

El organismo registrará este año excepcionales resultados

## Amorín Battle, el BSE está muy sólido y en constante expansión

Vende por año seguros por más de US\$ 1.000 millones. Tuvo superávit de US\$ 67 millones y bajó en febrero 6% las primas de Accidentes de Trabajo. Cubre 70.000 personas por el Seguro Colectivo y las rentas vitalicias a jubilados de las AFAPs



Presidente del BSE, José Amorín Battle

● Páginas 4 y 5

### San Cristóbal inauguró Centro de Negocios en Punta del Este

Páginas 6 y 7



La nueva sucursal de la compañía



## SANCOR SEGUROS

☎ 0800 2543  
🌐 sancorseguros.com.uy  
📘 sancorsegurosuy  
📍 SancorUruguay

Tranquilidad estés donde estés

# Los plazos que se establecen para hacer la denuncia de un siniestro

Por Alejandro L. Izaguirre  
Secretario de Cuapro

Como integrantes de la Cámara Uruguaya de Asesores Profesionales de Seguros, entendemos que es menester informar a nuestros asegurados, así como al público en general, en cuanto al alcance de la Ley de Seguros. En esta oportunidad analizaremos la temática en relación a los plazos, que se establecen para hacer la denuncia de un siniestro, pues esto, frente al no cumplimiento por parte del asegurado, puede determinar la no cobertura del evento.

## Artículo 34

La Ley 19.678 (Ley Uruguaya de Seguros), que regula la actividad y los contratos de seguros en el Uruguay, establece en su artículo 34 (Denuncia): “El tomador, asegurado o beneficiario, o quien tuviere interés, tiene la carga de informar la ocurrencia del siniestro al asegurador en forma inmediata y además la carga de formalizar la denuncia dentro de los cinco días corridos de ocurrido el siniestro o desde que tuvo conocimiento del mismo, salvo que se haya fijado en la póliza un plazo más amplio. El incumplimiento de estas cargas solo es excusable por causa extraña no imputable.”

Al analizar el texto, si bien indica que el aviso debe ser en forma inmediata y para ello las distintas compañías de seguros tienen líneas telefónicas especializadas, que atienden las 24 horas del día, todos los días del año, con el fin de recepcionar dicho aviso, parecería ser un



Alejandro L. Izaguirre, Secretario de Cuapro

término estricto, pero a la vez no claramente definido, pues no establece un límite de tiempo, por lo cual, salvo que exista una imposibilidad, por ejemplo de tipo físico (sufrir lesiones, ser trasladado a un centro hospitalario, etc.), se debe dar aviso en forma inmediata a la compañía de Seguros.

## Plazo de 5 días

Asimismo, la ley establece un plazo de 5 días corridos desde el momento de la ocurrencia del siniestro a fin de formalizar la denuncia con la compañía. Es decir, que tanto el aviso en forma inmediata, como la formaliza-

ción de la denuncia dentro de los 5 días hábiles siguientes, pasan a ser un componente formal indispensable, para que el siniestro no sea excluido, por no cumplir con los plazos estipulados por la ley.

## Preocupación

Desde la Cámara, vemos con preocupación, el hecho, de que las compañías de seguros, dando cumplimiento a esta normativa, cosa que es correcta, están excluyendo siniestros, por el incumplimiento en los plazos tanto de dar aviso, como de formalizar la denuncia.

Si bien las distintas compa-

ñas, ya estaban en el proceso de emitir y enviar las pólizas digitalmente, el hecho de vivir la pandemia del Covid 19, aceleró dicha implantación y hoy prácticamente, todos los asegurados reciben sus pólizas digitalmente. Esto hace que ya no reciban los calcos con los teléfonos de asistencia, por lo cual, muchas veces no cuentan con la información necesaria al momento de tener un siniestro y esto genera demoras en realizar los avisos y las denuncias.

## Agendar en los celulares

Es por esto, que aconsejamos agendar en sus celulares, los

telfonos de asistencia de la o las compañías de seguros donde tienen contratadas sus pólizas, así como el de su Asesor Profesional de Seguros, con el fin de poder dar aviso del siniestro, así como evacuar cualquier consulta. Bien sabemos, que un siniestro es una situación de mucho estrés para quien participa, donde se plantean incertidumbres, dudas. Es justamente en las líneas de asistencia así como con su Asesor profesional de seguros le pueden aportar la información y acompañarlos en el proceso para que la cobertura pueda accionar de la mejor forma. Una vez realizado el aviso y formalizada la denuncia, la compañía le informará los pasos a seguir con el fin de tramitar el siniestro.

## En resumen:

¿Cuál es el plazo para dar aviso a la compañía de la ocurrencia de un siniestro? El aviso debe ser dado en forma inmediata al teléfono de asistencia de la compañía.

¿Cuál es el plazo para formalizar la denuncia con la compañía de seguros? Cinco días corridos.

¿Qué pasa si no doy aviso en forma inmediata y/o no hago la denuncia dentro de los 5 días corridos al siniestro, y lo hago fuera de esos plazos? Recibiré un telegrama por parte de la compañía, donde se me informará que el siniestro no tiene cobertura por no haber cumplido con los plazos.

## Y recuerde:

Contratar un seguro con un Corredor Profesional, es más seguro. Verifique que su Corredor Profesional de Seguros integre la Cámara Uruguaya de Asesores Profesionales de Seguros ([www.cuapro.seg](http://www.cuapro.seg))

## Leyó toda la letra chica de una póliza y ganó US\$ 10.000

“Lea y acepte los términos y condiciones...”. ¿Quién no encontró esta frase antes de enfrentarse a un documento importante? Pero en rigor de verdad, casi nadie lee el extenso documento completo, con dedicación y paciencia. Sin embargo, una mujer en Estados Unidos lo hizo con una póliza de seguros y se quedó con un premio escondido de US\$ 10.000, según informó el diario Clarín. La empresa norteamericana Squarmouth ofreció en 2019 un seguro de viajes con un “concurso” escondido en su interior durante más de un año. En una sección del extenso documento llamado “Te pagamos si lo lees”, escondida entre los términos legales, especificaba que premiarían con US\$ 10.000

a quien se diese cuenta de ese detalle y llamara para reclamar el dinero. Si nadie se daba cuenta, donarían esa cantidad a la beneficencia.

## Paciencia y tiempo

Alguien tuvo la suficiente paciencia y tiempo y se dio cuenta. Se trata de Donelan Andrews, una profesora de instituto que lee absolutamente cada línea de cada documento que llega a sus manos. Y tuvo su premio. ¿Qué decía exactamente ese párrafo que terminó por recompensar a la mujer? “En un esfuerzo por destacar la importancia de leer los términos y condiciones de nuestras pólizas, hemos lanzado ‘Te pagamos si lo

lees’, un concurso que recompensará a la persona que lea la información de su póliza de principio a fin. Si estás leyendo esto dentro del tiempo que dura el concurso, y eres el primero en contactarnos, serás agraciado con el gran premio del concurso: diez mil dólares”.

## Rápida de reflejos

Andrews estuvo rápida de reflejos y se contactó con la empresa pese a que había pasado ya un día desde que se iniciase el certamen. “Siempre lo leo todo. Fui a la universidad y me gradué en Economía del Consumidor, por

lo que siempre fui una apasionada por todo lo que tenga que ver con clientes y consumidores, sobre todo para que las empresas no se aprovechen de nadie”, confesó la profesora al portal Tampa Bay. “Por el acto de leer, hasta he leído las normas de confidencialidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos que te dan siempre cuando vas a una consulta”, ejemplificó la mujer premiada. La profesora contó que “esconder recompensas” es una práctica que ella misma lleva a cabo en los exámenes, para darles puntos extras a sus alumnos si se dan cuenta de algunos detalles que ella misma incluye para asegurarse de que leen todo detenidamente.

# El Asesor tendrá una matrícula que certificará su idoneidad

## La Federación creará un registro de Corredores con garantía profesional

La Federación que nuclea a las reconocidas instituciones del mercado asegurador Aproase, Cuaprose y el Círculo de Agentes, desarrolla acciones que apuntan a la creación de un registro de Corredores con matrícula, que certifique su idoneidad para el ejercicio de la actividad y distinga sus servicios con garantía profesional.

El Presidente de la Federación, Fernando Caballero y el Vicepresidente, Lorenzo Paradell, aportaron al Suplemento de Seguros de El Observador detalles de esta importante iniciativa que contribuirá a la máxima jerarquización de una actividad que protege el patrimonio de los asegurados.

### Varias razones

Fernando Caballero explicó que confluyen varias razones “para la concreción de ese objetivo. En primer término, siempre hubo dudas sobre el número de personas que se dedican a nuestra actividad en todo el país. En segundo lugar, es una incógnita el nivel de capacitación de esas personas. No existen dudas sobre



Lorenzo Paradell y Fernando Caballero

la profesionalidad de los Corredores con experiencia, pero de otros Corredores surgen quejas de las mismas compañías que antes los aceptaban y que cuestionan sus procedimientos. Es bueno para el mercado asegurador que tengamos claro cuántos somos y cómo procedemos”. El entrevistado dijo que “la Federación apunta entonces a crear un registro y a generar una matrícula. De esta manera, la institución va a otorgarle a cada Corredor profesional, a cada mediador de seguros, una

matrícula que certifique su capacidad, su idoneidad.

Existen Corredores que han buscado un certificado de capacitación en el LATU. Esta es en realidad una certificación sobre sus procedimientos. Es decir, implica que tienen procedimientos con suficientes controles como para evitar errores en la gestión”.

Destacó que “la Federación quiere ir más allá, a un área que podríamos considerar intelectual del tema: certificar que el Corredor matriculado es un

profesional con conocimientos. La certificación a través de una matrícula se realizará con los Corredores individuales y con los Corredores que tienen empresa. De esa forma, podrán presentarse en distintos ámbitos con esa certificación de respaldo, que le dará la fe de acción”.

### ¿Qué requisitos serán solicitados a los Corredores?

La Federación solicitará que la certificación de la profesionalidad emane de las Asociaciones de Corredores. Es decir, la condición es que un Corredor esté asociado a una de las gremiales que integran la Federación. Es que las propias Asociaciones siempre han estado encargadas de verificar la antigüedad y la idoneidad de sus socios, al tiempo que les imparten cursos de capacitación. Esto implica que aún los Corredores de dilatada trayectoria siempre tienen que aggiornarse a las nuevas realidades de un mercado cada vez más exigente. Los Corredores tienen entonces que prepararse constantemente en aras de una mayor profesionalización.

El primer paso es dar la

matrícula a todos los Corredores asociados a las organizaciones que los nuclean. Posteriormente, se abordará el tema de los nuevos Corredores, y que exigencias les serán planteadas. Nosotros hemos pensado desarrollar cursos, en formato joint venture, con empresas que ya imparten instancias de capacitación. Buscaremos llegar a acuerdos para que nosotros participemos de esos cursos. Consideramos entonces que los propios Corredores debemos tomar la iniciativa que apunta a conferir la matrícula de idoneidad profesional.

Habrà otro requisito también importante, ya que se exigirá que el Corredor esté amparado por un Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil por Errores u Omisiones. Esto es muy claro: aunque estemos muy capacitados pueden surgir errores en el ejercicio de la actividad. De esta manera, el asegurado tendrá un doble respaldo: el de la póliza que contrata y el de la póliza que tenemos en el área de la Responsabilidad Civil.

También se exigirá que la empresa o el Corredor que sea matriculado se dedique en forma exclusiva al ramo de seguros. Estos requisitos se plasmarán en una actividad más profesional.

Estamos entusiasmados ya que todos los profesionales que participan en las instancias que desarrolla la Federación demuestran mucha capacidad e ingenio. Todos se han puesto a trabajar y participan proactivamente en el proyecto que desarrolla la Federación.

Es un grupo de trabajo muy interactivo que nos deja muy satisfechos.

## Paradell, procesos que servirán para jerarquizar la profesión

El Vicepresidente de la Federación, Lorenzo Paradell, explicó que la institución apunta a la calificación “no solo del Corredor nuevo sino también del Corredor vigente, en plena operativa, a quién se le solicitará horas de procesos de capacitación y de actualización en la materia. El objetivo es que esa persona continúe haciendo cursos de ca-

pacitación porque se trabaja en un mercado cada vez más cambiante y tecnificado en el que con mucha frecuencia aparecen nuevas coberturas”.

### Equilibrio

El empresario consideró que “en momentos que las compañías de seguros nos derivan mucho trabajo que no es remunerado y que

nos genera mucha más responsabilidad, es imprescindible que nuestra actividad se desarrolle dentro pautas de máxima idoneidad con el objetivo de proteger siempre al cliente.

Por supuesto, también el tema involucra directamente a las aseguradoras porque somos mediadores que debemos cumplir nuestra actividad en un marco de absoluto equilibrio entre las partes, que contribuya siempre a potenciar el sector asegurador”.

### Independencia

Especificó que “no queremos que la Federación se superponga a la actividad que desarrollan las Asociaciones que la integran. Todos vamos a tener nuestro rol. Se aplicarán acciones respecto al registro del Corredor y al área de la profesionalización y sin que ello implique inmiscuirse en temas gremiales, que cada Asociación seguirá desarrollando con absoluta independencia de criterio.

### Un espacio común

Paradell sostuvo que “si bien Aproase, Cuaprose y el Círculo de Agentes mantienen su independencia es bueno tener un espacio común porque esta conjunción de esfuerzos fortalece a las tres Asociaciones ya que, por ejemplo, nos permite estar en contacto permanente. El entrevistado dijo que “la Federación va a trascender las directivas, que es lo que nosotros queremos”. “Cambiarán las personas, pero no la institución”, concluyó el ejecutivo.

## El carnicero y el portero de una empresa fúnebre

Fernando Caballero narró dos anécdotas personales que reflejan a cabalidad la existencia de personas que ofician como corredores improvisados que carecen de idoneidad profesional y, por lo tanto, son un riesgo para el cliente y el sistema asegurador. Dijo que un día me llamó un cliente de profesión carnicero, quién me preguntó cuánto le saldría asegurar el vehículo de un determinado modelo y marca para uno de sus clientes del comercio. Entonces le manifesté: “no se lo voy a decir porque aquella persona va a creer que usted es el que sabe de seguros. Y la próxima vez que tenga que asegurar, por ejemplo, la casa va hablar

con usted y no conmigo, que soy un Corredor profesional”. Caballero narró otra instancia personal que refleja también una improvisación profesional muy seria. Expresó que “hace años, cuando llegué al velatorio de un Corredor de seguros, el portero de la funeraria me preguntó: Señor, quién falleció que concurre tanta gente a saludar y a rendirle tributo. Le dije que la persona era un Corredor de Seguros, que tenía muchas vinculaciones, como es frecuente en nuestra profesión. El portero me dejó estupefacto cuando, con un tono que reflejaba convicción, me dijo: yo también soy Corredor de seguros. Le expresé, sin salir de

mi asombro: pero usted es portero nocturno ¿cuándo atiende a sus clientes? Bueno, los llamo de día o de nochecita”, señaló. Caballero afirmó que “esa persona, si bien tenía buena voluntad, no podía ser Corredor de seguros porque tomaba la profesión como una actividad secundaria carente de idoneidad, dedicación y compromiso con el asegurado”. “Nosotros queremos que el Corredor se dedique exclusivamente a la profesión, con la entrega y la capacitación que amerita una actividad que respalda ni más ni menos que el patrimonio del asegurado”, remarcó Caballero.



**CONTRATAR UN SEGURO CON UN CORREDOR PROFESIONAL, ES MÁS SEGURO**

Colonia 892 of 303 - Tel. 2901 3549  
cuaprose @cuaprose.com.uy

# Amorín Batlle, este año el BSE tendrá excepcionales resultados

El organismo bajó en febrero 6% las primas por Seguros de Enfermedad

**E**l Banco de Seguros registrará este año excepcionales resultados, afirmó el Presidente de la institución, Dr. José Amorín Batlle. El ejecutivo dijo al Suplemento de Seguros de El Observador que el organismo vende por año coberturas “por más de US\$ 1.000 millones. Esto implica que el Banco está muy sólido y que tiene una estructura administrativa que funciona bien”.

Sostuvo que totalizan 70.000 las personas que están comprendidas “en el Seguro Colectivo y las rentas vitalicias que se abonan a los jubilados de las AFAPs. El monto gira en el eje de los US\$ 500 millones. Es una cifra muy importante que crecerá mucho más en el curso de los próximos años”.

Amorín Batlle dijo, en otro plano, que la constante digitalización cumple un rol gravitante en los planes estratégicos del Banco. “La robotización también forma parte de la calidad continua en materia de servicios. En esta línea de acción queremos avanzar cada vez más en el tema de la tecnificación”, aseguró.

## ¿Qué evaluación realiza de su gestión al cumplirse un año de haber asumido la presidencia del organismo?

En el plano personal me siento muy satisfecho. Me encanta trabajar en una institución de tan importante porte, que brinda protección a todos los uruguayos. Soy un funcionario más con la camiseta puesta. Encontré desde el primer momento gran cantidad de funcionarios que vibran con el Banco, gente que está orgullosa de trabajar en la institución. Es realmente



Presidente del BSE, Dr. José Amorín Batlle

destacable el valioso capital humano que tenemos. Se han ido funcionarios muy buenos y han ingresado otros, en algunos casos con más formación, en el marco de un gradual relevo generacional.

## ¿Qué comportamiento registró el BSE durante 2020 en sus procesos de gestión?

El año 2020 fue difícil para los uruguayos y para el BSE. Sin embargo, la institución tuvo reacciones bien interesantes. Por ejemplo, el tema teletrabajo lo sorteamos con menos dificultades que otras instituciones.

La facturación en el área de Accidentes de Trabajo registró una baja importante en consonancia con la realidad que generó, básicamente la pandemia, un mayor número de personas en el Seguro de Paro. Sin perjuicio de esa realidad, generamos acciones para acotar los gastos

## En el ejercicio 2020 registró un superávit de US\$ 67 millones

sin alterar el reconocido servicio de absoluta calidad y de primer nivel en la región que brinda el sanatorio del Banco en materia de rehabilitación. Ordenamos los gastos y esto nos permitió bajar el pasado mes de febrero un 6% la prima de Accidentes de Trabajo. El monopolio en esta cartera no es un beneficio sino una responsabilidad que se traduce en un servicio de excelencia, al menor precio posible.

El Directorio del Banco tiene un objetivo muy claro: mantener la actual excelencia en los servicios y tratar de mejorar la prima. En línea con esa filosofía de trabajo, la meta para los próximos tres años es bajar un 20% la

prima de Accidentes de Trabajo. Le puedo graficar que la cartera ha tenido en años normales ingresos que se ubican en el entorno de los US\$ 250 millones. De esta manera, si reducimos las primas un 20% dejamos de percibir US\$ 50 millones. Con esta rebaja estamos tratando de disminuir el costo país para que quienes invierten en Uruguay tengan más posibilidades y menos costos.

## ¿Qué resultados tuvo el BSE durante 2020 en las ramas en competencia?

En esta área nos fue muy bien. En forma bastante llamativa crecimos 6% en la facturación, respecto a 2019. Crecimos mucho más que el mercado que nos compete y esta realidad nos congratula. Tratamos de ajustar las tarifas para tener un mejor resultado técnico. Es de destacar además que asumimos la importante cobertura de UPM luego de un intenso trabajo. Podemos afirmar entonces que, pese a las dificultades, fue un año muy bueno para el Banco.

En el ejercicio 2020 la institución tuvo un superávit de US\$ 67 millones, en tanto en 2019 registró ganancias por US\$ 51 millones. El año pasado colaboramos con US\$ 30 millones al Fondo Coronavirus. Si este año no es necesaria esa colaboración el patrimonio de la institución crecerá US\$ 67 millones. En materia de reservas teníamos algunas dificultades en las áreas de Accidentes de Trabajo y Previsional, que hemos saldado absolutamente. Esto implica que

el BSE está muy sólido y en pleno crecimiento. Una de nuestras principales obligaciones es cuidar la plata de los jubilados. Cuando hacemos un seguro de renta vitalicia tenemos que saber qué le vamos a pagar todos los meses, durante su ciclo vida. Es una cifra ajustada al índice medio de salarios y por eso tenemos reservas muy importantes. Una de las responsabilidades más grandes que tiene el Banco radica entonces en mantener esas reservas para asegurar a quienes se jubilen que tengan la certeza de que van a percibir hasta el último peso de su jubilación.

## ¿Cuál es el panorama en el área Previsional, que implica un importante desafío para la institución?

Totalizan 70.000 las personas que están comprendidas en el Seguro Colectivo y las rentas vitalicias que se abonan a los jubilados de las AFAPs. El monto gira en el eje de los US\$ 500 millones. Es una cifra muy importante que crecerá mucho más en el curso de los próximos años.

## Los Corredores son los aliados estratégicos del Banco de Seguros

El Banco de Seguros vende por año coberturas por más de US\$ 1.000 millones. Esto implica que la institución está muy sólida y que tiene una estructura administrativa que funciona bien. El Directorio está integrado por tres ejecutivos que tenemos una muy buena relación personal. Todos trabajamos para que el BSE funcione de la mejor manera posible.

## ¿Es optimista para enfrentar el desafío que genera el mercado de seguros este año?

Soy optimista porque transitamos por caminos auspiciosos, de firme crecimiento. Es un optimismo fundamentado por lo que ha ocurrido estos años y por como estamos parados, de cara al futuro. En la cartera de Automóviles, que en la práctica es el buque insignia de las compañías de seguros, transitamos por un buen camino. Tenemos el 55% de este mercado en competencia. Recientemente mantuve una reunión con los



**Agrupación de Profesionales  
Asesores en Seguros**

**CONTRATE SUS PÓLIZAS DE SEGUROS A TRAVÉS DE UN PROFESIONAL ASESOR DE SEGUROS**

Solo así obtendrá:

El asesoramiento **previo** para contratar la póliza que mejor se ajuste a sus necesidades de cobertura  
Durante la vigencia del contrato el asesoramiento y apoyo de un profesional fundamentalmente en caso de  **siniestro**

**NINGÚN CANAL ALTERNATIVO DE VENTA DE SEGUROS PUEDE SUSTITUIR EL ASESORAMIENTO DE UN PROFESIONAL**

Colonia 1007 Piso 2 - Tel. 29002553 / Fax 29025072  
E mail: aproase@aproase.com.uy  
www.Aproase.com.uy



Un aspecto del sanatorio de la institución, que es un referente regional

ejecutivos del área de Estrategia Comercial para abordar toda la temática de comercial de esa cartera con el objetivo de que la misma continúe creciendo y siga mejorando sus resultados técnicos. Precisamente, el año pasado ya registramos una mejora sustancial en materia de resultados técnicos. Seguiremos por ese buen camino porque el objetivo es ofrecerles siempre el mejor servicio a los clientes, con un resultado técnico aceptable.

### ¿Qué importancia les atribuye a los Corredores y Agentes en la operativa del BSE?

Estos profesionales, con los cuales tenemos la mejor sintonía, son fundamentales en el crecimiento del Banco. Son nuestros aliados estratégicos. Si a ellos les va bien a nosotros también. Es un dinámico y constante proceso de ida y vuelta. Ellos saben que tienen las puertas abiertas para plantear sus problemas, para brindar

### La institución tiene el 55% del mercado en competencia

soluciones. Y, por supuesto, para concretar negocios con el Banco. Nuestro objetivo es que se generen permanentemente diálogos interactivos que propicien el crecimiento del mercado

asegurador. El Banco siempre apunta a que los vínculos con los corredores se potencien día a día. En esta línea estratégica, a corto plazo nos reuniremos con representantes del Círculo de Agentes. Son aliados de primerísimo nivel a quienes ayudamos en diversos planos. El Banco tiene que hacerles sentir entonces que estamos siempre cerca y dispuestos a brindarles el máximo respaldo posible.

## El sanatorio funciona en forma fantástica

El Presidente del BSE, José Amorín Batlle dijo que el hospital de la institución “funciona fantásticamente bien. Tenemos una joya de primer nivel tecnológico que permite asistir a los trabajadores accidentados con los mejores estándares de calidad sanitaria de la región. El Dr. Fernando Repetto (Subgerente General) y el Dr. Roberto De León (Director del Hospital) han sido puntales en ese manejo”.

### Vender servicio

Afirmó que durante su gestión procurará que el moderno sanatorio de la institución venda servicios médicos porque más uruguayos deben acceder a los avanzados procesos de rehabilitación que tiene el centro asistencial. El objetivo es que una persona que tenga un accidente, del tipo que sea, se pueda recuperar y rehabilitar en el sanatorio del Banco de Seguros. El sanatorio tiene 125 camas, está equipado con tecnología de última generación y cuenta con un equipo de trabajo multidisciplinario altamente calificado. Amorín Batlle expresó que “tenemos el mejor centro asistencial del país y de la región para el tratamiento y rehabilitación de las enfermedades profesionales”.

## El BSE suscribió convenio con la ANII

El Banco de Seguros suscribió un convenio con la Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII) durante un acto cumplido en la aseguradora estatal.

El Presidente del BSE, José Amorín Batlle, dijo a El Observador que el acuerdo posibilitará que la ANII “trabaje con nosotros para hacer estudios de tecnificación y de innovación en diver-

sos procesos que desarrolla el Banco”. Sostuvo que “esta es una señal muy clara de colaboración con la comunidad científica del país a la cual siempre se debe tener un enorme respeto”. Ejemplificó que “ese respeto se lo han ganado con creces en el contexto de la pandemia del coronavirus”. El Banco de Seguros ya tiene un acuerdo con el Institut Pasteur vinculado

a diversos procesos que genera el sanatorio de la institución, que es un modelo de vanguardia asistencial en las áreas de rehabilitación. Este convenio permite que el BSE promueva la generación de conocimientos y la aplicación de resultados de investigaciones científicas y nuevas tecnologías moleculares para la prevención y el tratamiento de pacientes siniestrados.



Mauricio Castellanos dijo que la sucursal tiene un formato innovador

# San Cristóbal Seguros inauguró un Centro de Negocios en Punta del Este

**E**n consonancia con su sostenido proceso expansivo, San Cristóbal Seguros inauguró un Centro de Negocios que se emplaza en la Parada 11 de la Avenida Franklin D. Roosevelt, Punta del Este. La compañía apunta a un eco sistema empresarial que conforme un espacio colaborativo, innovador y gratuito, para que clientes y Corredores Aseguradores confluyan en un mismo lugar para compartir un café, gestionar sus pólizas y recibir la orientación y acompañamiento de un ejecutivo de la aseguradora.

La empresa, en el marco del desarrollo previsto a largo plazo, tiene el objetivo de habilitar nuevos Centros de Negocios en otros puntos estratégicos del interior del país.

## Un reto

El Gerente Comercial de San Cristóbal Seguros, Mauricio Castellanos, afirmó a El Observador que el año 2020 configuró un reto para todos “por el contexto de la pandemia y las dificultades económicas asociadas a la misma. Sin embargo, en ese contexto la compañía logró crecer más del 56% respecto del ejercicio anterior, y un 20% por encima del plan comercial”.

El ejecutivo explicó que el plan comercial que implementó la empresa “tiene como uno de sus objetivos alcanzar un mix territorial con una mayor presencia en el interior del país, generando para ello la red de co-



El nuevo Centro de Negocios de Punta del Este

redores oficiales en los departamentos en los que era necesario incorporar nuevos corredores y desarrollando los corredores ya instalados y que acompañan a la compañía desde el principio de su actividad”.

## Relevante

Castellanos sostuvo que “en ese marco, la zona de influencia de la sucursal de Punta del Este tuvo particularmente un desarrollo muy relevante” y ejemplificó que “en Maldonado

el crecimiento fue de más del 300% y se pudo alcanzar gracias al esfuerzo del equipo comercial, pero también debido al gran apoyo de la red de corredores”.

Significó que “la inauguración del Centro de Negocios es un hito de gran importancia para la compañía. Se trata de la culminación de un año, un broche de oro al trabajo de los equipos de la compañía y el aporte de los corredores de la zona con el desarrollo alcanzado en Rocha, Treinta y Tres, Lavalleja y Mal-

donado, lo que nos ha permitido concretar la apertura de una oficina para brindarles la mejor atención”.

Remarcó que “se trata además de un formato innovador, un verdadero centro de negocios con 300 metros cuadrados dedicados a brindarle a la red de corredores un lugar de encuentro, de trabajo colaborativo con la compañía, donde pueden desarrollar la actividad, obtener información, imprimir documentos, pero también reunirse

con sus clientes y participar en las charlas y presentaciones que estaremos llevando a cabo en una importante agenda de actividades”.

Castellanos explicó que “es un espacio diferente, y que implica una gran oportunidad para que los asegurados de San Cristóbal, tanto de Uruguay como de Argentina, puedan recibir el mejor estándar de servicios. En ese sentido cuentan con la posibilidad de la auto consulta y la emisión de la documentación que necesiten, pero también el soporte del ejecutivo de la sucursal para cualquier trámite relacionado con las coberturas contratadas”.

“De manera que San Cristóbal Seguros se transforma en la quinta compañía con sucursales en el interior del país, pero además continúa innovando en el mercado y aportando conceptos nuevos y una visión diferente sobre la forma en que la relación entre la compañía, el corredor y el cliente puede desarrollarse”, pormenorizó.

## Año desafiante

Castellanos dijo que “el 2021 será también un año desafiante, con un plan comercial exigente, pero para el que contamos con las herramientas y los equipos preparados y en especial contamos con el invaluable apoyo de los corredores oficiales de la compañía. Estamos convencidos que en este camino conjunto alcanzaremos el mejor desarrollo y la mejor propuesta para nuestros asegurados”.



Una de las amplias salas de la sucursal



Otra de las salas del Centro de Negocios



Mauricio Castellanos, Gerente Comercial



Un espacio para actos y capacitación



Sebastián Dorrego, Víctor Velázquez (Corredor Oficial de Treinta y Tres), Matías Escobal, Leandro Báez (Coordinador Comercial) y Rodrigo Bastor (Corredor Oficial de Lavalleja)



Laura Siciliano y Luis Manjarres

Es un espacio abierto, de trabajo compartido

# Dorrego, seguiremos innovando y creciendo en este año desafiante

**E**l 2021 es un año desafiante pero estamos preparados para continuar avanzando y seguir innovando en la senda del crecimiento rentable que nos hemos trazado”, dijo a El Observador el Gerente General de San Cristóbal Seguros, Sebastián Dorrego.

El ejecutivo informó que “en el marco de la inauguración del Centro de Negocios de Punta del Este, y debido a la imposibilidad de acompañarnos físicamente, debido a las restricciones en materia de ingresos al país, compartimos un mensaje de Diego Guaita, CEO del Grupo San Cristóbal”.

“Se trató -prosiguió- de un mensaje de felicitaciones, pero sobre todo de apoyo y satisfacción por el desarrollo de la com-



**Sin tapabocas únicamente para la foto institucional. De pie, Luis Manjarrés, Sebastián Dorrego, Jorge Ramos, Víctor Velázquez, Mauricio Castellanos y Alejandro Iglesias. Sentados, Rodrigo Bastor, Matías Escobal, Micaela Casellas y Leandro Báez**

pañía en nuestro país. También de agradecimiento a los corredores de la zona, ya que han sido ellos con su empuje y confianza quienes han posibilitado e

incluso hasta sugerido el lugar y la oficina en la que finalmente se ha concretado la primera sucursal de la compañía”.

Dorrego dijo que “es muy

importante señalar que en este contexto de dificultades económicas, San Cristóbal Seguros ha realizado una inversión muy significativa, que es una muestra de confianza en el país y en las capacidades del equipo que conduce la compañía”.

Explicó que “además de contar con un espacio único en el mercado, y un formato diferente, es relevante mencionar que en toda la oficina se encuentra presente el propósito del Grupo San Cristóbal: hacer que nuestros clientes estén seguros, cuidando su bienestar y patrimonio, esmerándonos por entender sus necesidades, ayudándolos a tener éxito y superando sus expectativas.

Así como las palabras que identifican nuestros principios culturales y comportamientos. Nuestra prioridad: el cliente; Integridad o nada; Lo hacemos sustentable; Evolucionar para crecer.

Nuestro propósito y principios nos definen como organización; representan nuestro entendimiento de los comportamientos y guían nuestra acción.

Para nosotros son pilares fundamentales y por eso quisimos compartírselos en las paredes de este centro de negocios”.

## Crecer juntos

El Gerente General de San Cristóbal Uruguay señaló asimismo que “el centro de negocios es un espacio abierto, de trabajo compartido, y al cual queremos darle la mayor vida y actividad. Para ello esperamos no solamente a los corredores de la compañía, y a aquellos que quieran acercarse a conocernos, sino también a nuestros clientes”.

Expresó además que “queremos que se adueñen simbólicamente de las instalaciones y que crezcamos juntos también este año, de manera de contribuir a colocar a San Cristóbal entre las principales compañías del país, como lo estamos haciendo”.

“El 2021 es un año desafiante pero estamos preparados para seguir avanzando y seguir innovando en la senda del crecimiento rentable que nos hemos trazado”, concluyó Sebastián Dorrego.



**Sebastián Dorrego durante su exposición**



**Mauricio Castellanos y Víctor Velázquez**



**Matías Escobal, Laura Siciliano, Micaela Casellas (Corredor Oficial de Maldonado)**



**Jorge Ramos (Broker Oficial de Maldonado) y Sebastián Dorrego**



**Leandro Báez (Coordinador Comercial), Mauricio Castellanos (Gerente Comercial), Sebastián Dorrego (Gerente General), Matías Escobal (Ejecutivo de Sucursal) y Luis Manjarrés (Analista de Innovación y Producto)**

Tu compañía.

**San Cristóbal**  
SEGUROS

Peatonal Sarandí 675 - Piso 3  
Edificio Pablo Ferrando  
Ciudad Vieja  
[www.sancristobalseguros.com.uy](http://www.sancristobalseguros.com.uy)

La compañía tiene la visión del trabajo en conjunto con sus Corredores

# Santiago Cassarino es el nuevo Jefe de Siniestros de Sancor Seguros

Para Sancor Seguros las nuevas tecnologías ocupan un lugar estratégico, ya sea en soluciones para el negocio, como para distintos sectores socioeconómicos, dijo a *El Observador* Santiago Cassarino, nuevo Jefe de Siniestros de Sancor Seguros.

Explicó, a modo de ejemplo, que la compañía “dispone de una plataforma preparada para atender un pico de denuncias de forma rápida y automatizada, evitando la incertidumbre del cliente, al brindarle toda la información necesaria de forma inmediata”.

## Más demandante

Cassarino afirmó que en la actualidad se registra en el mercado “una mayor demanda de tiempos, plazos, presión, y nosotros percibíamos qué, por un lado, el tema de la inmediatez y la autogestión era un atributo que estaba alineado con nuestro objetivo estratégico y que realmente nos posiciona en un lugar distinto”.

El ejecutivo indicó además que “el consumidor, en general, es cada día más demandante. Nuestros asegurados no escapan a esa realidad, y eso provoca que estemos continuamente analizando nuestros procesos para ser cada vez más eficientes en los servicios que brindamos”.

## ¿Con qué filosofía de trabajo asume el cargo de Jefe del Departamento de Siniestros de Sancor Seguros?

Desde mi incorporación me sentí muy cómodo con el equipo de trabajo y con la valoración humana que forma parte de la compañía; sumado a la visión que tenemos del trabajo en conjunto con nuestros corredores de seguros.

En cuanto a la filosofía con la que asumo este nuevo desafío, considero que lo primero es brindar soluciones a nuestros asegurados en el momento crítico de un siniestro. Nadie quiere que le ocurra un siniestro, y para nosotros es fundamental ser empáticos con la situación y estar cerca durante todo el proceso, desde que se inicia hasta que finaliza y el cliente vuelve a tener su vehículo reparado o indemnizado.

A su vez, es primordial ser eficientes en nuestros procesos



Santiago Cassarino, Jefe de Siniestros de Sancor Seguros

de liquidación, utilizando toda la tecnología que tenemos a disposición para dar una respuesta ágil a las necesidades de nuestros corredores de seguros, pilares fundamentales en nuestra compañía, y a nuestros asegurados.

## ¿En qué medida la compañía, en el marco de sus estándares de calidad operativa, agiliza todo el proceso de control y seguimiento de los siniestros?

Uno de nuestros objetivos estratégicos es convertirnos en una empresa joven, ágil y moderna con enfoque en la atención al cliente y, para ello, buscamos brindar de forma continua nuevos servicios que faciliten los procesos y el seguimiento de siniestros a nuestros corredores y asegurados.

Un claro ejemplo de ello es la incorporación de Chatbot para brindar un mejor servicio de respuesta. Es así que a través de la mensajería instantánea (WhatsApp) pusimos a disposición este canal para evacuar consultas y hacer autogestiones siendo innovadores en la industria de seguros. La herramienta permite realizar denuncias de cristales y granizo, solicitar auxilio mecánico, consultar sobre productos, obtener información sobre el seguro y comunicarse con una operadora por consultas adicionales.

Las denuncias a través de

## La innovación es un proceso continuo que permite ofrecer productos y servicios diferenciados

WhatsApp nos permiten una mayor agilidad en el proceso de peritaciones y nos enfoca más en la gestión integral del siniestro de cara a nuestros asegurados. La calidad del servicio brindado a través de Chatbot es calificado como excelente por parte de los clientes porque alcanza un grado de recomendación de 50% de NPS. Se dispone de una plataforma preparada para atender un pico de denuncias de forma rápida y automatizada, evitando la incertidumbre del cliente, al brindarle toda la información necesaria de forma inmediata.

## ¿Qué importancia reviste la tecnología en la dinamización de procesos que contemplan, en líneas generales, los tiempos que puede demandar un asegurado cada vez más exigente?

Creo que es fundamental y crítico para las compañías que

no lo adopten como una práctica continua. No lo veo como un estadio al que se llega, sino algo que hay que estar continuamente actualizando y a la vanguardia de ello.

El consumidor, en general, es cada día más demandante. Nuestros asegurados no escapan a esa realidad, y eso provoca que estemos continuamente analizando nuestros procesos para ser cada vez más eficientes en los servicios que brindamos. De allí surge la herramienta Chatbot mencionada anteriormente y que tiene el objetivo de poner a disposición un canal automatizado que permita a corredores y clientes realizar gestiones de forma ágil y eficiente, dándoles la tranquilidad del ingreso de la solicitud y su seguimiento.

Las personas valoran su tiempo al máximo y buscan resolver situaciones del día a día de manera simple y eficiente, no solamente en seguros si no en todos los aspectos de la vida. En línea con esta realidad, nos encontramos en la búsqueda constante para poder brindar soluciones rápidas.

En lo que respecta a los seguros, la inmediatez se ve reflejada en la categoría, considerándose de gran importancia la rapidez con la que se pague un siniestro, por ejemplo.

Esta inmediatez que menciono nos hace buscar día a día la manera de acelerar al máximo

los procesos para satisfacer las necesidades de nuestros asegurados.

Todos estamos acostumbrados a llamar por teléfono a un 0800, y te indican que esperes en el lugar. Va un móvil, saca 4 fotos, te hacen firmar un documento, te entregan un papel que dice lo que tenés que hacer, y se van.

Eso básicamente se ha mantenido incambiado. Hoy por hoy existe una mayor demanda de tiempos, plazos, presión, y nosotros percibíamos qué, por un lado, el tema de la inmediatez y la autogestión era un atributo que estaba alineado con nuestro objetivo estratégico y que realmente nos posiciona en un lugar distinto.

## ¿Qué comportamiento registró en los últimos meses el tema siniestral en la compañía, especialmente en el segmento Automotores?

Claramente la pandemia modificó el comportamiento de nuestros clientes. En los meses más duros de la cuarentena se bajó la frecuencia de choques, pero sostenidamente este indicador viene al alza ya que está ligado directamente con la movilidad. En la calle se ve mucho más movimiento que en meses anteriores, sumado al comienzo del año escolar y al programa de vacunación nacional, con lo que estimamos que rápidamente volvamos a la situación normal. Lo anterior no quiere decir que las expectativas de nuestros corredores y asegurados regresen al 2020, sino que las expectativas de una mayor velocidad en la gestión, vía herramientas de fácil acceso son cada vez más demandadas.

## ¿Cuáles son los pilares de la estrategia de Sancor para los próximos años?

Innovación como un proceso continuo que nos permita ofrecer productos y servicios diferenciados. Nuevas Tecnologías como uno de los soportes fundamentales de la innovación, permitiéndonos ser versátiles, modernos y eficientes. El cliente como el destinatario principal de todo lo antes mencionado. Corredores de Seguros con un sólido relacionamiento comercial. Crecimiento rentable como factor que hace posible la construcción del liderazgo del mercado.