

Aseguró su pyme por 3,200. Su aseguradora lo indemnizó por 16,100

REVISTA Siniestro

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

“Procuremos juntos tu bienestar”

NÚMERO 53 | AÑO CINCO

JULIO 2019

DIRECTORA GENERAL: LAURA EDITH ISLAS YÁÑEZ

Somos un país subasegurado

Nuestro reto es la expansión

Ricardo Ernesto
Ochoa



Banca-Seguros

Participó con el 32.6% de prima
emitida en el ramo de vida en 2017



Twitter: @RevSiniestro

Facebook: www.facebook.com/revistasiniestro

Instagram: @revistasiniestro

www.revistasiniestro.com.mx



¡Sigue siempre tu camino! Protección de daños a terceros sin responsabilidad

El tiempo es un factor de vital importancia para cualquier transportista, por eso, **Quálitas** pone a su alcance la cobertura **Protección de Daños Sin Responsabilidad**.

En caso de que nuestro asegurado sufra algún percance menor y no se llegue a un acuerdo, esta cobertura le brinda una suma asegurada de hasta \$10,000, sin pago de deducible, para negociar con la contraparte y poder así continuar su camino.

Protección de Daños Sin Responsabilidad puede ser adquirida de manera complementaria a su póliza de seguro **Quálitas**.

Adquiere esta cobertura con tu Agente de Seguros o llama a Asistencia Operativa Quálitas.



25

AÑOS

Aseguramos autos
cuidamos personas

Qualitas.com.mx
ASISTENCIA OPERATIVA QUÁLITAS
01 800 800 2021

Para ti, Usuario

gastos médicos mayores

Proceso de reembolso

► Dra. Socorro Morales Reséndiz

Gerente Clínico, Nocrala Selarom

Para explicar el proceso de reembolso, primero debemos definirlo como el sistema mediante el cual la aseguradora reintegra al asegurado los gastos procedentes efectuados por él mismo a consecuencia de un padecimiento cubierto.

Para acceder a este proceso, es indispensable que:

El asegurado tenga un diagnóstico definitivo soportado con los estudios correspondientes a cada padecimiento.

El gasto a reembolsar supere el deducible contratado en la póliza.

Una vez que el asegurado cumple con estas dos condicionantes, debe reunir y presentar la información requerida por la aseguradora en cuestión para realizar el trámite. Para esto se divide el proceso de reembolso en dos vertientes: inicial y subsecuente.

Para el reembolso inicial, se necesita:

Informe médico. Por cada doctor que participe en el tratamiento del asegurado, se deberá presentar el documento correspondiente.

Solicitud de reclamación de gastos médicos mayores o aviso de accidente o enfermedad. Cada aseguradora le da un nombre diferente a este formato, pero en todos los casos tiene como finalidad identificar al asegurado a través de sus datos personales y de la información de la póliza contratada; conservar por escrito la declaración del asegurado con respecto al padecimiento que reclamará a la aseguradora, y tener el registro de las facturas que ingresará para su valoración.

Identificación oficial del asegurado y del titular de póliza. En caso de ser menor de edad, se ocupa la credencial escolar o el acta de nacimiento.

Interpretación de estudios de laboratorio o gabinete, que ingrese a la aseguradora para su valoración, y estudio de reporte histopatológico.

Facturas en PDF que van a ser ingresadas para su valoración. Gastos hospitalarios, honorarios médicos, medicamentos, estudios, etcétera.

En ocasiones, algunas aseguradoras solicitan **comprobante de domicilio, estado de cuenta del titular de la póliza y clabe interbancaria.**

En cuanto al **reembolso subsecuente**, se trata de un trámite relacionado con el padecimiento que ya fue cubierto por la aseguradora, el cual se ingresa a documentación complementaria. En este caso se proporciona nuevamente la información completa, pero la diferencia consiste en que, como ya se contará con el número de reclamación con el cual lo identifica la aseguradora, se tiene que hacer referencia a éste en cada trámite ingresado.

Una vez que se ingresa la documentación, hay que aguardar el tiempo establecido por la aseguradora para recibir una respuesta. En este lapso, los médicos dictaminadores revisan la documentación, cotejan que los estudios correspondan al padecimiento en referencia y que las facturas cumplan con los requisitos fiscales, entre otras cosas.

Al final de la evaluación de la reclamación, se emite un dictamen positivo, negativo o "neutral". En caso de ser positivo, se hace entrega de una carta donde se especifica qué monto se está autorizando, el deducible y el coaseguro aplicado. Si el trámite se rechaza, se envía una carta donde se manifiestan las razones por las cuales el evento no es cubierto. El dictamen "neutral" indica que no se ha tomado una resolución debido a que falta alguna información adicional para determinar la procedencia o no del reclamo, así que informa por escrito qué documentación se debe entregar a la aseguradora para la revaloración del caso.



Puedes generar **ingresos incrementales**, entrando a un nuevo mercado.

Además con **nuestra app**, ¡olvídate del papeleo tanto el tuyo como el de tus clientes!

DESCÚBRENOS Y ¡SÉ PARTE DE MUTUUS!

+psmutuus.com.mx

55-8525-8800



¿YA ESCUCHASTE
DE MUTUUS,
LA NUEVA
MEMBRESÍA
DE SALUD?

responsabilidad civil y hogar

Para ti, Agente



Póliza de agentes de seguros

¿Cómo reclamar la RC?

Fernando Ruíz Guirado

Director General Ormuz Soluciones Legales

Como es sabido, todos los agentes de seguros y de fianzas tienen la obligación de contar con un seguro de responsabilidad civil que cubra los errores o las omisiones que cometan en el desempeño de su actividad profesional. Es importante establecer, en primer lugar, que la responsabilidad civil es la obligación de indemnizar a una persona física o moral por los daños y perjuicios causados como consecuencia del incumplimiento de una obligación o de la comisión de un hecho ilícito. De la definición anterior deriva la complejidad de las pólizas de responsabilidad civil, ya que se debe determinar si existe dicho incumplimiento o hecho ilícito. Cuando los agentes de seguros se ven en la necesidad de reclamar su póliza, es indispensable que tomen en cuenta

varios factores, como determinar si la responsabilidad deriva de una de sus obligaciones y revisar si cuentan con los elementos necesarios para realizar el reclamo. **Entre los documentos que solicitará el ajustador se encuentran los siguientes:** Acta administrativa que mencione, de la manera más detallada posible, los nombres de las personas involucradas, las fechas, los hechos y las omisiones que se hayan cometido. Formas de comunicación entre el asegurado, el agente y la compañía de seguros. Póliza de seguro del cliente afectado. Organigrama del despacho y diagrama de flujo. Copia de la cédula de agente de seguros. Carta de reclamación del cliente o asegurado.

Fotografías u otros documentos que el ajustador considere necesarios para la valoración y la procedencia del siniestro. Como observamos, es importante que los agentes de seguros conozcan cuáles son sus obligaciones, analicen cuál es el riesgo interno que asumen, consideren las medidas necesarias para disminuirlo y revisen con qué elementos cuentan para acreditar la procedencia del siniestro. Con base en nuestra experiencia, podemos decir que el seguro de responsabilidad civil es un elemento indispensable para la actividad del agente; sin embargo, en algunas ocasiones resulta complicado determinar si existe o no la obligación, ya que no todos los errores o las omisiones derivan en una responsabilidad civil. De aquí la importancia de analizar cada caso en concreto.

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 53

CERTIFICADO DE LICITUD DE CONTENIDO: No. 16656

TALLER DE IMPRENTA: Asturias No., 139 Col. Alamos, C.P. 03400 Ciudad de México.

www.revistasiniestro.com.mx

REVISTA Siniestro

“Procuramos juntos tu bienestar”

PUBLICACIÓN: Mensual

JULIO 2019

Las entrevistas publicadas son casos reales con nombres ficticios para proteger su identidad y son publicadas con su autorización.

XII CONGRESO Internacional AMASFAC 2019



Costos antes del 31 de Julio
Asociados AMASFAC **\$9,450**
No asociado **\$10,500** más iva

Costos a partir del 01 agosto
Asociados AMASFAC **\$10,500**
No Asociados **\$11,550** más iva

Conferencias Plenarias



C.P. Elisabeth Vogt
Presidenta Nacional AMASFAC
Bienvenida y mensaje de Inauguración



Federico Reyes Heróles
Escritor y periodista político
Conferencia Plenaria México, análisis de la situación política actual y perspectivas



Lic. Irene Espinosa Cantellano
Subgobernadora Banco de México
Conferencia Plenaria México: Situación Actual y Perspectivas Económicas



Peter Braid
Director Ejecutivo de la Asociación de Corredores de Seguros de Canadá



Alfonso Novelo
Director de Análisis, Am Best Calificadora
Conferencia Plenaria Proceso de calificación y perspectivas del Mercado Asegurador Mexicano

Conferencia Plenaria El Agente de Seguros y fianzas en Estados Unidos y Canadá



Ricardo Weder
Exdirector de Cabify
Conferencia Plenaria Sorprender con creatividad e innovación, potencializar el poder de crear



Dr. Rodrigo del Val
Confereñcista
Conferencia Plenaria Robot y Caricias, El agente de Seguros y Fianzas, ante los cambios tecnológicos

“Vive nuestro Congreso y crece con nosotros”

Simultáneas

- Panel Cyber: Top Business Risk**
Act. Jorge Salas Cacho
Por: Lic. Sandra Cabrera Chubb Latinoamérica, Lic. Belen Navarro Zurich Lationamérica, Lic. Rodrigo Fernández DAC Beachcroft, Lic. José Luis Colín Vega Fletes y Abogados
- Reaseguro, una herramienta para todos los Agentes**
Act. Carolina Collado
Gerente General RSK Placement Service
- Fianzas en voz de sus líderes, situación actual, retos y oportunidades**
Panel de Directores Generales Moderado por Mario Senties Director de Senties Chauvet Agente de Seguros y Fianzas
- Salud: Hacia una cultura de la prevención**
Act. Julio Verduzco Director General de Beneficia-T

- Responsabilidad Social y Ética**
Act. Rafael Morfín
Socio Director de Consultores en Riesgos y Beneficios
- ¡Vivir a Plenitud!**
Asociación Mexicana de Actuarios
- Aportando talento y creatividad, las mujeres en nuestro sector**
Por: Jessica Mejía Desarrollo Cultural AXA México, Act. Marcela Flores CEO Lockton México, Lic. Elizabeth Ortiz Presidente Comité de Mujeres AMASFAC Moderador, C.P. Elisabeth Vogt Presidente Nacional AMASFAC
- Automóviles perspectivas en nuestro sector**
Act. Pilar Moreno
Director Técnico Quálitas Compañía de Seguros

Páneles

- Pánel: “Aportación del Agente al Sector Asegurador y Afianzador”**
Por: Lic. Recaredo Árias / Director General AMIS, Lic. Joaquín Brockmann / Presidente Quálitas Compañías, Sr. Isaac Zetune / Presidente Ejecutivo Insignia Life, Arturo Martínez Martínez de Velasco / Director General Chubb de México Moderador: Roberto Castellanos
- Pánel: “La Visión de los Agentes del futuro”**
Por: Act. Juan Segura / CEO AON Risk México, Sr. Jonh Baudouin / Director General Willis Tower Watson, Lic. Ricardo Brockmann / CEO Marsh, Lic. Alejandra Altuzar / Director General Alamo Agente de Seguros. Xavier Hernández Suar / Socio Sapiens Moderador: Ricardo Retteg / Socio Director Brove Agente.

3 Y 4 DE Septiembre

Hotel Camino Real POLANCO

01 (800) 890 95 63
5525 7571
congreso2019@amasfac.org



Adalid “La persona es el principio”

Alicia Huizar, agente de seguros de la Sección Mexicali de la Amasfac, quien este año festeja 25 años de permanencia en el sector, nos platicó sobre su experiencia dentro de esta carrera y acerca de cómo se ha consolidado en ella.

Inició en los seguros después de ser despedida de una empresa donde ocupó, por diez años, la posición de coordinadora de eventos especiales. Antes había tenido su primer acercamiento al mundo laboral en el negocio familiar, la Limpiaduría Huizar.

Mientras estaba desempleada y coordinaba ocasionalmente algunos eventos, un amigo, que además de ser profesor era intermediario de seguros, la invitó a una reunión y a una serie de cursos de acreditación para agentes.

Durante un desayuno, en el inicio de 1994, escuchó a Luis Barros, quien era gerente comercial nacional de Grupo Nacional Provincial, y entonces se convenció de que debía dedicarse a esta profesión.

Los primeros seis meses de la carrera no fueron lo que esperaba, porque, aunque tenía 60 citas a la semana, no lograba colocar ni una póliza. Aunado a lo anterior, sus compañeros de trabajo tenían una larga experiencia y carrera dentro del sector. Todo esto la llevó a implementar diferencias y buscar una mayor profesionalización.

Así pues, decidió diseñar su propia tarjeta de presentación. Pagó un espacio dentro de la Sección Amarilla para aparecer como agente de seguros, algo que no se realizaba en ese tiempo, y comenzó a utilizar el correo electrónico como medio de comunicación.

A propósito de la innovación y la tecnología, asegura que hoy estamos viviendo una nueva era, por lo que todos los agentes deben subirse a la plataforma electrónica. Además, defiende la idea de que los clientes no le pertenecen a nadie. Para ella, el servicio, la atención y los valores agregados constituyen la cla-

ve para conservar o perder asegurados. “Una de las ventajas que tienen los nuevos agentes en desarrollo es que ya existen métodos probados, que los guían a lo largo de la carrera, así que, si ellos hacen la tarea de forma correcta, tendrán éxito”, asegura.

Al preguntarle qué es lo que más le gusta de su profesión, respondió: “La trascendencia. Cuando el cliente firma la solicitud y uno entrega la póliza, no se sabe cuándo se ocupará ésta, pero, cuando se utiliza, el agente contribuye a mantener la estabilidad financiera del asegurado o la tranquilidad de toda una familia, ya que ha brindado la posibilidad de atender alguna enfermedad o un imprevisto. Por tanto, el valor es exponencial y mayor porque sabes que ayudaste a alguien”.

A todos los agentes que están iniciando la carrera, Alicia les da los siguientes consejos:

***Puesto que es una carrera demandante y celosa, hay que enfocarse en el negocio y tener fe en él, porque es noble y posee un mercado que no está nada saturado, así que existen oportunidades para todos.**

***La honestidad, la ética y la lealtad son los tres pilares que nos permiten permanecer. Un cliente es leal a ti cuando tú ofreces un buen servicio. Hay que entender que a veces no todos los clientes son para uno.**

¡Un premio más!

Grupo KC Agente de Seguros



El 24 de mayo de este año, se llevaron a cabo los Business Management Awards, a cargo de la Global Business Corporation, en el hotel Hyatt Regency de la Ciudad de México. En este evento se galardonó a los mejores empresarios de Latinoamérica del 2019, cuyas empresas han destacado por contar con una gestión integral que permite a líderes y colaboradores alcanzar una alta competitividad en productos y servicios. El Lic. Daniel Guzmán Ríos fue una de las figuras principales, ya que recibió el Premio a la Excelencia en Negocios y a la Gestión Integral, y destacó como uno de los mejores empresarios del año en América Latina.

Es importante mencionar que, para recibir dicho premio, los empresarios y las compañías fueron evaluados de acuerdo con seis criterios: responsabilidad social, estándares de calidad, liderazgo, creatividad e innovación, gestión de recursos humanos, y logros obtenidos. Dentro de la evaluación, Grupo KC Agente de Seguros destacó por su responsabilidad social. De esta manera, el Lic. Daniel Guzmán Ríos reafirmó su liderazgo y compromiso con los colaboradores y la sociedad mexicana.

Durante la apertura del evento, el presidente de la Global Business Corporation, el Ing. Javier Pueyo Aína, reiteró que el Premio a la Excelencia Empresarial y a la Gestión Integral de la Global Business Corporation es otorgado a pequeñas, medianas y grandes empresas que generan dentro de sus entornos herramientas para el crecimiento económico y social, lo cual requiere de mucho esfuerzo e

implica significativos retos para las organizaciones. Asimismo, reconoció que los empresarios galardonados fomentan excelentes relaciones que fortalecen a los equipos y les permiten alcanzar el éxito. Por otra parte, el Dr. Dervy Jiménez Silva, director de Latinoamérica en la Asociación, celebró la presencia de todos los empresarios provenientes de diferentes partes de América Latina, les agradeció el empeño en mejorar las compañías dentro de un mundo cambiante y expresó satisfecho: “¡En hora buena a todos los premiados de esta edición!”.

Cuando llegó el turno de la premiación del Lic. Daniel Guzmán Ríos, se presentó un video corporativo de Grupo KC, donde destacaron los más de 40 años de experiencia de la firma en el sector asegurador y su liderazgo en ventas de seguros MetLife.

Grupo KC ha recibido el premio a la Protección de Datos Personales, la distinción de Mejor Empresa Mexicana en el 2018, el aplauso por su apoyo al Pacto Mundial de la ONU, y el reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable. Además, utiliza un software de creación propia, que está certificado por Microsoft.

Esta firma cuenta con más de 200 mil clientes y agentes en la Ciudad de México, el Estado de México, Guerrero y Oaxaca. En el video institucional se percibe la alegría de los agentes y colaboradores que trabajan en Grupo KC, empresa que los impulsa a desarrollarse profesional y personalmente, sin dejar de lado a sus seres queridos; los motiva, a través de incentivos, bonos y concursos de ventas, y



Lic. Daniel Guzmán Ríos.

los invita a reconocer en la empresa una extensión de su familia.

El Lic. Daniel Guzmán Ríos, en su discurso de premiación, dio la bienvenida a México a los empresarios que estuvieron en la gala. Mencionó con mucho entusiasmo que para Grupo KC era un honor recibir dicho reconocimiento internacional. Agradeció a los organizadores mientras recibía el galardón en nombre de sus más de mil colaboradores, entre los que se encuentran los agentes y asesores, quienes hacen llegar el beneficio del seguro a los lugares donde más se necesita y a las poblaciones que carecen de servicios financieros.

Para finalizar el emotivo mensaje no sólo para sus colaboradores sino para todos los presentes, empleó dos frases icónicas que desbordaban alegría: “¡Viva América Latina! ¡Viva México!”.

Así fue como el liderazgo y el esfuerzo del Lic. Daniel Guzmán Ríos, director general de Grupo KC, se vio reconocido. Este premio internacional se agrega a otros reconocimientos, los cuales son el fruto de la dirección del Lic. Guzmán Ríos y del trabajo de sus colaboradores. Todo ello es motivo de orgullo y felicidad para Grupo KC, y los invita a mejorar cada día.

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

[/GiancoAbundiz](#)



GiancoAbundiz





Javier García Díaz Gasque

En Gmm, se necesita humanidad al asesorar

El primer siniestro que Bianca Castañón, agente de Grupo Nacional Provincial y de la promotora Blive, liderada por el promotor Javier García Díaz Gasque y su socio Jorge Delgado, ayudó a asesorar fue de gastos médicos mayores.

Ella y la promotora —que, en sus propias palabras, es “un equipo que, además de ser profesional, se muestra muy atento y humano en el trato con sus asegurados— asistieron a la empresa para dar una plática de asesoría sobre cómo y cuándo utilizar la póliza.

Cierto día, Bianca recibe una llamada y se entera de que Mariana, la encargada de logística de la empresa, había internado a su hijo en el hospital, ya que estaba muy grave. Así que se comunica con ella para recordarle de la póliza y asegurarle que cuenta con su apoyo para lo que necesite.

Después de estar varios días internado en el hospital infantil privado y luego de ser objeto de varios estudios, a Cristian, un niño de tan sólo nueve años, le diagnostican leucemia linfocítica. Este tipo de cáncer es muy común en personas de corta edad. Los síntomas que Cristian presentó fueron dolor de cuerpo y huesos, además de una fuerte presión en el pecho, los cuales se dieron de un día para otro. Mariana, al tratar de identificar los posibles cambios que su hijo había presentado, recuerda que había perdido el apetito y se veía muy pálido en ocasiones,

pero su médico de cabecera había dicho que era algo normal, que a los niños de esa edad se les suele ir el apetito.

Cuando le detectaron la leucemia, ésta ya se encontraba en un estado muy avanzado. El dolor era tanto que el niño no podía sostener objetos con sus manos.

Desde la contratación de la póliza hasta el día del diagnóstico de Cristian habían pasado sólo seis meses y un par de días. El periodo de espera de esta póliza establecido para el padecimiento de leucemia es de seis meses, así que, si el diagnóstico hubiera ocurrido una semana antes o incluso unos días antes, el seguro no hubiera procedido.

Hasta el momento, GNP ha pagado 3 millones de pesos por este siniestro. Bianca comenta que, “ni vendiendo todo tu patrimonio podrías hacer frente a esta enfermedad”.

Hoy en día Cristian se encuentra mejor, y no fue necesario realizarle un trasplante de médula ósea, el que por su tipo de enfermedad es recurrente proceder a esta cirugía. Su mamá está tranquila y muy agradecida con la promotora y la aseguradora. Al cerrar la entrevista, nos comentó: “Más allá de las comisiones, ayudar, saber que una persona está bien, comprender que hiciste algo por ella, que ayudaste a conservar su vida, su salud, y experimentar que la compañía con la que trabajas te respalda, es lo más satisfactorio”.

ASPRO GAMA México Instituye el
DÍA DEL PROMOTOR
 Por lo que reconocemos a todos los líderes del sector asegurador mexicano.
“Felicidades”
2.07.19



ASPRO - GAMA
 Informes y registro: eventos@asprogama.org.mx (55) 7261-6823 / (55) 7261-5643



Automóviles en carreteras federales

Obligados a tener un seguro de Responsabilidad Civil

Adriana Oropeza Flores

Directora Editorial, Revista Siniestro

Desde el primer día de este año, todos los vehículos que circulen por vías, caminos y puentes federales están obligados a contar con un seguro de responsabilidad civil; de no ser así, serán acreedores a multas mayores a 2 mil pesos.

Esta disposición se originó a partir de la reforma a la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal, la cual fue aprobada en abril del 2013 y posteriormente publicada en el Diario Oficial de la Federación. De acuerdo con ella, todos los dueños de vehículos que circulen por estas carreteras, deben haber contratado un seguro de responsabilidad civil que cubra los posibles daños a terceros.

La citada ley entró en vigor en septiembre del 2014, pero establecía una aplicación escalonada. En ese momento, la medida abarcaba a vehículos modelo 2011 y superiores; en 2015, a vehículos de modelo 2008 en adelante; en 2016, a modelos 2005 y posteriores; en 2017, a modelos 2000 y subsiguientes. Así que, finalmente, a partir de este año, todos los vehículos están obligados a circular con un seguro de daños a terceros.

El cumplimiento de esta obligación está regulada por la Secretaría de Seguridad Pública, por medio de la Policía Federal, y la suma asegurada mínima en la contratación es de 50 mil pesos para daños materiales y 100 mil pesos para indemnización por muerte.

Es importante mencionar que este tipo de productos sólo cubre los daños provocados a terceros, tanto en su persona como en sus bienes, por lo que las averías y las lesiones al conductor o los ocupantes del auto del titular de la póliza no están cubiertas. Hay pólizas que cuentan con asistencias viales, como grúas, suministro de gasolina o corriente, y ayuda de algún mecánico o cerrajero. Pero, ¿qué es lo que debe cubrir una póliza de responsabilidad civil?

Según las condiciones generales de Quálitas: “Esta cobertura ampara la responsabilidad civil en que incurra el asegurado o cualquier persona que con su consentimiento expreso o tácito use el vehículo y que a consecuencia de dicho uso cause daños materiales a terceros en sus bienes y/o cause lesiones corporales o la muerte a terceros”.

Además, esta cobertura también cubre la parte legal por motivo de la responsabilidad civil, es decir, la obligación por daño moral a la que haya sido condenado el asegurado.

Algunas de las exclusiones de esta cobertura son:

- Bienes que se encuentren en el vehículo asegurado.
- Daños derivados de accidentes cuando el vehículo sea destinado a un uso o servicio diferente al estipulado en la póliza, que implique una agravación del riesgo.
- Agravamiento o complicación del padecimiento originado por el accidente, derivado de alcoholismo, toxicomanías, descuido o imprudencia del lesionado.
- Padecimientos preexistentes.
- Prestaciones por accidentes que sufran las personas ocupantes del vehículo, que resulten obligaciones laborales, de trabajo o riesgos profesionales.
- La responsabilidad civil a consecuencia de los daños ocasionados por la carga.
- Responsabilidad civil por daños a terceros que se ocasionen fuera de la República Mexicana.



En vehículos asegurados

1 de cada 4 robos ocurren en 6 municipios

Iris Porras Martínez

Reportera

La Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) reportó en su comunicado del 3 de junio del presente año que entre mayo de 2018 y abril de 2019 se hurtaron un promedio de 250 vehículos por día. También mencionó que los municipios de Guadalajara, Ecatepec de Morelos, Tlalnepantla de Baz, Puebla, Culiacán y Zapopan registraron el 25% de los 91 mil 542 vehículos asegurados que se reportaron como robados a nivel nacional. En la tabla 1 se muestra el número total de robo de autos que tuvieron dichas entidades, en las que se presenta también el mayor índice de uso de violencia para cometer este delito.

En relación con el decrecimiento del robo de autos asegurados, Recaredo Arias, director general de la AMIS, indicó que no se había presentado una disminución de este delito desde 2015. Además, señaló que esto implica el compromiso del sector asegurador y el interés en seguir trabajando en conjunto con las autoridades para evaluar las acciones a seguir, con el fin de que esta disminución se transforme en un cambio trascendental cuyo impacto sea significativo en materia de seguridad. En cuestión de recuperación de autos asegurados, la asociación indica que 36 mil 201 unidades aseguradas fueron localizadas, lo cual significa que de cada 10 autos robados se recuperaron 4. Recaredo Arias declaró: "Estamos generando nuevas propuestas para combatir este delito, orientadas a la prevención mediante el fortalecimiento de políticas

para toda una cadena de ilícitos posteriores en el país, por lo que afecta a todos los ciudadanos, aun cuando no sean los propietarios de los autos robados". A pesar de la disminución del robo de autos asegurados, el aumento del uso de la violencia para cometer este delito sigue creciendo. Según las estadísticas proporcionadas por la institución, en el 61.4% de los casos en el país se presenta este modus operandi, y 10 entidades ya han superado la media nacional (tabla 2).

Tabla 2. Estados con mayor índice de uso de violencia en el robo de automóviles

Estado	% de robo de autos con violencia
Sinaloa	78%
Puebla	72%
Edo. de México	72%
Michoacán	66%
Tabasco	66%
Guanajuato	65%
Veracruz	58%
Jalisco	55%
CDMX	53%
Resto	49%

*Información obtenida del comunicado de prensa AMIS

Según Arias, el robo de vehículos de carga y equipo pesado afecta la economía formal de manera directa, ya que encarece el traslado de mercancías y en consecuencia la cadena productiva. Por ello, es importante que las compañías aseguren sus unidades, de lo contrario tienen que reconocer el hurto de éstas como pérdidas económicas que aumentan los costos de producción.

Ante el panorama del robo de autos, es importante seguir insistiendo, como ha señalado la AMIS en diferentes informes a lo largo de este año y en la 29.a Convención de Aseguradores, en el trabajo conjunto de los sectores público y privado para disminuir la ocurrencia de este delito.

Tabla 1.

Entidad	Autos robados	% de aumento o decrecimiento de robos
Guadalajara	6 mil 446	+1.1
Ecatepec de Morelos	6 mil 263	-15.2
Tlalnepantla de Baz	2 mil 685	-19.2
Puebla	2 mil 602	+16.1
Culiacán	2 mil 367	-7.5
Zapopan	2 mil 314	-6.9

*Información obtenida del comunicado de prensa AMIS

Según la AMIS, la cantidad de autos robados decreció un 1.3% con respecto a las cifras del año pasado. No obstante, en Puebla y Guanajuato, donde se presentan problemas por el huachicol, el despojo de automóviles asegurados aumentó aproximadamente un 30% y el robo de vehículos de carga que transitan por las carreteras de estos estados aumentó 60 y 45% respectivamente.

públicas y la reacción apoyada en el uso de nuevas tecnologías, en conjunto con las autoridades".

El directivo de la AMIS aprovechó la ocasión para pronunciarse en contra de la situación que viven los estados de Puebla y Guanajuato, en los que continúa el huachicoleo, actividad que fomenta el robo de transportes de carga, y advirtió que "el robo de automóviles es el primer eslabón

Más de **20,200** vehículos recuperados

9 de cada 10 vehículos son recuperados.

Lo/Jack®
LOCALIZA / RECUPERA / ENTREGA

#LaNuevaLoJack
SureDrive™ CrashBoxx™



91,541*
Vehículos Asegurados Robados ene 18 - abr 19

65,559**
Vehículos Robados Ene - May 19

01800 849 9053

WWW.LOJACK.COM.MX

@LOJACKINFORMA

/LOJACKMEXICO

@LOJACKMEX



Somos un sector solvente y sólido, cuyo mayor reto es la expansión

México, un país subasegurado

El nuevo presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, Ricardo Ernesto Ochoa Rodríguez, quien es egresado de la carrera de Economía, nos compartió en entrevista cuál es el posible panorama del sector durante este nuevo sexenio y cuál es la situación tanto actual como futura de los canales de distribución con los que contamos.

Él nos comenta que todos los canales de distribución de seguros en nuestro país tienen una ventaja competitiva y el mismo valor para la población, tanto para la que cuenta con un seguro como para la que no.

De acuerdo con él, el medio tradicional, el de agentes, es muy relevante y continuará siéndolo, pero deberá desarrollar aún más las competencias necesarias para comprender las necesidades de la población potencialmente asegurable, puesto que los seguros son productos financieros complejos que se deben adquirir de manera cuidadosa.

Ricardo asegura que es esencial conocer las necesidades y las preferencias de cada perfil, así como complementarla con los seguros estandarizados. A él le gustaría que la imagen del agente realmente fuera más la de “un asesor de seguros”, es decir, “alguien que te puede dar una asesoría de qué es lo que necesitas, apoyar o dar sugerencias de cómo hacer un reclamo, y aclarar qué está cubriendo tu seguro y que no”, porque esto haría más factible que el sector siga expandiéndose y que haya una mayor incorporación de gente asegurada.

Los retos a los que como sector nos enfrentamos tienen que ver con la expansión, a pesar de que venimos de un trabajo de fortalecimiento del marco regulatorio y de la implementación de la valuación de riesgos (Solvencia II). A

tres años de los cambios, Ernesto asegura que tenemos un sector solvente, lo cual nos permite cubrir los prerrequisitos para dinamizar el sector.

Si comparamos la penetración del seguro en México con la que hay en otros países de América Latina, veremos que en el primero es del 2.3% de prima sobre el PIB, mientras que en Latinoamérica es de aproximadamente el 3.1%. Estos porcentajes no se acercan al 6.1% de la media a nivel mundial. Así que el reto, en términos de política pública, consiste en dinamizar el sector.

El presidente de la CNSF asegura que las estadísticas indican que “México es un país subasegurado que tiene el potencial para asegurar a más gente”, y declara que “hay estudios, propios del sector, que indican que el mercado potencial de aseguramiento en México es dos veces y medio mayor al mercado asegurado en la actualidad, y que, en términos de Solvencia II, el régimen nos ha permitido hacer una mejor medición de los riesgos”.

Estas condiciones para el crecimiento potencial del sector se relacionan con que las empresas han reducido el nivel de requerimientos de capital. Esto, en palabras de Ernesto, “no quiere decir que estamos debilitando la solvencia sino que, al contrario, la estamos mejorando, ya que ahora, con esta mejor medición de riesgos, el sector se muestra más solvente y sólido en términos

de respuesta a siniestros, de manera que el índice de solvencia está muy por encima de lo estrictamente necesario, lo cual significa que el sector cuenta con capital para expandirse”.

Contar con estos elementos es importante, pero hay otros que trascienden y, según nos comenta, no tienen que ver directamente con el sector. Por ejemplo, la siniestralidad en robo de autos, en general, no está dentro de la regulación del sector asegurador sino que va más allá de eso, pero, en la medida que se pueda atender, inmediatamente tendrá un impacto en los seguros de autos.

Con respecto a las pólizas obligatorias, nos dice que él considera que se deben fiscalizar para que los resultados sean realmente visibles. El reto principal, en este caso, consiste en ampliar la cobertura de los seguros, por la función económica y social que éstos tienen.

“Si pudiéramos llegar por lo menos al promedio de América Latina, alcanzaríamos una meta ambiciosa. Hay que encontrar cómo podemos crecer más rápido sin que se pierda solvencia y sin que se debilite la regulación del sector”, afirma.

Para él, a nivel mundial, la cuestión tecnológica es un tema reciente, para el cual no estamos maduros, pues falta ver cómo usaremos la tecnología y cómo se incorporará. Ricardo comenta que estamos iniciando una nueva etapa y que, si



bien ésta contribuirá a un notable desarrollo del sector, también traerá importantes retos para el regulador.

“Debemos estar a la par del desarrollo que se está dando en la industria, y las aseguradoras, puesto que tienen los recursos, no deben quedarse atrás con la supervisión adecuada de estos cambios”, sostiene.

También señaló que, como sector, debemos dar un paso afuera de nuestra zona de confort, ya que el seguro no es un producto que la gente decida contratar por naturaleza, puesto que la cultura de la prevención ha tenido muy poca difusión.

La innovación en los productos sí tiene que darse dentro de las aseguradoras, pero debe apuntar más hacia lo que el consumidor requiera. De aquí la importancia de captar lo que el asegurado necesita en verdad.

Ernesto dice que en el mundo de los seguros también existe la negación, la cual se manifiesta cuando creemos que a nosotros nunca nos ocurrirá un siniestro. Por ello asegura que la edad ideal para comenzar a hablar de esto es la niñez, porque así creceremos con una idea más clara de cómo prevenir y transferir riesgos.

“Como sociedad, debemos ser más conscientes de que el seguro es un bien diseñado para mitigar el mal. Los seguros y sus referentes son un concepto cultural que debemos incorporar”, defiende.

Él considera que el sector asegurador cuenta con el respaldo del gobierno actual para difundir y hacer uso tanto de los productos como de los servicios que ofrecemos. Hay una visión clara de que el país en conjunto está bajoasegurado y, debido al papel económico que se atribuye al seguro, se está analizando de qué maneras lograr una mayor difusión y utilización de éste.

Con respecto a la cancelación de pólizas de gastos médicos mayores, ahorro y vida de funcionarios públicos, él refiere que se trata de una cuestión de finanzas públicas, algo independiente del sector asegurador, y no de una falta de apoyo.

Al final de la entrevista, mencionó que una de las cosas en las que la CNSF está trabajando en conjunto con la AMIS es el estudio de qué cosas pueden tener un desarrollo futuro y de cómo se puede promover una mayor expansión del sector.



El riesgo es dinámico

Mes de capacitaciones en seguro de daños

Mayo fue crucial para el desarrollo de los agentes en el ramo de daños. La Amasfac Sección CDMX, en conjunto con Revista Siniestro, organizó un seminario en el que se abordaron aspectos esenciales para comprender la agravación del riesgo y su aplicación en seguros.

Carlos Zamudio Sosa, Claims Manager de México Claims and Risk Management, participó con una ponencia en la que habló de los términos que usamos de forma recurrente y del sentido que adquieren al utilizarlos solos o acompañados por un adjetivo. Explicó las razones por las que 'culpa', 'culpa grave', 'agravación' y 'agravación esencial de riesgo' no aluden a conceptos equivalentes.

La plática nos dio la oportunidad de percibir la culpa como fuente indemnizatoria y de identificar los distintos niveles de culpa. Nuestra legislación, en el artículo 79, no diferencia si la definición de acto culposo es aplicable a todo evento, incluyendo al que deriva en responsabilidad civil. Así que la aseguradora atenderá el siniestro aun cuando haya sido causado por culpa del asegurado, pues sólo se admitirá en el contrato de la cláusula que la empresa quede libre en caso de que aquél incurra en culpa grave. Por tanto, este último tipo de culpa sólo es asegurable por acuerdo expreso.

También estuvo presente el abogado Aldo Ocampo, quien haciendo uso de toda su experiencia, nos reveló datos interesantes respecto a las actividades de intermediación que realizan tanto los agentes como los apoderados, y nos advirtió que el asesoramiento de contratos de seguros y de fianzas puede tener implicaciones legales, dependiendo de cómo y qué tan bien se realice. Con respecto a la póliza de responsabilidad civil por errores u omisiones, mencionó que ésta no cubre los actos que son llevados a cabo fuera del ámbito del agente, y que, en caso de no contar con esta protección, el intermediario debe responder con su propio patrimonio por las fallas cometidas.

En cuanto a la atención del agente a sus clientes, señaló que se establece que él:

- Integre la documentación e información relacionada con el siniestro.
- Entregue la información a la aseguradora.
- Funja única y exclusivamente como mensajero entre las partes.
- Almacene y trate la información con el consentimiento del titular de la información (contratante, asegurado o beneficiario).
- No debe proponer, omitir, modificar, enmendar o crear información relacionada con el siniestro.
- No debe incidir en el incumplimiento de las obligaciones a cargo de los asegurados o los beneficiarios.

Aldo recomienda a los agentes poner especial atención en su protección durante el ejercicio de su profesión.

Para ello, deben contar siempre con un documento en el que se aclaren las condiciones de sus servicios:

- El contratante retiene los servicios del agente y acepta que el contrato de seguro fue adquirido en virtud de que le fueron explicadas las diferentes ofertas de cobertura.
- El servicio consiste en el intercambio de información entre el asegurado, beneficiario o contratante, la aseguradora y, en su caso, el ajustador designado por ésta última.
- El agente no decide la procedencia o improcedencia del siniestro.

Rafael Vargas Sanders, de Claims Services, hizo un análisis del desarrollo tecnológico y el riesgo, es decir, de cómo la sociedad ha evolucionado hasta alcanzar mejores condiciones de convivencia y de cómo las últimas tecnologías se han aprovechado para mejorar las capacidades de los modelos de riesgo.

Con respecto al desarrollo tecnológico y científico, planteó el lado negativo de éste al mencionar que ha generado la incapacidad de controlar racionalmente la naturaleza y que ha contribuido al desarrollo de los riesgos globales, como los climáticos, los nucleares y los financieros. Él resaltó que los peligros se han modificado y también multiplicado, que el riesgo es dinámico.

En el seminario, contamos con la presencia de Guillermo Mendoza, quien habló de la técnica como base de la suscripción. Trató de manera específica los riesgos que acepta la aseguradora; el proceso de suscripción; la evaluación del riesgo a partir de la frecuencia y la severidad; la determinación de primas; el tipo de riesgo; la administración del riesgo, y las denominaciones propias de la prima.

Por otra parte, teniendo en cuenta el Día Mundial del Medio Ambiente, que se celebra el 5 de junio, la Amasfac CDN realizó un taller llamado "Riesgos catastróficos y cambio climático y su impacto en el sector", en el que se expuso, desde las perspectivas de una reaseguradora, una aseguradora, un ajustador, un experto en ingeniería civil y un director comercial de un bróker, cómo el cambio y los riesgos a los que estamos expuestos día tras día han cambiado los seguros y la penetración de éstos en el mercado.

En conclusión, los riesgos siempre van a existir y cambiar, por lo que el seguro debe adaptarse a las novedades y la tecnología debe ayudar, tanto a las aseguradoras como a los medios especialistas, a tener una mejor idea de los sucesos a los que estamos expuestos, pues ella debe estar de nuestro lado, así que debemos ocuparla a nuestro favor.

Para mayor información con respecto a los seminarios de daños y las capacitaciones disponibles en el sector, tanto para agentes y ajustadores, les recomendamos seguir de cerca nuestras redes sociales y las de todas las secciones de la Amasfac, que existen en nuestro país.



Aseguradora apuesta por sus agentes y desarrollo



Seguros Atlas

La empresa a mi medida

Rolando Vega estudió la carrera de Contador Público; hoy es el director general de Seguros Atlas. Lo entrevistamos con motivo del LXXVIII aniversario de la empresa que dirige, una aseguradora 100% mexicana.



Rolando Vega, Dir. General Seguros Atlas

Rolando declara con orgullo que Seguros Atlas es una empresa mexicana que lucha por mantenerse a la vanguardia y que tiene de su lado un mercado que abarca a cualquier persona, sin importar su nacionalidad.

Él explica que, al ser una compañía multiramo, Seguros Atlas ha crecido y encontrado nuevos retos. De aquí que hoy es la cuarta compañía nacional más importante del sector asegurador y la tercera en la categoría de multiramo.

Una de las características propias de Seguros Atlas es la técnica manera en que manejan la suscripción. Respecto a esto, Rolando Vega asegura que para ellos es muy importante esta parte porque los costos no son exactos y el pago de siniestros en un principio es estimado, pues hasta que el evento sucede se sabe con exactitud el valor monetario del mismo. Sin embargo, él afirma que compiten en precios con muchas de las otras aseguradoras.

En relación con la tecnología, las insurtech, según la visión de Rolando, han llegado más rápido de lo esperado, lo que acelera su dinámica de evolución e innovación tanto en productos como en servicio. Para Seguros Atlas, la función del agente de seguros es primordial, así que han implementado las herramientas necesarias para que éste ofrezca, de manera oportuna y eficiente, sin tanto papeleo, una atención, un seguimiento y un monitoreo de los procesos. Las nuevas herramientas están diseñadas para que cada vez tenga que desplazarse menos a las oficinas y para que todo lo pueda hacer desde su domicilio o desde la ubicación en la que se encuentre.

En relación con la tecnología, las insurtech, según la visión de Rolando, han llegado más rápido de lo esperado, lo que acelera su dinámica de evolución e innovación tanto en productos como en servicio.

En cuanto a productos, Rolando menciona que uno de los más novedosos y únicos en el sector, con el que Atlas cuenta, es el de auto con venta individual por kilómetros recorridos. Él piensa que el mercado es muy dinámico y que lo mejor es que los productos son adaptables. Su intención es que la gente en general esté más y mejor protegida.

El director general de Seguros Atlas cuida un área especialmente, la comercial. La atención a los agentes está dividida en 4: agentes tradicionales, brókeres, agentes foráneos, y negocios especiales. Esta separación se dio debido a que los requerimientos de cada uno son diferentes. De esta manera, la especialización permite que la atención sea adecuada.

El agente de seguros es primordial. Por eso Rolando defiende que "nadie puede atender al cliente como un agente de seguros, pues éste es especialista en el tema y sabe cómo tratarlo mejor que si la venta fuera directa".

Él considera que el sector asegurador es muy poco conocido y muy tecnificado, y que, dado que en una compañía de seguros caben muchísimas carreras, cuenta con un respaldo profesional muy elevado. Para él, las personas valen mucho, y quienes dan el servicio y el soporte son esenciales.

En el mundo de los seguros, independientemente del avance de la tecnología, siempre se va a necesitar a alguien que brinde asesoría. Tú compras un papel, pero, en el momento del siniestro, el respaldo, la atención y el servicio provienen de la persona capacitada, el agente.



¿Está protegida tu Pyme?

Ricardo G. Segura Roca

Ajustador de daños, miembro de la AMASAC
rsegura@opaajustadores.com

Transcurren los primeros días del mes de diciembre de 2018. Todo es movimiento, sobre todo en los comercios. En una zona céntrica de la ciudad, se encuentra una pequeña tienda que se dedica a la venta de equipos móviles, en especial de celulares y refacciones para éstos.

El día transcurre con normalidad. El dueño del negocio y su ayudante se disponen a cerrar el establecimiento y activar la alarma. En seguida, guardan el efectivo de las ventas en una caja con llave. El ayudante coloca la puerta de la cortina metálica, pero, mientras estaba bajando

ésta, alguien lo empuja y lo hace caer al interior del establecimiento.

Se trata de uno de los dos encapuchados que con una maniobra rápida cierran la cortina y amenazan con las pistolas que portan tanto al propietario como al ayudante. Los asaltantes no dejan de insultarlos mientras los obligan a tirarse al piso, donde los amarran. Luego, uno de ellos se dirige al aparato de grabación de circuito cerrado y lo desconecta.

Después de esto, preguntan sobre la alarma y la clave para desactivarla. Acto seguido, utilizando nuevamente amenazas e insultos, averiguan dónde se guarda el efectivo. Finalmente, proceden a apoderarse también de varios celulares y tabletas, que guardan en una bolsa de lona que llevan, y salen huyen-

do con el botín por la puerta que cierran al salir.

El propietario de la tienda, por insistencia de un amigo que es agente de seguros, había adquirido recientemente una póliza, así que en cuanto pudo llamó a éste para que lo asesorara. El intermediario avisa a la aseguradora y le indica al dueño que proceda a denunciar el robo ante las autoridades, ya que éste es un requisito indispensable para el trámite de la reclamación.

Acude al local un ajustador de seguros profesional, quien señala al propietario los documentos que debe presentar. Una vez que éstos son entregados, se tramita en la aseguradora el pago de la indemnización correspondiente.

La prima que el propietario pagó por un año de seguro fue de 3,200 MXN; la póliza incluía también una cobertura contra incendio para las mercancías, por 25,000 MXN.

Este caso es un claro ejemplo de la bondad del seguro. A partir de él podemos detenernos a considerar que:

- Las pólizas de este tipo, es decir, las que cubren negocios, no cobran una prima igual a las de los productos para automóviles.
- La vigencia de estos seguros es de un año.
- La mayoría de las aseguradoras ofrecen este tipo de pólizas.
- Hay que tener disponibles los documentos que respalden la compra de las mercancías y un inventario de las mismas, para que el trámite de ajuste se agilice.
- Las medidas de prevención, como alarma, sistemas de circuito cerrado de TV y candados de seguridad, normalmente son un requisito impuesto por las aseguradoras para la contratación de este tipo de pólizas.



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

www.praam.com.mxMiguel Á. de Quevedo No. 995 PB
Col. El Rosedal, CDMX, C.P. 04330
Tel.: 5689 3363
5689 6410**Apoyando la difusión de la cultura del seguro****MAS**
SERVICIOS

Al adquirir nuestra membresía **Círculo de Asistencia**

Recibes **ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA ILIMITADA** sobre temas de suplementos, desórdenes alimenticios, cálculo de peso ideal y de índice de masa corporal; así como el diseño de dietas nutricionales y rutinas de ejercicio.

Alimentación equilibrada y saludable.

- Come **frutas y verduras** a diario.
- Prueba 3 o 4 raciones de **productos lácteos** al día.
- Disfruta de 2 tomas de **proteínas** al día. (pescado, carne, huevos o jamón)
- Consume **carbohidratos**. (pan, arroz, pasta, las papas, legumbres y cereales)
- Mantente hidratado, bebe **agua**.

**TODOS LOS ALIMENTOS SON BUENOS,
LO IMPORTANTE ES EL EQUILIBRIO ENTRE ELLOS.**



Responsabilidad de las partes intervinientes

La suscripción en los fenómenos hidrometeorológicos

Carlos Zamudio Sosa

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

Siempre ha sido válido cuestionarse cuándo resulta insuficiente al momento de la suscripción, el análisis del riesgo y de sus efectos en caso de acontecer un siniestro, así que también se vale preguntarse, en relación con dicho riesgo, si existe un único responsable o si la responsabilidad es compartida. Por ejemplo, ¿en quién recae la mayor o la única responsabilidad cuando una condición de exclusión, que debió ser patente para todas las partes (asegurador, intermediario y proponente del seguro) se materializa?

Pensemos en un supuesto que no es atípico en el mundo del aseguramiento: el riesgo de los fenómenos hidrometeorológicos (FH) y la excluyente sobre "Bienes ubicados en zonas consideradas, por la Dirección General de Protección Civil o sus Direcciones Regionales, como de alto riesgo de inundación o de avalancha de lodo".

Clarifiquemos el supuesto. Ante la propuesta de aseguramiento que hace el futuro asegurado para trasladar los riesgos de su casa habitación, toma la intermediación un agente de seguros, quien por disposición legal tiene la obligación de realizar al proponente un análisis de aversión al riesgo. Puesto que no hay parámetros para definir el alcance de la obligación impuesta al intermediario en relación con orientar a su futuro cliente, podemos suponer que debe conocer e interpretar el tipo de daños o riesgos a los cuales estarían expuestos los bienes del tomador del seguro. Si el contratante adquiriera su póliza de manera directa, a través de Banca Seguros, ésta actuaría de manera inadecuada si pretendiera excusarse de la obligación de orientarlo por no haber intermediario.

Utilizamos a propósito el supuesto de una casa habitación, ya que es un ejemplo de efecto práctico, pues reducimos a su mínima expresión la complejidad que supondría analizar un giro comercial o industrial, donde, además de los riesgos internos y externos, se deben evaluar otras necesidades de aseguramiento mayores y mucho más complejas. Además, para casa habitación, la aseguradora ya tiene paquetes de coberturas, cuyos alcances se encuentran mucho mejor acotados, lo que facilita la suscripción.

Cabe la duda de cuál es la función del agente en este supuesto, donde el llenado de la solicitud respectiva pareciera un mero trámite, pues aparentemente el bróker tiene poco que analizar de los riesgos del contratante, en este caso, del endoso que ampara los riesgos de FH.

Resulta patente que el bróker siempre debe identificar y comunicar al cliente la necesidad de suscribir convenios adicionales para bienes que lo requieren, o reiterar a su prospecto aquellos que no quedan en cobertura por encontrarse a la intemperie o por cualquier otra situación, ya que debe cumplir la obligación impuesta tanto en el "Reglamento" como en la "Circular Única", las cuales no admiten excepciones respecto a la obligación de realizar el estudio de aversión al riesgo.

Es obvio que el asegurado no puede abstraerse de estudiar las condiciones y los agregados de su póliza, pero también es poco factible presumir que tendrá la capacidad de comprender el alcance de un contrato, actividad para la cual el intermediario dedica años de estudio. Además, existe la posibilidad de que, aun cuando suscriba un seguro y pague prima por él, caiga en supuestos de improcedencia, como que el domicilio se encuentre en zona de inundación, aunque el evento nunca hubiera ocurrido, lo que torna inefectiva la cobertura.

También cabe cuestionarse si realmente puede excusarse el asegurador argumentando que no tiene la obligación de comprobar que el domicilio se encuentra en el supuesto de exclusión para alguno de los riesgos contratables y, por tanto, alegando que tiene la razón jurídica de eludir la obligación indemnizatoria. Esta actitud resulta reprochable, sobre todo cuando vivimos en una época en la cual la institución aseguradora tiene un mayor acceso a las fuentes de información, superior al que haya existido en cualquier otro momento histórico. En tal caso, el asegurador incurre en una conducta falta de ética, ya que está suscribiendo y cobrando el 100% de las primas de todos sus asegurados, a sabiendas de que muchos de ellos se encuentran en el supuesto de exclusión, y beneficiándose del desconocimiento del asegurado y de la falta de asesoría del agente.

Como sea, solo el asegurado pierde en este supuesto, ya que a él se atribuye la mayor carga de conocimiento en esta relación asimétrica, aunque en realidad es la parte más débil del eslabón de la cadena del aseguramiento y, por tanto, sus derechos como consumidor están siendo vulnerados por las otras partes de la suscripción, tanto por la falta de asesoría en el análisis de la aversión al riesgo que por ley se impone al intermediario como por la acción del asegurador que cobra indistintamente primas por bienes al 100% de los contratantes cuando sabe de antemano que un porcentaje de ellos caen en la improcedencia.



Banca-Seguros alcanzó una participación de 12.5% en 2017

Venta de seguros por red de sucursales bancarias

El 18 de julio de 1990 se publicaron, en el Diario Oficial de la Federación, dos leyes de gran importancia. La primera, destinada al sector financiero, abarcó la actividad aseguradora, así como el decreto que reforma y adiciona la Ley de Instituciones de Crédito. La segunda reguló las agrupaciones financieras y mostró un particular interés por el sector asegurador.

En el artículo 8 de la Ley de Instituciones de Crédito se define la integración total de los servicios de un grupo financiero y se establece que, en caso de que en éste se encuentre integrada una institución de seguros, ésta podrá aprovechar el conjunto para propalar sus productos. De acuerdo con esta disposición, las entidades financieras que formen parte de un grupo podrán actuar de manera conjunta frente al público, ofrecer servicios complementarios y ostentarse como integrantes del grupo de que se trate.

Los productos de vida y no vida denominados Banca-Seguros fueron los que seguramente tuvieron un gran desarrollo en el futuro inmediato a la publicación del decreto.

En la tabla 1 te presentamos las cifras de participación de Banca-Seguros, las cuales son de 12.5 por ciento del total de primas emitidas en 2017. Esta información fue proporcionada por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).

Tabla 1. Distribución de la emisión de primas de seguro, de acuerdo con el canal de venta en 2017.

Forma Venta	AUTOS	DAÑOS	VIDA (Individual)	Accidentes y Enfermedades
Agentes Persona Física	27.4%	19.2%	38.1%	57.7%
Agentes Persona Moral	17.8%	39.9%	22.9%	28.2%
AGENTES TOTAL	45.2%	59.0%	61.0%	85.9%
Concesionarios Automotrices	13.4%	0.0%	0.0%	
Fuerza de Venta Interna	9.8%	20.9%	1.4%	8.5%
Red de Sucursales Bancarias	12.5%	6.8%	32.6%	2.6%
Descuento por Nómina	1.3%	0.2%	1.7%	0.0%
Otras Formas de Venta	17.7%	13.0%	3.3%	3.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: AMIS

De acuerdo con la tabla podemos afirmar que:

- El porcentaje de las primas emitidas a través de agentes es representativo para la industria y supera la mitad de la emisión en Daños, Vida Individual, y Accidentes y Enfermedades. Con respecto a este último ramo, se puede decir que 8 de cada 10 pesos de prima son colocados a través de los agentes.

- En el caso de Automóviles, tenemos que los agentes tienen una participación de alrededor del 45% de la colocación de prima, lo que nos muestra que en este ramo hay acceso a otros canales de venta. Es probable que Automóviles sea percibido como el ramo de menor complejidad en el entendimiento del alcance del seguro, lo que induce a que la adquisición de sus productos se dé por canales alternos a los agentes.

- En Daños y Autos podemos decir que la mitad de las primas no fueron colocadas a través de un agente, lo que no significa que no exista un asesoramiento sino que el nivel de éste es menor.

- En Automóviles se observa que el peso de las concesionarias automotrices es tan sólo un poco menor que el del canal de agentes personal moral, lo que está explicado con certeza por los comportamientos de la venta de vehículos nuevos.

Llama la atención que en Daños, 1 de cada 5 pesos de emisión de prima (20%) se obtiene mediante la fuerza de venta interna, lo que presume una oportunidad importante de alcanzar otros canales para llegar a los fines bajo nuevos mecanismos.

* Algunos datos fueron tomados del libro de Antonio Minzoni Consorti, *Crónicas de dos siglos del seguro en México*.

Una avalancha de lodo deja daños a empresa

Armando E. Bretón

Siniestros Daños y Autos
abreton@interesse.com.mx

En esta ocasión te vamos a narrar un siniestro, que ocurrió el año pasado en Querétaro; una fuerte tormenta generó una avalancha de lodo que afectó las instalaciones de una empresa asegurada. Armando Bretón, socio responsable de Siniestros de Autos y Daños en Interesse, una consultoría de seguros, fianzas y fondos de inversión, nos compartió este siniestro que fue por demás complicado debido a los daños que sufrió el asegurado.

La póliza en cuestión cuenta con diversas multicláusulas y con endosos A y D. Por ello, los ajustadores que atendieron el siniestro tuvieron complicaciones para determinar tanto las sumas aseguradas como los deducibles y los coaseguros. Armando Bretón señala que la indemnización del siniestro tardó trece meses en resolverse, por los daños que causó y que, aunque la póliza costó 635 mil pesos, el monto indemnizable fue de 1 millón 38 mil 772 pesos.

De hecho, en las condiciones generales de la póliza se especifica que la aseguradora indemnizará al titular las pérdidas y daños materiales causados al inmueble asegurado y/o a sus contenidos, directamente por avalancha de lodo,

granizo, helada, huracán, inundación, inundación por lluvia, golpe de mar, marejada y vientos tempestuosos.

Entre las cláusulas afectadas encontramos:

Equipo electrónico. Cubre aquel equipo electrónico del asegurado, que esté debidamente instalado en el lugar que anteriormente se ha especificado en la póliza. Esta cobertura opera por proporción indemnizable, por lo que es necesario establecer la suma asegurada con base en el valor de la reposición.

Remoción de escombros. Cubre los gastos necesarios para remover los escombros de los bienes afectados. Abarca, por ejemplo, desmontaje, demolición, limpieza del predio o recolección de aquellos bienes del asegurado que quedaron en mal estado y están destinados a reparación. La suma asegurada se determina de manera independiente. En el cuadro encontrarás el conjunto de coberturas contratadas, sumas aseguradas, coberturas afectadas e indemnizaciones calculadas para el siniestro que te presentamos. Lo más importante es que cuentes con una póliza que ampare este tipo de daños y claro, con la asesoría de un agente de seguros que adecuadamente te informe de lo que estás contratando y los montos de indemnización por cada una.

Cuadro. Indemnización de siniestro de avalancha en Querétaro.

Cobertura	Suma asegurada	Coberturas afectadas	Cálculo de indemnización
Incendio todo riesgo edificio			
Multicláusula edificio	\$27,500,000	Edificios	\$0
Incendio todo riesgo contenidos			
Multicláusula contenidos	\$9,000,000	Contenidos Libros (sublímite en contenidos)	\$538,355
Remoción de escombros	\$19,000,000	Remoción de escombros (tres ubicaciones)	
Bienes a la intemperie	\$8,000,000	Bienes a la intemperie	\$19,491
Reducción de ingresos			\$469,670
Gastos extraordinarios			\$0
Incisos nuevos			
Terremoto y erupción volcánica edificio y contenidos			
Gastos fijos y salarios TEV			
Fenómenos hidrometeorológicos edificio y contenidos			
Robo con violencia			
Asalto			
Rotura de cristales			
Equipo electrónico	\$60,000	Equipo electrónico	\$11,256
Equipo portátil y móvil			
Multicláusula equipo electrónico			
Dinero y valores			
R.C. actividades			
R.C. arrendatario			
Rotura de maquinaria			
Multicláusula rotura de maquinaria		Monto indemnizable	\$1,038,772
Cálculo de indemnización		Costo de la póliza	\$635,000



¡Ahora en Latinoamérica!

A partir de hoy nuestra publicación llega a la Confederación Panamericana de Productores de Seguros

Circularemos en los **17 países** integrantes de COPAPROSE como **miembros adherentes**

Encuétranos en la web de COPAPROSE y en el boletín **Pulso Asegurador**

Mención especial a Carlos Olascoaga y Francisco Machado por su confianza en este gran proyecto.



¿El beneficiario es tu cliente?

Una de las interrogantes que surgen en relación con la contratación de una póliza de fianza es ¿quién es el cliente de una institución afianzadora?

▀ Saturnino Castillo

México Claims and Risk Management, S.C.
scastillo@mexicoclaims.com

No debemos olvidar que, en la contratación de este producto, sólo intervienen la institución afianzadora, el solicitante o el fiado y el obligado solidario. Los últimos dos suscriben los contratos correspondientes con esa persona moral financiera, a la que entregan la documentación respectiva para acreditar su solvencia económica y, en ciertas ocasiones, incluso los documentos que avalan la titularidad de los bienes que dejan en garantía (prenda, hipoteca o afectación marginal).

Es patente que el beneficiario de la póliza no interviene en dicha contratación. Él sólo es citado en la celebración del

contrato que se va a afianzar y se limita a establecer en su contrato (obligación principal) la obligación que tiene el contratista o proveedor de entregarle una serie de fianzas, las cuales sirven para garantizarle las obligaciones que asume el fiado con él, como las relacionadas con el anticipo entregado, la calidad de los materiales empleados y la debida aplicación de los mismos (vicios ocultos).

Así pues, es claro que quienes acuden a solicitar las pólizas de fianzas son el solicitante o fiado y el obligado solidario, pero no el beneficiario. Por ello, algunas instituciones de fianzas no ven al último como un cliente potencial, ya que, para ellas, la parte importante es aquella que compra los productos (pólizas) y no la que los consume o solicita. Actitud con la cual se deja desprotegido a quien es el

Para ti, Agente

principal consumidor del mercado afianzador.

En mi experiencia profesional, no he conocido a ninguna afianzadora que haya visitado al beneficiario de una de sus pólizas para informarle que está a su disposición en caso de algún incumplimiento por parte del contratista, o para simplemente ofrecerle entrenamiento, información especial o capacitación que le ayude a tener una mejor administración de sus pólizas de fianza y reducir o evitar el riesgo de incumplimiento. Por regla general, se entrega la fianza al contratante, pero, al existir el incumplimiento por parte del contratista (fiado), el beneficiario es quien acude ante la institución garante a solicitarle que cubra el importe que avala el contrato de fianza, y el fiador se limita a solicitar una serie de documentos que le sirven para calcular el alcance de la reclamación correspondiente al incumplimiento del fiado.

Durante este proceso, nadie le informa al beneficiario cómo debe reunir toda la información necesaria para obtener un resultado favorable en su reclamo, a pesar de que la institución garante debería tener algún nivel de responsabilidad en ello, pues se asume que debe promover la correcta ejecución del contrato de fianza.

La normatividad que regula al sector afianzador (Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas) es contundente al indicar que el beneficiario es quien debe acreditar con documentos y elementos tanto la existencia como la exigibilidad de la obligación garantizada.

Por tanto, sólo si el beneficiario, desde la celebración del contrato principal cuyos efectos se encuentran afianzados, revisa y administra su fianza con el debido conocimiento para tal efecto, tendrá el suficiente conocimiento tanto para reunir como para proporcionar a la garante o el fiador toda la información y la documentación necesaria para acreditar la procedencia del siniestro, en el supuesto de que el fiado incumpla con su obligación.

Dado que las afianzadoras pagan los reclamos que se les formulan con cargo a sus pólizas de fianzas, cuando éstos son legalmente procedentes, resulta conveniente para el sistema afianzador que el beneficiario sea incapaz de acreditar los beneficios derivados del contrato, es decir, que no conozca las obligaciones y formalidades para acreditar su reclamo. De aquí la importancia de que el beneficiario de una póliza de fianza posea los conocimientos suficientes para tener una buena administración de sus fianzas.



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

INGRESA A NUESTRO PORTAL Y DATE DE ALTA
www.anagente.anaseguros.com.mx



SÉ PARTE DE NUESTRO
GRAN EQUIPO DE AGENTES

