

Compraron una póliza de vida cuando eran novios, como esposos ella cobró el seguro

REVISTA Siniestro

SEGURO DE VIDA, GASTOS MÉDICOS, SALUD, FIANZAS, AUTOS Y MÁS

“Procuramos juntos tu bienestar”

NÚMERO 49 | AÑO CINCO

MARZO 2019

DIRECTORA GENERAL: LAURA EDITH ISLAS YÁÑEZ

Fin a trámites eternos

Valuación exprés con
opción a pago inmediato

CNSF: Afianzadoras y
Aseguradoras
contribuyen a la

**Estabilidad
económica
del país**



Twitter: @RevSiniestro

Facebook: www.facebook.com/revistasiniestro

Instagram: @revistasiniestro

www.revistasiniestro.com.mx



¿Quién es Grupo KC?

Tenemos más de 40 años de experiencia en el sector asegurador mexicano, cuidando el patrimonio y los sueños de nuestros clientes al hacer llegar los beneficios del seguro donde más se necesita debido a que contamos con planes de aseguramiento personalizados de acuerdo a las necesidades familiares de protección, ahorro y presupuesto de cada uno de nuestros clientes.

Nos especializamos en desarrollar planes de protección para cualquier etapa de la vida y para cualquier tamaño de familia.

¿Cómo cumplimos nuestra promesa?

Contamos con atención personalizada a nivel nacional con una fuerza de ventas profesional, especializada y certificada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y avalada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, lo que te da seguridad de que estás siendo atendido por un asesor legalmente autorizado con la capacidad técnica y con la experiencia profesional que se requiere en seguros.

Mantener tu póliza con nosotros te permite garantizar que la protección de tu familia está en la mejor compañía Aseguradora de nuestro país. Estamos comprometidos contigo para proteger a tus seres queridos y brindarles la atención profesional y amable que nosotros sabemos dar.

CERTIFICACIONES



¿Qué ganas?

Por todo lo anterior tú cuentas hoy con la mejor asesoría en seguros a nivel mundial sin costo alguno. Tendrás la facilidad de que te visiten en tu centro de trabajo, sin tener que perder tiempo de traslado para realizar algún trámite respecto a tu póliza, pero si lo prefieres puedes acudir a cualquiera de nuestras 50 centros de atención de servicio ubicados cerca de ti.

RAMOS

Seguro de vida
Seguro de Gastos Médicos Mayores
Seguros de Auto
Seguros Empresariales
Seguros de Daños.

Schiller 148, Polanco IV Sección Miguel Hidalgo CDMX TEL: 5207-5050
TOLUCA, OAXACA, GUERRERO, NUEVO LEÓN

PROTEGE A TU FAMILIA
CON EL MEJOR AGENTE DE SEGUROS.

EL AGENTE KC



Reponer esa llanta será muy fácil

Si tu auto tiene hasta 50,000 km, **Quálitas** te ofrece la Cobertura de **Daños a Neumáticos y Rines** para protegerlos ante cualquier tipo de accidente de tránsito e inclusive por algún bache.

Adquiere esta cobertura con tu **Agente de Seguro** o llama a nuestro **Centro de Contacto Quálitas**.

Quálitas
COMPAÑÍA DE SEGUROS

25
AÑOS

Aseguramos autos
cuidamos personas

qualitas.com.mx
ASISTENCIA OPERATIVA QUALITAS
01 800 800 2021





Hasta que la muerte nos separe

De novios contratan un seguro que hoy ella cobra

Laura Edith Islas Yáñez

Directora General, Revista Siniestro

Agradecemos a Ariadna Fernández Madrid, promotora de seguros con una trayectoria de 17 años en este sector y socia de Aspro-Gama, por compartirnos esta historia.

Un domingo, Tomás y su novia, ambos de 29 años, fueron a un parque de diversiones, donde tuvieron un día divertido. A la mañana siguiente, Tomás llegó a la oficina, pero se sentía cansado. Así que se dirigió al servicio médico de la empresa que, por cierto, es una farmacéutica. Allí

le tomaron muestras de sangre y, después de ver los resultados, decidieron ingresarlo de inmediato al Hospital ABC, que es el más cercano, ya que tenía niveles muy bajos de hemoglobina.

Ariadna recuerda que, cuando lo visitó para hablarle de la importancia de su retiro, llenaron el ADN, un documento donde registró sus prioridades, de las cuales la más importante era proteger a la familia y ahorrar para el retiro. Después, cuando le preguntó si alguien más tenía que estar presente para tomar la decisión, él respondió que sí, que su novia. Así que ella los visitó y ambos decidieron comprar la póliza de retiro. Sin embargo, cuando les ofreció la cobertura de cáncer, él decidió que no la requería, así que firmó una carta en donde manifestó que no deseaba contar con ella.

Un año y medio más tarde, la ahora esposa de Tomás llamó a su agente para informarle la situación: él estaba en el hospital y le habían diagnosticado cáncer en el estómago en etapa terminal. Entonces, la pregunta fue: "¿Podrías revisar si contrató la cobertura de cáncer?". Ariadna cuenta con los expedientes de todos sus clientes, así que, tras revisar y ver que la cobertura no había sido contratada, dio respuesta a la esposa.

Él ahorra cerca de 2000 pesos mensuales, contaba con una suma asegurada de 700 mil pesos y estaba protegido contra invalidez total o permanente.

El deceso ocurrió dos semanas después. Ariadna se enteró del lamentable fallecimiento, así que se presentó en el funeral, donde vio que la viuda de Tomás tenía una cara de dolor y a la vez de tranquilidad. La agente recuerda que la ceremonia de despedida fue en Coyoacán y que le llevó algo de comer a la cliente, por lo

que ambas salieron del lugar para que ella consumiera el alimento. Aprovechó ese momento para entregarle un sobre y decirle: "Éstos son los documentos que vamos a necesitar para reclamar el seguro de Tomás". Ella estaba designada como su beneficiaria. Los documentos que la viuda debía reunir eran las credenciales del INE de ella y de él, el acta de defunción, donde debía especificarse la causa del fallecimiento, el comprobante de domicilio, el estado de cuenta, el acta de matrimonio o concubinato y la carátula de la póliza.

Para el lunes de la siguiente semana, la beneficiaria había reunido todos los documentos; sin embargo, dado que Tomás había fallecido antes de los dos años de haber adquirido la póliza, tuvo que entregar los estudios médicos que el occiso se había hecho en el IMSS, así como los resultados del check up que le practicaron en la empresa. Es importante mencionar que estos dos documentos fueron fundamentales debido a que hay un periodo de dos años, denominado indisputabilidad, que aún no se cumplía.

El fallecimiento ocurrió un 23 de noviembre; el 13 de diciembre, Ariadna se presentó ante la viuda con un cheque y una copia del ADN, donde Tomás mencionaba lo importante que era su entonces novia.

Hasta la fecha Maggy sigue siendo cliente y amiga de Ariadna. La agente comenta que siempre les comparte esta historia a sus asesores, a quienes les señala: "Ustedes siempre van a dar tranquilidad, así que siéntanse orgullosos cada vez que protegen a una familia".

Definiciones

Suma asegurada. Monto de protección contratado que pagará la compañía, de acuerdo con las estipulaciones consignadas en el contrato, para cada una de las coberturas contratadas. Cada beneficio contratado se establece en la carátula de la póliza.

Indisputabilidad. El contrato será indisputable desde el momento que cumpla dos años, contados a partir del inicio de la vigencia de la póliza.

Beneficiarios. El asegurado tiene derecho a designar o cambiar libremente a los beneficiarios, siempre que no se haya hecho una designación irrevocable y no exista restricción legal.

La asesoría, papel fundamental

Lo importante de explicar qué es periodo de espera

Al adquirir un seguro, aceptamos un contrato inmediatamente. Como usuarios, obtenemos derechos, pero también obligaciones. Por ello es importante que conozcamos todo aquello que genere compromisos para cualquiera de las partes y que entendamos el porqué de éstos.

En Revista Siniestro, además de publicar casos de éxito de agentes de seguros y de fianzas, responsables y comprometidos con su trabajo, hablamos de temas que, si no son tratados de manera oportuna, pueden generar diversos problemas. Precisamente en esta ocasión hablaremos de uno de ellos, el periodo de espera. En las pólizas de gastos médicos mayores aparece el término "periodo de espera". Revisamos la definición de éste en las condiciones generales de diversas aseguradoras y construimos una acepción general.

El periodo de espera es un tiempo determinado e ininterrumpido, establecido por la póliza en sus condiciones generales, que empieza a transcurrir desde la fecha de contratación de ésta, durante el cual el seguro no cubre ciertas enfermedades.

En relación con esta condición, la Dra. Sandoval nos platicó sobre una paciente que ingresó a Urgencias por un dolor muy fuerte en el estómago. Después de diversos estudios, se le detectó colecistitis, que no es más que la inflamación de la vesícula.

La doctora le pidió a la paciente mayores informes sobre su póliza de gastos médicos mayores y le preguntó cuánto tiempo tenía con ésta, cuándo la había pagado y cuándo debía renovarla.

Tanto la asegurada como su mamá comenzaron a sentirse nerviosas porque no contaban con mucho dinero en ese momento. Ella tenía apenas dos meses de haber contratado la póliza, y ésta señalaba un periodo de espera de dos años para cirugías de vesícula. Por desgracia, debido a una mala asesoría, al parecer de alguien cuya única intención era vender una póliza de seguro, ella no sabía nada acerca del periodo de espera ni de las enfermedades por las que estaba o no cubierta desde el principio o después de cumplir con el tiempo específico señalado. El agente sólo le había comentado: "Una vez que entres por Urgencias, la aseguradora comenzará a pagar todo".

Es común el rechazo de una póliza de gastos médicos porque aún no se ha cumplido el tiempo de espera, pero es importante señalar que esto no es culpa del médico, quien lo único que hace es informar sobre ello. En realidad, los rechazos se podrían evitar si todos los asegurados leyéramos bien las condiciones generales de nuestro contrato, es decir, si tuviéramos plena conciencia de lo que estamos contratando, de lo que no podemos utilizar y de las enfermedades que cubre nuestra póliza.

El mayor problema, además de una mala asesoría, es que no solemos leer la póliza que compramos.

¿SABÍAS QUE SOLO EL 14% DE LOS ASEGURADOS PUEDEN PAGAR CÓMODAMENTE UN DEDUCIBLE?

Entonces, ¿de qué les sirve su seguro?

Te invitamos a conocer la salud inteligente de Mutuus, la primera **membresía hospitalaria de gastos médicos mayores** en México.

Sin deducible ni coaseguro
...y muchísimos beneficios más.

Únete a la salud inteligente.
T. 55 8436 9762
a.colin@psmutuus.com

DIRECTORIO

DISTRIBUCIÓN GRATUITA EN:

Los principales corredores de la Ciudad de México como Reforma, Insurgentes, Santa Fé, Polanco, Lomas de Chapultepec; así como en Oficinas, Consultorios Médicos, Hospitales, Empresas y PyMes.

DISTRIBUIDOR:

Orizaba No. 154, Interior 107
Col. Roma Norte, C.P. 06700
CDMX, Deleg. Cuauhtémoc

DIRECTORA GENERAL:

Lic. Laura Edith ISLAS YÁÑEZ

DIRECTORA EDITORIAL:

Lic. Adriana OROPEZA FLORES
adrianaoropeza@revistasiniestro.com.mx

EDITOR RESPONSABLE:

Lic. Laura Edith ISLAS YÁÑEZ

CORRECTOR DE ESTILO:

Jorge Aarón BONIFACIO FLORES

DISEÑO:

D.G. Dulce VALDERRAMA H.

CONSEJO EDITORIAL:

José SÁNCHEZ ZOLLIKER
Carlos ZAMUDIO SOSA

ASESORÍA JURÍDICA:

Lic. Jorge ARROYO PEDROZA

DATOS DE CONTACTO:

Of.: 5386 9711
Correo: laura_leiy@hotmail.com
lauraislas@revistasiniestro.com.mx
Orizaba No. 154, Interior 107
Col. Roma Norte, C.P. 06700
CDMX, Deleg. Cuauhtémoc

TÍTULO Y LICITUD:

04-2015-012610561200
Año 5 • Número 49

CERTIFICADO DE LICITUD DE CONTENIDO:

No. 16656

TALLER DE IMPRENTA:

Asturias No., 139
Col. Alamos, C.P. 03400
Ciudad de México.



"Procuremos juntos tu bienestar"

PUBLICACIÓN: Mensual

MARZO 2019

www.revistasiniestro.com.mx



Sector asegurador y afianzador

Convertidos en elementos de estabilidad financiera

Adriana Oropeza Flores

Directora Editorial, Revista Siniestro

El mensaje de inauguración del Congreso Internacional de Garantías AMASFAC, celebrado los días 23 y 24 de enero, estuvo a cargo de la presidenta nacional de la asociación, la C. P. Elisabeth Vogt, quien dio la bienvenida y la palabra al presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), Ricardo Ochoa Rodríguez.

Panorama de los sectores asegurador y afianzador

Ricardo Ochoa afirmó que los seguros y las fianzas constituyen un elemento de suma importancia para el sector financiero y por tanto para el desarrollo económico del país.

Aseguró que las pérdidas por eventos catastróficos impactan en las finanzas públicas y que, en la medida que el gobierno descarga las contingencias en las afianzadoras y las aseguradoras, éstas se convierten en un elemento de estabilidad financiera.

Mencionó que, al comparar las cifras de 2011 con las de diciembre de 2018, es posible observar un crecimiento del sector asegurador del 21% y, por el contrario, un decrecimiento del de fianzas del -6%. En general, ambos sectores crecieron 27% en un periodo de siete años.

También comentó que, con la entrada en vigor de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, se vio un notable fortalecimiento y una adecuación del esquema de supervisión en la CNSF.

De acuerdo con él, hasta septiembre de 2018 se tenían registradas 74 instituciones de seguros, 9 de pensiones, 1 de garantías, 9 de salud, 2 de vivienda, 14 de fianzas y 2 de caución. Por otra parte, el número de personas supervisadas ha incrementado más del 112% de 1990 a septiembre de 2018 (cuadro 1).

Señaló que el mercado de fianzas tiene un 24.26% de prima emitida directa por canales de distribución; un 42.13%, por agentes persona física, y un 33.60%, por agentes persona moral. Expresó que los agentes de fianzas y de seguros de caución tienen y seguirán teniendo un conocimiento especializado, por lo que su rol es fundamental al contratar cualquiera de los productos de protección que ofrecen. En cuanto a las nuevas garantías, manifestó que espera que sirvan para dar respuesta oportuna a la atención y el pago de reclamaciones, ya que, conforme la fianza o el seguro de caución

demuestren su eficacia, habrá más contratantes que opten por uno u otro, de acuerdo con las exigencias de cada caso.

Miscelánea de ideas y personas de éxito

Posteriormente se presentó el C. P. José Besil Bardawil, de Besil Bardawil Asesores Fiscales, con la ponencia "Implicaciones de las reformas fiscales para agentes de fianzas", a través de la cual explicó la importancia de la firma electrónica, el buzón tributario como notificación directa del SAT, la contabilidad electrónica y las modificaciones al ISR y el IVA en la frontera norte.

Entre los exponentes estuvo Gabriela Domínguez, CEO de Avante Insurance, quien habló sobre ética, profesionalismo y liderazgo. Ella partió de que en nuestra carrera profesional es común preguntarnos sobre qué nos ayudaría a acentuar nuestro desarrollo profesional, para luego asegurar que entre lo más importante está poner las necesidades del cliente por encima de las nuestras, ser honestos e íntegros, desarrollar la habilidad de escuchar a los clientes, y ser persistentes.

Contamos con la asistencia de Bruce Cliff, presidente de Panamerican Surety Association, quien participó con el tema de garantías en el entorno global, y con

Cuadro 1. Personas supervisadas hasta septiembre de 2018.

Ejercicio	Cantidad
Agentes de seguros y fianzas (persona física) y apoderados	52,551
Agentes de seguros y fianzas (persona moral)	1,010
Empleados y apoderados persona moral (art. 102 de la LISF)	874
Total de intermediarios	54,435
Ajustadores	6,360
Audidores externos	64
Actuarios registrados	775
Dictaminadores jurídicos	102
Intermediarios de reaseguro	33
Oficinas de representación	15
Reaseguradoras extranjeras registradas	254
Fondos de aseguramiento agropecuario y rural	532

la intervención de la licenciada Lucía Legorreta, presidenta del Consejo Integral de Centro de Estudios y Formación Integral de la Mujer, quien a través de la charla "Haz de tu vida un proyecto" defendió que lo más importante es que el proyecto de vida de cada quien sea personal. Después escuchamos a Christopher Perla, de Wasper Insurance Premium Brokers, y al licenciado Felipe Buhigas, CEO de Solunion.

Entorno disruptivo y garantías

El actuario Gerardo Sánchez Barrio, presidente de la AMIG, habló del futuro de las garantías ante un entorno disruptivo, así como de los retos y las oportunidades generadas por los diversos cambios que ha vivido México durante los últimos años.

De acuerdo con él, una de las presiones sobre los sistemas de salud y pensionarios consiste en que la pirámide poblacional está cambiando, pues hay menos jóvenes y la gente vive más años.

Por otra parte, la transformación tecnológica es brutal. En sus palabras, "todos los cambios que se han dado en los últimos años están marcando un entorno disruptivo".

Explicó que la situación del país ha estado marcada por un crecimiento pobre, debido a una desaceleración, pero que la economía se ha mantenido estable. Sin embargo, advirtió que la inflación se ha colocado por encima de la meta, hay poca inversión productiva y el gasto improductivo ha crecido incluso más que la economía. "Mientras que el desempleo presenta una tendencia a la baja, durante los últimos dos años la corrupción aumentó", dijo. Además, confirmó que los cambios en el TLCAN han generado incertidumbre.

Mencionó que, con la entrada del nuevo gobierno comenzó la lucha contra la corrupción, se implementó la política de austeridad, se inició la búsqueda del Estado de derecho y se ha defendido la estabilidad económica como base de todo. Además, recordó que se ha hablado de no aumentar los impuestos en tres años, un mantenimiento de combustibles en términos reales, compras centralizadas, impulso al sector financiero y proyectos de infraestructura en trenes, refinerías y reconstrucciones relacionadas con los sismos.

También dedicó unos minutos a las acciones del nuevo gobierno y a las reacciones



"Mientras que el desempleo presenta una tendencia a la baja, durante los últimos dos años la corrupción aumentó"

provocadas por éste, ya que considera que ambas explican el intenso ambiente político y social que vivimos.

Habló de la publicación de un presupuesto balanceado que estima un desarrollo de la economía del 1.5 al 2.5%, una inflación del 3.4%, un crecimiento del ISR del 11% y del IVA del 13%, y un endeudamiento por 600 mil millones de pesos. Señaló que cerramos 2018 con indicadores de confianza que van a la baja, lo que se traduce en incertidumbre para los empresarios y para la economía mexicana. Por ejemplo, la cancelación del aeropuerto fue una mala señal y generó desconfianza en el nuevo gobierno.

A pesar de todo, expresó que las expectativas son muy grandes y que los retos se basan en crecer con productividad, la cual quizá se alcance con una mayor inversión en infraestructura y educación de calidad, e incluso con una nueva reforma fiscal.

Finalmente, Gerardo aseguró que el sector de garantías posee mucho potencial para crecer, por lo que se debe trabajar en aumentar la relevancia de éste. Declaró que, aunque es fundamental el papel que tiene en el desarrollo y crecimiento del país, las primas en fianzas representan sólo el 2% del sector asegurador y afianzador.

¿Conoces las certificaciones CLI y FSCP?

Son Certificaciones Internacionales que contribuyen a desarrollar habilidades en la venta de Seguros de Vida y amplían el conocimiento en las ofertas de servicios financieros para un mejor asesoramiento.

The American College en alianza con el IMESFAC, han logrado impulsar el incremento de las ventas de cientos de agentes, a través del CLI y FSCP.

Para mayores informes:
 • Cd. de México: claudia.rodriguez@imesfac.com.mx
 • Cd. de Monterrey: alejandra.guadarrama@imesfac.com.mx

Los 4 puntos cardinales del agente de seguros

▶ Gustavo Ferrato

Guerrero de las ventas

Me siento muy honrado de escribir este artículo para la prestigiosa Revista Siniestro, sobre todo porque celebramos el cuarto aniversario de esta publicación. Solicité a través de mis redes sociales que los agentes me indicaran sobre qué temas debería escribir, hubo cientos de comentarios que respondieron a mi petición, pero abordaré los cuatro más solicitados por mis seguidores, número que coincide con los años de vida de esta revista y que motivó el título del texto que leen ahora.

Frustración

Cargar con este sentimiento y dejar que se acumule no es una buena idea, ya que, cuando quieras plantear nuevas metas, no podrás avanzar al cien por ciento porque tendrás un ancla pegada a ti.

El primer consejo que puedo darte es que, aunque te sientas frustrado, no renuncies a tus planes. Sé que ese sentimiento no se cura en 24 horas y que tampoco existe un remedio mágico que lo elimine. Todo requiere un trabajo, pero vale la pena intentarlo.

Lo más importante es que reconozcas que estás frustrado y que dejes de culpar al mundo por esa frustración. El primer paso para liberarte de esa sensación es reconocerla, es decir, tener la humildad y la grandeza de reconocer las caídas y los tropiezos. Aceptar ese mea culpa no te convertirá en una persona débil, sino, más digno, noble y grande aún, porque tendrás la valentía de reconocer tus propios demonios.

Si realmente conoces tus capacidades, empiezas a decirte lo glorioso que eres, tomas sólo como un aprendizaje las cosas no tan buenas que vives, sabes explotar tus talentos y confías en lo que eres capaz de hacer, se necesitará mucho más que una mala racha para derrotarte o tumbarte. Busca esas personas que son tus aliados y pídeles que refuercen la comprensión que tienes de lo capaz que eres;

empieza a reconocer tus habilidades y desarróllalas.

Por supuesto, también tienes que conocer tus limitaciones, ya que es importante que sepas hasta dónde puedes llegar para de esa manera minimizar la frustración. Si conoces tus limitantes y potencialidades, los tropiezos serán menos duros.

Es muy importante que sepas bien cuáles son las herramientas con las que dispones para alcanzar tus metas, ya que así encontrarás la manera de sacarles el mayor provecho.

Deja de tomarte todo de forma personal. Habrá días en los que te encontrarás con clientes o prospectos que tuvieron un mal día y te gritarán, o con jefes que te mirarán mal y te harán sentir que eres el peor del mundo, pero, nada es personal. Nada sucede expresamente en contra de ti.

En ventas siempre hay más “no” que “sí”. Por tanto, cuantos más “no” estés dispuesto a recibir y aprendas de ellos, más difícil será que algo o alguien frene tu camino al éxito. No olvides que estás hecho para triunfar. Nunca lo dudes.

Calificar prospectos

Creo firmemente en que, para los agentes de seguros, las variables más importantes son el manejo del tiempo y la calidad de los prospectos. Si usamos mal el tiempo y no tenemos referidos de calidad, no tendremos el éxito asegurado.

Al inicio de mi carrera me costó mucho manejar este aspecto, pero encontré la solución leyendo una revista. Cambié algunas cosas del texto que estaba en mis manos para adaptarlo a nuestra actividad. **Así nació el cuadrante de los referidos, una herramienta para identificar y clasificar clientes con cuatro colores:**

Azul. Clientes de mucho dinero o personas de nuestro entorno con buena posición económica, que no tienen dificultades para presentarnos a otros individuos.

Verde. Clientes que pagan muy buenas primas o personas de nuestro entorno con buen poder adquisitivo, que o no nos han presentado a nadie o sólo a un escaso número de personas.

Amarillo. Clientes que pagan menos pero que están dispuestos a presentarnos personas sin ningún tipo de objeciones.

Rojo. Personas que son muy difíciles o que sienten aberración por presentarnos a otras personas.

Al clasificar el tipo de personas con las que tratamos, tendremos mayores oportunidades para conseguir lo más preciado en esta industria: referidos de alta calidad y en formato de presentados.

Nuestra estrategia para conseguir el follow up de manera inteligente y más efectiva se basará en esa misma clasificación.

De esta manera tenemos que:

Grupo azul. Las personas que integran este grupo deben ser visitadas o contactadas con mayor frecuencia, cada diez o quince días. Algunos asesores no lo hacen porque piensan que, dado que se trata de personas de alto nivel, no es buena idea. Sin embargo, puedo asegurar que justo es todo lo contrario. Ellos son quienes les darán la mayor cantidad y calidad de referidos, y en formato de presentados.

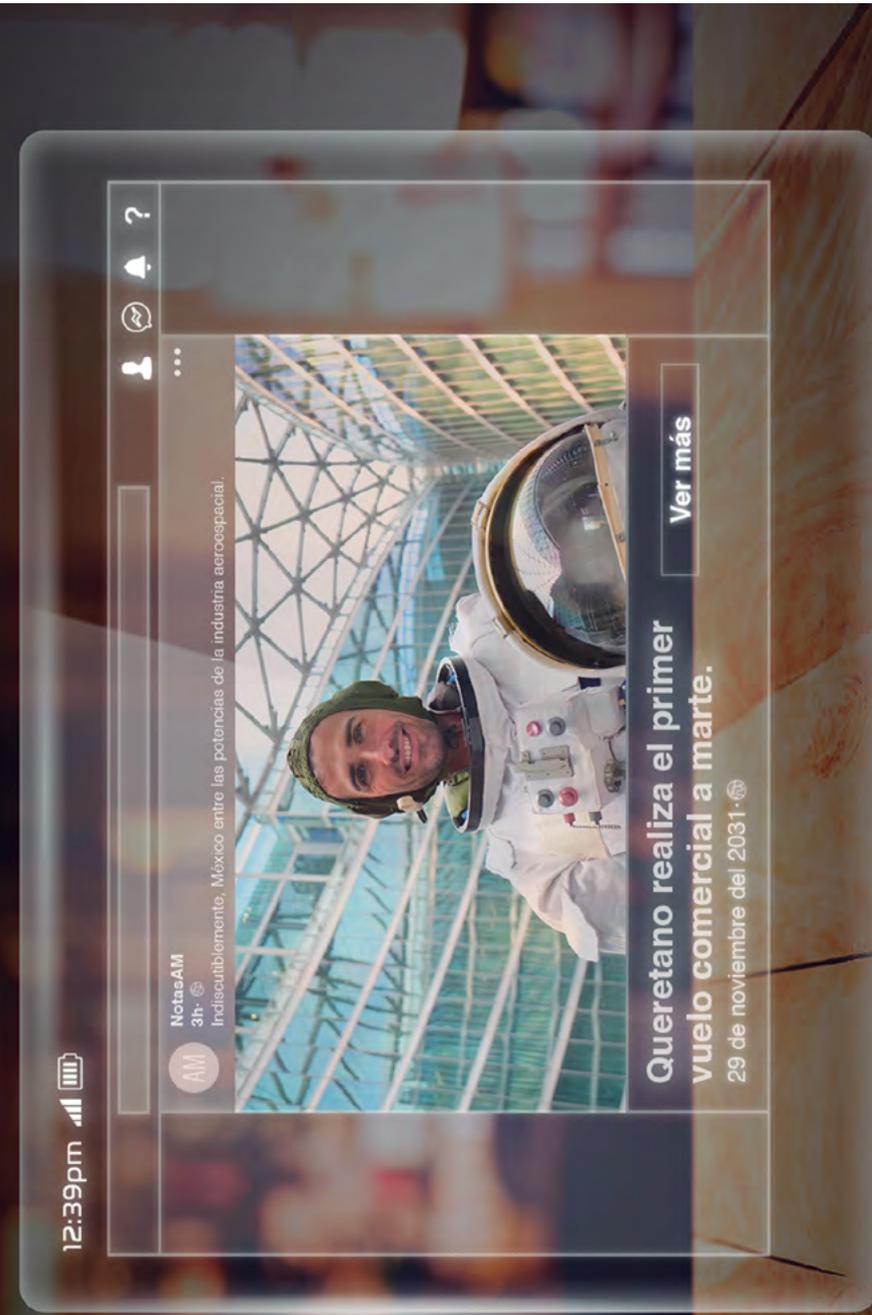
Grupo verde. Con las personas de este grupo tenemos que usar más la creatividad. Así que sugiero invitarlas a desayunos, almuerzos y salidas a una cafetería, ya que debemos seducirlas con inteligencia y paciencia para que poco a poco pierdan las dudas sobre nosotros y nos permitan llegar a sus entornos de buen poder adquisitivo.

Grupo amarillo. Con estas personas se sugiere un contacto cada dos o tres meses, sólo por redes sociales.

Grupo rojo. Es bueno tener identificados a los escépticos para no perder demasiado tiempo con ellos y concentrarnos plenamente en los grupos azul y verde.

Una vez que tenemos clara la importancia del cuadrante de los referidos para nuestra estrategia, el siguiente paso es poner todo en práctica. Así que hagamos una lista de todos nuestros contactos con su clasificación de acuerdo con los colores establecidos. Luego, actuemos activamente con los colores azul y verde. Les garantizo que en un año sus ingresos se multiplicarán de manera notoria.

(Continuará)



Vemos un gran México en el futuro
y estamos contigo para asegurarlo.



Mercado afianzador con una correcta suscripción

En entrevista, Mario Carrillo, director general de la Asociación Mexicana de Instituciones de Garantías (AMIG), nos habló de la postura de la entidad que dirige con respecto al sector afianzador, los cambios, la tecnología y la visión del nuevo gobierno.

Revista Siniestro. ¿Cuál es el panorama de las fianzas ante los cambios que experimentan el sector y el país?

Mario Carrillo. Yo veo el futuro con optimismo. Tenemos una trayectoria muy importante. En 2019 la garantía cumple 124 años de existencia en México. Opera desde 1895 y siempre ha servido de soporte o respaldo para muchas cosas, por ejemplo, para infraestructura a nivel tanto federal como local. Ha llegado a ser considerada como parte de temas crediticios y de banca, muy a la par de operaciones auxiliares de crédito, y finalmente ha logrado su autonomía. Ahora, con el evento coyuntural protagonizado por la nueva ley, aparece una opción, la nueva figura de seguro de caución, que al final del día no deja de ser una garantía.

Hay que entender las exigencias de un mercado que quiere que sus garantías en general sean más entendidas y expeditas. Por ello, nuestra labor es transmitir adecuadamente los alcances y la función de cada uno de estos instrumentos.

Aunque siempre resulta un poco difícil el inicio de cada sexenio, esperamos que en esta ocasión no se prolongue tanto el arranque.

RS. Ayúdanos a definir qué es un acuerdo de voluntades.

MC. Es cuando dos personas otorgan un consentimiento, llegan a un convenio y se comprometen para generar obligaciones, las cuales surgen revestidas por un contrato, un convenio o un cumplimiento.

El documento en cuestión plasma las obligaciones y los derechos, generados de forma voluntaria, del contratista y del acreedor. Entonces, se crea una garantía que a su vez da origen a la fianza, ya que aquello que se debe cumplir es afianzable.

RS. ¿Qué espera el sector afianzador después de la cancelación del nuevo aeropuerto de la Ciudad de México?

MC. Antes que nada necesitamos ver cómo está la estructura y

el desenlace de los convenios, para identificar responsabilidades, si las hay, y deslindarlas. El marco general es que, cuando la terminación de los contratos o la suspensión provienen del beneficiario, no hay responsabilidad para él.

RS. En relación con el sector privado, ¿cómo ves las fianzas?

MC. Antes nuestro principal cliente era el sector público, pero el aumento de la inversión privada, que se ha dado en los últimos años, ha traído como consecuencia el crecimiento del sector de las garantías, el cual ha ido ganando terreno. Esperamos y deseamos que éste siga avanzando.

RS. ¿Consideras que habría un crecimiento importante si el usuario final identificara más un seguro de crédito que una fianza?

MC. Dentro del mercado nacional, el seguro de crédito no es tan conocido. Si le preguntas a la sociedad por él, no lo identificará. Nosotros, como sector, estamos tratando de fortalecer la difusión de este producto y de la asociación, pues sabemos que sólo cuatro aseguradoras de crédito operaban en el país.

Con la nueva LISE, las instituciones afianzadoras se transforman en aseguradoras de caución y mantienen la autorización para vender tanto fianzas como caución. Además, tienen la opción de solicitar la autorización para vender seguros de crédito. De esta manera, se van empatando todas las ideas.

RS. ¿Dónde está parado el sector afianzador con respecto a la tecnología?

MC. Nosotros hemos presumido que las afianzadoras han avanzado bastante en este tema. Desde hace varios años nos unimos a la plataforma digital con las fianzas electrónicas y con todos los beneficios que esto trae.

Gracias a ello se han evitado las fianzas apócrifas que se habían dado por mucho tiempo en el mercado. De acuerdo con la última información que recibimos de la Tesorería de la Federación, a partir de la implementación de los mecanismos de validación no se ha detectado ninguna fianza falsa. Este logro está relacionado con la disposición de la Administración Pública Federal: las garantías que se reciben tienen que ser validadas.

Ahora queremos tener un canal seguro que permita la comunicación directa entre las instituciones y el cliente, de manera que ya no tengamos que recurrir al correo electrónico.

Finalmente, ¿cuáles son las cifras que manejan en reclamaciones?

MC. Para entender a nuestro mercado tratamos de dar cifras netas, que rondan la cantidad de mil millones al año. Esto significa que se reporta con base en lo retenido; te estoy hablando de un 1%. Hemos tratado de dar una suscripción adecuada, que siempre muestre la dimensión correcta, para evitar reclamaciones.



Inicia Orihuela Agente de Seguros programa de capacitación gerencial



El 22 de febrero, 30 colaboradores administrativos de Orihuela Agente de Seguros comenzaron un curso para mejorar sus habilidades gerenciales, el cual constará de ocho módulos.

De acuerdo con Héctor Orihuela, el director general de la firma, el enfoque de este programa es "dar un mejor servicio a los agentes y por lo tanto también a los asegurados". Por ello, los participantes obtendrán herramientas para fortalecer su desempeño personal y profesional a través de conferencias magistrales y dinámicas vivenciales.

El primer módulo abordó el tema de la inteligencia emocional y estuvo a cargo de la coach Claudia Castillo Aldana, quien cuenta con más de 20 años de experiencia en el desarrollo de potencial y la formación de talentos. Guiados por ella, los asistentes identificaron las estrategias que permiten

el manejo adecuado de las emociones experimentadas antes, durante y después de situaciones de conflicto. Los módulos se basan en el autoconocimiento, la apertura y la autodeterminación de los participantes; los contenidos

son más formativos que informativos. Esto se traduce en el desarrollo de competencias, la construcción de valores y el mejoramiento de actitudes. De esta manera, todas las herramientas aprendidas serán puestas en práctica.





María Morales
Coach de vida y empresarial



Norma especializada

Al cuidado de la salud psicológica y física de los trabajadores

STPS ¿la conoces?

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) lanzó, el 23 de octubre de 2018, la norma Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Este mandato jurídico es el resultado de un estudio realizado por dicha institución, el cual arrojó que dentro de las empresas existen factores que pueden deprimir a los empleados, es decir, que afectan su salud. Entre estos detonantes se encuentran el sentimiento de opresión, las presiones y cargas excesivas de trabajo, la mala distribución de responsabilidades, los horarios extenuantes, el favoritismo, y el acoso laboral, sexual o psicológico.

En esta norma se retomó la advertencia de la Organización Mundial de la Salud (OMS): "En el 2020, la depresión se convertirá en una enfermedad incapacitante" Considerando lo anterior, la STPS busca, a través de la nueva norma, que los empresarios empiecen a generar ambientes favorables de trabajo.

¿Qué hace tu empresa ante esta problemática? ¿Cómo responde a los diversos retos que implica esta nueva norma?

Nuestra empresa, E7 Contacto Empresarial, busca llevar a las compañías herramientas con las cuales los empresarios puedan responder a una auditoría de la STPS, agendar actividades o estrategias para garantizar la disminución de los riesgos psicosociales de la población, y evitar las multas o sanciones correspondientes.

¿Cómo se manifiestan los riesgos psicosociales?

En la norma se menciona que algunos de estos riesgos se observan en jornadas de trabajo y rotación de turnos fuera de los límites permitidos, ya que los trabajadores que continuamente cubren turnos nocturnos pueden desarrollar problemas con su cónyuge e hijos y, por ende, la constante preocupación disminuye su productividad.

La norma también contempla la violencia laboral. ¿Qué debemos entender por ella?

La violencia laboral engloba el acoso laboral, sexual y psicológico; esto se considera violencia laboral. La Junta Local de Conciliación y Arbitraje en conjunción con el gobierno de la CDMX publicó recientemente una escala llamada Violentómetro. Ésta clarifica los tipos de violencia existentes y los jerarquiza de acuerdo con su gravedad. De esta manera tenemos desde las bromas hirientes, la mentira, la humillación y la amenaza hasta la violencia física materializada en empujones, patadas, aislamiento, abuso sexual y asesinato.

Un ejemplo de violencia laboral es el mobbing, el equivalente al bullying escolar, a través del cual se promueven comportamientos hostiles en contra de los compañeros de trabajo, lo que se refleja en la disminución de la productividad de las empresas y en la baja autoestima de la víctima que, en casos extremos, puede cometer suicidio.

¿Qué espera la STPS de esta norma?

Busca que todas las personas que pertenezcan a un ambiente laboral sepan cómo identificar de manera activa los riesgos, para que ellos mismos sean agentes de cambio que ayuden a sus empresas a construir un ambiente favorable de trabajo y, por tanto, a disminuir los peligros.

Por ejemplo, la norma y la STPS nos piden que cada empleado detecte a aquellas personas que no se encuentran en condición de trabajar. Pensemos en un empleado con un evidente renqueo, que trabaje de pie frente a maquinaria pesada, o en una persona con un dolor de cabeza muy fuerte, que tenga que estar frente al monitor de una computadora. De acuerdo con la norma y la STPS, al detectar eventos como éstos, los empleados al involucrarnos podemos evitar un accidente.

¿Dónde podemos ampliar la información acerca de los riesgos psicosociales?

En la misma norma, la NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

¿Cuáles son las obligaciones del patrón con respecto a esta nueva norma?

Se sugiere a los patrones contar con una política de prevención de riesgos y difundirla entre los empleados, con la intención de crear un ambiente organizacional favorable. Esto incluye tener un equipo médico y psicológico que apoye la contención de eventos postraumáticos, como robo a mano armada, choque o incendio. Así pues, la autoridad pide al empresario y a su línea de reporte directo que estén al tanto de los trabajadores poniendo a su alcance recursos que les permitan salvaguardarse.

Sabemos que no toda la carga debe estar en el patrón, así que ¿cuáles son las obligaciones de los trabajadores?

La tarea del empleado, ante esta norma, consiste en apearse a los lineamientos e indicar al patrón cualquier factor que ponga en riesgo el entorno laboral. Por ejemplo, el dolor de estómago de uno de los empleados puede ser señal de una bacteria dentro de los alimentos del comedor industrial, lo que pondría en riesgo a gran parte de la población de la empresa.

Retomando el papel de tu compañía en la mejora de los ambientes laborales, ¿qué más ofrece a los empresarios?

En E7 Contacto Empresarial contamos con un portafolio de productos muy diversos:

El primer combo que ofrecemos está enfocado en los documentos básicos que la empresa debe tener: la documentación y los lineamientos solicitados por la STPS para dar cumplimiento a la NOM-035.

El segundo combo también ofrece el servicio de un grupo de médicos especializados en materia laboral. Ellos tienen la capacidad de hacer revisiones a las empresas y verificar el cumplimiento de las diferentes normas incluyendo extintores, salidas de emergencia, exámenes médicos y de laboratorio para la población expuesta, trabajo de la mujer y de menores de edad entre otros temas.



En este aspecto contamos con el servicio de Laboratorios Prolaif, quienes llevan sus servicios a la empresa instalando uno o varios módulos de atención.

Contamos también con la mentoría de María Morales, coach de vida y empresarial, un equipo de psicólogos que brindan asistencia de contención a los empleados.

El tercer combo añade asistencia psicológica y médica de manera personal, evaluación del clima laboral en conjunto a la propuesta de una serie de cursos de capacitación cuya misión será fortalecer a la población trabajadora. Lo anterior permitirá al empresario mitigar riesgos y al mismo tiempo hacer planes de intervención que apuesten a la mejora continua.

¿Cómo ves a los empresarios mexicanos frente al nuevo reto?

Sin duda, se trata de un campo que no ha sido explorado y que poco a poco debe insertarse en las empresas. El reto es enorme, sobre todo porque se trata de aspectos intangibles y poco visibles del entorno laboral.

¿Cómo podemos obtener los beneficios de sus servicios?

Se pueden poner en contacto con la Lic. Claudia Acevedo mediante un mensaje al correo electrónico atencioncliente@e2seleccion.net o a través del número telefónico 55 8619 1256. Prolaif 6365 9736 y 55 73067610

Establecer medidas a tiempo en esta materia generará un ambiente de mayor productividad y al mismo tiempo evitará multas por parte de la autoridad.

NO ES MÁS RICO EL QUE GANA MÁS, SI NO EL QUE SABE GASTAR

Escucha a **Gianco Abundiz Cabrero**



todos los martes y jueves de 9 a 10 am



En línea: www.radiochapultepec.mx

Seguros, pensiones, créditos, fondos de inversión y más...

www.giancoabundiz.com

[/GiancoAbundiz](https://www.facebook.com/GiancoAbundiz)

[/GiancoAbundiz](https://www.instagram.com/GiancoAbundiz)

[GiancoAbundiz](https://www.youtube.com/GiancoAbundiz)





Capacitación y reconocimiento a nuestra fuerza de ventas

Arranca Asesolper con seminario y premios para sus agentes

Los integrantes de Asesores en Soluciones Personales, Agente de Seguros, quieren que 2019 los lleve a alcanzar sus metas y sueños. Por ello iniciaron el año con todo, a través de un seminario de capacitación, motivación y prácticas exitosas de trabajo. La Lic. Rosario Orozco, directora general de Asesolper, señaló que en la actualidad cuentan con 60 asesores de seguros y que varios de ellos alcanzaron sus metas, por lo que fueron premiados.

En el marco del seminario se presentaron varios oradores, pero Andrea Alcalá, embajadora de la Million Dollar Round Table (MDTR) en México, fue quien despertó un mayor interés entre los asistentes, ya que les explicó de qué forma pueden lograr participar en los eventos de la asociación que representa, en los cuales aprenderían las mejores prácticas de los mejores en el mundo.

Cabe destacar que varios agentes de Asesolper han logrado asistir a las reuniones de la MDTR, asociación que tiene presencia en 72 países. Este logro ha sido posible gracias a tres pilares: el programa de capacitación que la promotora ha implementado para propiciar el desarrollo de sus elementos; la integración de herramientas que ayudan a los agentes a ser exitosos; la infraestructura que permite el adecuado flujo de trabajo y que ellos, los intermediarios de seguros, se dediquen sobre todo a estar frente al cliente.

El eslogan de Asesolper es: "Estamos organizados para garantizar tu éxito". Por ello, además de capacitar, desarrollar y acompañar a sus agentes, les ofrecen un atractivo plan de bonos e incentivos.

Si tú quieres crecer profesionalmente y pertenecer a este grupo de campeones, dirigido por Rosario Orozco, quien cuenta con amplia trayectoria en seguros, comunícate al correo electrónico mrorozco@asesolper.mx o a los teléfonos 3547 2634 y 3547 2635.



La relación entre 2 ilícitos

Robo de autos asegurados y el número de homicidios

El director general de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), Recaredo Arias, presentó recientemente las cifras de robo de vehículos asegurados correspondientes a 2018 y aseguró que, en América Latina, México ocupa el segundo lugar por el alto índice de robo del parque vehicular.

En conferencia, Recaredo explicó que la estacionalidad en la delincuencia es evidente, ya que las variaciones mes con mes son notorias. Por ejemplo, en los periodos vacacionales incrementan los robos a casa-habitación o incluso a comercios. El licenciado Arias alertó que no hay una tendencia a la baja, como esperaríamos, sino más bien una disminución por razones naturales.

Para 2017, diciembre trajo 7 mil 429 robos; para 2016, 6 mil 426, y para 2018, 7 mil 311.

2018 cerró con un total de robo de vehículos asegurados a nivel nacional de 93 mil 241. El robo en Guadalajara, Jalisco, es tan sobresaliente que incluso podría superar pronto al de Ecatepec, Estado de México (cuadro 1).

Cuadro 1.
Vehículos asegurados robados de enero a diciembre de 2018.

Estado	Robo total
Nacional	93,241
Edo. de Méx.	25,913
Jalisco	11,760
CDMX	10,693
Puebla	6,775
Veracruz	4,299
Guanajuato	4,136
Sinaloa	3,137
Michoacán	3,101
Tabasco	3,034
Nuevo León	2,638
Baja California	1,932
Querétaro	1,734

2018 presentó un aumento del 6% en recuperación, sin embargo, en entidades como el Estado de México o la CDMX, la recuperación se redujo (cuadro 2).

En cuanto a las submarcas de automóviles con mayor número de robo durante 2018, cinco de las diez primeras pertenecen a Nissan. La lista está encabezada por

Cuadro 2.
Recuperación total de enero a diciembre de 2018.

Estado	Recuperación total	Tasa de variación
Nacional	34,519	6.0%
Edo. de Méx.	7,149	-5%
Jalisco	4,666	12%
CDMX	3,039	-5%
Puebla	2,545	66%
Veracruz	1,775	-11%
Guanajuato	1,889	44%
Sinaloa	1,028	-27%
Michoacán	1,486	11%
Tabasco	641	-4%
Nuevo León	1,438	-11%
Baja California	696	-6%
Querétaro	801	18%

En 2018, el estado con mayor número de robos con violencia fue Guerrero, donde este modus operandi se presentó en cuatro de cada cinco vehículos robados. A nivel nacional, el 62.2% de los vehículos asegurados robados estuvieron marcados por la violencia. El 80% de los robos de este tipo se han registrado en tan sólo nueve estados de la república.

el Tsuru, al que le siguen NP300 Pick-up, Versa, Italka 111-250, Aveo, Kenworth, Vento, Jetta, Sentra y Chasis corto y largo. Como novedad, además de las cifras relacionadas con los diferentes temas que ya conocemos, la AMIS presentó la correlación existente entre el robo de vehículos asegurados de equipo pesado y el de transporte de cargas (figura 1).

Figura 1.
Robo anual de transporte de mercancías y de vehículos de equipo pesado





Figura 2. Índice delictivo de homicidios de fuero común

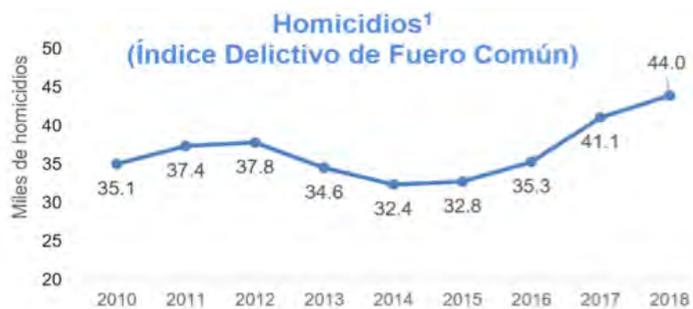


Figura 3. Robo de vehículos asegurados

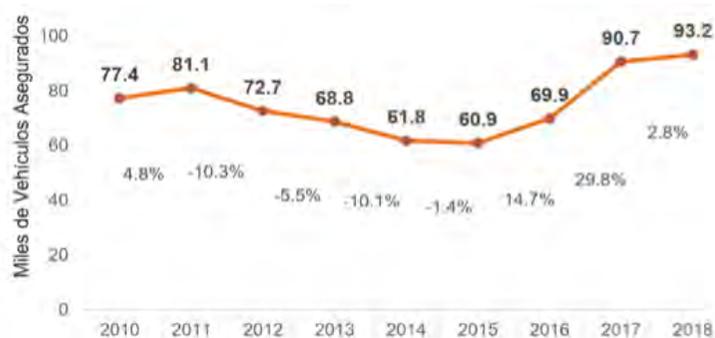
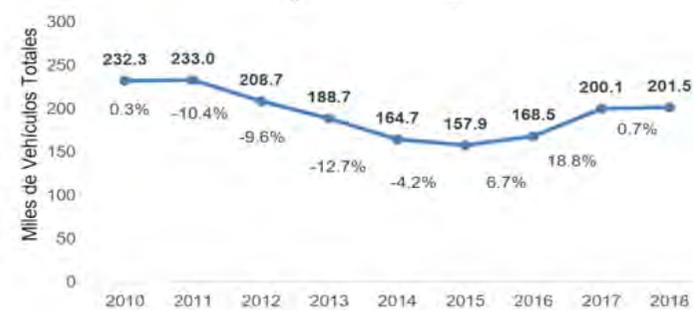


Figura 4. Robo total de vehículos



Por otra parte, los datos presentados en las figuras 2 y 3 demuestran la relación entre la tendencia de robo de vehículos asegurados y la de homicidios reportados como delito del fuero común. Finalmente, el actuario Carlos Jiménez, titular del Área de Autos y Daños de la AMIS, presentó las tablas comparativas del robo de automóviles asegurados con el robo al total del parque vehicular. Carlos dimensionó el problema al informar que, de acuerdo con el Secretario Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en 2018 se presentaron cerca de 201 mil robos (figura 4). Esta cantidad representa más del doble de vehículos asegurados robados. Además, aseguró que, al hablar de robo a transporte de mercancías, se habla también de un multiplicador de otros ilícitos, puesto que afecta a las industrias que necesitan los traslados, lo que impacta a los sectores público y privado, y a la sociedad que costea la vida de los terceros involucrados.

Los datos presentados en las figuras 2 y 3 demuestran la relación entre la tendencia de robo de vehículos asegurados y la de homicidios reportados como delito del fuero común.



Tú te encargas de proteger a tus asegurados.

Nosotros a tu cartera de clientes

Constitución de Agente Persona Moral



33 3615 3146
atencion@ormuz.com.mx

Lo/Jack® El mejor aliado de las aseguradoras

En 2018 fueron hurtados



12,641*

Vehículos Asegurados de transporte de mercancías



11,492*

Vehículos Asegurados de equipo pesado

Único sistema anti-jammer

Más de 19,800 vehículos recuperados

De haber contado con Lo/Jack® 9 de cada 10 se habrían recuperado

Enero 2019

11,108** Vehículos robados



90%** robo con violencia



80%** concentrado en 5 entidades

Edo. Méx. Puebla, Michoacán, Morelos, y Tlaxcala



01800 849 9053

@LOJACKINFORMA /LOJACKMEXICO WWW.LOJACK.COM.MX

Sky/Jack y Sky/Track

Los GPS's de Lo/Jack Vehículos con Telemetría

*Fuente: AMIS (Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros) reporte de vehículos robados <Enero-Diciembre 2018>

**Fuente: SESNSP (Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública) reporte de vehículos robados <Ene 2019>



Entrevistamos a Osiris Méndez, quien es gerente de Siniestros Zona Centro en Ana Compañía de Seguros, él nos explicó un beneficio para los asegurados de esta compañía y para los terceros afectados por un asegurado de Ana.



Fin a trámites eternos

Valuación exprés con opción a pago inmediato

La aplicación de Ana Go tiene la opción de solicitar un ajustador, así que podemos dejar de preocuparnos por desconocer la ubicación donde nos sucedió el siniestro, puesto que por geolocalización se envía una alerta a la cabina de atención de siniestros, estos a su vez nos regresan una llamada para cerciorarse que nos encontremos bien y confirmar nuestro nombre, en ese momento se comienza a levantar un reporte y el ajustador recibe nuestra alerta para encontrarnos en el sitio.

Valuación Exprés es un servicio que ofrece Ana a sus asegurados al momento de un siniestro, cuando el ajustador arriba y hace parte del deslinde de responsabilidades, le puede ofrecer en ese momento a los involucrados la opción de la valuación exprés.

¿Cuáles son las ventajas de una valuación de este tipo?

- Al ser una valuación que se realiza por medio del celular se puede acceder fácilmente a cotizar las piezas automotrices, o los talleres que los tienen disponibles.
- Sin necesidad de ir al taller a que te realicen la valuación, evitas varios días de este proceso, administrativamente cuentas con días a tu favor.
- En el momento puedes conocer el costo del daño.
- Inmediatez de conclusión del siniestro.

• Pero sin duda, el mejor punto es que en ese mismo momento puedes hacer el cobro por tu golpe.

El ajustador cuenta con tarjetas virtuales Mastercard expedidas por Ana, donde tú puedes hacer uso de estas en cualquier cajero con el cobro de comisión determinado por cada uno de estos, bien puedes retirar el dinero o puedes pagar directamente en el taller de tu preferencia como si fuera una tarjeta de débito como las conocemos. El valuador en línea envía después de algunos minutos el costo real del golpe, por lo que el ajustador haciéndose saber a las dos partes puede proceder a fondear la tarjeta y explicarle al afectado cómo puede cobrarlo. Además, puedes descargar la aplicación que está disponible para IOS y Android donde podrás consultar que tu saldo sea el de tu recibo, que esté activa la tarjeta y personalizarla con tus datos.

Si tu opción es retirar el dinero en algún cajero, pero la comisión resta tu cuenta, Ana además te da \$50 pesos extra, para que no importe el cajero donde prefieras hacer el retiro y tu dinero siga intacto.

Ana Go y la Valuación Exprés vienen a complementar las ventajas de contar con una póliza de Ana Compañía de Seguros. Osiris finalizó la entrevista asegurando que, Ana además de preocuparse por sus asegurados también lo hace por los terceros afectados, aquí es un ganar, ganar.



PRAAM

Intermediario de Reaseguro, S.A. DE C.V.

www.praam.com.mx

Miguel Á. de Quevedo No. 995 PB
Col. El Rosedal, CDMX, C.P. 04330
Tel.: 5689 3363
5689 6410

Ayudando la difusión de la cultura del seguro



Movilidad en dos ruedas

La crisis producida por la mala distribución de la gasolina en varias partes del país demostró que, en México, dependemos bastante de los automóviles y que, como se planteó a través de distintas discusiones en las redes sociales, las bicicletas son un medio de transporte alternativo que muy pocos usamos.

Colaboración de MAS Servicios

Según las estadísticas del INEGI, de los 5.9 millones de hogares registrados en la CDMX y en la Zona Metropolitana, el 36% cuenta con un automóvil y al menos una bicicleta. Sin embargo, sólo el 2.2% la ocupa como medio de transporte. Esto está estrechamente relacionado con la falta de infraestructura para los ciclistas.

Los traslados que se realizan, ya sea en transporte público o privado, tienen una distancia promedio de 20 kilómetros, y los automóviles recorren 13 km/h en las horas pico. Estas cifras convierten a la CDMX en la ciudad con el tránsito más lento del país. A pesar de ello, el uso del automóvil continúa aumentando.

El INEGI señala que, en los últimos diez años, la cantidad de autos registrados se incrementó en un 81.6% y la ciudad enfocó la infraestructura hacia el uso de este medio de transporte. Aunque se construyeron distribuidores viales y segundos pisos para agilizar el tránsito vehicular, sólo se ha provocado más contaminación tanto visual como ambiental.

La CDMX ha olvidado el espacio para los ciclistas. Mientras que los viajes en bicicleta se han incrementado de 1 a 5%, en trayectos relativamente cortos, la infraestructura dedicada a este medio de transporte sólo cubre 170 kilómetros distribuidos entre el sur, el poniente y el centro de la urbe. Aunque abarca el área de la capital con mayor actividad, no comprende las vías de acceso de la mayor cantidad de personas que se transportan, es decir, según datos de la Secretaría de Gobernación de la CDMX, el oriente y el norte, específicamente las alcaldías Iztapalapa y Gustavo A. Madero.

Este panorama explica la fuerte resistencia a ver la bicicleta como un transporte seguro y habitual. A pesar de la existencia de condiciones seguras dentro de la infraestructura mencionada, en Iztapalapa y Gustavo A. Madero se registraron, durante 2018, 20 accidentes viales en los que estuvieron involucrados ciclistas. Las asociaciones civiles detectaron la muerte de 18 de ellos.

Así pues, el problema real de la movilidad en México reside en la infraestructura que solamente está enfocada al uso de automóviles, dejando de lado otras alternativas, y que no ofrece una verdadera solución para mejorar el transporte público.

Aunque parezca absurdo, mientras más se incrementan las difi-

cultades para transportarse en automóviles privados, reflejadas en trayectos cortos que ocupan más tiempo, más aumenta el parque vehicular. Esto se debe al enfoque de mejorar vialidades para automóviles, como los pasos a desnivel, los puentes y los distribuidores viales, que lejos de ser una solución ha reducido la cantidad de días con óptima calidad de aire en la ciudad.

En la actualidad, la bicicleta es el sistema de transporte más económico. Si haces uso del transporte intermodal para ir a tu trabajo, incluyendo la bici, puedes ahorrarte aproximadamente \$8 diarios, \$160 al mes y casi \$2000 al año.

Hoy existen seguros para los ciclistas, que ofrecen cuatro coberturas: 1) gastos médicos; 2) asistencia legal, tanto presencial como telefónica, en caso de asalto; 3) servicio de taxi seguro, en caso de requerirlo, y 4) servicio básico anual para la bicicleta.

La protección, en caso de sufrir un accidente o asalto, se da bajo las siguientes sumas aseguradas:

\$20,000 por muerte durante las 24 horas posteriores al siniestro.
\$20,000 por pérdidas orgánicas durante el mismo periodo de tiempo.

\$10,000 por gastos médicos.

La prima anual de este tipo de póliza es de \$400. Como todo seguro, se trata de un producto diseñado para cubrir siniestros, por lo que no ampara:

Lesiones derivadas de participar directa e intencionalmente en actos delictivos, motines, manifestaciones o riñas.

Accidentes que se produzcan como consecuencia directa de enfermedades preexistentes, es decir, de aquellas que han sido diagnosticadas por un médico antes del inicio de la vigencia de la póliza.

Lesiones por infección, envenenamiento o inhalación de gas de cualquier clase, excepto cuando se demuestre que fueron a consecuencia de un accidente cubierto por el seguro.

Accidentes que ocurran bajo los efectos de alcohol, drogas, excepto si fueron prescritas por un médico, o enervantes que causen perturbación mental o pérdida del conocimiento.

Muchos accidentes se pueden evitar. Por ello muévete de manera inteligente en la ciudad y toma en cuenta los siguientes consejos:

Sé visible todo el tiempo. Si es de noche, usa ropa clara y ocupa reflejantes; si es de día, maneja en la parte derecha del carril o en el centro cuando vayas por calles angostas.

Usa casco siempre. Éste puede salvarte la vida en caso de un accidente. Nunca viajes sin él.

Rebasa con cuidado. Al viajar por el carril derecho, compartes espacio con el transporte público y los taxis, los cuales hacen paradas todo el tiempo. Si los rebasas, hazlo con cuidado y por la izquierda. ¡No te arriesgues!

Respetar todos los espacios. Existen ciclistas que manejan sobre las banquetas, con lo que afectan a los peatones que van en ellas, o en sentido contrario. Esto es indebido y muy peligroso, ya que pueden causar un accidente. ¡Tú no lo hagas!

En conclusión, la crisis de combustible denotó la dependencia de la movilidad capitalina a los vehículos y al mismo tiempo evidenció que no existen alternativas reales e inmediatas para experimentar un panorama diferente en materia de movilidad, por lo cual está en cada uno de nosotros crear conciencia de la situación y promover la vida en dos ruedas.



La RC del intermediario y la administración del riesgo

Todos los días, dentro de los mercados competitivos, como el de seguros, comprobamos que la información, incluso de tipo técnico y jurídico, es cada vez más contrastada y analizada por el contratante, quien por tanto está mejor preparado para suscribir y trasladar riesgos.

▶ Carlos Zamudio Sosa

México Claims and Risk Management, S.C.
carlos.zamudiososa@gmail.com

También nos encontramos con la necesidad de que el agente de seguros esté igual o más capacitado para ello.

El esquema tradicional de gestión de riesgos ha superado la fórmula de control del daño económico y de la continuidad del negocio mediante el traslado de los peligros a una aseguradora o una afianzadora. Desde la perspectiva del intermediario, se presupone que éste debería tener plenamente identificados los riesgos y contar con un sistema correctamente administrado para el control de éstos, puesto que se traslada como riesgo justo aquello que no se puede controlar. Estos supuestos riesgos a veces se derivan de usar o poseer bienes. Como cualquier empresa, el bróker, sea persona física o moral, opera desde un espacio tangible, cuyas incidencias —un incendio, por ejemplo— pueden afectar a bienes y personas colindantes, arrendatario, visitantes y terceros totalmente ajenos al lugar.

También es factible prever una potencial exposición a reclamos de cualquier cliente por las omisiones y los errores en la intermediación de los seguros y las fianzas. Es decir, las responsabilidades que hoy se reclaman no se refieren sólo a la afectación material dañosa de los bienes o las personas sino también a la acción profesional incorrecta de quien tiene la calidad de asesor.

Los errores profesionales se presentan a través de diversas acciones, como no entregar un condicionado general y dejar con ello expuesto al cliente, o dar un condicionado sin relación alguna con el formalizado en la carátula. A veces el error se convierte en el detonante de una reacción en cadena. Por ejemplo, al no hacer un análisis y contraste de las diferencias técnicas y económicas que fueron presentadas al cliente al momento de la oferta de los productos, se puede inducir al interesado al error y con ello a una pérdida materializada derivada de la actualización del evento dañoso mal asegurado, puesto que éste queda cubierto de forma inadecuada o incluso excluido.

Es innegable que existe por parte de los asegurados una tendencia a presentar una queja económica al intermediario de seguros por la omisión real o presunta, por hacer o dejar de

hacer. Dado que los supuestos son muchos para exponerlos completos en este corto análisis, de momento sólo es prudente esbozarlos para tratarlos en otras oportunidades y ofrecer un panorama de la exposición al riesgo que hoy tiene el agente de seguros, especialmente aquel que no ha identificado y menos aún sistematizado los procedimientos para reducir su vulnerabilidad. Debemos evitar ser los protagonistas del refrán: “En casa de herrero, azadón de palo”.

En la actualidad, el asegurado deja a un lado cualquier relación personal con el intermediario de seguros para verlo como lo que es y de acuerdo con cómo se vende, es decir, como un profesional que se ofrece como un valor agregado en un mundo donde se pueden suscribir contratos de seguro por teléfono o a través del sistema Bancaseguros. Por tanto, si la acción o falta de ella provoca algún perjuicio, aunque sea supuesto, en el asegurado, éste ya no duda en exigir al agente, incluso judicialmente, que se haga cargo de las pérdidas no indemnizables por el contrato intermediado.

El seguro seguirá siendo el mecanismo idóneo de atenuación de pérdidas. Éste se basa en la confianza de las partes en el contrato de seguro y en el profesionalismo del corredor. Sin embargo, si por alguna razón se rompe la utilidad del contrato, el afectado no se tentará el corazón para ver quién la paga. Así pues, queda demostrado que el agente de seguros debe ser también un efectivo administrador de riesgos, pero no sólo de los ajenos sino también de los propios, por lo que debe trasladarlos de manera adecuada a un asegurador.

Para ello, el agente debe considerar que, en el seguro de responsabilidad civil profesional, los valores mínimos impuestos legalmente están lejos de ser útiles, ya que no lo protegerían del perjuicio que pudiera operar en su contra. Apostar a lo mínimo sería equivalente a lo que sucede con la obligación de suscribir el seguro de responsabilidad para automovilistas, cuyos valores son ínfimos comparados con las indemnizaciones que contempla la legislación civil.

Además, ya no debemos considerar factible que el propio intermediario ofrezca al asegurado su póliza para resarcir hechos u omisiones que ni siquiera califican como tales, ya que se comete el error de aceptar expresamente responsabilidades que el contrato impide reconocer.

La responsabilidad profesional es inherente al agente y verse inmerso en un reclamo es cada vez más común. Ante esto, sólo queda procurarse una excelente protección.



¿Un mal necesario?

Seguro de RC para agentes

▶ Fernando Ruíz Guirado

Director General,
Ormuz Soluciones Legales

La profesión de los agentes de seguros y de fianzas es quizá una de las actividades más complejas debido a toda la regulación legal y administrativa que la enmarca.

Los agentes de seguros y de fianzas deben cumplir con un sinnúmero de requisitos para operar, entre ellos, presentar exámenes, obtener una cédula y contar con un seguro de responsabilidad civil.

Para muchos de los agentes, si no es que para la mayoría, el seguro de responsabilidad civil es una obligación más que deben cumplir, ya que sin éste no pueden vender.

Pero, como sucede con todos los seguros, se suele desconocer el valor o la importancia de la protección hasta que nos vemos en la necesidad de reclamarla o hacerla efectiva. Sólo entonces nos damos cuenta de lo imprescindible que es.

Como abogados expertos en agentes de seguros y de fianzas, conocemos la trascendencia de contar con la póliza de responsabilidad civil. Por ello invitamos a todos los intermediarios a que analicen, revisen y verifiquen su contrato de seguro, para que comprueben que éste realmente los puede ayudar y sacar de un gran apuro.

Además, queremos recalcar la necesidad de verificar exactamente las coberturas, las condiciones y las exclusiones del seguro contratado, dado que no todos los productos que existen en el mercado son iguales. Muestra de ello es la anécdota verídica que les compartimos en esta ocasión.

Una de las principales obligaciones que tienen los agentes de seguros es apoyar a los asegurados con la renovación de sus pólizas. Así lo establecen los artículos 91 y 92 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas (LISF), los artículos 2 y 25 del Reglamento de Agentes de Seguros y de Fianzas, y diversas disposiciones del título 32 de la Circular Única de Seguros y de Fianzas. De manera

que la renovación de los seguros es una función irrefutable de los intermediarios.

En una ocasión, un agente olvidó renovar la póliza de seguro, que un cliente había solicitado, por lo que ocurrió una omisión de su parte. Al poco tiempo, el asegurado tuvo un siniestro y, al intentar reclamar el seguro, se percató de que éste no había sido renovado por el intermediario, a pesar de que él le había manifestado su deseo.

Entonces, el cliente reclamó esto al agente, quien le comentó que no se preocupara porque contaba con un seguro de responsabilidad civil. Sin embargo, cuando el intermediario realizó la reclamación de la póliza, la aseguradora rechazó la procedencia de ésta. El motivo argumentado se encontraba en las exclusiones del seguro. Este producto en particular establece entre sus condiciones una exclusión: “Responsabilidades derivadas por la no contratación o no renovación de una póliza de seguros, sus coberturas o sus condiciones”.

Con este texto se deja en un estado de indefensión a los agentes de seguros. Además, esta exclusión es contraria a las obligaciones de los intermediarios y contradictoria para el espíritu mismo del seguro, dado que uno de los principales deberes del agente es la renovación, por lo que este seguro debería ayudarlo en caso de error u omisión en esta tarea.

Si comparamos los productos ofrecidos, para el mismo tipo de cobertura, por las diversas aseguradoras, encontraremos una exclusión similar, pero más clara, algo como esto: “Responsabilidades derivadas por la no contratación o renovación de una póliza de seguro, sus coberturas o sus condiciones, cuando la compañía de seguros o de fianzas haya manifestado por escrito la no aceptación”. Esta exclusión no deja en desventaja al agente. Consideramos que la interpretación es que el agente no es responsable por la no renovación cuando la compañía no desea aceptar el riesgo. De hecho, en estricto sentido, el agente no tiene responsabilidad civil ni legal por esta situación, por lo que la exclusión es correcta y apegada a derecho.

Esperamos que con esta reflexión y con el caso expuesto quede demostrada la suma importancia del seguro de responsabilidad civil para los agentes de seguros, así como el motivo por el cual se deben revisar las exclusiones y las características exactas de la póliza contratada, para que, cuando el intermediario necesite hacer uso de ella, realmente lo cubra y proteja frente a sus obligaciones.



Quien no recuerda su historia está condenado a repetirla

▲ Anónimo

Hace unos meses se cumplieron diez años de una de las experiencias más impactantes, duras y graves que como promotoria hemos vivido. Son lecciones muy importantes que deben ser recordadas y por eso gracias a este espacio, lo volveremos a contar.

Algunos años atrás un cliente, que además era nuestro proveedor, se compró una moto. Dado que su seguro médico, no cubría accidentes en motos grandes, acordamos una cita para iniciar el trámite de cambio de aseguradora. Así que nos encontramos días después y llenamos la solicitud de la nueva compañía que se encargaría de su protección una vez que termináramos con el papeleo.

Puesto que el pago del seguro a cancelar era semestral y el semestre se vencía pronto, encargué a la persona responsable de emitir la nueva póliza que evitara el cargo de la renovación en la tarjeta de crédito del cliente, ya que la primera compañía cobra de inmediato en el primer día de vigencia. El cliente y yo habíamos planeado una emisión impecable: la póliza primera quedaba vigente durante 30 días de gracia, mientras se emitía la nueva, por lo que prácticamente pagaría dos meses más. Jamás imaginé el escabroso camino que nos esperaba.

El jueves siguiente, la persona responsable del Área de Emisión, asustada, me muestra un endoso de cancelación de la póliza primera. Resulta que, con la intención de cancelar el cargo automático, había enviado una carta en la que no sólo utilizó el texto de un documento de cancelación de cobertura sino que además imitó la firma del cliente. Así que le pido que intente rectificar la situación y rehabilitar la póliza de inmediato. Ese mismo día, la otra aseguradora solicita ampliar la información de una hernia y de otra enfermedad que uno de los hijos tuvo al nacer, con lo que se suspende el proceso de emisión.

Al otro día por la mañana el cliente me llama para decirme que uno de sus hijos tenía una bolita en el cuello y que lo llevaban al pediatra, y para preguntarme cómo iba lo del seguro. Entonces le explico que se había detenido la emisión y que lo mejor

era pagar la otra póliza. Así que me hace caso, pero el pago no es aceptado. Ahora nos piden una nueva solicitud para hacer la valoración médica de la reemisión. A las 13 horas, el cliente me informa que se dirige hacia la Ciudad de México para que un oncólogo vea a su hijo y le haga una biopsia. Ante esta situación, me comprometo a buscar una solución para el asunto del seguro. Debido a que el lunes siguiente no se trabajó por ser día feriado, el martes por la tarde el cliente recoge los resultados y confirma una terrible sospecha: su hijo padece cáncer.

El miércoles voy a la CDMX para enfrentar al asegurado y decirle la verdad de la situación como siempre nos hemos conducido a pesar de las consecuencias. Después de contarle toda la historia, le pido que no actúe penalmente contra nuestro colaborador y le prometo ayudarlo a que su seguro le responda. Es importante señalar que, aunque el cliente sí tenía la intención de cancelar el seguro, él no había firmado la carta.

Entonces, solicito una cita con alguien de la aseguradora que me pudiera ayudar, me atiende el director de gastos médicos, quien me confirma que no hay cobertura. Así que decido alertar a nuestra aseguradora de responsabilidad civil.

A lo largo del tormentoso proceso, muchos abogados me recomendaron inventar historias, negar todo y otras malas prácticas, pero decidimos seguir con la verdad.

Para no hacer más largo el relato, expresaré de manera breve lo que sucedió después. Realizamos maniobras legales para no empeorar la situación; me entrevisté con el director general y su abogado, una de las personas más perversas que he conocido; acudimos a la Condusef, pero ésta se declaró incompetente para resolver; busqué ayuda con la AMASFAC; el cliente actuó de forma legal contra nosotros y contra la aseguradora; nuestra aseguradora de responsabilidad civil nos dio la espalda; lo gramos salvarnos de la demanda, y gracias a Dios, como si fuera un milagro, mi papá conoció a un abogado que fue nuestro ángel de la guarda.

Durante muchos meses nos presentamos a declarar en los juzgados, una de las peores experiencias que he vivido. Mientras tanto,

el cliente buscó tratamientos por todos lados, ya que el cáncer de su hijo empeoraba, y la familia tuvo que vender activos y pedir prestado para enfrentar los gastos. Una primera sentencia manifestó que el asunto no era de materia civil sino mercantil. El caso no resultaba nada sencillo, porque además se trataba de un seguro internacional y sin límite. Millones de pesos ya habían sido gastados.

Después de una lucha muy fuerte y de que la familia intentó de todo, el joven falleció. Esta situación tan triste, como cuestión jurídica, definió el monto gastado por la familia, y que a su vez hubiera sido cubierto por el seguro, superaba los 3 millones de pesos.

Nuestro colaborador declaró, de forma muy valiente, ante siete abogados y el juez, que él había firmado el documento. La gravedad de esto es que la falsificación se persigue penalmente de oficio, es decir, nadie tiene que demandar.

Después de algunos meses de negociación, llegamos a un acuerdo con la aseguradora: nosotros pagaríamos el 50% de los gastos médicos que hubieran procedido, y la aseguradora el resto. Así se terminó el pleito legal.

Todavía somos agentes de dicha compañía, con quienes mantenemos una muy buena relación. Ellos actuaron de forma institucional y se dieron cuenta de que en todo momento dijimos la verdad y afrontamos las consecuencias.

Con nuestro excliente hoy tenemos una relación de respeto. A pesar de lo sucedido, no lo abandonamos nunca. Lamentamos muchísimo la pérdida de su hijo, pues sabemos que es un dolor indescriptible.

Llegamos también a un arreglo con nuestra aseguradora de responsabilidad civil, con lo que recuperamos aproximadamente la mitad de lo que pagamos.

Hay muchas lecciones en esta historia. Una de ellas, la más importante, explica por qué es importante la reprobación total de todo tipo de falsificaciones (firmas, documentos, etc.), aunque sean para "ayudar al cliente". Y que como agentes, promotores y empleados, debemos siempre actuar conforme lo marca la ley, y siempre de buena fe, diciendo sin importar siempre, la verdad.



México
Claims and Risk
Management

A tu lado en el momento crítico para reconstruir tu patrimonio.



Valuación, asistencia permanente, negociación de daños y litigio.

Después de un siniestro respaldamos la reclamación al seguro para generar estrategias que garanticen la recuperación y continuidad del negocio.

Oviedo #9, Colonia las Granjas, Hermosillo, Sonora CP 83250
informacion@mexicoclaims.com | 52 (662) 2123048
www.mexicoclaims.com



SÉ PARTE DE NUESTRO
GRAN EQUIPO DE AGENTES
INGRESA A NUESTRO PORTAL Y DATE DE ALTA
www.anagente.anaseguros.com.mx



#EstasEnBuenasManos



www.anaseguros.com.mx



01800.835.3262

