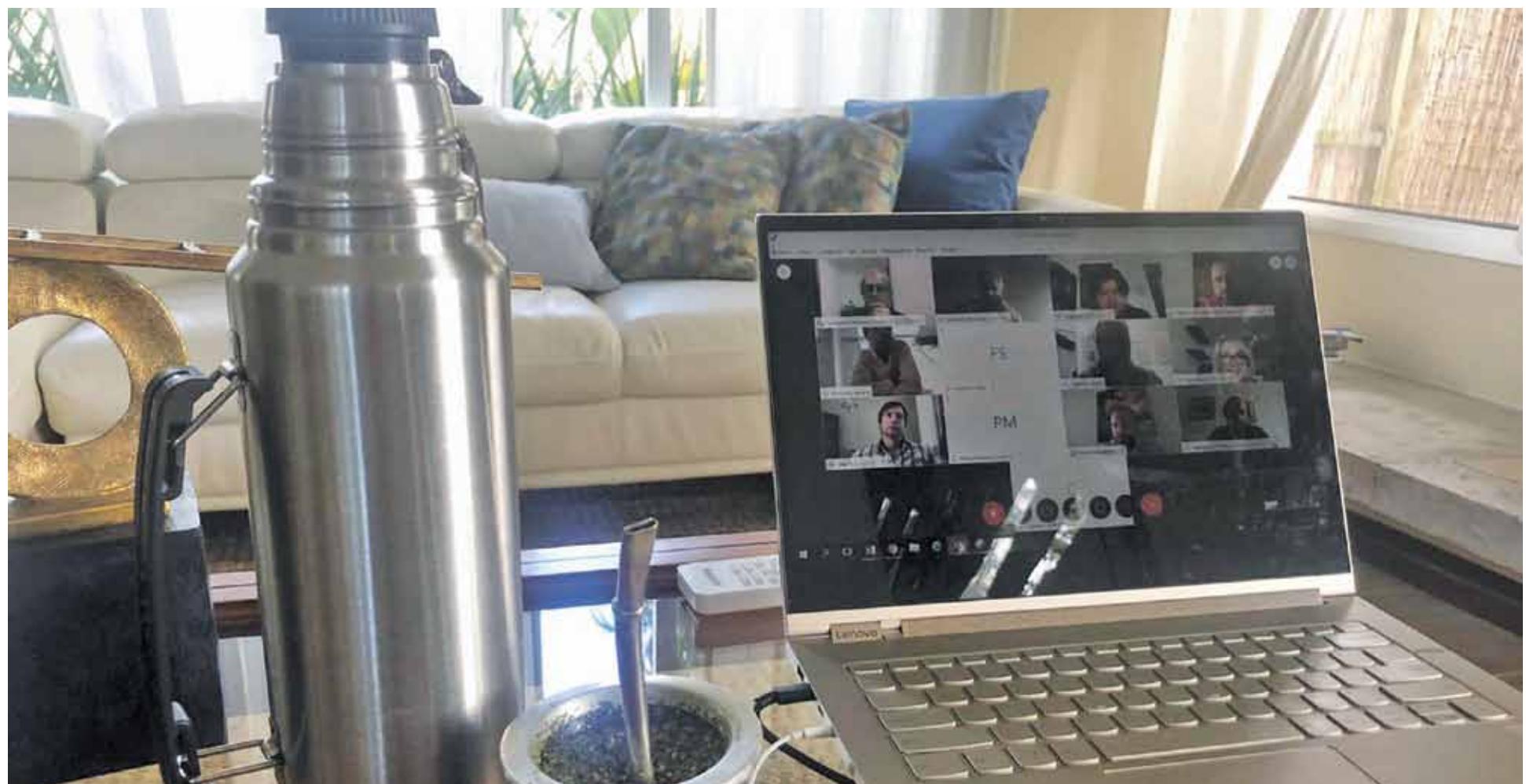


Montevideo • Sábado 16 de mayo de 2020 • Suplemento de 8 páginas • Año XXII • Nº 208

MEDIANTE LAS HERRAMIENTAS VIRTUALES

Sancor Seguros potencia vínculos permanentes con sus Corredores



Sancor Seguros continúa estrechando sus dinámicos contactos con sus Corredores Asesores a través de los procesos tecnológicos. Una premisa: "Cuidádonos, pero estando cerca". ● [Páginas 4 y 5](#)

Proactiva respuesta de San Cristóbal frente a la problemática del Covid-19

[Página 3](#)



Gerente Comercial de San Cristóbal, Mauricio Castellanos



**SANCOR
SEGUROS**

Tranquilidad estés donde estés

Los corredores asesores cumplen un rol fundamental en el mercado asegurador

El corredor ejerce un rol fundamental en el escenario asegurador, afirmó el Secretario General de la Agrupación de Profesionales Asesores en Seguros (Aproase), Esteban Bello. El ejecutivo dijo asimismo al Suplemento de Seguros de El Observador que "la presencia del corredor asesor garantiza una correcta suscripción y una póliza que al momento de un siniestro cumplirá con el verdadero cometido del seguro, que es volver al asegurado a la situación anterior al siniestro".

Resaltó además que la acción del profesional genera un justo "equilibrio entre las condiciones del seguro y los derechos del asegurado".

¿Considera que el cliente valora aún más la función del corredor asesor en el complejo mercado asegurador que ha generado la problemática de la pandemia?

Sin duda que en las actuales circunstancias la presencia activa del corredor de seguros es muy valorada por los asegurados. El corredor asesor al lado de su cliente brinda respaldo y da tranquilidad al asegurado. La función del corredor no se agota cuando se completa la solicitud del seguro. En el mercado de seguros actual, el corredor participa de todo el desarrollo de una póliza de seguros. Desde el asesoramiento inicial para dar al asegurado una cobertura adecuada a sus necesidades, luego se continúa, en algunas carteras, con la emisión de la póliza. También debe estar atento a posibles errores u omisiones en la emisión de las pólizas, alerta respecto de posibles problemas con los pagos de las pólizas y obviamente, de ocurrir un siniestro, estar al lado del cliente para apoyar con su asesoramiento con el objetivo de que esa situación desafortunada transcurra de la manera más clara posible y ser el justo equilibrio entre las condiciones del seguro y los derechos del asegurado.



Secretario General de Aproase, Esteban Bello

¿El actual escenario ha generado instancias más interactivas de consulta y de procedimientos con las compañías de seguros?

Si. Los primeros días fueron un poco caóticos para todos y se generaron multiplicidad de consultas e interrogantes generando un intercambio intenso entre los correderos y las compañías aseguradoras. Actualmente las compañías de seguros han de-

La presencia activa del corredor es muy valorada

sarrollado diferentes estrategias para otorgar ciertas facilidades al asegurado. Alguna de ellas lo hicieron de manera general y otras actúan caso a caso.

Esta pandemia impactará, sin lugar a dudas en toda la economía y el mercado asegurador no va a ser la excepción. Es esperable que nuestros asegurados tengan dificultades para el pago de sus pólizas. Con este escenario, la presencia del corredor es fundamental porque nuestra inter-

vención tiene un doble efecto. Por un lado, se pone al lado de su asegurado, atiende y escucha la problemática que el cliente le plantea y al conocer de antemano cuales son los planes que han dado las compañías aseguradoras podrá en ese momento dar una respuesta precisa al asegurado. Por otro lado, es un filtro para las compañías aseguradoras, ya que de no estar el corredor siendo receptor de todas esas consultas los asegurados llamarían directamente a las compañías que se verían saturadas de llamados restando eficacia y rapidez a sus respuestas.

¿Cuáles son las principales fortalezas que tiene el Corredor Asesor frente a la operativa de los canales alternativos de venta de seguros?

En mi opinión la principal fortaleza radica en el procedimiento que los asesores en seguros realizamos para comercializar los productos que integran nuestras carteras. En primer lugar, el corredor profesional se mantiene actualizado con los nuevos productos del mercado. Además, desde Aproase se realizan cursos de actualización de todas las

El corredor garantiza una correcta suscripción

Justo equilibrio entre el cliente y las compañías aseguradoras

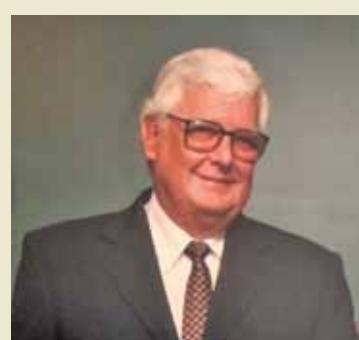
Aproase de duelo

El pasado 19 de abril falleció el Sr. Guillermo Risso, ex Presidente de la institución durante los períodos 1993-1995 y 1995-1997, padre del actual Presidente, Juan Pablo Risso. Fue un referente en el mercado asegurador. Durante el ejercicio de su presidencia y merced a su sostenido impulso, Aproase concretó la compra de su actual sede, orgullo de la institución. Lamentamos su pérdida. Reciba su familia nuestro más sentido pésame.

Actuando con ética y profesionalismo dar a conocer los beneficios de contratar los seguros a través de un corredor profesional. Buscar que las personas que en nuestro país desconocen o permanecen indiferentes frente a los seguros tomen contacto con ellos. Que se vinculen con un asesor profesional de seguros que pueda informarles correctamente acerca de los tipos de seguros y coberturas.

Es muy importante dejar en claro que un seguro no es un artículo que pueda ir de regalo con una promoción cuando se adquiere otro artículo y tampoco que con una llamada de teléfono y cuatro preguntas se puede suscribir y emitir correcta y convenientemente una póliza. En estas dos situaciones no puede garantizarse que al momento de un siniestro la póliza contratada ampare al asegurado por las distintas particularidades que operan en cada caso. En cambio, la presencia del corredor asesor garantiza una correcta suscripción y una póliza que al momento de un siniestro cumplirá con el verdadero cometido del seguro, que es volver al asegurado a la situación anterior al siniestro.

Falleció Guillermo Risso, un Corredor referente del mercado por sus valores



En fecha reciente se produjo el deceso del ex Presidente de Aproase, Guillermo Risso Abadie. Fue un reconocido empresario Corredor Asesor que durante el dilatado ejercicio de su profesión siempre propugnó los valores de la ética, de la libertad de elección sin cortapisas y de los más altos estándares de

servicio. Su calidad humana, su sapiencia profesional, su contracción al trabajo y su perfil carismático lo convirtieron en un referente en el ámbito asegurador. Durante su gestión como Presidente de Aproase (los dos ejercicios 1993-1997) fue un ahincado defensor de la profesión de Corredor Asesor y de los con-

sumidores que buscan la protección de un seguro ajustado a sus reales necesidades. El Suplemento de Seguros de El Observador extiende sus sentidas condolencias a su hijo Juan Pablo Risso y a su familia, así como a todos los socios de Aproase, la querida institución de Guillermo.

Proactiva respuesta de San Cristóbal frente a la problemática del Covid-19

La experiencia de la crisis provocada por el Covid-19 "ha demostrado la importancia de continuar avanzando en la transformación de nuestro rol como aseguradora, con foco en la innovación y el acompañamiento permanente a nuestros asegurados y corredores", afirmó el Gerente Comercial de San Cristóbal Seguros, Mauricio Castellanos.

El ejecutivo dijo a El Observador que los ejes de la respuesta de la empresa "pasan por agregar valor a nuestros productos de seguros, la omnicanalidad de la comunicación, el respaldo a nuestros clientes y la fidelidad de nuestra red de corredores".

Expuso asimismo la problemática que genera la pandemia en el escenario asegurador y reseñó las principales acciones que desarrolla la compañía "para brindar las mejores soluciones disponibles".

Desafío inesperado

Mauricio Castellanos expresó que "el sector asegurador en general enfrenta un desafío inesperado, proveniente de un riesgo por lo menos no lo suficientemente conocido".

El efecto de una pandemia con una gran dispersión geográfica, con una alta tasa de contagios y una mortalidad aún en discusión".

Señaló que "en una era de máxima interconexión y circulación de personas y bienes, Uruguay no fue ajeno a la irrupción de la pandemia, y más temprano que tarde aparecieron los primeros casos, así como la respuesta del gobierno y el sistema de salud, mediante un conjunto de medidas, recomendaciones y restricciones que afectan a la población y a la economía del país".

Tranquilidad

"Alineados con esas recomendaciones y medidas, y con la tranquilidad de saber que nada es más importante para San Cristóbal Seguros que la integridad y la salud de nuestros empleados, clientes, proveedores y corredores, la compañía adoptó y continúa adoptando medidas para brindar las mejores soluciones disponibles", manifestó.

"Para ello -prosiguió- hemos articulado el trabajo sobre la base de la necesidad de anticiparnos a los desafíos planteados, resolver los problemas generados por la nueva situación y proveer a los asegurados de los servicios adicionales adecuados para este momento tan particular".

Remarcó que "los ejes de la



respuesta de San Cristóbal Seguros, pasan por agregar valor a nuestros productos de seguros, la omnicanalidad de la comunicación, el respaldo a nuestros clientes y la fidelidad de nuestra red de corredores".

Red de corredores

El Gerente Comercial de San Cristóbal indicó que "en este momento de incertidumbre, que afecta también a los intermediarios, hemos implementado diversas medidas de apoyo a los corredores que operan con la compañía. El Departamento Co-

La compañía agrega valor a todos sus productos de seguros

mercial de San Cristóbal Seguros se encuentra en permanente contacto con los corredores, para asistirlos en la retención de la cartera, ofreciendo soluciones a medida para que los clientes puedan mantener su cobertura. Asimismo, trabajamos en conjunto en la generación de nuevos negocios, en particular en el desarrollo de campañas on line que surge como el medio idóneo en esta situación".

Respaldo a clientes

Destacó que "el rol de las aseguradoras es honrar sus compromisos, atender los siniestros y absorber las pérdidas económicas derivadas de las manifestaciones de los riesgos cubiertos por las pólizas. En el actual escenario, ese compromiso se

mantiene intacto. A pesar del distanciamiento físico, del trabajo a distancia hemos tomado todas las medidas necesarias que nos han permitido continuar honrando nuestro compromiso sin mayores dificultades. Nuestros asegurados están respaldados por San Cristóbal Seguros y 100% protegidos". Castellanos expresó que "en este contexto, hemos adoptado medidas adicionales para materializar el respaldo de la compañía a nuestros clientes ante posibles dificultades económicas o de restricciones de movilidad para realizar el pago de la póliza". En ese sentido, las medidas adoptadas incluyen:

- Renovaciones de pólizas sin siniestros sin ajuste.
- Aumento de la red de cobranza incluyendo medios de pago on line.
- Refinanciación de saldos, mediante Mercado Pago, con la posibilidad de acceder a descuentos en el saldo pendiente.
- Financiamiento en cuotas sin aplicar recargos financieros.
- Rebaja del 25% del deducible en el primer siniestro.

Propuesta de valor

El ejecutivo señaló que "hemos enriquecido nuestra propuesta de valor, agregando servicios más allá del seguro. Como pilares del valor agregado estamos lanzando nuestros servicios de asistencia legal mediante consulta express sin costo para los asegurados y consulta médica remota".

vehículos contarán con el pulido gratuito del vehículo, post reparación en los talleres oficiales o recomendados por la compañía", explicó Mauricio Castellanos.

Comunicación

Sostuvo además que "la compañía ha sido pionera en el mercado en la comunicación mediante un Bot de WhatsApp, que permite la toma de partes de siniestros a distancia, la respuesta a consultas sobre siniestros, el

La totalidad de los asegurados están 100% respaldados por la empresa

estado de pago de facturas de proveedores y de comisiones de corredores.

Ese canal de comunicación se ha fortalecido en este momento con la posibilidad de comunicarse con las diferentes áreas de la compañía para obtener respuestas específicas sobre cualquier aspecto relativo a una póliza de seguros".

"Adicionalmente, hemos reforzado la presencia de la compañía en las redes sociales, y actualizado la página web, desde donde también se reciben y responde diversas consultas de clientes y personas interesadas en los productos y servicios que ofrecemos", destacó.

"Sin lugar a dudas, la experiencia de esta crisis nos ha demostrado la importancia de continuar avanzando en la transformación de nuestro rol como aseguradora donde el foco lo ponemos decididamente en la innovación y el acompañamiento permanente a nuestros asegurados y corredores", concluyó Mauricio Castellanos.



Primera Cooperativa de Productores-Asesores en Seguros les ofrece el asesoramiento y los servicios de un Broker Organizador.

Proteja su vida, sus bienes, sus proyectos comerciales, industriales o agropecuarios, contando con el mas selecto grupo de Corredores Asesores de nuestro país.

casur@casur.com.uy

Uruguay 1107 esquina Paraguay Tel. *29025404

Sancor Seguros potencia vínculos permanentes con sus Corredores



Sebastián Trivero – Gerente General



Alejandro Peretti – Gerente de Administración y Finanzas



Leonardo Aguerrebere – Gerente Comercial



Felipe Rodríguez – Gerente de Suscripción y Siniestros

Frente a la pandemia, continuamos estrechando los lazos con nuestros Corredores Asesores a través de las herramientas virtuales, afirmó Sebastián Trivero,

Gerente General de Sancor Seguros. El ejecutivo resaltó que la compañía trabaja "en una modalidad nueva, hasta el momento, para nosotros, con la que estamos sumamente orgullosos por

los resultados logrados".

Sebastián Trivero expuso al Suplemento de Seguros de *El Observador* las fortalezas de la aseguradora y las dinámicas y fructíferas acciones que desarrolla frente a la nueva

realidad que genera el COVID-19.

¿Cuáles son los principales procesos de gestión que implementó la compañía para enfrentar, con su característica calidad de servicio, la problemática que genera la pandemia?

Desde el comienzo de la pandemia nuestro principal objetivo fue el de cuidar a la gente y a nuestros colaboradores. En la primera semana, se tomaron medidas en la atención al público (trabajamos a puertas cerradas) y en los cuidados del personal y, al finalizar la misma, logramos el 100% de la operatividad remota de nuestros colaboradores; sin descuidar el foco en la cercanía personal y comercial con nuestros Corredores Asesores y brindando el mejor servicio para nuestros asegurados.

El 16 de marzo comenzó la

cuarentena voluntaria de empleados que habían viajado en los últimos 7 días al exterior del país o habían estado en contacto con posibles contagiados. El 17 de marzo dejaron de asistir a las oficinas los segmentos de riesgo.

Se realizan reuniones informativas virtuales con los Corredores

El 23 de marzo el 100% de los colaboradores estábamos operativos con modalidad de teletrabajo.

El contexto actual, nos obligó a cambiar nuestra rutina de manera radical y rápidamente. Nos puso en una situación de encierro en nuestros hogares y trabajando en una modalidad

APROASE
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

Se generan sostenidas y fructíferas acciones de RSE

nueva, hasta el momento, para nosotros, con la que estamos sumamente orgullosos por los resultados logrados. En ese contexto, desde Capital Humano se puso a disposición de los colaboradores un espacio de contención psicológica para ayudar con las emociones con las que llevan todos estos cambios. A su vez, se están llevando a cabo Talleres de Autogestión a través de encuentros virtuales en formato de taller, que tienen como objetivo darnos herramientas para nuestra organización diaria, contención y autogestión enfocada a nuestras tareas.

A nivel de comunicación, se están desarrollando diversas campañas para concientizar y ayudar a la población en general a enfrentar esta pandemia, desde los cuidados preventivos que hay que tener hasta la generación de contenidos de calificados médicos y especialistas para brindar asesoramiento a la población a través de las redes sociales.

¿Qué acciones de RSE está llevando a cabo la compañía?

Sancor Seguros ha apoyado al Banco de Alimentos de Uruguay con la donación de fondos para la compra de canastas y distribución de las mismas en las familias más vulnerables frente a esta situación.

A su vez, con un grupo de empresarios creamos un fondo solidario, Solidarios Uy, para ayudar a la población más vulnerable para comprar alimentos y artículos de primera necesidad; junto a HELPERS que cuenta con más de 5.000 voluntarios que brindan asistencia de emergencia ante situaciones extremas.

Al respecto, cabe destacar la participación de Bruno Gonnet, Director de A&C Constructora, gran impulsor de Solidarios Uy; permitiendo la realización de canastas mensuales que permite la ayuda constante a estas familias.

A su vez, estamos organizando junto al Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela", ASSE y el Servicio Nacional de Sangre una jornada de donación de sangre en el Centro Deportivo Integral Enfoque, que tendrá lugar en mayo; extremando las medidas habituales de cuidado e higiene personal. La misma, tiene como objetivo contribuir con la caída en el número de donantes que se produjo por la pandemia y las restricciones de movilidad

impuestas como medida preventiva.

¿En este marco, la compañía prevé reperfilar algunas coberturas y crear otras para que se acompañen a esta nueva realidad?

En este nuevo contexto que nos toca vivir seguimos pensando en nuestros clientes. Por eso, realizaremos el esfuerzo de extender a todas nuestras pólizas vigentes y clientes nuevos un servicio único de manera totalmente gratuita en las coberturas de Autos, Picks Ups, Hogar, Vida y Salud: Llamando al Doctor, un servicio de videollamadas que ofrece consulta médica gratuita las 24 horas, los 365 días del año, desde cualquier lugar para evitar que las personas concurren a su prestador de salud.

A través del CITES buscamos generar cambios profundos en nuestra sociedad, de manera de crear un conglomerado de empresas de base tecnológica, trabajando en conjunto con socios estratégicos y ejerciendo un rol vinculador entre los sectores científico-tecnológico, productivo, académico y empresarial, trabajando en áreas como biotecnología, nanotecnología e ingeniería, entre otras.

En Sunchales, Santa Fé, un grupo de científicos con el apoyo de Sancor Seguros, del Ministerio de Ciencias y las alianzas estratégicas con los principales centros del saber, están dando respuesta al #Covid19 a través de Apps como #LlamandoAlDoctor, la creación de mascarillas y respirómetros para el sistema de salud y el desarrollo de moléculas para tratar la fibrosis que genera el Covid 19 en los alvéolos pulmonares.

Con todo esto que comento quiero decir que los avances tecnológicos nos están transformando en la medida que encontramos nuevas oportunida-

Una premisa de la empresa: "cuidádonos, pero estando cerca"

des de generar negocios nuevos y de volcar más a la sociedad en la cual desempeñamos nuestra actividad, convencidos de que es la base de un desarrollo sostenible que tome en cuenta otras cuestiones que trascienden las propias del negocio.

Enmarcado en nuestro proceso de Responsabilidad Social Empresaria durante los meses de abril y mayo, con el objetivo de colaborar con todo el personal médico (Médicos, Bioquímicos, Odontólogos, Farmacéuticos y Enfermeros)

que cuidan de nuestra salud en esta pandemia, no afectaremos la póliza ni descontaremos el deducible en caso de siniestro, sean o no culpables del mismo.

¿Cuáles son, en este contexto, las principales fortalezas que ofrece la compañía a su universo de asegurados?

En Sancor Seguros el servicio está garantizado. Cumplimos y colaboramos activamente en línea con las medidas adoptadas por el Comité de Crisis de nuestro Grupo y las recomendaciones brindadas por el Ministerio de Salud Pública, en el marco de nuestro proceso de Responsabilidad Social Empresaria. Por ello, se tomaron de inmediato todas las medidas necesarias para proteger a nuestros clientes. Hoy más que nunca los acompañamos desde nuestros medios digitales. En ese marco, continuamos potenciando nuestro Chatbot que

Desarrolla campañas para ayudar y concientizar a la población

hoy en día cuenta con atención por parte de las operadoras de nuestro Centro de Atención al Cliente, además de permitir la denuncia de cristales y granizo y la solicitud de auxilio mecánico. A su vez, nuestro sitio de autogestión www.missegurosonline.com.uy permite a nuestros asegurados descargar recibos, conocer próximos vencimientos, obtener certificados SOA y Mercosur, consultar por el estado de un siniestro o realizar cualquier otro tipo de consulta específica, que se derivan al sector correspondiente.

Para facilitar el pago de la póliza incentivamos la utilización de plataformas bancarias en las que se puede abonar el recibo hasta 30 días de vencido, sin recargo. Además, ofrecemos la adhesión a débito automático por tarjeta de crédito para evitar el salir de casa. En el marco de las medidas que se implementaron a nivel global en lo que respecta al Coronavirus (COVID-19) a partir de marzo comenzamos a realizar los envíos de póliza electrónica vía mail a nuestros asegurados.

En nuestra página web, incorporamos un chat de COVID-19 en el que un asistente virtual brinda información, recomendaciones y medidas de prevención del Ministerio de Salud Pública sobre la pandemia.

¿Estima que Sancor Seguros ha potenciado el contacto permanente con su fuerza de ventas a través de los procesos tecnológicos?

Desde nuestros inicios siempre hemos privilegiado y empoderado al Corredor de Seguros, nuestro aliado estratégico en este negocio, no solo con palabras sino con hechos claros. Frente a la pandemia, continuamos estrechando nuestros lazos con ellos a través de herramientas virtuales. A partir de la semana pasada, comenzamos a realizar reuniones informativas virtuales; instancias distendidas con nuestros Corredores Asesores con el fin de intercambiar ideas, contárselas cómo venimos trabajando, mantener el acercamiento para continuar brindándoles un mejor servicio y, sobre todo, escucharlos. Y la verdad es que estamos muy contentos con el feedback que estamos teniendo en cada una de estas instancias; en las que la gran mayoría de los Corredores reconocieron el esfuerzo que ha realizado la compañía. En este contexto, llevamos el 100% de la operativa de los colaboradores a "Home Office", y en la que el servicio continuó funcionando igual o mejor que antes. Cuidádonos, pero estando cerca.

Ante una necesidad comercial, algún planteo creativo, cualquier situación confusa, adversa o algún problema planteado por algún Corredor o cliente, lo que sea, siempre vamos a estar dispuestos a escucharlos y a analizar cómo lo podemos acompañar y de qué manera ayudarlos en todos los niveles de la compañía, sin importar la jerarquía.

En cuanto a la actividad aseguradora, los avances tecnológicos nos abren numerosas oportunidades; desde ser más eficientes en nuestros procesos a crear nuevos productos y servicios, y lo estamos aprovechando a pleno. Esto no supone, de ninguna manera, poner en riesgo el vínculo que nos une a los Corredores de Seguros, pero sí nos obliga junto a ellos a encontrar y desarrollar nuevas oportunidades. Es por ello, que estamos abocados en la creación de nuevos productos, nuevos

servicios, nuevas formas de comercializar.

¿Considera que esta pandemia valorizará en el futuro, aún más, la importancia que reviste la industria aseguradora a escala mundial?

Uno de los principales desafíos que el sector tiene por delante es el crecimiento. A pesar de que Uruguay tiene uno de los mayores niveles de PIB per cápita de Latinoamérica (3,4%), las ventas de seguros en el país son relativamente bajas. En nuestra región, la participación del seguro en el PBI apenas alcanza el 2,5% en el mejor de los casos y es menor incluso en la mayoría de los países de América Latina. En países

La empresa incorporó en su página web un chat COVID-19

desarrollados (sobre todo los de Estados Unidos y de algunas regiones de Europa) esa participación en el PBI supera el 6,5% y llega hasta el 7,5% en algunos de ellos (Estados Unidos).

El motivo sobre esa mayor participación está en la cultura aseguradora orientada fundamentalmente a la contratación de seguros de personas (Vida y Salud). Si bien sabemos que hay culturas con una mayor propensión a la previsión que las latinas, debemos trabajar con una mirada integral entre los gobiernos y el sector privado (aseguradoras principalmente) para fomentar una mayor cultura del seguro, con un enfoque que incluya la educación desde la temprana edad, el correcto control del desempeño de las aseguradoras (castigando aquellas que no cumplen con su función y generan una mala imagen de la industria frente a la sociedad) y también trabajando en programas e incentivos fiscales que aumenten el atractivo de distintos tipos de seguros.



ASESOR EN SEGUROS

UN PROFESIONAL INSUSTITUIBLE

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

El Covid-19 y el contrato de Seguros

Por la Dra. Andrea Signorino Barbat

Asesora especialista en Seguros y Reaseguros
Secretaria general AIDA Mundial
andreasignorino@gmail.com

El impacto de la aparición del nuevo virus, el Covid-19, convertido en una pandemia, y su influencia en los contratos privados, está hoy siendo un tema de intenso debate. De este contexto, no escapa el seguro que cobra una importancia esencial, pues detrás de toda actividad económica, existe o debería existir, el seguro como elemento que respalde dicha actividad, que permita al comerciante desarrollar su negocio con visión de prevención y sea útil a todas las personas como respaldo ante los infortunios.

Equilibrio

El contrato de seguros se basa en un equilibrio que excede el mero equilibrio contractual entre las prestaciones de las partes, pues su desequilibrio produce consecuencias que afectan no sólo a las partes en el contrato sino que puede llegar a afectar a la mutualidad de asegurados. Si ese desequilibrio permanece sin ser solucionado, si no se recomponen el equilibrio, se pone en peligro la solvencia de la empresa de seguros y, por lo tanto, a todo el sistema asegurador nacional e incluso internacional, cuyo efecto dominó.

Ante esta realidad técnico-jurídica del seguro, un factor imprevisto como la aparición de la pandemia del Covid-19, puede alterar y mucho, el equilibrio contractual.

Varios enfoques

En todo este tiempo desde que el coronavirus llegó a nuestras vidas, he visto varios enfoques que no están teniendo en cuenta la especificidad que tiene el contrato de seguros en especial por sus bases técnicas. Entiendo que se han buscado soluciones en los institutos clásicos del derecho privado como ser la teoría de la imprevisión o la fuerza mayor, pero se han minimizado las soluciones que son propias del contrato de seguros.

En primer lugar, si el riesgo de pandemia, como riesgo catástrofico, es un riesgo no cubierto en el contrato de seguros, esto debe ser respetado como tal y no obligarse al asegurador a asumirlos. Si él no cubierto es el riesgo de epidemia, entiendo que la pandemia podría quedar asimismo excluida pues la dife-



Dra. Andrea Signorino Barbat

rencia entre ambas conceptualizaciones radica en el alcance territorial, no en la gravedad o carácter extraordinario del riesgo que es lo que justifica la exclusión. Lo mismo si el riesgo directamente no ha sido asumido por el asegurador, no se puede obligar a éste a cubrirlos. Lo digo porque ha habido iniciativas legislativas en Inglaterra y Estados Unidos en el sentido de intentar forzar la cobertura de algunos riesgos a pesar de la exclusión.

Es claro que en caso contrario, se pone en peligro a la mutualidad de asegurados pues se hace asumir al asegurador riesgos por los cuales no ha recibido premios, porque no ha considerado estos riesgos dentro de sus estudios técnicos-actuariales. Otro análisis necesario, es el del instituto del agravamiento del riesgo así como su contracara, la disminución del riesgo.

Ley de Seguros

Nuestra Ley de Seguros 19.678 (Art. 19) determina que no existiendo siniestro, si la agravación del riesgo se debe al hecho del asegurado, la cobertura queda suspendida desde el momento

en que la agravación se produce. Si la agravación se debe al hecho de tercero, la cobertura queda suspendida desde el momento en que es conocida por el asegurado, o habiendo tomado conocimiento el asegurador, desde el momento en que notifica al asegurado tal circunstancia. En ambos casos dentro de los quince días corridos desde la declaración, el asegurador puede rescindir el contrato, o ajustarlo al riesgo resultante del agravamiento. Si nada de esto sucede, vencido el plazo, el contrato se mantendrá en las condiciones pactadas inicialmente. Esto no aplica a los seguros sobre personas que se rigen por su propia disposición que establece que solo se debe denunciar la agravación del riesgo que obedezca a motivos previstos en la póliza.

Planteo

En el caso del Covid-19, tenemos que plantearnos si los tomadores de seguros que resultaron positivos en cuanto a padecer el virus, deben denunciar esto a su asegurador de salud, a su asegurador de vida. Entiendo que no, pues los agravamientos

en materia de seguros de personas deben ser los previstos en la póliza, y los cambios en la salud del asegurado son aumentos del riesgo que el asegurador tiene previstos desde el comienzo del contrato, pues prevé, en el riesgo asumido y el premio correspondiente, el envejecimiento de las personas y el avance de las enfermedades durante la vigencia del contrato.

Seguros generales

En los seguros generales, entiendo que efectivamente en algunas coberturas puede ser un riesgo agravado pues si el asegurador hubiera tenido en cuenta el riesgo de esta pandemia hubiera celebrado ciertos contratos en otras condiciones o no lo hubiera celebrado. Pero hoy no puede recurrir a la rescisión de los contratos vigentes pues los quince días de suspensión de cobertura, ya han transcurrido. Desde el 13 de marzo, fecha en que se decretó la especial cuarentena que vive Uruguay, la noticia del agravamiento llegó a conocimiento del asegurador, estando pues, los contratos que no hayan sido rescindidos en los quince días

siguientes, vigentes en iguales condiciones que antes de la pandemia, por mandato de la disposición legal correspondiente.

Y ¿Qué sucede si existe siniestro? Si en cambio, existe siniestro, (Art. 20), y el asegurado omitió denunciar el agravamiento del riesgo cubierto por el contrato, el asegurador queda liberado de su prestación, siempre que el siniestro haya sido

Se plantean múltiples desafíos actuales y a futuro

provocado por hecho o circunstancias agravantes del riesgo que no fueron denunciadas. ¿Qué sucede pues frente al Covid-19 si existe un siniestro? Antes que nada, el asegurador deberá poder demostrar que se trata de un agravamiento del riesgo. Es decir, por ejemplo, que la incidencia del virus ha hecho que las autoridades de-

terminaran el cierre de negocios y que eso agravó el riesgo de pérdida de ganancias o lucro cesante para los comercios involucrados y asegurados. En ese caso, si esa circunstancia agravante provoca el siniestro, en el ejemplo provoca la pérdida de ganancias o lucro cesante, el asegurador podrá argumentar el agravamiento como eximente de su obligación de indemnizar. Pero es claro que deberá probar que el mencionado virus constituye agravamiento de ese riesgo concreto que acaece, y que dicho agravamiento provoca el siniestro -en mi interpretación aún en forma coadyuvante- lo cual será un extremo a

analizar caso a caso, con las lógicas complejidades.

Disminución del riesgo

¿Y qué sucede con la disminución del riesgo? La Ley (Art.17) establece que el tomador del seguro o el asegurado podrá, durante la vigencia del contrato, poner en conocimiento fehaciente del asegurador todas las circunstancias que disminuyan el riesgo y sean de tal naturaleza que, si hubieran sido conocidas por éste en el momento de la celebración del contrato, lo habría concluido en condiciones más favorables. En dicho caso, el premio deberá adecuarse a la disminución del riesgo y si hubiere sido abona-

do, reducirse en la proporción correspondiente. Asimismo, el asegurador tendrá derecho a rescindir unilateralmente el contrato dentro de los trein-

Se puede alterar, y mucho, el equilibrio contractual

ta días corridos siguientes a contar del día en que recibió la comunicación, y la rescisión producirá efectos transcurrido treinta días corridos de su noti-

ficación. Es decir, que los asegurados podrían, no es un deber, denunciar la disminución de sus riesgos, en algunas coberturas, por causa del Covid-19 y pretender una adecuación de sus premios en los contratos de seguros por ellos contratados, aún en los vigentes. Esto siempre que demuestren que el mencionado coronavirus ha disminuido sus riesgos o estos directamente se han tornado inexistentes.

Seguros automotores

Por ejemplo, en los seguros automotores, de daño propio o de responsabilidad civil o de accidentes personales, si estos no circulan, no habría riesgo de accidentes de tránsito con daños personales o materiales para el conductor, pasajero o terceros; probablemente la cobertura ante daño propio podría subsistir aunque disminuido su riesgo, si pensamos en situaciones como el derrumbe del techo del garaje donde se guarda el vehículo o circunstancias similares. O pensemos en vehículos de transporte de pasajeros o destinados al trabajo, si no trabajan o merma su trabajo, en general son seguros que cobran un premio diferencial superior al del automotor particular, por su mayor siniestralidad. El menor uso del automotor disminuiría también su riesgo, aunque esto sea difícil de cuantificar.

La contracara

La contracara es que el asegurador puede, ante esta denuncia

de la disminución del riesgo del asegurado, decidir rescindir el seguro, con el aspecto negativo de que dicho asegurado puede pretender legítimamente seguir asegurado, aunque con un ajuste del premio acorde a su riesgo actual, y debería ir en busca de otro seguro, y otro asegurador, en medio de tiempos de incertidumbre y dificultades en la contratación.

Por cierto, el asegurado también podría, ante dicha situación, decidir rescindir su contrato de seguro comunicándolo fehacientemente al asegurador con una antelación de un mes (Art.13). No obstante, desde una visión de prevención, esto no resulta aconsejable salvo que el riesgo sea verdaderamente inexistente, para evaluar lo cual el asegurado no es un experto y debería asesorarse debidamente con el asegurador o con su asesor, corredor o agente.

Visibilidad positiva

Como vemos, el Covid-19 nos plantea múltiples desafíos actuales y a futuro. Es una hora oportuna para que la actividad aseguradora gane visibilidad positiva ante la sociedad, dejando en claro que el seguro es necesario y útil ante las situaciones imprevistas. Finalmente, ese es el metier del asegurador: administrar con solvencia los riesgos de las personas y de las empresas. No dudo que así lo hará, para bien del progreso de la nueva y reinventada humanidad.

Las inútiles leyendas urbanas para engañar al alcoholímetro



La mejor forma de no dar positivo en un control de alcoholemia es evitar ingerir bebidas alcohólicas. Y es que, en base a los datos del Observatorio Europeo para la Seguridad Vial (ERSO), cerca del 25% de todas las muertes en carretera en Europa están relacionadas con el alcohol, según informó el diario Clarín en base a un informe del rotativo español La Vanguardia.

La ingesta de este tipo de líquidos afecta directamente a la capacidad de conducción. El Real Automóvil Club de España, explicó que "las reacciones y movimientos son más lentos, aumenta la dificultad de concentración, la somnolencia, fatiga muscular, los problemas de coordinación, perturbaciones en la percepción de lo que nos rodea, en la visión y sistema auditivo e impide realizar correctamente el cálculo de las distancias".

Trucos populares

Un estudio elaborado por la aseguradora Línea Directa señala que casi un tercio de la muestra de personas entrevistadas (sobre todo las más jóvenes) cree equivocadamente que hay métodos para no dar positivo. A continuación, los trucos más populares.

1) Masticar pasta de dientes, caramelos, café. Ni los métodos más surrealistas pueden ocultar el nivel de alcohol en sangre. Estos productos pueden absorber el alcohol restante en la boca, pero no alteran el resultado del alcoholímetro, que mide el aire alveolar.

2) Beber mucha agua antes del control. Hay quienes piensan que la solución es

beber grandes cantidades de agua. Ciento es que esto incrementa la diuresis (secreción de orina).

Es importante tener en cuenta que el cuerpo expulsa esencialmente agua a través de la orina. De modo que la eliminación de alcohol a través del conducto urinario es poco significativo.

3) Esperar dos horas antes de conducir. Esto puede funcionar parcialmente, ya que depende del metabolismo de cada persona y la cantidad de alcohol ingerido. Según la Dirección General de Tráfico de España (DGT), en términos generales, el cuerpo es capaz de eliminar unos 0,20 gr de alcohol por litro de sangre por cada hora que pase. Su recomendación es esperar al menos 5 horas antes de ponerse al volante después de haber bebido.

4) Realizar un ejercicio intenso. Hacer ejercicios tampoco reduce rápidamente el nivel de alcohol. Cuando se realiza un ejercicio físico muy intenso, la sangre circula más rápido por el cuerpo. Esto favorece la eliminación del alcohol a través del sudor. Sin embargo, los tiempos se acortan muy poco, por lo que este método tampoco será totalmente efectivo para evitar dar positivo en el etilómetro.

5) Vomitar, inhalar medicamentos contra el asma, beber aceite de oliva o soplar despacio cuando se lleva a cabo la prueba de alcoholemia, son otros métodos que se consideran eficaces para enmascarar la ingesta de alcohol. Sin embargo, ninguno de ellos consigue tal objetivo. Como tampoco ninguno de los más surrealistas que se llegaron a mencionar en el estudio: masticar césped, chupar monedas o lamer baterías de litio (como las que incorporan los teléfonos celulares).

Tu compañía.



San Cristóbal
SEGUROS

Peatonal Sarandí 675 - Piso 3
Edificio Pablo Ferrando
Ciudad Vieja
www.sancristobalseguros.com.uy

Porto Seguro acompañó su reconocida calidad de servicio a la nueva realidad



Sede central de Porto Seguro Seguros

Desde la llegada del Covid-19 a Uruguay, Porto Seguro comenzó a trabajar en la activación de una serie de medidas que apuntaron a mantener en funcionamiento la operativa de la compañía, pero con el objetivo fundamental de preservar la salud de su colaboradores, Corredores Asesores y clientes.

Por este motivo, las oficinas de todo el país de la aseguradora cerraron sus puertas y la totalidad de los colaboradores de todas las áreas comenzaron a trabajar en la modalidad "Home Office" desde sus hogares, para lo cual se los provéyo de los equipos y sistemas necesarios.

Esta realidad permitió mantener la atención a Corredores y clientes a través de medios no presenciales como el correo electrónico, el Centro de Atención Telefónica y WhatsApp, en el caso de los Ejecutivos Comerciales.

Tranquilidad

La compañía informó en todo momento a los Corredores Asesores, en tiempo real, sobre todas las decisiones tomadas por la organización. El objetivo fue brindarles la tranquilidad tan

necesaria en estas situaciones especiales, mediante todos los canales de atención, y en las diferentes áreas. Los canales digitales, como redes sociales y el sitio web de Porto Seguro, se mantuvieron en constante actualización.

Estos procesos permitieron mantener informados a clientes y público en general sobre los cambios registrados en sus vías de atención.

Por otra parte, en determinadas áreas clave se implementaron varias acciones que apuntaron a adaptar determinados procesos y condiciones a la situación del país.

Área comercial

A nivel comercial, y pensando en la compleja situación, se decidió otorgar a los asegurados que lo necesitaran, 30 días adicionales de plazo para el pago de sus adeudos, sin ningún tipo de recargo ni interés.

También se incorporaron nuevos mecanismos de pagos digitales para que el asegurado no tenga que abandonar su domicilio. Precisamente, la compañía inauguró una pasarela de pagos en su sitio web, donde se centralizan todas las formas de pago en una sola plataforma. La misma está accesible desde www.porto-seguro.com.uy

Video institucional

Porto Seguro comparte en las redes sociales un video institucional que expresa la postura de la compañía. La premisa es buscar transmitir tranquilidad y una mirada optimista de la situación. Con ello, Porto Seguro demuestra su esencia y sus valores.

Promoción

Paralelamente, la cartera de Automóvil de la empresa lanzó una promoción válida hasta el 30 de junio, que implica una rebaja en la tasa de interés en la financiación en 6 y 10 cuotas. Semanas atrás, el Departamento de Siniestros desarrolló la habitual licitación de vehículos en formato 100% remoto, sin presencia física, ya que la exhibición de los vehículos ofrecidos se hizo a través de fotos en el sitio web y las ofertas y comunicaciones con los interesados se gestionaron a través de email.

Esta innovación en las licitaciones tuvo muy buena repercusión por lo cual generó resultados muy positivos.

Protocolo especial

Asimismo, los diferentes servicios de auxilio mecánico y Porto Asistencia Hogar desarrollaron un protocolo especial con el fin de evitar el riesgo de contagio. Porto Seguro informó finalmente que "estas son algunas de las propuestas que hemos planteado con el fin de adaptarnos a la realidad del país. Siempre buscamos alternativas para continuar ofreciendo el servicio de calidad y la atención familiar que nos caracteriza

Argentina, propugnan que el sector seguros detecte el lavado de activos

La Superintendencia de Seguros de la Nación de Argentina propugna que el sector asegurador adopte medidas para evitar que los blanqueadores de capitales y los terroristas hagan uso del mismo. En línea con esta estrategia, abogó para que el sistema esté alerta ante los casos que puedan presentarse, según informó la organización oficial en Buenos Aires. El organismo trabaja en la prevención y control de lavado de activos porque, entre otros perjuicios a la sociedad en su conjunto, es una grave amenaza a la integ-

ridad de las instituciones financieras y comerciales, produce efectos nocivos en el mercado legítimo económico mundial y porque ese dinero mal habido es utilizado también para cometer otros hechos delictivos como pagar sicarios y corrupción, volviendo más inseguro al conjunto de la ciudadanía. El Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) del cual Argentina forma parte desde el año 2000, emitió varias recomendaciones respecto a cómo los países deben proceder frente a este flagelo. Entre ellas, la Re-

comendación 5 señala que "los países deben poder clasificar e identificar como crímenes tanto el financiamiento del terrorismo como el financiamiento de los actos terroristas, de organizaciones terroristas y terroristas individuales" y "que los países deben designar tales delitos como precedentes del Lavado de Activos". Cuando se habla de delitos precedentes del Lavado de Activos, se hace referencia a actividades ilegales que generan ingresos que luego se intentan insertar en el circuito legal con aparien-

cia de haber sido obtenidos lícitamente. La Superintendencia de Seguros de la Nación informó que el sector seguros (y otros segmentos que prestan servicios financieros) corre el riesgo de que se lo emplee indebidamente para actividades de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Los delincuentes están siempre en la búsqueda de mecanismos para ocultar el origen ilícito de los fondos y quienes están involucrados en la organización de ataques terroristas también buscan la manera de financiar esas actividades.

Los productos y las transacciones de las aseguradoras ofrecen la oportunidad de blanquear capitales o financiar el terrorismo. Las aseguradoras podrían verse involucradas (con o sin su conocimiento) en este tipo de actividades ilícitas, lo que las expone a problemas jurídicos, a riesgos en sus operaciones y a su reputación. La SSN busca que el sector de los seguros adopte medidas para evitar que los blanqueadores de capitales y los terroristas hagan uso de él y deberá estar alerta ante los casos que puedan presentarse.