

AMIS, Reclamaciones de GM en México asciende a 605 millones de pesos (cifras al 25 de mayo)

# REVISTA Siniestro

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

“Procuremos juntos tu bienestar”

NÚMERO 64 | AÑO CINCO

JUNIO 2020

DIRECTORA GENERAL: LAURA EDITH ISLAS YÁÑEZ

## Covid-19

# Detonador de reclamos y juicios

Es previsible que a corto plazo se desarrollen litigios en contra de las aseguradoras

### En entrevista

Agente de seguros que asesoró el reclamo más grande de GMM  
15 millones 384,826 pesos

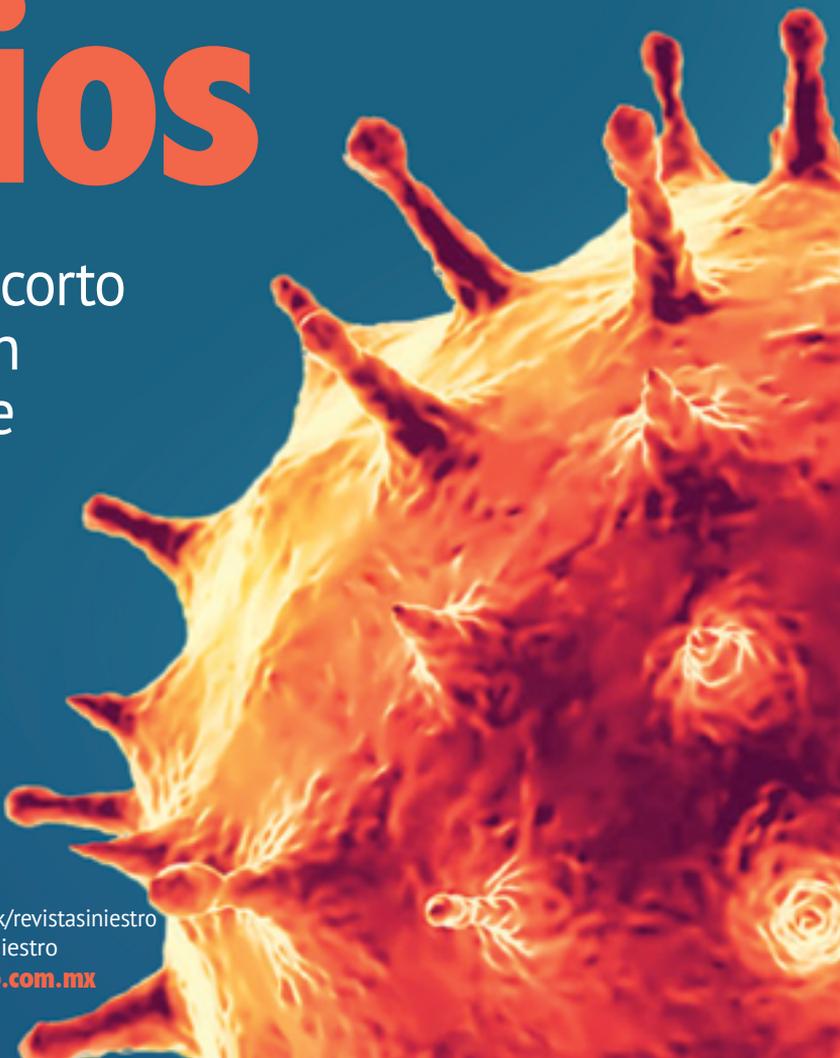


Twitter: @RevSiniestro

Facebook: [www.facebook.com/revistasiniestro](https://www.facebook.com/revistasiniestro)

Instagram: @revistasiniestro

[www.revistasiniestro.com.mx](http://www.revistasiniestro.com.mx)



# Cuidamos de ti, para que cuides de los tuyos

Como Agente de Seguros, tu vocación de servicio no conoce límites, en **Quálitas** reconocemos tu entrega



 **Quálitas**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS

Aseguramos autos | cuidamos personas

# Ya son **1,027** agentes en Grupo KC

**1.027**  
AGENTES  
CERTIFICADOS

#### ¿Quién es Grupo KC?

Una empresa 100% mexicana, bróker de seguros con más de 38 años de experiencia dentro del sector asegurador. Grupo KC Agente de Seguros ha sido campeón en ventas por los últimos 38 años en MetLife. Esto nos hace ser una de las top 250 Master Agency Awar GAMA y pertenecer al Hall de la Fama de MetLife México.

Somos una empresa reconocida internacionalmente por ser Socialmente Responsable, con los más altos estándares de calidad en nuestros servicios y por ser una compañía modelo en nuestra industria en cuanto a nuestra alta competitividad y confiabilidad en nuestros productos y servicios. Estos reconocimientos nos han sido otorgados por diversas organizaciones como: **CEMEFI, GAMA INTERNATIONAL, ASPRO, LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE, GLOBAL BUSINESS CORPORATION, THE EUROPEAN SUMMIT OF LEADERS**, entre otros.

Asimismo, contamos con certificaciones que avala nuestra responsabilidad para con el cuidado de los datos personales de nuestros clientes y colaboradores por parte del Organismo Nacional de Normalización NYCE. Certificados antes la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

En Grupo KC estamos comprometidos totalmente con nuestros clientes, colaboradores, socios comerciales y nuestra sociedad por lo que siempre estamos buscando la mejora continua en nuestros procesos de atención y servicio; así como innovar de manera permanente para generar valor agregado a todos nuestros stakeholders.

#### ¿Cuáles son los principales objetivos estratégicos de la empresa cuando se trata de crecer en el sector de seguros?

Tenemos tres objetivos estratégicos. El primero es diversificar, lo que estamos haciendo en términos de productos, sucursales y otras formas de colecciones. El segundo es proteger y consolidar nuestro negocio. Hoy, tenemos más de 300,000 clientes en seguros de vida individuales y una cartera de MXN2.4 mil millones. Queremos mantener a los clientes más cerca a través de la tecnología, la presencia física, etc. Lo que hemos visto y aprendido en estos años es que los clientes se quedan debido a la relación que formaron con nosotros. También se quedan por el producto y el buen servicio, aunque una relación a largo plazo proviene del trato considerado de los clientes. El tercer objetivo es hacer crecer el negocio. Grupo KC comienza a diversificarse fuera del campo de los seguros. En el aspecto financiero, estamos aprovechando nuestra economía de escala a través de otros negocios, como las corporaciones financieras multipropósito (SOFOM). También estamos implementando préstamos para descuentos de nómina para personas que a veces los necesitan. Estamos compitiendo no solo en términos del servicio sino también con tarifas decentes. Parte de la población necesita más apoyo, y nosotros ayudamos a proporcionar ese apoyo.

**195**  
COLABORADORES

**50**  
OFICINAS DE ATENCIÓN  
Y SERVICIO

**300,000**  
ASEGURADOS



Grupo KC Agente de Seguros



# Nota Editorial

**HDI**  
SEGUROS

*Entre cisnes negros y rinocerontes grises, la vida se desgrana y nos incita tanto a tomar las mejores decisiones como a actuar oportunamente. Podríamos ver en las crisis el fin del camino, pero tal abatimiento reduciría la existencia al mínimo, porque situaciones graves y decisivas se nos presentan con mucha más frecuencia de la que percibimos. Por eso, siempre será más productivo ver en la dificultad el momento de reconstruirse o fortalecerse. Teniendo en cuenta esto, te invitamos a leer los contenidos que hemos preparado para ti.*

*Asiste a las entrevistas que realizamos durante mayo. En una conocerás a Juan García, socio director de AARCO y promotor, quien nos recuerda la satisfacción de ayudar y mejorar a pesar de cualquier circunstancia. En la otra, Eduardo Vargas Sanders, presidente de la Amasac, te indicará a qué debe apuntar el ajustador, sobre todo en el contexto actual.*

*Entérate de qué es un cisne negro y forma tu opinión acerca de si la pandemia se ajusta o no a esta idea, mientras te cuestionas si tanto tu administración de riesgos como tu gestión de crisis han sido adecuadas o si, quizá, te has dejado llevar por la corriente y, en medio del caos, en un intento de salir a flote, estás complicando aún más el problema.*

*Sorpréndete con los casos que te presentamos este mes: el siniestro más costoso por covid-19; las cinco pólizas de seguro que han marcado a una familia consciente; la fidelidad de un cliente por una asesoría y un servicio satisfactorios, y una desafortunada decisión que afectó la cobertura de un asegurado.*

*Asómate a algunas de las posibilidades de juicio y reclamo que serán detonadas por el nuevo coronavirus, y descubre una vez más por qué es tan importante que te familiarices con los conceptos que están y estarán de moda en nuestro sector, como pérdidas consecuenciales y caso fortuito o fuerza mayor.*

*Enciende a través de nuestras páginas la mentalidad resiliente y recuerda que esta es la hora de convertir la crisis en una oportunidad, para que tú y yo sigamos disipando el dolor y la angustia del rostro de México.*

*En esta ocasión, te propongo que, además de que #ProcuremosJuntosTuBienestar, apoyemos a quienes luchan por nuestra salud, incluso a costa de su propia vida. Ellos necesitan equipo e insumos. Si quieres ayudarlos, ponte en contacto con nosotros, únete a nuestra iniciativa y regálales una sonrisa.*

**Laura Edith Islas Yáñez**

Directora general y fundadora  
Revista Siniestro



Lo mejor de ser Agente de Seguros es...  
**Asesorarte hoy, para que tengas un mejor mañana.**

Hoy más que nunca, tu labor como Agente de Seguros es muy importante. Estamos Juntos, aun en la distancia.

**Juntos.**  
Aun en la distancia

## 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:

Marina Nacional 45 A-501  
Col. Tacuba, C. P. 11410, CDMX

### 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  
José Luis GASPAS HERNÁNDEZ  
Carlos ZAMUDIO SOSA

### ASESORÍA JURÍDICA:

Lic. Jorge ARROYO PEDROZA

### DATOS DE CONTACTO:

Of.: 55 8903 3659  
Correo: laura\_leiy@hotmail.com  
lauraislas@revistasiniestro.com.mx  
Marina Nacional 45 A-501  
Col. Tacuba, C. P. 11410, CDMX

WHATSAPP 5513 698381

### TÍTULO Y LICITUD:

04-2015-012610561200  
Año 5 • Número 64

### 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](http://www.revistasiniestro.com.mx)

REVISTA  
**Siniestro**

CONSEJO DE REGULACIÓN DEL SECTOR SEGUROS  
"Procuremos juntos tu bienestar"

"Procuremos juntos tu bienestar"

PUBLICACIÓN: Mensual

JUNIO 2020

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

#EnHDIestamosParaTi



# Cinco pólizas aseguraron el futuro de sus dos hijos

Adriana Oropeza Flores

Directora Editorial, Revista Siniestro

Debido a un accidente automovilístico ocurrido en 2010, Luis Ricardo Escobar Ortega, agente de Seguros Monterrey New York Life, acudió con un médico de la red para su revisión. Durante el tiempo que duró su recuperación, se desarrolló una muy buena relación entre los dos, por lo que Luis le ofreció asesorarlo en los temas relacionados con las pólizas de seguros que ya tenía contratadas, dos SeguBecas.

Ricardo revisó las pólizas y le recomendó aumentar las sumas aseguradas, mientras se efectuaban las modificaciones necesarias, el asesorado recordó que también contaba con una póliza de ahorro, cuya suma asegurada era, como en los otros casos, pequeña. Así que Ricardo le ofreció un plan de ahorro y otro

de retiro. La oferta fue aceptada, por lo que a partir de entonces el médico contaba con cinco pólizas que eran pagadas semestralmente y que, en conjunto, representaban un gasto anual aproximado de 200 mil pesos.

Ricardo nos comenta que entre las sumas aseguradas de las tres primeras pólizas de su cliente se juntaban alrededor de 170 mil dólares, mientras que entre los dos planes que él le vendió se reunían 300 mil dólares. Cada vez que se acercaba el momento de realizar el pago semestral, Ricardo se comunicaba con el doctor para recordárselo y evitar que tuviera algún problema. En una de esas llamadas telefónicas, la secretaria de su asegurado le comentó que este había sufrido un accidente en días pasados, y que estaba internado, pues su estado era grave. Al poco tiempo, el médico desgraciadamente falleció.

“Quiero que mis hijos tengan acceso a la universidad y un buen nivel de vida”, había expresado con afecto el amigo de Ricardo en alguna ocasión; sus hijos al momento de fallecer tenían tan solo 13 y 15 años.

Dado que el médico estaba divorciado y había dejado como beneficiaria a su hermana, Ricardo se reunió con ella para asesorarla. La mujer manifestó que por fortuna no necesitaba el dinero y que, además, esos recursos no eran suyos, sino de sus sobrinos. Ante esta respuesta, él sugirió que contratara productos de inversión, a lo que la beneficiaria accedió con la condición de que sus sobrinos no se enteraran de ese capital hasta que fueran mayores de edad y pudieran decidir libremente en qué ocuparlo. Así fue como la hermana de su amigo fallecido contrató tres pólizas de inversión, una de las cuales concentra la mayor parte del dinero.

En junio del año pasado, el hijo mayor cumplió la mayoría de edad y estaba por ingresar a la universidad, así que se le explicó todo sobre el capital disponible; sin embargo, dado que, cuando falleció su papá, él estaba en la preparatoria del Tec de Monterrey, donde existe un seguro por orfandad, que cubre la carrera universitaria del alumno cuyo padre o tutor desgraciadamente fallezca durante el tiempo en que forme parte del alumnado de la institución, él no necesitaba hacer uso de los recursos. En lugar de gastar lo invertido, este muchacho de apenas 18 años decidió contratar dos pólizas de ahorro. Todo indica que su hermana, al cumplir la mayoría de edad, seguirá su ejemplo y hará lo mismo.

Aunque de una de las pólizas actuales, que contaba con 976 mil udis, se han retirado dos años de anualidades, resta una muy buena cantidad en ella, 800 mil udis.

Después de contarnos este caso, Ricardo nos platicó que sus papás también eran agentes de seguros y que, aunque cuando él entró en esta carrera no sabía muy bien de qué se trataba, después de trabajar en ella y conocerla, se dio cuenta de que se quería dedicar a esta actividad toda su vida. Por eso, a todas aquellas personas que no están seguros de a qué se quieren dedicar o qué quieren estudiar, recomienda que primero trabajen en diversos sectores para que encuentren su pasión y que, una vez que la descubran, elijan su carrera, porque, de acuerdo con él, “hay que cambiar la fórmula, es decir, probar antes de elegir”.



## Tarjeta de Descuentos Médicos y Gastos Médicos Menores



### Salud a Distancia Quédate en casa

En esta contingencia generada por el COVID-19 en VRIM acompañamos el cuidado de tu salud desde la seguridad de tu hogar

En nuestro **Centro de Atención Médica Telefónica CAMT 24/7** contamos con protocolos médicos para brindar la mejor atención, ahorros y lo más importante confianza y satisfacción en nuestros usuarios

#### Algunos de nuestros beneficios:

- Asesoría Médica Telefónica 24/7
- Asistencia ante emergencias
- Asesoría para prevención de enfermedades
- Apoyo para la interpretación de resultados
- Primeros auxilios
- Asesoría nutricional
- Asistencia Emocional
- Y más beneficios...

#### Protocolos de apoyo COVID-19

- Orientación y referencia a pacientes positivos
- Orientación y referencia a pacientes con síntomas de Enfermedad Respiratoria Aguda
- Orientación sobre el tratamiento por contacto con personas confirmadas con COVID-19
- Solución de dudas o preguntas sobre COVID-19

Incrementa los beneficios para tus clientes.  
Agrega valor a tus pólizas  
Contáctanos [alimon@medicavrim.com.mx](mailto:alimon@medicavrim.com.mx)  
Llámanos 55 4209 3203





Agradecen apoyo y seguimiento

# Un siniestro por coronavirus de casi 16 millones de pesos

Laura Edith Islas Yáñez

Directora General, Revista Siniestro

Óscar Caballero, quien inició su carrera como agente de seguros en 1986, hace 35 años, dentro de Grupo Nacional Provincial, nunca imaginó que asesoraría el siniestro más costoso por covid-19, relacionado con una póliza de gastos médicos mayores que activó una indemnización de 15 millones 384 mil 826 pesos. Agradezco a Sergio Charles, de la Amasfac, y Alejandro Julián, de Aspro, por el amable apoyo prestado para establecer comunicación con este intermediario que, sin duda, pasará a la historia.

Este siniestro le ocurrió a un hombre de 46 años que, siguiendo el ejemplo de su papá, quien había sido asegurado por Óscar desde 1989, decidió buscar a este agente para comprar tres pólizas, una de gastos médicos, otra de vida y una más de autos. Se trataba de una persona que estaba convencida de las ventajas de estar protegido.

En febrero de este año, el asegurado se había comunicado con Óscar para informarle que quería aumentar la suma asegurada en la póliza de vida, pero que estaba un poquito pasado de peso, así que, antes de reunirse con él, se pondría a dieta. La cita se programó para el 20 de mayo.

Cada semestre, el cliente pagaba 69 mil 490 pesos por su póliza de gastos médicos, con la que cubría también a su esposa, de 44 años, y sus tres hijos. El deducible correspondiente era de 24 mil pesos, mientras que el coaseguro era de 10% y estaba topado a 60 mil pesos.

Poco tiempo después, el asegurado estuvo de vacaciones en el extranjero. Había ido a esquiar a Aspen, Colorado. Cuando regresó, empezó a tener problemas respiratorios, por lo que acudió al hospital y decidió llamar de inmediato a su agente de seguros para avisarle que le estaban realizando estudios y preguntarle sobre el estado de sus pólizas de gastos médicos y de vida. Óscar le señaló que se debía pagar la de gastos médicos el 8 de marzo y la de vida el 28 de abril, a lo que el cliente respondió que pagaría de una vez para tener todo en orden.

El asegurado ingresó al Hospital Zambrano Hellion, donde estuvo en un cuarto normal hasta que, después de los estudios correspondientes, obtuvo resultado positivo para el nuevo coronavirus.

Debido a esto

fue trasladado al Hospital San José, uno de los lugares establecidos para atender a los enfermos de covid-19.

Durante el séptimo día de hospitalización, tuvo que ser intubado, trasladado a Cuidados Intensivos y operado de inmediato, ya que presentaba problemas en los pulmones.

Después de una evaluación, los médicos determinaron que el paciente era candidato a ECMO, una técnica delicada y compleja que consiste, a grandes rasgos, en oxigenar y bombear la sangre a través de un sistema externo que cumple las funciones de varios aparatos del cuerpo humano, mientras que el corazón y los pulmones se mantienen en reposo para facilitar su recuperación.

Óscar tenía que justificar ante la aseguradora el procedimiento y por ello habló con el neumólogo sobre esta técnica a la que su cliente era sometido diariamente, sin interrupción alguna. Además, estaba pendiente de la evolución y de que cada tratamiento fuera cubierto por la compañía, por lo que revisaba las autorizaciones y los documentos necesarios.

Él recuerda que, cuando ya había un buen pronóstico, porque el paciente ya reportaba síntomas de mejoría, se decidió practicarle una traqueotomía, un procedimiento quirúrgico que consiste en crear una abertura en la tráquea, a través del cuello, para colocar, casi siempre, una sonda que permite suministrar una vía respiratoria y retirar las secreciones de los pulmones. Sin embargo, la operación no dio el resultado esperado, así que se informó a la familia que ya no había nada que hacer y era el momento de despedirse de él.

La madrugada del 5 de mayo ocurrió el deceso. El asegurado estuvo hospitalizado 56 días y, aunque luchó por su vida, no libró la batalla. Él no padecía ninguna enfermedad cronicodegenerativa, quizá lo único que no tenía a su favor era el sobrepeso.

La familia se mostró muy agradecida con su agente de seguros, quien los acompañó en un breve velorio, al que muy pocas personas fueron convocadas por las actuales circunstancias.

A pesar del costo de este siniestro, la familia solo tuvo que pagar 85 mil pesos por deducible y coaseguro, además de 155 mil pesos de costos que no estaban cubiertos por la aseguradora. Esta póliza de gastos médicos es una de las más antiguas en el mercado y fue diseñada en una época en que se ofrecían sumas aseguradas ilimitadas.

Por otra parte, las reclamaciones de las 3 pólizas de vida está en proceso, pues ya se entregaron todos los documentos correspondientes. Sin duda era un creyente de los seguros, ya que también contaba con coberturas para sus autos.

Óscar indica que, cuando estás asesorando a un cliente, no imaginas que te enfrentarás a un problema como el que vivimos. Para él, en sus propias palabras: "Es satisfactorio haber apoyado a la familia, pues, aunque a veces los prospectos no te ven con buenos ojos cuando los visitas, en el momento en que ocurre un siniestro como este, entienden que lo hacías para protegerlos".

## Cómo cuidar a un ser querido con COVID-19

10 consejos para mantenerlo sano mientras ayuda a sanar a otros:



1

**Escoja una habitación para aislar a la persona enferma y no comparta un baño con esta persona. Esto ayudara a prevenir que el resto de las personas en el hogar se contagien.**

2



**Monitoree la condición del paciente. Si en algún momento tiene síntomas que amenacen la vida del paciente llame al 911.**



3

**Ayúde al paciente a tomar todos los medicamentos recomendados por su doctor y a seguir todas las recomendaciones del doctor.**

4



**Monitoree su propia salud y la de las demás personas en el hogar.**



5

**Designé un juego de platos que solo el paciente use. Lave estos platos después de cada uso.**

6



**Desinfecte todas las superficies del hogar y lave la ropa con frecuencia.**



7

**Lave sus manos con agua tibia y jabón por al menos 20 segundos.**

8



**Haga las tareas de casa que el paciente normalmente hace, como hacer mercado o cuidar de mascotas.**



9

**Use un tapabocas en todo momento. Trate de no usar tapabocas N95, estos están reservados para profesionales de la salud.**

10



**Use guantes cuando este limpiando áreas del paciente.**

Baylor St. Luke's Medical Center



StLukesInternational.org  
international@stlukeshealth.org  
Tel.: +1 832-355-3350  
Texas Medical Center, Houston, Texas – U.S.A.



Por covid-19

# 115 millones 42 mil 127 pesos reclamados en seguros de vida



Adriana Oropeza Flores

Directora Editorial, Revista Siniestro

En la última conferencia de prensa ofrecida por la AMIS, antes del cierre de esta edición, se presentaron las cifras actualizadas, hasta el 25 de mayo, del reporte de casos por covid-19 en población asegurada, tanto en Gastos Médicos como en Vida. Los voceros encargados de presentar la información fueron Juan Patricio Riveroll y Edgar Karam, vicepresidentes de la asociación, y Recaredo Arias, director general de la misma.

El monto acumulado en reclamaciones de pólizas de gastos médicos alcanzó los 605.7 millones de pesos, correspondientes a 1351 casos, mientras que el número de defunciones suma ya 84 personas.

Hasta el momento, el costo promedio de la indemnización en Gastos Médicos es de 448 mil 402 pesos, el mayor monto reclamado por una sola persona es de 15 millones 384 mil 826 pesos, y el avance en indemnizaciones es del 47%. Con respecto a este porcentaje, los representantes aseguran que se debe a que los asegurados siguen internados o aún no presentan la documentación completa.

Entre las entidades federativas con mayor número de casos se encuentran la Ciudad de México, con 618; el Estado de México, con 123; Baja California, con 70; Chihuahua, con 65; Puebla, con 57; Nuevo León, con 52; Sinaloa, con 41; Veracruz, con 28; Quintana Roo y Jalisco, ambos con 24; Coahuila, con 21; Querétaro, con 15; Yucatán, Morelos y Guanajuato, con 14 cada uno; Tabasco, con 13, y Sonora y Tamaulipas, con 11 las dos.

La tasa de letalidad por covid-19 es del 11.02% en la población general y del 6% entre los asegurados. El índice de contagio es de 61.3 personas por cada 100 mil miembros de la población general y de 14.8 individuos por cada 100 mil habitantes asegurados. A nivel nacional, la Secretaría de Salud ha reportado 78 mil 23 casos de covid-19, mientras que el sector asegurador tiene registro de 1351.

Siete de cada diez casos atendidos corresponden a personas que tienen entre 30 y 59 años, y el mayor monto de indemnizaciones se da en asegurados cuyo rango de edad va de 40 a 49 años (tabla 1).

La población asegurada masculina ha sido la más afectada por la pandemia. Por eso, representa el 65% de los casos y el 73% del monto a indemnizar.

**Tabla 1. Defunciones por edad, debido a covid-19, en pólizas de gastos médicos**

Edad	Defunciones
20 - 29	2
30 - 39	10
<b>40 - 49</b>	<b>21</b>
50 - 59	19
60 - 69	17
70 - 79	13
+80	2

## Seguros de vida

Respecto a los seguros de vida, el monto total de indemnizaciones es de 115 millones 42 mil 127 pesos, y el caso de mayor monto a indemnizar es de una persona con una suma asegurada de 10 millones de pesos. De esta manera, el costo promedio por asegurado es de 264 mil 465 pesos.

Los 435 casos reportados han sucedido en 29 estados de la república, y la Ciudad de México concentra 141 de ellos.

Así como se reporta en Gastos Médicos, el sexo masculino también tiene mayor incidencia en Vida, puesto que representa el 80% de los seguros pagados, lo que significa que solo el 20% de las reclamaciones corresponde a mujeres. El número de defunciones suma ya 435 personas (tabla 2).

**Tabla 2. Defunciones por edad, debido a covid-19, en seguros de vida**

Edad	Número de casos
10 - 19	1
20 - 29	5
30 - 39	49
40 - 49	97
<b>50 - 59</b>	<b>164</b>
60 - 69	98
+70	21



# Seguros en tiempos de covid-19

Lic. Adrián González

MAS Servicios

A principios de la pandemia que ha sacudido al mundo entero no solo en cuestiones de salud, sino también de economía, se pensaba que las afectaciones no se prolongarían más allá del primer trimestre del año, pero el virus tenía otros planes. En marzo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) declaró la alta posibilidad de un brote prolongado e intenso en las

regiones de Asia-Pacífico, Europa y Norteamérica, que reduciría el crecimiento global en un 1.5% durante 2020.

Las acciones llevadas a cabo para enfrentar la covid-19 han tenido que sacrificar otros esfuerzos y actividades. De aquí que se han presentado muchas complicaciones para todo tipo de mercado, incluyendo el de seguros.

El estancamiento en la producción tendrá como consecuencia menores ingresos, lo que se traduce en márgenes más bajos de ganancias. Sectores como el automotriz, el textil y el químico quizás sean los más afectados al principio. Mención especial merece el turismo, la industria de viajes, las redes de autobuses y las aerolíneas, que se ven afectados no solo por las medidas sanitarias que se han tomado, sino también por la descendente demanda.

Aunque las aseguradoras han encontrado la manera de auxiliar con sus pólizas a la sociedad, incluso ante la mortal pandemia actual, una buena parte de la población continúa desamparada debido a que no cuenta con un seguro de gastos médicos mayores. Según la revista Forbes, solo el 8% de los mexicanos tiene una póliza que le permite acceder a prestadores de servicios de salud privados, lo que significa que un 92% de la sociedad mexicana no posee un escudo para enfrentar la covid-19.

Sabemos que muchas personas prefieren no invertir sus recursos en un seguro de gastos médicos, porque este instrumento de prevención suele ser muy costoso; sin embargo, en tiempos como estos, más vale tomar las medidas preventivas necesarias y reaccionar oportunamente.

MAS Servicios, empresa 100% mexicana que está respaldada por Grupo Valore, ha creado un producto con un precio razonable, que incluye hospitalización y seguro de vida por cualquier causa, dos coberturas que te indemnizan hasta con 50 mil pesos y cubren totalmente la covid-19. Tú puedes adquirir esta opción de protección en la página web [www.masservicios.com.mx](http://www.masservicios.com.mx).

Recuerda que debes prevenir y actuar con sumo cuidado, extrema cautela y estrecho apego a las recomendaciones o las normas establecidas. No olvides asegurar tu porvenir con las posibilidades que nos ofrece el sector.



La línea de una historia de éxito

# Conocer a los agentes y por tanto a los clientes

Juan García es socio director de AARCO, en la sucursal Aeropuerto, y cuenta con 22 años de trayectoria en el sector asegurador, dentro de diferentes áreas, y 6 años de experiencia como promotor.

Él tiene como objetivo desarrollar a los agentes para llevarlos a que cumplan sus sueños.

“Inicié mi carrera en marzo de 1998, en una de las oficinas más importantes de AARCO, en la sucursal Satélite. Primero laboré como mensajero, pero ahí mismo fui encontrando diferentes oportunidades de aprendizaje y crecimiento, lo que me permitió pasar por las áreas de Cotización,

Emisión, Cobranza, Siniestros y Reclutamiento, entre otras. Lo mejor de este viaje fue conocer a muchas personas, como directivos, compañeros administrativos y agentes con una extensa experiencia. Agradezco al Lic. Javier de la Torre, director de esa sucursal, por su apoyo y confianza. Hace 22 años ingresé como mensajero y ahora soy socio director”, expresa Juan. De acuerdo con él, su trayectoria repre-

senta una historia de vida, ya que cada etapa ha significado no solo una meta, sino también un nuevo comienzo. Por eso, en todo proyecto que emprende procura dar lo mejor de sí y disfrutar la experiencia al máximo.

Al preguntarle cómo es que decidió ser promotor, respondió: “¿Qué te puedo decir!? Tú sabes mejor que yo que a veces debemos tomar decisiones para seguir creciendo en lo personal y lo profesional. Además, estamos en una de las industrias más importantes, donde existe la posibilidad de ayudar a las personas y las familias, algo que me llena de mucha satisfacción”. Con respecto al momento de la verdad, señaló: “El siniestro es algo a lo que todos estamos expuestos en el día a día. Por eso, tener la posibilidad de poner un granito de arena con el apoyo de mi equipo y fuerza de ventas, para proteger de los riesgos a muchas familias mexicanas, es algo que no cambiaría por nada”.

Al cuestionarle si alguno de sus clientes ha sufrido algún siniestro que lo haya impactado de forma especial, señaló: “Hasta el momento no he vivido una experiencia así. Todo ha sido normal. Sin embargo, no sabes lo gratificante que es, cuando se presenta la pérdida de familiares, disipar un poco el dolor de los beneficiarios y ver su cara de satisfacción al recibir de nosotros, los promotores o los agentes de seguros, el cheque o la indemnización que su ser querido tuvo la oportunidad de dejar. Se trata de algo que no tiene nombre”.

Finalmente, Juan compartió su opinión acerca de cómo se logra permanecer en el negocio de seguros en una época como la actual: “Ante una situación como la que hoy vivimos, creo que debemos aprender, desaprender y reaprender, y recordar la frase de Jim Rohn: ‘Nunca desees que la vida sea más fácil, desea que tú seas mejor’”.

**En apoyo a tu economía en este regreso a actividades nos solidarizamos con tu búsqueda de nuevo talento y te ofrecemos:**

**50% En reclutamiento de las vacantes que tengas hasta el 31 de diciembre de 2020**

\*Aplican restricciones en vacantes gerenciales cobro de 2 meses en lugar de 3 meses.  
\*El pago del 50% no aplica garantía.

**@ECEOFCIAL @eceficialmx 55 8619 1256**

# COVID19 y los Seguros y Fianzas

La prioridad de AMASFAC es la seguridad y la salud de nuestros colegas y comunidades. A medida que el coronavirus COVID-19 continúa afectando la forma en que todos hacemos negocios e interactuamos socialmente, nos hemos esmerado en contribuir con nuestra comunidad.

El COVID-19 ha planteado una serie de cuestiones relacionadas con la forma en que las empresas pueden gestionar el riesgo de pandemia. Desde la cancelación de eventos y la interrupción del negocio hasta la salud y seguridad de los empleados y los individuos, nuestros colegas evalúan el impacto en sus asegurados. Los Asesores de AMASFAC son expertos en personas, riesgos y estrategia, están listos para ayudar a sus clientes. Han mantenido contacto y cercanía, con ellos.

Con respecto a sus operaciones, han aplicado las medidas sanitarias y con base en ello, determinar qué es lo mejor para la seguridad personal de nuestros colegas, sus colaboradores y sus familias. Como resultado de ello, la mayoría estamos trabajando de forma remota o en turnos escalonados en la oficina. Tenemos las capacidades y los planes establecidos para realizar esta transición de manera eficiente, seguros de que se mantendrá nuestro nivel de servicio y la capacidad de brindar asesoramiento valioso sobre la colocación, administración y reclamos de seguros y riesgos.

Sabemos que nuestros asegurados están enfrentando los desafíos de COVID-19 y que es esta, una situación en rápido desarrollo. En AMASFAC continuaremos actualizándolos sobre la información de seguros más reciente relacionada con la pandemia y sobre las mejores alternativas para afrontarla a través de nuestras videoconferencias que han sido muy bien recibidas por el sector.

Por su propio bien, por amor a sus seres queridos, estemos atentos a las recomendaciones de nuestras autoridades sanitarias y cumplamos con ellas al pie de la letra.

**#quedateencasa**  
Lic Alejandro Sobera Biótegui  
Presidente Nacional  
AMASFAC

**En AMASFAC Creamos Valor**  
En AMASFAC Creamos Valor para el sector y los agentes... **TODOS LOS AGENTES.**

www.amasfac.org AMASFAC\_CDN @amasfac\_cdn 01 (800) 890 95 63

La Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas, A.C. tiene representación a nivel nacional, fundada en 1958 cuenta con 60 años de operaciones en nuestro país y es miembro de la Confederación Panamericana de Productores de Seguros y de la Federación Mundial de Intermediarios en Seguros, lo que le confiere representación a nivel mundial. Para mayores informes sobre nuestra asociación visitar nuestra página web: www.amasfac.org



¿Cuánto ahorramos en protección?

# Límita su póliza de auto y sufre las consecuencias

► Laura Edith Islas Yáñez

Directora General, Revista Siniestro

Platicamos con Alejandro Sobera, presidente nacional de la Amasfac, sobre un caso muy apropiado para esta época de confinamiento, durante la cual quizá algunos clientes decidan limitar o incluso cancelar las pólizas contratadas, olvidando que los siniestros ocurren con o sin cuarentena.

Alejandro nos comentó que se reúne con sus asegurados para revisar sus pólizas y que en aquella ocasión vio a su hermano, quien es su cliente y le pidió que hiciera una modificación en un seguro de un Jetta, ya que, según su opinión, como solo lo usaba ocasionalmente una de sus colaboradoras, no había tanto riesgo. A raíz de esta petición, la cobertura del vehículo se convirtió en básica y la póliza fue ajustada.

A los pocos días, el auto, que estaba en la oficina del cliente, en Tampico, fue robado. Esto no fue lo peor, porque, además de este siniestro, se presentó uno más grave: los delincuentes, mientras conducían el vehículo para ir a una tienda de conveniencia a comprar alcohol, atropellaron a una persona y dejaron la unidad abandonada.

Las autoridades se dieron cita en el lugar,

donde el atropellado había muerto, y encontraron la cartilla del servicio militar del hijo de la colaboradora administrativa, por lo que la responsabilidad recayó en él. Aunque había cámaras en el sitio, revisarlas lleva tiempo y existe el riesgo de que la prueba desaparezca, porque este tipo de videos se va borrando, así que se debe encontrar otra manera de comprobar que el chico no había conducido el auto.

Después de que el cliente llamó a la aseguradora, un abogado acudió al lugar de los hechos, pero este explicó que, como se trataba de una póliza básica, no incluía asesoría jurídica. Así fue como el dueño del automóvil comenzó a enfrentar los gastos legales que iniciaron con 10 mil pesos y ascenderán a alrededor de 60 mil o 70 mil pesos, una inversión necesaria para respaldar a un chico cuyo único error fue dejar su cartilla en el lugar equivocado.

Alejandro recomienda que, si tienes pensado ajustar alguna póliza de seguro, identifiqués bien qué coberturas se verán afectadas y analices cuidadosamente los riesgos, para que no te quedes desamparado ante una situación como la que nos compartió. Él advierte que, si te ves en la necesidad de ajustar debido a la pandemia u otra razón, consideres quedarte al menos con los servicios fundamentales, ya que, por ejemplo, los amantes de lo ajeno siguen robando autos. Además, nos recuerda que, en el caso de los vehículos, no solo hay que temer al robo, sino también a las implicaciones de su mal uso, por eso es fundamental que, si te roban tu automóvil, avises de inmediato a las autoridades mediante el 911, para que recibas un folio con el que te deslindarás de cualquier delito posterior a la pérdida de la unidad.

Entre mayo de 2019 y abril de 2020

# Vehículos asegurados robados

De mayo de 2019 a abril de 2020 se registraron, a nivel nacional, 80 mil 797 vehículos asegurados robados, lo cual significa una reducción del 13.5% en comparación con el periodo de 2018-2019.

Después de que el ciclo anterior fue uno de los que presentaron más robo de vehículos asegurados, el periodo que acaba de terminar muestra una tendencia a la baja de este ilícito. Incluso el Estado de México, una de las entidades que históricamente ha mantenido un alto índice de este delito, registró tan solo 21 mil 908 vehículos sustraídos.

A nivel nacional, de mayo de 2019 a abril de 2020, se recuperó 33 mil 965 unidades aseguradas robadas, un 2.7% más que el ciclo anterior, y quedaron pendientes de recuperar 46 mil 832.

Respecto al robo con violencia, la AMIS reporta que, de los 80 mil 797 vehículos robados, el 61% estuvo relacionado con el uso de violencia. Este fue el mismo porcentaje visto durante el periodo anterior. En el cuadro 1 se muestran las diez entidades que presentan un porcentaje de robo con violencia superior al 60.9%.

En el top de entidades con mayor robo de equipo pesado, encontramos al Estado de México en la primera posición

**Cuadro 1. Entidades mexicanas con mayor porcentaje de robo violento de vehículos asegurados (de mayo de 2019 a abril de 2020).**

Entidad	Porcentaje
Guerrero	77.6
Sinaloa	76.8
Puebla	73.3
Guanajuato	72.8
Estado de México	69.9
Tlaxcala	68.9
Michoacán	68.1
Tabasco	66.2
Morelos	64.9
Tamaulipas	64.5

Además de las cifras de vehículos asegurados robados, la AMIS presentó las acciones realizadas durante la pandemia para garantizar la atención a los asegurados:

Modificación de protocolos de atención en cruceros, y aplicación de medidas de sana distancia.

Promoción de acuerdos entre compañías, para disminuir la necesidad de asistir a los juzgados cuando no hay aceptación de responsabilidad.

Protocolos de ajuste vía remota o median-

te la presencia única del ajustador del auto responsable. Hay avances al respecto en la CDMX, Monterrey y Guadalajara.

Coordinación con la Fiscalía General de Justicia de la CDMX, para promover el uso de Denuncia Digital en caso de robo, sin violencia, de vehículos.

Promoción, junto con autoridades, de talleres y grúas como actividades esenciales, para garantizar el abasto seguro y lícito de autopartes, así como el servicio de reparaciones.



**Fábrica de Clientes**  
Agencia de Marketing Digital

Tu negocio de seguros al siguiente nivel...  
Con un flujo constante de nuevos clientes potenciales.

¿Platicamos cómo en tu caso?  
— Jorge Pinkus | 555-330-5456  
FabricaDeClientes.BABusiness.club

**CENTRO DE EVALUACIÓN PARA INTERMEDIARIOS SEGUROS Y FIANZAS**

**Durante 15 años hemos logrado satisfacer los requerimientos de los Agentes de Seguros y Fianzas del país, aplicando casi el 70% de los exámenes totales de estos sectores.**

**CONTACTO**

Ciudad de México: Miguel Ángel de Quevedo 8 Dept. 102 Colonia Guadalupe Obreros, Delegación Álvaro Obregón. Tl. 55 56614052  
Guadalajara, Jalisco: Edif. OFF-SHARE Av. Niños Héroes 2285 Int. 305 Colonia Moderna, Entre Av. Unión y Av. Coordinación Agustín Yáñez C.P. 44170 Tl. 33 3415 5239

www.examencl.com.mx  
Autorizada por la CNIF



Disminuyen colisiones pero aumenta el robo de unidades

# El seguro de autos durante la pandemia

Adriana Oropeza Flores  
y Laura Edith Islas Yáñez

Revista Siniestro

La disminución en el volumen de automóviles en circulación, los espacios temporalmente más amplios y otros factores han generado una variación en el costo de los siniestros vehiculares. Para profundizar en cómo las pólizas, los gastos y la comercialización de productos de ANA Compañía de Seguros han sido afectados por la covid-19, entrevistamos a Rigoberto Mora, Director de Siniestros de la Aseguradora.

## ¿Cómo están las operaciones en ANA Compañía de Seguros?

Cuando empezó esta situación tuvimos una baja de entre el 15 y el 20 por ciento en reclamos por colisión. En abril fue más notoria esta tendencia y en mayo se observó cierta persistencia. Hemos visto una reducción del 40 por ciento en el número de siniestros por colisión, pero también un repunte en el robo de vehículos, sobre todo de aquellos que transportan mercancía, lo cual atribuimos al efecto económico de la crisis sanitaria. Nuestra hipótesis era que, si había una menor cantidad de unidades circulando, habría menos exposición y menos probabilidad de robo, pero no ha sido así, pues el número de ilícitos no ha disminuido. La pandemia nos ha llevado a adoptar medidas especiales de cuidados personales y hábitos básicos de higiene, así como a impulsar el ajuste remoto virtual o sin ajustador.

## Cuéntanos más sobre el ajustador virtual

En esta estrategia se propone que, una vez que el siniestro sea reportado, en lugar de enviar a un ajustador al lugar del incidente, un grupo de ellos brinden sus servicios desde la oficina y establezcan

comunicación con el asegurado para analizar si es factible determinar, desde el escritorio, la responsabilidad de uno u otro participante en el evento. Si esto se llega a acordar, se envía de manera digital las órdenes de taller, los pases médicos, los vales de grúas o aquello que necesite el asegurado. De esta forma, no exponemos tanto ni a los asegurados ni a nuestros colaboradores ajustadores. La respuesta ha sido más o menos buena. Creo que estamos muy acostumbrados a que un ajustador acuda a atendernos, a pesar de que muchas compañías del sector también cuentan con el ajuste remoto. Para ayudar a cambiar esta mentalidad, estamos invitando al usuario a recibir atención a través de los dispositivos móviles. La tecnología que ahora está de moda para las sesiones virtuales de trabajo ya estaba presente en ANA desde hace mucho, y el ajuste virtual es una realidad a la que progresivamente tendremos que adaptarnos todos.

## ¿Cómo atienden aquellos siniestros que exigen su presencia cuando los asegurados no siguen las medidas de protección necesarias ante la pandemia?

Además de mantener la distancia con los clientes, les obsequiamos los insumos ocupados, como las plumas y las hojas de la declaración, y les proveemos tanto gel como cubrebocas.

## ¿Cómo los ha afectado la falta de refacciones y proveedores?

Nosotros dependemos de los centros de reparación; ellos, de los proveedores de insumos, refacciones, pintura, máquinas y herramientas. Todos sabemos que, a nivel mundial, las armadoras no tienen stock, así que lo que había se está consumiendo o ya se consumió. Esta carencia provoca una demora en la entrega de la unidad tanto porque no hay con qué

repararla o no se cuenta con la pieza adecuada como porque los talleres no tienen con qué trabajar.

El costo promedio de reparación de una unidad se ha estado incrementando progresivamente. Esto obedece a que las colisiones en cruceros son más severas porque hay más espacio para circular y los conductores transitan a mayor velocidad, así como porque el cliente o asegurado cuyo vehículo presenta daños menores ha optado por no llevarlo a reparación.

Así que el abastecimiento es algo que hemos estado sufriendo, pues nos ha impactado de manera directa.

El país atraviesa un contexto económico difícil. El sector automotriz presenta una enorme caída de ventas, la peor temporada. Si no hay comercialización de autos nuevos, tampoco de seguros vehiculares. La situación nos tiene preocupados, pero aún no nos alarma.

## ¿Cómo han afectado al sector los trámites detenidos por el gobierno?

Muchas de las oficinas de tránsito o vialidad están cerradas, así que no se puede dar de baja las placas, realizar cambios de propietarios o efectuar otros trámites que las aseguradoras pedimos a nuestros clientes para la subrogación en la venta de un salvamento o la indemnización por pérdida total, robo o colisión de un vehículo.

Como sector, dependiendo de la marca o la empresa, hemos optado por aceptar la documentación que el cliente tenga y proceder con la baja o la validación de placas en un momento posterior. Todos hemos tratado de apoyar a nuestros clientes y adaptarnos. En ANA hemos ofrecido gestionar el trámite administrativo faltante, siempre y cuando el asegurado cuente con la mayor parte de los documentos, aunque esto nos impacta porque no podemos vender la unidad.



Lo que debemos conocer al reclamar un siniestro

# ¿Cuál es la suma asegurada?

De acuerdo con lo que indican las pólizas de seguro, la suma asegurada es el límite máximo de responsabilidad de la compañía de seguros.

José Luis Gaspar

Socio de Soluciones Profesionales y Asesoría en Práctica, y profesor de Imesfac  
jluisgaspar51@gmail.com

Esto se relaciona con el artículo 86 de la Ley sobre el Contrato de Seguro (LCS), que indica que, en el seguro de daños, la empresa aseguradora debe responder "solamente por el daño causado hasta el límite de la suma y del valor real asegurados". El problema se presenta cuando la aseguradora no paga el total de la suma asegurada porque descuenta el deducible y, en algunos casos, el coaseguro. Por tanto, en la carátula de la póliza debería aparecer una suma asegurada menor para evitar que el asegurado piense que, en caso de una pérdida o daño total, podrá cobrar una cifra mayor.

En mi opinión, para que se cumpla lo que indican las pólizas y la LCS, el deducible y el coaseguro se deben aplicar sobre el monto de la pérdida total y, si el resultado fuera mayor a la suma asegurada, solo se pagaría esta como la responsabilidad máxima de la aseguradora. Esto me parece natural porque, cuando ocurre un daño o una pérdida parcial, el deducible y el coaseguro se aplican sobre el total de la pérdida o daño, así que este procedimiento también debería aplicarse en pérdida total.

He preguntado a algunos ajustadores sobre el asunto, y ellos

señalan que normalmente se descuentan el deducible y el coaseguro de la suma asegurada, no del daño o la pérdida total. Yo considero que, si la aseguradora está cobrando una suma asegurada, quiere decir que esta se debe pagar en algún momento, lo cual no ocurre en algunos casos.

La forma de indemnización conocida como "primer riesgo" es un ejemplo de este problema. En este caso, la aseguradora sabe que el asegurado eligió una suma asegurada inferior al valor real, por lo que no se aplica la cláusula proporcional y el deducible y el coaseguro, si existen y se trata de una pérdida total, deben calcularse de acuerdo con el valor real, no con la suma asegurada.

En el seguro de automóviles, para evitar confusiones, sería conveniente aclarar que la suma asegurada es la cantidad que resulta de descontar el deducible al valor asegurable. Esto que comento también podría aplicarse a los seguros de gastos médicos, en los que es posible rebasar la suma asegurada.

En la fracción VIII de la disposición 4.5.6, correspondiente al capítulo De las Indicaciones Administrativas y Cláusulas Tipo de Uso Obligatorio, de la Circular Única de Seguros y Fianzas, se establece que en los seguros de gastos médicos se debe precisar "la secuencia en la que se aplicará el deducible, franquicia y coaseguro, en combinación con la suma asegurada, al momento de pagar un siniestro". Es evidente que esto busca evitar confusiones en el asegurado.



Eduardo Vargas Sanders

# Solidaridad y resiliencia, el mayor reto para los ajustadores de daños

La Asociación Mexicana de Ajustadores de Seguros, A.C., nos regaló una entrevista con su presidente, Eduardo Vargas Sanders. Aunque su despacho apenas tiene ocho años de antigüedad, él proviene de una familia de ajustadores con amplia trayectoria.

Su papá fue fundador del Consorcio de Algodón y estableció junto con otros colegas la tarifa del algodón, algo que posteriormente dio pie al seguro de esta fibra textil, que aún existe, y además, fue galardonado con el Guerrero Azteca de la AMIS.

Eduardo nos habló sobre la profesionalización del ajustador, que involucra la preparación académica a través de, por ejemplo, diplomados y cursos, y el carácter multidisciplinario de la actividad, puesto que en un siniestro convergen cuestiones de ingeniería, contabilidad, economía, finanzas y muchas otras áreas.

Entre un ajustador de daños interno y uno externo, según su opinión, no debería existir ninguna diferencia, puesto que, "quien se llame 'profesional' tiene que ser imparcial", ya que debe realizar su trabajo con base en el contrato de seguros y facilitar tanto la gestión del siniestro como el establecimiento de términos justos que permitan conciliar los intereses del cliente con los de la compañía de seguros

## El ajustador de daños ante la Covid-19

Eduardo asegura: "El papel más importante del ajustador es ser un ente social, es decir, servir a la sociedad, no solo al sector financiero, las aseguradoras o los brókeres. Nosotros coadyuvamos a que, con base en un contrato de seguros, las personas que pierden su patrimonio sean resarcidas lo antes posible".

Para él, los retos que están en puerta se centran en cuidar la salud, ejercer la profesión de manera segura, conservar la actitud de servicio, mantener la actividad y desarrollar como asociación tanto la resiliencia como la solidaridad con el sector y el gobierno, acatando las medidas que se han establecido.

La voluntad no es lo único necesario para hacer frente a los siniestros que se presentarán en los siguientes meses, ya que, de acuerdo con Eduardo, también se requiere de una base financiera, sin importar donde nos encontremos. Al respecto, él piensa: "Estar confinados no significa que no realicemos nuestra actividad al cien por ciento. Nuestros clientes deben tener la posibilidad de contactarnos, aunque haya una larga distancia de por medio".

Él comentó que se han registrado, derivados de la pandemia y la cuarentena que se vive en el país, múltiples robos y asaltos

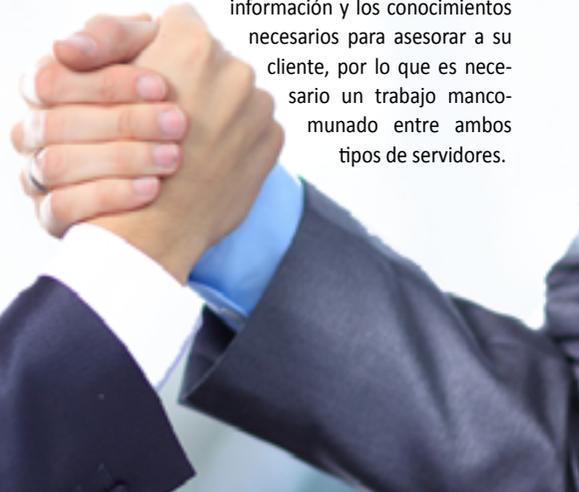
debido, por una parte, al desempleo y la falta de recursos, y por otra, a que algunas personas aprovechan las circunstancias para cometer estos ilícitos.

Además, manifestó que el sector debe poner mayor atención en los siniestros simulados, es decir, en aquellos que no son ni súbitos ni imprevistos, sino previstos o provocados, ya que probablemente se detonarán por la situación que atraviesa el país y por el quebranto de la economía.

"Los 36 años que tengo en este negocio me han enseñado que hay siniestros claramente provocados, como algunos incendios, cuya mala fe es difícil de probar. Hay quien, sin importar la industria, busca la salida por medio del seguro. Difícilmente las empresas grandes y más conocidas se prestan a este tipo de prácticas; sin embargo, muchos negocios presentan siniestros cuyo origen no necesariamente era imprevisto. Acuérdense que a veces, en las malas épocas, los finales de año y las fechas festivas, hay casos muy raros", señala.

Por otro lado, respecto a los vientos tempestuosos registrados a mediados del mes de mayo en Apodaca, Nuevo León, los cuales registraron velocidades de entre 180 y 220 kilómetros por hora, Eduardo advirtió que se trata de un fenómeno no muy común en nuestro país, pues es más frecuente en planicies, por lo que representa un parteaguas para la suscripción de riesgos en esa zona.

Finalmente, en cuanto al agente de seguros que coloca pólizas de daños, él asegura que su labor es tan importante como la de un ajustador y que suele poseer la información y los conocimientos necesarios para asesorar a su cliente, por lo que es necesario un trabajo mancomunado entre ambos tipos de servidores.



**Redna**  
AJUSTADORES  
TEL: 01.01.14

**AJUSTES CON  
SERVICIO | CALIDAD | RAPIDEZ**  
Cobertura Nacional.

Ajuste en Sitio

Ajustes de Siniestros Daños  
Inspecciones de Riesgo,  
Hole in One,  
Ramos:  
Diversos, Técnicos,  
Misceláneos, Incendio,  
Transportes,  
Embarcaciones,  
Responsabilidad Civil

VISITA:

**REDNA.MX**

**CONTACTO@REDNA.MX**

24/7 EMERGENCY HOTLINE  
Reportes de Atención  
reporte@redna.mx  
55 5612.1197 / 55 5336.0160  
664 68413.40

✉ contacto@redna.mx

We speak and write in english.



Un siniestro bien cubierto

# La fidelidad del cliente por una buena asesoría

Laura Edith Islas Yáñez

Directora General, Revista Siniestro

El 12 de septiembre de 2016, personal del Sistema Estatal de Protección Civil de Veracruz acudió a atender un incendio en Coatzacoalcos. Dado que el fuego se había producido por una explosión en una bodega de plásticos y solventes, se decidió evacuar 30 viviendas localizadas en el perímetro del lugar, de manera que los ocupantes no corrieran ningún tipo de riesgo.

Ricardo Colmenares y Ernesto Aguilar, de S&R Agente de Seguros, vieron la noticia, pero en ese momento no imaginaron que el caso estaba relacionado con uno de sus clientes.

Algún tiempo atrás, la empresa de plásticos y solventes había encargado a su intermediario que buscara opciones de aseguramiento, ya que la Aseguradora Interacciones, con la que había contratado una póliza, dejaría de existir, por lo que requería una solución. Por esta razón, el agente acudió a Ricardo y ambos solicitaron a Mapfre una cotización. Ellos sabían que se necesitaba una póliza múltiple empresarial, pero debían acudir a la empresa para valorar los riesgos a los que estaba expuesta y suscribir el contrato con base en ello.

Ernesto señala que la aseguradora iba a enviar a un equipo de administración de riesgos, pero, como no fue posible, Ricardo, el agente y él viajaron a San Luis Potosí, donde se encontraba la planta principal. Al principio se hablaba de 11 inmuebles, pero, después de la revisión, se dieron cuenta de que en realidad eran 13. Al final, el cliente compró una póliza que, en ese tiempo, costó 525 mil pesos, con la que protegió todas las ubicaciones, y además aceptó las recomendaciones para mejorar el producto adquirido.

Ricardo recuerda que estaba viendo un partido cuando el agente le llamó para informarle que uno de sus clientes había sufrido un incendio. Como él acostumbra tener en su celular todos los números telefónicos de las áreas de siniestros de las compañías de seguros para las que intermedia, le pidió al agente que le diera el número del cliente para brindarle la asesoría necesaria. A partir de entonces se mantuvieron todo el tiempo en contacto con el empresario.

El incendio había sido grave. Todo comenzó cuando un montacargas y una miniexcavadora realizaban maniobras y se desprendió un polvo muy fino, del cual surgió una chispa que rápidamente se convirtió en la explosión y el incendio, matando de manera instantánea a la persona que estaba en el montacargas.

Al final, el saldo fue tres personas fallecidas; seis casas habitación dañadas, de las cuales una fue declarada como pérdida total y el resto solo presentó perjuicios menores, y un camión incendiado, cuyo valor se pagó gracias a que se había contratado una RC Cruzada, por sugerencia de Ernesto, en el momento de suscribir el riesgo. Luego de presentar los documentos necesarios, incluyendo los dictámenes periciales y las facturas que acreditaban la preexistencia de todo lo que se perdió, el siniestro fue rechazado. Sin embargo, Ernesto señala que, a pesar de ello, estaba tranquilo, porque sabía que la póliza estaba bien suscrita.

Finalmente, después de presentar la reclamación por segunda ocasión, esta procedió y, en febrero de 2017, la compañía pagó 14 millones de pesos, mientras que el cliente cubrió 1 millón de pesos por deducible y coaseguro. Cabe mencionar que la bodega incendiada era arrendada y que tan solo el pago de RC arrendatario fue de más de 2 millones de pesos.

Ricardo comenta que este asegurado sigue siendo su cliente, a pesar de que ha recibido ofertas de descuentos de hasta 150 mil pesos en la renovación de su póliza. La fidelidad se debe a que este empresario está satisfecho con la asesoría y el servicio que le han otorgado en S&R Agencia de Seguros.

# Covid-19 como detonador de reclamos y juicios

Carlos Zamudio Sosa

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

De manera general, los contratos de seguro son lo suficientemente claros en su redacción y permiten comprender, de forma más o menos eficiente, que se transfieren a una aseguradora las consecuencias perniciosas derivadas de daños materiales —las coberturas de pérdidas consecuenciales siguen tal suerte—. Sin embargo, también hay que tomar en cuenta la formalidad en el lenguaje de este tipo de contratos, ya que a veces se emplean conceptos extraídos de otras latitudes o se imprime en ellos el estilo particular de cada compañía, lo que da origen a equivalencias como el uso de los conceptos lucro cesante o business interruption (BI) en vez de pérdidas consecuenciales. Pese a las equivalencias, hay consistencia en lo que entendemos por incendio, huracán, gastos fijos, disminución de utilidades e, incluso, gasto extraordinario. Por eso, aunque para el no versado resulte confuso que para acceder a una indemnización de consecuencias financieras debe suscitarse un daño material amparado, las condiciones en realidad son claras. Algunos afirman que el espíritu de las pólizas es resarcir pérdidas, pero de esos fantasmas están llenas las aseguradoras, donde solo espantan al desprevenido. En el cuadro se sintetizan los elementos técnicos de los seguros de Todo Riesgo y Riesgo Nombrado.

## Contratos Todo Riesgo

Se asegura "lo que suceda", mientras no se trate de un riesgo excluido o no se requiera un convenio expreso.

Amparan eventos dañosos súbitos, fortuitos y de consecuencia ineludible.

Cubren los daños físicos materiales y, si así se conviene, las consecuencias financieras que **dependen del alcance del daño material**.

Para algunos bienes y según el tipo de daño probable, se requieren otras condiciones de aseguramiento. Esto aplica, por ejemplo, en caso de robo o de afectaciones que sufran los aparatos mecánicos o electrónicos durante su operación.

## Seguros de Riesgo Nombrado

Se adicionan uno a uno los riesgos a transferir, salvo los precisados como "no asegurables".

Una confusión mayor se manifiesta cuando el contrato ofrece cubrir la imposibilidad de uso de los bienes por orden de una autoridad constituida, pero, en general, para que aplique la procedencia de un reclamo por esta causa deben liberarse candados muy precisos, algo que ciertamente no ocurre en nuestra actual realidad.

La coexistencia de efectos financieros en varios niveles es algo que sí está sucediendo. Por ejemplo: Un arrendatario, al que se ha impedido usar el bien que arrendó, podría oponerse al pago de la renta alegando un caso fortuito o una fuerza mayor materializada en la imposición establecida por una autoridad constituida; el arrendador, en caso de contar con un seguro de Pérdida de Rentas, podría considerar que tiene el derecho de reclamar los ingresos no obtenidos a la compañía de seguros, pero, para que la reclamación procediera, tendría que probar la ocurrencia de un siniestro asegurado o no excluido en el caso de un seguro Todo Riesgo.

Así pues, es previsible que se desarrollarán litigios en contra de las aseguradoras. Ellas defenderán que no se actualizó un riesgo amparado, existe una exclusión expresa o ambos supuestos, y que no cobraron una prima de paralización por virus, por lo que, en consecuencia, no se generaron las reservas legales impuestas por los ordenamientos. Por el lado contrario, el asegurado, ahora convertido en reclamante, persistirá en la idea de que sufrió un daño económico, porque no puede acceder al uso de los bienes asegurados, y de que debe proceder el pago de las consecuencias perniciosas, incluyendo

Por supuesto que, en los tiempos de la covid-19, aparecerán asegurados que pretendan que el garante absorba las pérdidas consecuenciales derivadas de no poder hacer uso de sus inversiones físicas, ya que, según su interpretación, esto es lo que les vendieron; sin embargo, en la mayoría de las veces, no es viable lograr que un reclamo proceda sin haber demostrado un daño material en el edificio, los contenidos o ambos. Es evidente que, cuando se presenta este tipo de reclamaciones, entramos en terreno de lecturas interpretativas, pues, por ejemplo, algunas personas pretenderán hallar un argumento en los seguros que cubren todo riesgo y encontrar una analogía entre las consecuencias de la existencia de un virus y los efectos físicos dañinos de la liberación de un gas como el amoníaco o de la propagación de hongos en sistemas de ventilación, que, siendo a veces invisibles, también imposibilitan el uso de los activos. Sin embargo, en los contratos de seguro nuevamente, de manera más o menos clara, se precisa que es motivo de exclusión la contaminación por microorganismos o por gas amoníaco, pues, a menos que este último se transmute, por ejemplo, en agua amoniacal, es muy difícil que dañe físicamente los activos.

las comúnmente llamadas pérdidas consecuenciales. Solo los especialistas, después del análisis particular de cada caso, tendrán la capacidad de encontrar las salidas técnicas y jurídicas suficientes para superar las deficiencias del contrato y plantear litigios sólidos dignos de estudio judicial. Además, hay pólizas que se pueden reclamar de manera accesoria por los perjuicios financieros, como el seguro de responsabilidad civil "D&O" (directores y oficiales). Hoy los inversionistas están viendo caer sus dividendos, lo que les provoca un quebranto como tenedores de títulos, así que podrían presumir que los actos y las omisiones de los funcionarios impidieron administrar correctamente la exposición a los vaivenes económicos de la pandemia, y reclamar, en caso de haber suscrito un seguro de omisiones, las pérdidas que siendo previsibles no fueron atendidas. De esta manera, los inversionistas se convertirían en beneficiarios del seguro, así que tendrían el derecho de reclamar directamente a la aseguradora el perjuicio respectivo y, de ser necesario, llamarle a juicio al mismo tiempo, dentro de los límites de ese tipo especial de producto.



Gestión de riesgos

# ¿Cisne negro o rinoceronte gris?

Ing. Jesús Guillermo Moreno Ríos

Incide  
incide.guillermo@gmail.com

Hace dos años, desarrollé un modelo de gestión de riesgos basado en el cubo de Rubik, que fui perfeccionando después de conocer el cubo serpiente en un viaje que hice en febrero de 2020 a San Cristóbal de las Casas. En este modelo señalo que la solución de problemas debe tener una relación armónica, ya que, al pretender siempre resolverlos por separado, se presentan dificultades mayores debido a la corta visión, la ignorancia o la simple indolencia de quienes tienen que tomar decisiones empresariales, políticas, financieras, profesionales, culturales, jurídicas o de cualquier tipo. Profundizar en mis ideas me ha llevado a explorar las de otras personas.

Así he llegado a conocer El cisne negro de Nassim Nicholas Taleb y El rinoceronte gris de Michele Wucker.

De acuerdo con Nassim, el título de su libro alude a cierto periodo de la historia de Europa, en el que se creía que los cisnes negros no existían porque nunca se había visto uno, de manera que tuvieron que pasar varios siglos para que se aceptara su existencia. Esto demuestra, según este economista, lo limitado que son el conocimiento y la capacidad inductiva del ser humano frente a un suceso sorpresivo de gran impacto, que, una vez pasado, se racionaliza por retrospectión, dando la impresión de que se esperaba que ocurriera. El inicio de la primera guerra mundial, la pandemia de gripe española o los atentados a las Torres Gemelas son ejemplos de cisnes negros, eventos inesperados imposibles de prever.

En la época de incertidumbre en la que vivimos hoy, resalta que al parecer nadie



sabe muy bien cómo reaccionar frente al problema de la covid-19, porque no se esperaba, no se sabe manejar ni qué sucederá. De aquí que la pandemia ha sido vista por algunas personas como un claro ataque de un cisne negro, pero yo no considero que sea así.

Cada año, tanto la aseguradora alemana Allianz como el World Economic Forum (WEF) publican su propio estudio sobre los principales riesgos que los empresarios, académicos y pensadores prevén para los próximos doce meses. Las ediciones de ambos documentos para 2020, publicadas antes del fin de año pasado, contemplan riesgos relacionados con una pandemia o una propagación de enfermedades contagiosas a escala mundial. Por tanto, cualquier persona que siguiera los pronósticos de riesgo tendría que haber sabido que la contingencia actual estaba en el radar.

El origen de una crisis proviene de un riesgo que se materializa. Si ese peligro está

Para ti, Agente

en nuestro mapa, estaremos preparados para enfrentarlo; en caso contrario, tendremos que improvisar. Por eso, quisiera remarcar que la pandemia actual no es un cisne negro, sino un rinoceronte gris que corre a todo galope por la sabana africana, sin que tengamos la capacidad o la intención, principalmente por la ignorancia, de evitarlo.

Quienes nos dedicamos a ofertar la transferencia financiera del riesgo estamos acostumbrados a prever y enseñar las fotos del rinoceronte que en algún momento puede aparecer, pero siempre hay alguien que juega a la miopía y lo confunde con el cisne, incluso a costa de su patrimonio o la seguridad de su familia.

La covid-19 no fue la excepción a esta miopía. El costo de las medidas tomadas en medio del pánico es incalculable, y su efectividad probablemente sea discutible. Con seguridad veremos, una vez que pase la crisis, a muchas personas que saldrán a opinar sobre lo que se debería haber hecho y determinarán que el confinamiento social era innecesario debido a la baja tasa de mortalidad asociada a la enfermedad y el alto perjuicio hecho a las empresas. Sin embargo, ¿no existen acaso primas que aseguran la continuidad de operaciones de los negocios, incluso a pesar de una pan-

demia? Debemos aceptar que preferimos creer que nada iba a suceder, aunque este tipo de riesgos está contemplado en las leyes y las regulaciones de protección civil. La gestión de crisis empieza identificando los riesgos que la pueden disparar, buscando sus determinantes, midiendo los peligros y comprendiendo la probabilidad y el impacto. Si no entendemos esto, obtenemos un resultado como el actual: intentar pensar y delinear una estrategia en medio de la crisis y el caos, lo que a su vez genera un desorden adicional, ya que nadie sabe bien cómo reaccionar y se terminan tomando medidas ineficientes, ineficaces, tardías y costosas.

Debemos ser resilientes y aceptar esta capacidad no como una palabra impronunciable, sino como un nuevo modelo que nos ayudará a enfrentar el mundo que está por venir. Así que te invito a destefñir, quitar las alas y ponerle un cuerno a tu cisne, para que lo reconozcas como lo que es.

Para ti, Agente

# Un cisne negro llamado covid-19

Miguel Ángel de la Fuente E.

Presidente de la Asociación Mexicana de Derecho de Seguros y Fianzas, A.C.  
miguel.delafuente@garrigues.com

Durante estos días de cuarentena he tenido la oportunidad de releer una obra que me ha ayudado a comprender mejor el papel que juega el riesgo en nuestras vidas y la forma en la que ciertos mecanismos de administración de riesgos ayudan a minimizar las pérdidas patrimoniales o financieras generadas por fenómenos de improbable realización. Me refiero al libro El cisne negro, escrito por Nassim Nicholas Taleb, que, a mi entender, trata de dar una respuesta al impacto que generan los fenómenos altamente improbables, a los que llama cisnes negros, e identifica ciertas pautas o medidas que pueden adoptarse para hacer frente a estos sucesos y minimizar los daños provocados por ellos.

No tengo duda de que la covid-19 se ajusta a la definición que el autor da de un cisne negro, ya que cumple con tres atributos básicos: 1) se trata de un suceso ajeno a las expectativas normales u ordinarias de las personas, es decir, un fenómeno que, por su rareza, toma por sorpresa a todo el mundo, 2) genera consecuencias devastadoras o de gran magnitud, y 3) promueve la búsqueda de explicaciones sobre su origen una vez que ya ocurrió, lo que significa que tratamos de verlo como un evento predecible y explicable.

Nassim advierte que, cuando estamos en presencia de un cisne negro, las consecuencias suelen ser diferentes a las de aquellos sucesos que, aunque sean devastadores, son previsibles. Por ello debemos ser cautos con las medidas a implementar para minimizar los efectos, ya que, en caso contrario, podríamos generar mayores daños que los que inicialmente queríamos contrarrestar.

A la luz de esta premisa, he reflexionado sobre las medidas que se han estado adoptando en el sector asegurador para atenuar las consecuencias de la covid-19.

Resulta evidente que la crisis sanitaria ha generado una serie de retos que están trastocando diversos aspectos de nuestra vida que ya dábamos por sentados. En el caso particular del sector asegurador, la pandemia está creando escenarios de estrés en cierto tipo de operaciones. Esto significa que algunas líneas de negocio sufrirán de manera directa los estragos de la enfermedad. Ejemplo de ello son Gastos Médicos y Vida, en la parte de los seguros de personas, y Daños, en lo que respecta a bienes materiales, ya que estamos viendo un impacto claro en las coberturas relacionadas con interrupción de negocio, lucro cesante, crédito, caución e incluso responsabilidad civil.

En semanas anteriores se han dado ciertas recomendaciones o medidas para minimizar los efectos económicos de la pandemia en el sector asegurador y "mantener la solvencia" de este. Una de estas acciones, probablemente la más difundida, es la prórroga o extensión del periodo de gracia para el pago de la prima. Se ha considerado oportuno que las instituciones de seguros alarguen este plazo para que los contratantes de pólizas de seguro estén en posibilidades de cubrirlas en tiempo y eviten con ello que se terminen o cancelen sus efectos.

Si bien esta medida atiende a una necesidad obvia de ayudar a quienes contratan pólizas de seguro, habría que preguntarse si estamos considerando todas las repercusiones que ello podría generar al interior del sector asegurador. Por ejemplo, los agentes de seguros, al estar sujetos por ley a cobrar comisiones u otras compensaciones hasta que la prima haya sido efectivamente ingresada en la institución de seguros, verán reducidos sus ingresos, y este mismo efecto se producirá entre rease-

guradores o intermediarios de reaseguro, quienes en principio siguen una suerte similar y asumen el riesgo del negocio en cuanto reciben sus contraprestaciones.

También habría que considerar si resulta conveniente que las prórrogas se den en todo tipo de productos o solo en aquellos que cubren riesgos esenciales. En resumen, antes de implementar este tipo de medidas, se debería analizar las implicaciones y diseñar estrategias para amortiguar su impacto financiero en otros participantes del mercado.

Otra de las acciones que se han venido implementando para hacer frente al cisne negro de la covid-19 y que podrían generar complicaciones en nuestro sistema se plasma en el Comunicado Número 32 de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. En este documento, el organismo regulador recomienda a las instituciones de seguros suspender el pago de dividendos a sus accionistas, en aras de mantener la solvencia del sector. Llama la atención que se asuma que la única función de una distribución de dividendos sea la de "premiar" a los accionistas, cuando ello también sirve como un mecanismo para entregar o destinar recursos a otras actividades esenciales dentro del propio grupo económico al que pertenece la institución de seguros. Además, nuestra legislación actual contempla esta acción cuando existe un riesgo de insolvencia, no como una medida de prevención para mantener una solvencia que, hasta ahora, no se ha visto afectada.

La tercera medida que debemos revisar es el proyecto de reforma a las disposiciones de carácter general en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita aplicables a las instituciones de seguros. En esta iniciativa se plantea la posibilidad de otorgar una exención temporal (seis meses) a las instituciones de seguros para que cumplan con su obligación de integración de expedientes de contratantes, asegurados y beneficiarios. Con esta medida se pretende agilizar la contratación y el pago de indemnizaciones durante la pandemia. Al igual que en los supuestos anteriores, considero válido preguntarse si esta exención no complica nuestro sistema. Además, esta medida no necesariamente haría más expedita la suscripción y el pago de indemnización. Desde mi particular punto de vista, la posibilidad planteada generará grandes complicaciones a futuro en el cumplimiento de los procesos normativos de agentes e instituciones de seguros, así que, en caso de insistir en la aprobación de la reforma, habría que encontrar la manera en la que se regularizarían todas estas incidencias una vez transcurrido el periodo de exención.

No está por demás señalar que, hace unos años, el sector asegurador se dio a la tarea de incorporar nuevos mecanismos de fortalecimiento de su actividad, mediante la adopción del régimen de Solvencia II dentro de su marco normativo. Este esquema regulatorio se creó bajo una visión netamente preventiva y destinada a soportar riesgos como los que actualmente enfrentamos. Por eso considero que sería bueno escuchar las voces de quienes pugnan por un sistema simplificado en el que opere sin cortapisas el régimen de solvencia que actualmente mantenemos. No veo la necesidad de implementar medidas adicionales que quizá generen tanto disrupciones en los mecanismos que ya han sido implementados como efectos adversos que exacerbarán los daños ocasionados por la pandemia.

Concluyo mencionando que, para mí, es claro que requerimos poner a prueba los mecanismos que se decidieron implementar con la entrada en vigor de nuestra actual legislación y que estos deben operar tal como fueron concebidos. Estoy seguro de que la frase atribuida al arquitecto Mies van der Rohe, "menos es más", ayudará a sortear mejor los impactos que la covid-19 dejará en el sector asegurador.





# Un consumidor mejor informado será un cliente a largo plazo

Hace poco platicamos con Agustín Aramburu, cofundador y director ejecutivo de

- Kayum, quien también es agente de seguros y fue director tanto de Autos Individual ■ como de Comercio Electrónico de una de las aseguradoras más grandes de México.

Adriana Oropeza Flores

Directora Editorial, Revista Siniestro

Él acaba de dejar la presidencia de la Asociación Insurtech México (AIM), organización que busca promover la aplicación de la tecnología en el sector asegurador mexicano y nació, según su página web, “con la idea de explotar y dar visibilidad a modelos tecnológicos que logren cubrir las necesidades de la población y cumplir diferentes objetivos”.

## Ante la situación mundial actual, ¿qué papel tiene la tecnología en los seguros?

La tecnología permite el funcionamiento de las aseguradoras en épocas de distanciamiento social, ya que hace posible la labor de los agentes de seguros. Aunque muchos están muy acostumbrados a los procesos en papel, los procedimientos digitales son indispensables. Se debe buscar una alternativa a los documentos físicos que se llenan y firman con pluma, como las solicitudes de seguros de vida o gastos médicos mayores de algunas aseguradoras que exigen este requerimiento.

Auxiliadas por la tecnología, diversas compañías están rediseñando sus procesos de negocio, por ejemplo, los relacionados con la adquisición de clientes, para seguir operando y generando ingresos. Además, también los consumidores y los agentes de seguros aprenderán a realizar procesos remotos y digitales. Es posible que muchos de estos procedimientos nunca regresen a su forma analógica tradicional, pues será evidente que no tienen sentido en estos tiempos.

## ¿Qué aprendizaje nos dejará la pandemia y la cuarentena?

La modernización e implementación de procesos digitales en todas las áreas. Quizá la mayor transformación se vea en la distribución, que todavía se hace principalmente a través de agentes de seguros.

Ellos acostumbran visitar a los clientes y así cerrar las ventas, pero la distribución digital será exigida por los clientes y las empresas que no se adapten verán disminuir sus ingresos y su participación en el mercado.

## Los cotizadores de autos han sido un importante canal de distribución, pero ¿qué opinas de los del ramo de la salud?

Efectivamente, los cotizadores públicos de autos han traído transparencia de precios y condiciones al mercado de seguros de autos, algo que apenas comienza en el ramo de salud y de gastos médicos mayores.

En Kayum observamos que existen grandes diferencias entre los precios de las distintas aseguradoras. Es común ver que ofertas similares tienen entre 30 y 50% de diferencia en costo, lo cual nos parece que va en contra de los intereses del consumidor e incluso de la industria aseguradora.

Además, nos parece injusto que los consumidores tomen una decisión sin conocer todas las alternativas, pues creemos que la transparencia de precios y condiciones genera una mayor competencia, lo que beneficia a quienes compran seguros y a las mismas aseguradoras porque se quedan con mercados que son más justos y crecen más.

## ¿Qué ventajas encuentra el usuario final al utilizar un cotizador de salud en lugar del canal directo de agentes de seguros?

Tradicionalmente el vendedor de seguros posee mucha más información que quien compra. Esta asimetría de conocimiento permite que muchos agentes ofrezcan el producto que más les conviene a ellos y no necesariamente al cliente.

Muchas aseguradoras fomentan la fuerza de ventas exclusiva que comercializa los productos más rentables para las empresas y no para los clientes. Por eso, un comparador de seguros de gastos médicos resuelve este problema, pues entrega al consumidor información transparente para que tome la decisión que más le convenga.

Con un cotizador de seguros de salud se puede comparar distintas ofertas y conocer lo que incluye cada una de ellas, lo cual es difícil hacer a través de un agente de seguros. Además, la investigación se hace a la velocidad y el ritmo que el cliente prefiera, sin la presión de un vendedor que lo apremie a elegir en el momento. Para nosotros, un consumidor más informado siempre será un mejor cliente a largo plazo, pues alienta la discusión de las alternativas y toma una decisión más madura y permanente.

## Platicanos un poco de tu empresa

Kayum forma parte del Batch 7 de la aceleradora 500 Startups y de la generación 2017 de la aceleradora MassChallenge. Nuestra empresa es una insurtech mexicana que usa datos y tecnología para llevar transparencia al mercado de los seguros en México, de manera que el cliente esté mejor informado, tome decisiones más adecuadas y alcance un mayor grado de satisfacción.

Hemos visto que existe una enorme brecha de aseguramiento en el país, lo cual deja desprotegidas a decenas de miles de familias al año, que incluso llegan a la pobreza como consecuencia de una enfermedad y la falta de un seguro para cubrirla. Por eso, en 2017 lanzamos el primer comparador de seguros de gastos médicos mayores en México, con el que las personas pueden analizar distintas ofertas, conocer los precios y las coberturas, y elegir aquello que más les convenga.

Kayum también ofrece comparadores para vehículos automotrices de distintos tipos, como autos y motocicletas. Además, planeamos agregar más herramientas de este tipo, incluyendo una para seguros de vida, con el propósito y el compromiso de siempre contribuir a que los clientes mexicanos dispongan de mayor información para elegir la opción más apropiada a su propio contexto.



Estrategias de Marketing y Ventas a Tu Favor

# Una mentalidad sana y herramientas apropiadas

¿Son suficientes para alcanzar el éxito?

Jorge Pinkus

Tu Coach Personal para tu Éxito Máximo, Experto en Negocios y Marketing Digital

¡Hola! Recibe un caluroso saludo desde la ciudad de la eterna primavera, Cuernavaca. Como recordarás, en entregas anteriores te expliqué la importancia del mindset y el toolset, dos de los tres conceptos que debes tener presentes si quieres llegar a la cima y mantenerte allí. Ahora toca el turno de hablar sobre el último elemento de la tríada, el skillset, es decir, el conjunto de habilidades necesarias para alcanzar el éxito.

En el mundo hipercompetitivo de hoy, donde los clientes son cada vez más conocedores, están alertas frente a las diferentes opciones y se muestran quisquillosos ante las propuestas que les parecen de poco valor, ¿es suficiente poseer una mentalidad exitosa, en otras palabras, la autoconfianza y la actitud proactiva de la persona triunfadora? La mindset es necesaria y, de hecho, es la base fundamental que se enseña al que no la conoce o que se ayuda a desarrollar a quien le cuesta trabajo —a quien no la quiere, simplemente se le muestra la puerta de salida—; sin embargo, se necesita más que ella.

Entonces, ¿será suficiente agregar a la mentalidad exitosa las herramientas adecuadas y funcionales (toolset)? Me temo que no, ya que se requiere aprender, practicar y dominar las habilidades necesarias (skillset). La gran ventaja de este tercer aspecto es que depende solo de ti. Por ello, busca lo que necesites; estúdialo una vez que lo encuentres, y repásalo y practícalo hasta que lo domines. Recuerda que no se trata de sobrevivir, sino de sobresalir en tu negocio de seguros.

En mi opinión, se han perdido más clientes por falta de habilidades del agente que por otras causas. ¿Por qué me atrevo a afirmar esto? Porque, si tienes una buena mentalidad o excelentes

herramientas o ambas cosas, pero no cuentas con habilidades, das la impresión de intensidad sin fundamentos y te presentas como una persona poco preparada o desconocedora del tema. La motivación y la actitud (*mindset*) sirven para arrancar; las herramientas (*toolset*), para mantenerse, y las habilidades (*skillset*), para ir al siguiente nivel.

## En tu caso, te recomiendo:

• **Reflexionar** acerca de qué tan hábil eres en tu negocio de seguros y qué tan experto te consideras en los diferentes campos y situaciones relacionados con tus productos, como inversiones, ahorros e impuestos. Por ejemplo, si hablas con un posible cliente sobre un plan que proteja a los hombres clave de su empresa, piensa en cuál es tu grado de dominio de los asuntos fiscales relativos, pues, aunque no seas contador, en este caso debes dominar tales temas para ofrecer una asesoría adecuada.

• **Evaluar** qué tan bien dominas el proceso completo de marketing y ventas. Por ejemplo, pregúntate si sabes conseguir clientes potenciales con herramientas digitales y convertirlos en ventas; si logras alcanzar mercados específicos; si aplicas a la perfección la segmentación de mercados, para trabajar solo con los prospectos que cumplen tu perfil deseado, y si conoces, dominas y aplicas las herramientas que tienes, para obtener su máximo rendimiento, o si cuentas con un equipo propio o externo dedicado a ello.

• **Identificar** si te capacitas y entrenas de manera permanente en todos los aspectos de tu negocio, o si te limitas a aceptar las invitaciones de tu compañía a los cursos o las conferencias que se consideran vitales.

No olvides que el camino hacia el dominio de las habilidades de marketing y venta nunca termina. Así que, ahora que ya empezaste tu viaje, continúa en él. Mejores negocios y clientes más satisfechos te esperan. <https://Siguiente-Nivel.BABusiness.club>



Covid-19 y fuerza mayor

# Excepciones en el cumplimiento de obligaciones

Debido a la llegada de la pandemia de covid-19 a nuestro país y su propagación por todo el territorio nacional, estamos viviendo condiciones inéditas y extraordinarias que no anticipamos ni acostumbramos, como la cuarentena y el cierre o la paralización de un sinnúmero de establecimientos comerciales que por su giro fueron considerados como no esenciales por el gobierno federal, según lo establecido en los decretos publicados en el Diario Oficial de la Federación los días 30 y 31 de marzo de 2020.

El sector afianzador y no pocos especialistas asumen que caerá una cascada de controversias jurídicas originada por el incumplimiento de las obligaciones que fueron asumidas entre los particulares, como consecuencia de las medidas preventivas impuestas para evitar el riesgo de contagio masivo. Se piensa que las fianzas administrativas serán las que generarán un mayor desembolso, ya que este tipo de contratos es el más numeroso y el que probablemente presentará más actualizaciones de obligaciones a indemnizar.

Aunque quizá tengan razón quienes se están adelantando a la problemática que se avecina, dado que por regla general las partes deben cumplir con las obligaciones adquiridas en los contratos que hayan celebrado, se debe recordar que, de

acuerdo con los principios fundamentales del derecho, existen condiciones extraordinarias que perdonan el incumplimiento de esos compromisos. Me refiero al caso fortuito o la fuerza mayor, cuyo principio es muy claro: "A lo imposible nadie está obligado".

Es necesario aclarar que fueron las autoridades quienes tomaron la decisión de paralizar de forma generalizada varios giros productivos y que estos actos restrictivos, no la voluntad de alguna de las partes, son los que causan perjuicio a los particulares. Sin embargo, las instituciones de fianzas no estarán exentas de tener problemas o reclamos relacionados con las pólizas afectadas por las decisiones de las autoridades, por lo que aumentará la cantidad ordinaria de casos a atender como consecuencia de los incumplimientos en los que hayan caído sus fiados.

Por ello, es de suma importancia que el beneficiario (el contratante de la fianza) considere, antes de acusar de incumplimiento al fiado (el contratista), si el giro de este es considerado esencial o, de lo contrario, si tiene la autorización para integrarse paulatinamente o de lleno a sus respectivas actividades y cadenas productivas, según los decretos publicados hasta ese momento por el gobierno federal en el Diario Oficial de la Federación. De este

análisis dependerá la exigibilidad de la póliza.

En otras palabras, si la actividad del contratista (fiado) es considerada como no esencial, tiene la obligación, por decreto gubernamental, de cerrar sus instalaciones y paralizar su operación. Ante esa paralización, dicho fiado se encuentra impedido legalmente para cumplir con la obligación que asumió con el contratante, lo que da lugar a una excepción al cumplimiento de las obligaciones: la fuerza mayor.

En este supuesto, en caso de que se presente una reclamación con cargo a una fianza, derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas, el fiado se encuentra perfectamente legitimado para hacer valer ante la institución afianzadora la excepción de fuerza mayor, que en este caso sería el covid-19. Una vez que el acusado ha demostrado al garante que, en la fecha en que se tenía que cumplir con la obligación, sus instalaciones se encontraban cerradas y su operación paralizada por decreto gubernamental, resulta improcedente el reclamo presentado.

Si, por el contrario, la actividad del fiado es considerada como esencial, entonces se encontraba obligado a dar cumplimiento a las obligaciones asumidas, dado que las medidas de restricción no son aplicables a su giro y su operación no tuvo perjuicio.

Para evitar un reclamo innecesario, se propone que tanto beneficiario como fiado, en caso de incumplimiento, por fuerza mayor, de obligaciones asumidas, busquen conciliar un arreglo y solucionar en forma pacífica la problemática derivada de la declaratoria de emergencia sanitaria. Este acuerdo se puede dar a través de la elaboración de un convenio modificatorio, con el conocimiento y la intervención de la institución garante, ya que esta debe avalar y garantizar los cambios realizados en la obligación original.



**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



# Asegura tu auto

Pagando tu póliza y deducible con **hasta 12 MSI**



(55) 5322.8200 Ciudad de México  
800.835.3262 Interior de la República

 #QuédateEnCasa

Aplican Condiciones. Vigencia válida hasta el 30 de junio de 2020. Para pagos de deducibles aplica para autos residentes y pick up's hasta de 3.5 Ton. de uso particular con siniestros ocurridos a partir del 15 de marzo de 2020. El pago se podrá hacer solo por vía telefónica, mediante la intervención de un operador telefónico. Consulta bancos participantes en [www.anaseguros.com.mx](http://www.anaseguros.com.mx). Para mayor información consulta a tu agente de seguros o llámanos al 800.835.3262. CAT informativo 0% anual.



#EstasEnBuenasManos



[anaseguros.com.mx](http://anaseguros.com.mx)

800.835.3262



Grupo  
Valore