos y los usuarios, como un gremio unido por la profesionalización, es lo que une a la intermediación internacional.*

Canadian perspective

Estos intercambios son muy valiosos, los intercambios entre países son muy valiosos, los líderes van y vienen pero los cambios entre la junta gente duran. IBAC, fue fundada en 1921, su misión es proveer a la industria de un canal of the best interest on the customer. Desarrollo profesional, el mayor beneficio es el lazo con el gobierno, por ejemplo, la separación entre bancos y seguros; esto se debe a esa cercanía que tiene el sector con el gobierno. Su estrategia es mantener a los agentes relacionados con el parámetro, y mantener la voz de los agentes en las políticas públicas, en Canadá se cree en esta confianza entre bróker y clientes, el valor que le dan a la sociedad. Se han hecho estudios que muestran que el canal del bróker brinda más apoyo filantrópico. La asociación promueve la educación del agente en la tecnología, se promueve la digitalización para agilizar el trabajo del agente.

El paisaje del sector es complejo porque el mundo es complejo, las expectativas del cliente van cambiando, la personalización de procesos y productos, esto nunca había hecho tan fuerte al agente, como consultores de confianza la tecnología complementará el trabajo, la experiencia del seguro, la realidad es que necesitamos adaptarnos o perecer. La llave es la relación cliente – bróker. Su asociación tiene 36 mil miembros

Cuando unificamos el mensaje con tantos brókeres, éste fue más significativo, más fuerte para el gobierno. Entre más representatividad se muestre ante el gobierno es mejor; éstos están más interesados en los pequeños agentes, los que trabajan para sus comunidades, esa es la magia que hemos creado como asociación.

En Canadá utiliza mecanismos para que la gente ahorre para su retiro.



## **PROCESO DE CALIFICACIÓN Y PERSPECTIVAS DEL MERCADO ASEGURADOR MEXICANO**

*Las calificadoras apoyan la labor del agente respaldando la calidad de las compañías. Calificar disciplina al mercado, no importa el tamaño de la compañía.*

Es importante entender qué respaldan estas calificaciones para utilizarlo en la actividad del día a día. Principales factores de la calificación: fortaleza del balance, desempeño operativo, perfil de negocios y administración de riesgos.

Se recaba información y luego se preguntan los planes y perspectivas, un comité de expertos realiza la evaluación y la da a conocer públicamente la calificación. Desde el año pasado las calificadoras han apuntado a procesos más transparente modificando sus procesos.

Exigen dos calificaciones, la calificación de emisor a largo plazo y la calificación de fortaleza financiera. En México existe una correlación de la escala nacional.

Componentes de la metodología se basa en tres pilares: Fortaleza del balance, Desempeño operativo, perfil de negocio. Administración de riesgo (IRM), ajuste adicional, mejora/baja de la calificación, de esta suma resulta la Calificación crediticia de emisor publicada.

Lo que interesa más es cómo la compañía está capacitada para visualizar y confrontar los riesgos emergentes. Lo que preocupa en el sector asegurado es que si la economía crece, el sector crece y viceversa, esto deriva de los tipos de economía y falta de cultura de riesgos entre los individuos, deriva de aquí que ante el cese del crecimiento de la economía nacional, las perspectivas de crecimiento del sector, no son favorables.

Calificar disciplina al mercado. Existe la calificación a Startups. Todas las compañías que toman en cuenta la calificación de las calificadoras son las que de alguna manera están evaluándolas.



## **ROBOT Y CARICIAS, EL AGENTE DE SEGUROS Y FIANZAS ANTE LOS CAMBIOS TECNOLÓGICOS**

*El agente de seguros y fianzas va a sobrevivir a los cambios tecnológicos si cumple con su función primordial, que es atender humanamente a los clientes, verdad que confronta al “robot” con las “caricias”, el humanismo. Lograr un contacto personal exige tres cambios personales para competir en este entorno: tomar el control, innovar y visualizar.*

Asombro, ansiedad, admiración y miedo ante el avance tecnológico. Aplicaciones que evitan la intermediación, limonade, teambrealla... Parece que si hay que acelerar el paso. Cómo es posible que tengan éxito sostenido aun en un entorno cambiante, el común denominar es que todas ellas aplicaron la falsa disyuntiva, donde se ofrece aquel robot y las caricias.



Las cosas son el medio, las personas son el fin, en otras palabras, los clientes no sirven para nada porque ellos son el fin de la intermediación. Nosotros vamos a sobrevivir si cumplimos nuestra función primordial, esta es atender humanamente a los clientes. Ser quienes somos.

Tres brechas del servicio:

Primera brecha: El cliente tiene expectativas, y hay que entenderlas para cumplidas. No hay que dar por supuestas estas expectativas. De estas provienen tres aspectos: referencias, necesidades, experiencias.

Segunda brecha: no traducir esas expectativas a políticas de calidad.

La tercera ocurre cuando no hemos entregado adecuadamente. Aquí cuando se confronta el robot con el humanismo. Lograr un contacto personal exige salir de nuestra zona de confort. Políticas para resarcir el daño.

3 cambios personales para competir en este entorno

- Toma el control, no ser fracasado con buenas explicaciones.
- Innova. Change before you have to. Jack Welch. El futuro está aquí pero no para todos. Mirar con nuevos ojos lo mismo que tenemos.
- Visualizar. Tener un propósito, construirnos en una visión de futuro mejor a partir de nuestras propias capacidades. Tenemos que ser audaces.

La batalla de hoy es la batalla del futuro.

## Herramientas para el futuro... Hoy