



Porto Seguro, 26 años de confianza, solidez y respaldo al asegurado

Tuvo muy buenos
resultados en 2020
y en los primeros
meses de este año

Presidente de Porto Seguro Seguros Uruguay, Fernando Viera

● **Página 7**

Sancor Seguros, programa de digitalización para el Corredor



Página 3



SANCOR SEGUROS

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

Tranquilidad estés donde estés

CUAPROSE, la importancia de tener un Corredor en un contrato de seguros

Por José Luis Urse
Vicepresidente de CUAPROSE

Días pasados escuchamos en la audición radial, "Tránsito+Seguro" (Radio Cero), que el Dr. Federico Moalli, Gerente Comercial de Porto Seguro, se refería a la necesidad, la importancia, desde todo punto de vista, que tiene el Corredor Asesor de seguros en el mercado asegurador. Sinceramente nos congratulamos que se destaque esta acción pública sobre nuestra figura.

Responsabilidad y ética

La sociedad uruguaya sabe que, lejos de cumplir una simple intermediación, el Corredor Asesor profesional desarrolla una actividad cargada de responsabilidad y

El 90% de las pólizas del mercado son vendidas por Asesores

ética profesional. Sabido es, que somos y sostenemos, el principal canal de ventas en el rubro asegurador preferido por los asegurados, con el 90% de las pólizas comercializadas en el mercado uruguayo. Desde hace algunos años, en el intento de captar nuevos nichos de mercado, observamos a varias compañías apostar a canales no tradicio-



José Luis Urse, Vicepresidente de CUAPROSE

nales, como por ejemplo los call centers, incluso se otorgó la figura de promotores. También algunas compañías le otorgaron la posibilidad de ser intermediarios de seguros a gente o empresas sin ser su actividad principal.

Falta de asesoramiento

Esto no le hace bien al mercado asegurador porque un contrato de seguros, una póliza, como lo mencionaba muy

claramente el Dr. Federico Moalli, que es mal comprendida y mal suscripta genera desprestigio. Somos testigos del desconocimiento de los términos y de la propia dialéctica que encierra el rubro, donde los asegurados terminan contratando solo por el precio, al no tener el asesoramiento, y el conocimiento de todo lo que hace a las condiciones del contrato, y el alcance de la cobertura por la que pagará. Así, muchas veces se termina

criticando a la compañía aseguradora, apareciendo la mal llamada "letra chica". A ello se suma que esos "seudo" corredores no capacitados, a su vez, le hacen entender al cliente, al asegurado, que son cosas de las compañías aseguradoras.

Postura firme

Es por ello que abogamos por una postura firme de parte de todos los actores que hacen al mercado asegurador, para poder crecer y sostener en el

Actividad responsable sustentada en la ética profesional

tiempo, lo mejor para este rubro, en el cual es indispensable el factor humano para generar el vínculo de confianza y afinidad. Ello implica hacerlo con Corredores Asesores profesionales, los que apostaron a esta actividad con estudio, infraestructura, personal, conocimiento y experiencia y que han invertido en herramientas tecnológicas que dan soporte permanente. Profesionales que complementan a las compañías aseguradoras en muchas de las gestiones, y a cuenta propia de los corredores y sus equipos de trabajo altamente especializados.

Valoración

Es muy importante valorar y resaltar la figura del Corredor Asesor por su trabajo como articulador, por la gestión que desarrolla en cada contrato y póliza de seguro. Es fundamental un correcto asesoramiento, una suscripción adecuada, el control de la cobranza, el seguimiento, el acompañamiento ante un siniestro desde el primer momento. Los profesionales estamos las 24 horas, los 365 días del año atentos, prestigiando la actividad y a las compañías aseguradoras. Felicitamos esta actitud de PORTO SEGURO porque implica un reconocimiento más a nuestra labor. El Corredor Asesor es indispensable en el rubro asegurador, en cuanto al servicio brindado sin costo extra a los clientes. Tenemos la esperanza de ver pronto más acciones que nos fortalezcan, junto a todo el mercado asegurador y al país, en su actividad económica.

Jerarquización

CUAPROSE entiende que, de la mano de las compañías de seguros y de los Corredores Asesores profesionales, está el porvenir y el desarrollo del mercado asegurador. Sustentados en esta premisa hemos venido transitando el camino para conformar la Federación de Corredores Profesionales de Seguros del Uruguay, como forma de jerarquizar más nuestro rubro y profesionalizar aún más la intervención de un Asesor Corredor en Seguros.

La importancia de los Seguros para el Hogar

Ante un siniestro de importantes magnitudes como un incendio, explosión por un escape de gas o derrumbe en un edificio o casa es clave contar con una cobertura de seguros correcta y eficiente que ayude a minimizar las pérdidas materiales. Aunque la ocurrencia de estos siniestros es muy baja, cuando suceden suelen ser devastadores en costos de bienes muebles, inmuebles y, ni que hablar, cuando involucran vidas humanas. En la mayoría de los casos, arrasan con el esfuerzo de toda una

vida. Estar protegidos frente a los mismos permite reponerse en lo material de manera más eficiente, rápida y menos traumática posible.

El diario Clarín informó que la Ley 13.512 de Propiedad Horizontal de Argentina establece la obligación de contratar un seguro de incendio para cubrir las partes comunes del edificio y la responsabilidad civil derivada. Esa misma póliza protege ante rayos, explosión, tumulto popular, huelga, terrorismo y hechos de vandalismo y malevolencia,

así como también frente a daños por impacto de aeronaves, vehículos terrestres, sus partes y componentes y daños por humo. En el caso de ocurrir el siniestro, el seguro pagaría el costo de la reconstrucción de las partes comunes hasta el monto contratado. Cada propietario deberá encargarse -con sus fondos o su seguro- de reparar o reconstruir su departamento. En cuanto a la Responsabilidad Civil, es decir los daños generados a las personas y a sus bienes, cada propietario es considerado

como un tercero respecto al mismo consorcio. La póliza del edificio debería resarcirlos, como así también a los vecinos linderos o transeúntes dañados. Para estar totalmente cubierto, cada propietario debería contar, además, con un seguro propio contra incendio o alguno otro de este tipo. De esta manera, se le resarcirán los daños ocurridos en su propio departamento hasta el monto asegurado. Pero este seguro es voluntario y de libre elección de cada persona. La combinación de ambas pólizas,

contratadas en valores realistas y actualizadas de acuerdo al patrimonio a proteger, es la respuesta más eficiente ante un siniestro importante como un incendio, explosión por un escape de gas o derrumbe. Contratar un seguro de incendio, de robo, o un combinado familiar requiere tener en cuenta los valores de los bienes a proteger. Subestimarlos es contar con una cobertura insuficiente. El costo de una póliza de incendio es mínimo porque no supera el 1 por mil del valor a proteger.

Sancor Seguros innova con programa de digitalización que apoya al Corredor

#Digitalizate: Herramienta para continuar trabajando junto a los Asesores de Seguros

Sancor Seguros desarrolla este año nuevos proyectos, potencia productos innovadores, optimiza sus procesos y consolida avances en todas las áreas al servicio del Corredor de Seguros, afirmó a El Observador Valentina Rodríguez, Jefe de Marketing de la compañía aseguradora. La ejecutiva dijo que la organización “aprovecha las ventajas que la tecnología brinda” y destacó que “lo más importante para Sancor Seguros, más allá de ello, es el relacionamiento humano con su fuerza de ventas”.

Valentina Rodríguez sostuvo que “estamos convencidos que la tecnología es clave para la transformación y digitalización del modelo de negocio del Corredor, pero es importante no perder de vista que son las personas quienes deciden y en ello es fundamental el relacionamiento humano, el profesionalismo y la cercanía del Corredor Asesor, tanto con el cliente como con la compañía”.

Servicio de calidad

Resaltó que “en Sancor Seguros desde hace años tenemos como uno de nuestros grandes objetivos estratégicos, innovar y profundizar en desarrollos tecnológicos que permitan brindar un servicio de calidad que nos diferencia hacia nuestros corredores y hacia nuestros clientes. Cumplimos de esta forma con uno de los pilares fundamentales de nuestra compañía. Es un camino que continuaremos transitando”.

La entrevistada explicó que “dentro de ese marco, en el mes de mayo, realizamos el lanzamiento virtual de #Digitalizate, un evento del que participaron los corredores de nuestra compañía que formarán parte del mismo”.

“Dicho programa -prosiguió- está diseñado para continuar trabajando junto a nuestros corredores de seguros haciendo hincapié en tres grandes ejes tecnológicos: capacitación enfocada en marketing digital con certificación para que se pueda realizar; herramienta para el desarrollo de piezas de comunicación para redes sociales y la instalación del módulo de Magenta Seguros; nuestro ca-

nal de venta digital que permite comprar de manera ágil, garantizando la tranquilidad de los clientes de la mano de nuestros corredores asesores y teniendo en cuenta las tendencias de consumo actuales”.

Valentina Rodríguez mencionó que “el canal digital brinda soluciones en tiempo real, convirtiéndonos, de esta manera, en la primera compañía en desarrollar un canal para vender seguros digitalmente junto a nuestros socios estratégicos en el negocio, nuestros corredores de seguros”.

Respeto y jerarquización

Sebastián Trivero, Gerente General de Sancor Seguros, realizó la apertura del evento virtual. En la instancia, resaltó que “continuaremos distinguiéndonos en el mercado por el respeto y jerarquización de la función del Corredor de Seguros como canal principal de la intermediación; utilizando la tecnología para fortalecer el negocio”.

A continuación, Valentina Rodríguez explicó, durante su exposición, los diferentes puntos en los que se comenzó a trabajar con la fuerza de ventas y especificó sobre cada uno de ellos. Hizo hincapié en la incorporación de un software completo “para que cada uno de nuestros corredores de seguros inscriptos en el programa #Digitalizate puedan realizar la gestión de sus marcas; brindando agilidad en el día a día, optimizando los procesos y potenciando el negocio”.

Herramientas esenciales

La Jefe de Marketing de Sancor Seguros afirmó que “sin lugar a dudas nuestra identidad empresarial también se basa en la innovación y la capacitación constante; siempre al servicio y trabajando de forma conjunta con nuestros corredores de seguros”.

“Queremos ser una empresa moderna, ágil, eficiente, sustentable, y que si bien aprovechamos las ventajas que la tecnología nos brinda, tenemos muy en claro que lo más importante es el relacionamiento humano. Creemos en estas instancias, como herramientas esenciales para nuestro crecimiento, humano y comercial”, concluyó.



Valentina Rodríguez, Jefe de Marketing de Sancor Seguros



Un programa digital para continuar generando procesos interactivos con el Corredor Asesor

	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	

APROASE genera proactivas dinámicas que potencian nivel técnico del Corredor

La gremial empresarial desarrolla constantes procesos de capacitación

APROASE genera proactivas dinámicas en el área de la capacitación que potencian los estándares técnicos de los Corredores Asesores en Seguros de Montevideo y del interior y contribuyen a su jerarquización en un mercado complejo y altamente competitivo.

Alicia Chiesa y Matías Stagnari, encargados de la Comisión de Capacitación de la gremial empresarial, reseñaron al Suplemento de Seguros de El Observador los valores que sustentan esta política de capacitación que desarrolla la Agrupación con muy buena respuesta de los profesionales asesores.

¿En qué medida APROASE desarrolla sinergias que capacitan al Corredor?

El objetivo de nuestra Agrupación ha sido la permanente defensa de la profesión, como canal principal para brindar las mejores soluciones de seguros. Somos profesionales, capaces de articular las propuestas comerciales de las compañías aseguradoras con las necesidades e intereses de



Matías Stagnari y Alicia Chiesa destacaron la importancia que revisten los constantes procesos de capacitación

los clientes. Nuestra función más importante es asesorar y para ello la permanente capacitación es un objetivo fundamental. La consigna ha sido aportar herramientas conceptuales que permitan asesorar adecuadamente a nuestros clientes, ayudando a realizar análisis de riesgo, una correcta suscripción y el total acompañamiento ante eventua-

les siniestros. Parte de la misión de APROASE es "trabajar sobre la profesionalización de los corredores y agentes de seguros, buscando la excelencia a partir de una capacitación técnica de alta calidad". Alineado al cumplimiento de ese objetivo hemos creado una Comisión de Capacitación que ha incluido a colegas no solo de la directiva, sino también a socios que tienen interés y conocimiento sobre educación.

¿Qué instancias de capacitación ha desarrollado la Agrupación, vía zoom, en el primer semestre del año y qué cursos están previstos para lo que resta de 2021?

El 25 de mayo comenzamos el "Ciclo de Charlas 2021" con una capacitación en modalidad virtual sobre seguros de fianzas, en la que participaron 80 oficinas y colegas de los distintos departamentos del Uruguay. Tuvo la profundidad suficiente para abordar la presentación de los distintos tipos de pólizas que se requieren para garantizar distintas obligaciones establecidas en contratos o reglamentaciones, y para analizar las etapas que se requieren para formalizar la contratación de la póliza, como son el análisis de capacidad financiera del proponente, los requisitos de información, los contratos, la suscripción, llegando finalmente al estudio de siniestros que por sus particularidades difieren totalmente del resto de los ramos.

Ya tenemos planificadas dos capacitaciones más para junio y julio que abordarán dos temáticas de mucho interés: *Liquidación de siniestros y coberturas especiales relativos a riesgos de industria, comercio y

vivienda. *Ley de Seguros y su efecto práctico en el día a día de la actividad.

Contamos con exponentes especializados en cada área, como lo fue Rodrigo Borrazás de la compañía Aseguradores de Cauciones para la primera charla, siguiendo con la Cra. María Laura Paullier y el Dr. Antonio Rabosto. Para lo que resta del año, y como parte del "Ciclo de Charlas" se están programando nuevas capacitaciones.

¿Qué receptividad están teniendo estos procesos de capacitación, ya sea con socios de Montevideo y del interior?

La receptividad ha sido muy positiva. En las capacitaciones del año 2020 habíamos tenido muy buena respuesta de los colegas, y este año la participación fue aún mayor. La modalidad virtual ha brindado mayor accesibilidad a las capacitaciones, sobre todo para los colegas que por lejanía geográfica se les dificultaba mucho la asistencia en pasadas convocatorias. Sobre este punto es muy importante resaltar la alta participación de corredores y agentes del interior del país, que ha resultado en una mayor integración de APROASE a nivel nacional, proceso que queremos profundizar. Es más, uno de nuestros objetivos es extender la actividad de la Agrupación a más colegas de todo el país.

¿Consideran que el Corredor debe enfrentar el desafío de ser cada vez más profesional para enfrentar con mejores herramientas un mercado cada vez más tecnificado?

Lo que diferencia a un Corredor Asesor profesional es el servicio integral que brinda a sus clientes. Cuando se habla de "vender" un seguro cualquiera podría imaginarse una web o un mostrador a donde uno acude a "comprar" un producto a un ejecutivo de ventas. Sin embargo, para el Corredor Asesor la "venta" es una mínima parte de su servicio, que principalmente radica en brindar confianza y seguridad de lo que está ofreciendo.

Esa solidez, que incluye un importante componente de conocimiento del cliente y su realidad, se basa en la expertise que brinda la trayectoria y la capacitación de ese profesional del seguro. Eso es lo que distingue a un Corredor Asesor en las etapas de análisis del riesgo, suscripción, seguimiento, renovación y ase-

soramiento a sus clientes en caso de un siniestro. Ese es el servicio integral que requiere permanente formación. Asimismo, cada vez es más necesario ampliar las fronteras del conocimiento para abordar la mejora constante en la gestión de las oficinas y la integración de nuevas tecnologías, que optimizan nuestra tarea, pero sobre todo agregan valor a nuestros clientes.

¿En qué medida el Corredor es más valorado aún en este contexto de pandemia frente a otros canales de venta alternativos?

En lo que a seguros refiere, se aplica como una generalidad el refrán "lo barato sale caro", y sería bueno agregarle "y mal asesorado peor". En momentos en que las situaciones personales -o corporativas- requieren un análisis más pormenorizado debido a la complicada situación económica que se vive a raíz de la pandemia, el asesoramiento de un Corredor es fundamental.

Es posible que quien deba proteger un bien en esta circunstancia, con carencias económicas, piense en contratar lo más barato que encuentre en el mercado. Esto es parte de nuestra naturaleza, al menos hasta que exista otra cultura aseguradora (tema aparte). Es muy fácil encontrar en distintos canales de venta rápida, opciones muy económicas que brindan a priori buena protección. Sin embargo existen amplios ejemplos que contradicen lo antedicho, con resultados muy negativos.

En contraposición, la persona que acude a su Corredor Asesor para evaluar su situación, va a encontrar orientación profesional para contratar lo más conveniente, teniendo en cuenta su situación particular.

Esto incluye no solo contemplar el difícil momento coyuntural, sino acompañarlo en una decisión de compra que debe incluir aspectos de diversa índole, como conocimiento del riesgo, correcta suscripción, condiciones contractuales, límites de cobertura, el equilibrio entre precio y servicio, entre otros.

Este proceso abordado por un Corredor Asesor podría evitar un desencadenante de resultados irreversibles para la economía de una persona o una empresa que ya estaba golpeada por la coyuntura actual. Hoy más que antes, podemos marcar la diferencia.

Tu
compañía.



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

El BSE posibilita que más de 500 niños accedan a internet de máxima velocidad

La institución vuelca a la sociedad lo que la sociedad le confía

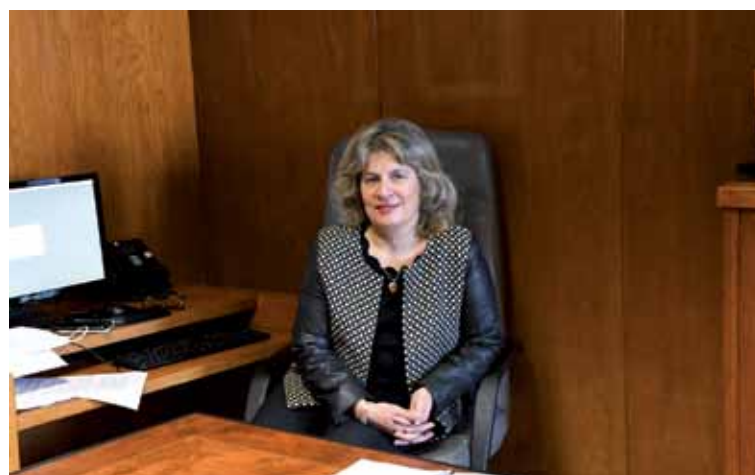
El Banco de Seguros del Estado (BSE), en el marco de su reconocida de su política de Responsabilidad Social Empresarial, inauguró un servicio gratuito de wifi, que permite a más de 500 niños y jóvenes de Villa García y de zonas aledañas acceder a internet de máxima velocidad para desarrollar clases virtuales en estos tiempos de pandemia. La Vicepresidente del BSE, Ing. Silvana Olivera, inauguró este servicio gratuito, que incluyó la instalación de una antena, en acuerdo con el club Los Zorzales de la referida localidad. La ejecutiva dijo a El Observador que con esta acción de perfil solidario el Banco vuelca a la sociedad una vez más “lo que la sociedad le confía”.

Esfuerzo

Esta tarea de RSE ha sido posible gracias a la coordinación y el esfuerzo del Banco de Seguros, el alcalde del municipio F y el club Los Zorzales. Estas tres fuerzas se mancomunaron para brindarles a niños y jóvenes de las familias más vulnerables de la zona, la posibilidad de utilizar el salón del club para realizar sus estudios en las diferentes plataformas educativas utilizadas en esta pandemia, permitiendo la continuidad de la educación virtual.

Loable acción

La Ing. Silvana Olivera dijo que se brindará a todos los niños y jóvenes del barrio, además del uso



Vicepresidente del BSE, Ing. Silvana Olivera



La Vicepresidente del BSE con representantes del club Los Zorzales

del wifi gratis, una merienda en el salón de tareas, todos los días martes y jueves, desde las 10 de la mañana hasta las 17 horas, bajo el control de las autoridades del club, conocedoras de la realidad de la zona y de sus pobladores. El club

Los Zorzales se encuentra ubicado en el kilómetro 20 de la ruta 8. La ejecutiva destacó que esta acción social de cooperación se extenderá a los puntos de Montevideo y del resto del país que sea necesario, hasta el fin de la pandemia.

Renta Vitalicia Previsional

El Banco de Seguros ofrece, entre su amplia gama de coberturas, el Seguro de Vida Previsional. La Ley 16.713 de la Seguridad Social establece que aquellos afiliados aportantes al régimen de ahorro en una Administradora de Fondos de Ahorro Previsional, al momento de configurar causal jubilatoria, deben optar por una aseguradora para que realice el pago de su jubilación.

Opción sólida

El BSE constituye una opción sólida y competitiva para el trabajador que luego de la contratación, pasa a ser el asegurado bajo esta cobertura.

El seguro cubre:

- Jubilación del asegurado: común, por edad avanzada o exclusiva del tramo AFAP de aportación. Se abonarán las prestaciones por este concepto hasta el fallecimiento del asegurado
- Las pensiones que de dicha jubilación se deriven, siendo los beneficiarios los mismos que contempla el Artículo 25 de la Ley 16.713.

Procedimiento

El inicio del trámite de jubila-

ción común o por edad avanzada se realiza ante el BPS que es el que otorga o deniega el derecho a la prestación. Una vez resuelta la jubilación por parte del BPS, el afiliado debe presentarse ante su AFAP, la cual le informará a cuánto ascenderá su jubilación tramo AFAP y cuáles son las aseguradoras que podrán servirla a través de una Renta Vitalicia Previsional.

La AFAP envía la documentación a la aseguradora elegida y hace el traspaso de fondos para la compra de la renta. Esta aportación está gravada por Fonasa e IASS.

Los pagos

El Banco de Seguros, pocos días después de recibir el traspaso de fondos de la AFAP, abona el primer pago de la renta generada con el período retroactivo que corresponda. El cobro se puede realizar en las redes Abitab o Redpagos o mediante una transferencia bancaria si así lo tramita el beneficiario. Las prestaciones se pagan a mes vencido en la misma fecha y por el mismo medio de pago que haya elegido para el cobro de Banco de Previsión Social.

EL FUTURO QUE PLANEASTE EMPIEZA HOY

Con los Seguros de Ahorro+Vida y Renta Personal del Banco de Seguros del estado, generás un ahorro garantizado desde el primer día y contás con el respaldo que sólo el líder del mercado te puede brindar.



En Uruguay nadie te da más seguridad.

Necesario cambio de paradigma

Dra. Andrea Signorino Barbat
Asesora especialista en seguros y reaseguros
andreasignorino@gmail.com

Los amables lectores mucho me han visto reflexionar de tecnologías aplicadas a seguros, en este ámbito y en varios otros, y ya desde hace varios años. Mis primeras reflexiones fueron en torno al contrato de seguros. Me preguntaba si podíamos, o debíamos, seguir pensando al contrato de seguros con la misma visión tradicional, cuando el fenómeno Insurtech estaba revolucionando el mundo de los seguros, produciendo una verdadera disrupción, una ruptura de paradigmas. Hoy esa ruptura ya se ha producido y ha generado una importante serie de reglamentaciones de parte de los órganos supervisores de la actividad aseguradora y del consumidor, de varios países de Latinoamérica y la Unión Europea, referidos a las nuevas tecnologías utilizadas en seguros y otros servicios.

Algunos ejemplos, la Superintendencia de Perú ha dictado en enero de 2021, una modificación al reglamento de comercialización de productos de seguros y a otros reglamentos, para prever la venta de seguros a distancia y regular los deberes de información de parte de las aseguradoras y de los intermediarios que utilicen estos medios. La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje del Consumo de Argentina, ha reglamentado en mayo pasado, la misma modalidad, exigiendo la incorporación de un "botón" de cancelación de servicio mediante un link que debe figurar en las páginas de internet del prestador, que permita la rescisión del seguro, y otros servicios, contratados por medios tecnológicos.

En la Unión Europea, en abril de este año, se ha generado un proyecto de resolución para ser aplicado por los miembros, que busca regular la implementación de sistemas basados en la Inteli-



gencia Artificial, buscando evitar posibles discriminaciones que los algoritmos, incluidos en ellos, puedan generar, y preservar derechos esenciales de la persona, como ser la privacidad, la seguridad, el derecho al reclamo, entre varios otros. Esto, en especial, en lo que el proyecto delinea como sistemas de "Alto Riesgo" donde, entre otros caracteres, priman los algoritmos de "machine learning" es decir que "aprenden solos", y responden, en base a la sucesiva colecta e intercambio de datos masivos o Big Data.

Cambios de enfoque

Mi pensamiento ha evolucionado hacia pensar que toda la actividad aseguradora se encuentra hoy en verdaderas instancias de cambios de enfoque, que van desde la forma de comercialización hasta el modelo de negocios, y que son necesarias adoptar. Cuando hablamos de Insurtech nos referimos al uso de herramientas tecnológicas, y también a las propias empresas, en

general startups, que desarrollan dichas herramientas, diseñadas para promover soluciones para optimizar los procedimientos internos y externos, relacionados con seguros, ya sea mediante el uso de aplicaciones, software, o incluso dispositivos electrónicos.

Podemos así encontrar Insurtech para venta de seguros, como una plataforma interactiva con el cliente potencial, ofreciendo distintas cotizaciones de distintas aseguradoras o en otra versión, de la propia aseguradora, si la herramienta es desarrollada por ésta. La herramienta se puede complejizar y llegar a permitir la colecta de datos del potencial asegurado mediante dispositivos colocados en su automóvil o en su muñeca, si de seguros de vida o salud estamos hablando, utilizando el llamado Internet de las cosas. Esto a fin de hacer más preciso su riesgo y ajustar la prima al mismo. Asimismo, la tecnología se aplica para celebrar el contrato mismo de seguros con el asegurado, o permitir la liquidación y cierre del siniestro on line, entre otras muchas funciones. Esto es posible gracias a tecnologías como ser la de los smart contracts o contratos inteligentes, la blockchain y la ya referida, IOT (internet of things) o Internet de las cosas. Los contratos inteligentes, son programas informáticos, un tipo de software que se programa, para llevar a cabo una tarea o serie de tareas determinadas de acuerdo a las instrucciones previamente introducidas. Su cumplimiento, por tanto, no está sujeto a la interpretación de ninguna de las partes.

A su vez existe la tecnología que permite a los contratos inte-

ligentes aplicarse con seguridad. Se trata de la blockchain o cadena de bloques, una base de datos cifrada e inmutable, mantenida no sólo por una computadora sino por cientos o miles, donde puede registrarse literalmente cualquier cosa. Por supuesto, se puede registrar, incluso, un programa informático como los contratos inteligentes, con lo que la manipulación informática queda cuasi descartada. Un ejemplo de cómo funcionan los contratos inteligentes, dentro de la industria aseguradora, es la emisión de pólizas de seguros como contratos inteligentes, el cual es sólo uno de los tantos usos posibles. La idea es que las empresas cuenten con un sistema blockchain para registrar los datos del cliente y crear su póliza de seguros, y así evitar la creación de archivos físicos modificables que pueden perderse o duplicarse por errores de organización.

No es necesario llegar a estas sofisticadas conceptualizaciones para afirmar que se aplica tecnología en forma segura y eficaz, en pos de la mejora de la gestión, en una empresa de seguros. Por ejemplo, imaginemos que acorde a lo que exige nuestra Ley de Seguros 19.678, (artículo 3º) debe la aseguradora cerciorarse de "informar en forma clara y precisa sobre todas las previsiones contenidas en la propuesta de contratar y en las condiciones generales, particulares o especiales en su caso"... "Este deber de informar podrá ser cumplido por un medio electrónico que permita comprobar su recepción o acceso del asegurado...". Esto es posible, únicamente, utilizando tecnología. La norma no exige la simple entrega de la propuesta de contratar y de la póliza por el medio electrónico, clásicamente el e.mail, sino que exige informar sobre ella al asegurado y sobre todo comprobar que el mismo reciba los documentos o acceda a ellos, pensando en el acceso a través de la web de la aseguradora.

Y ¿cómo podemos lograr esta comprobación? La respuesta sin dudas, es a través de la tecnología indicada. Es la tecnología la que permite el seguimiento o tracking de todo el proceso de contratación, emisión y entrega, mediante el uso de las herramientas adecuadas, cuya explicación excede los alcances de este artículo. Quien desee profundizar, cuenta con mi e.mail. Se me podría replicar que la Ley deja, en el mismo artículo 3º. librado a la reglamentación, el determinar la forma de realizar dicha comprobación o constatación de recepción o acceso. Pues bien, este argumento, no sirve de excusa. Por un lado, las leyes de orden público, por lo tanto, se aplica necesariamente, y si falta

la reglamentación, ello no puede ser justificativo para deteriorar el mínimo legal de protección que la ley garantiza al consumidor asegurado.

Por otro lado, porque la reglamentación dirá que se deben utilizar las tecnologías adecuadas, que son las ya utilizadas en varios países del mundo para garantizar el deber de información y asesoramiento del asegurador, o del intermediario en su caso, y el seguimiento y constatación de entrega, o acceso, en tiempo y forma de, o a la documentación contractual. En esto, la rueda ya está inventada, por lo tanto, lo lógico será inspirarse y valerse de las experiencias internacionales, tanto en la reglamentación como en la tecnología a utilizar.

En esto queda evidenciado que el uso de la tecnología debe ser visto como un medio necesario hoy por hoy, en la gestión de la aseguradora. Estas transformaciones del propio seguro como contrato, en la generalidad de los casos de adhesión, inmerso hoy ya en la realidad tecnológica, lleva a que las empresas aseguradoras deban comenzar a entender que el modelo de negocio debe cambiar, que no podemos pensar en que la flexibilización de los medios utilizados en la interacción con el cliente, deben llevar a una menor protección de éste frente a los nuevos medios utilizados. Al contrario, la tendencia mundial es a utilizar la tecnología también para proteger los intereses del asegurado que es, en definitiva, el mayor activo de la aseguradora: su cliente. Es así que los modelos de negocios de las aseguradoras en el mundo, han llevado bien al desarrollo propio de la tecnología necesaria, -por cierto, las menos de las veces-, o bien a generar alianzas estratégicas de coworking o acuerdos productivos con empresas proveedoras de tecnologías, estas con experiencias exitosas y con posibilidades de adaptarse pronta y eficazmente a las necesidades de las aseguradoras.

Por eso, me pregunto, ¿Debe ser Uruguay una excepción a esta tendencia? ¿Podemos seguir pensando en que el asegurado es el mismo que antes del uso de la tecnología y de la sanción de una ley que le garantiza un mínimo de protección que no puede ser vulnerada?

¿Debemos esperar a tener un cliente insatisfecho, que buscará judicializar el asunto, porque se le excluyó un siniestro en base a condiciones generales que no podemos constatar que recibió o a las que, en efecto, accedió? Creo que es hora de que en Uruguay empecemos a pensar seriamente en este tema y adaptarnos prontamente, a los tiempos que corren.



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

El fuerte vínculo con los corredores es un eje central para **Porto Seguro**

El Presidente de Porto Seguro Seguros Uruguay, Fernando Viera, dijo que la compañía marca sólida presencia desde hace 26 años en el mercado y este aniversario “nos encuentra con nuevos logros, metas proyectadas y desafíos planteados”. El ejecutivo resaltó al Suplemento de Seguros de El Observador que “el fuerte vínculo con los Corredores Asesores es un aspecto central para Porto Seguro” desde su desembarco en Uruguay, en junio de 1995.

¿Cuál es su reflexión respecto al 26º aniversario de Porto Seguro en Uruguay?

Siempre me siento muy feliz al ver que la compañía cumple un nuevo año, porque además generalmente nos encuentra con nuevos logros, metas proyectadas y desafíos planteados. Pero este año en particular me genera aún más orgullo debido a la situación que hemos atravesado en los últimos 15 meses, a nivel país y global. El año pasado cumplimos nuestros 25 años en medio de una situación totalmente atípica, que nos impidió realizar las celebraciones que nos hubiera gustado y que de hecho, teníamos planificadas. Si bien la situación en este 2021 es similar, tenemos la tranquilidad y el orgullo de saber que logramos sortear uno de los años más complicados que me ha tocado ver en mis años en el rubro y lo hicimos con muy buenos resultados. Logramos adaptarnos rápidamente a una modalidad de trabajo de atención totalmente remota sin perder la calidad de la misma. Esto fue sumamente importante para encarar este año con otra confianza, sabiendo que el escenario de crisis fue tomado como una verdadera oportunidad por nosotros.

¿En qué medida la compañía potencia desde esa fecha sus vínculos con los corredores? ¿Cómo se ha adaptado a esta realidad desde el trabajo a distancia?

El fuerte vínculo con los Corredores Asesores es un aspecto central para Porto Seguro, está incorporado en nuestra identidad desde hace 26 años, y entendemos que ese vínculo hay que nutrirlo y cuidarlo constantemente. Por eso somos muy afines a tener una comunicación fluida con los Asesores, tanto en el día a día con los Ejecutivos como en instancias más puntuales con el equipo Gerencial o con la Dirección. Desde hace algunos años, nuestros Corredores cuentan con Ejecutivos Comerciales y de Siniestros asignados y eso ha generado que la adaptación al trabajo totalmente remoto sea sencilla y fácilmente aplicable. Las restantes áreas también se han adaptado muy bien, desarrollando en muchos casos nuevas soluciones para que el Corredor no vea afecta-



Presidente de Porto Seguro, Fernando Viera

do su trabajo en ningún momento. Durante la pandemia hemos concretado incluso capacitaciones a Corredores e Inmobiliarias así como reuniones de trabajo en las que se intercambian puntos de vista sobre procesos y productos de la compañía para continuar mejorando y ajustando donde se entienda necesario. A pesar de todas estas facilidades, el vínculo cotidiano y presencial se extraña, el contacto directo es inigualable.

¿A qué atribuye el hecho de que Porto Seguro lidere en el sector privado la cartera de Automóviles?

Desde mi punto de vista se debe a múltiples factores. Uno de ellos es la reputación que la marca ha adquirido desde su arribo al mercado uruguayo, transformándose en un sinónimo de confianza, solidez y respaldo tanto para Asegurados como para Corredores Asesores que en definitiva son quienes recomiendan nuestros productos.

Por otro lado, somos una compañía con un perfil sumamente innovador, que se desafía constantemente y eso genera que estemos implementando mejoras y beneficios que solucionen la vida de nuestros clientes. No sólo brindamos una cobertura de calidad cuando los asegurados lo necesitan, sino que además ofrecemos beneficios adicionales que nos posicionan en la cotidianeidad de nuestros clientes de una forma positiva.

Y como otro punto importante para liderar el sector de Automóviles, es el nivel de satisfacción que constatamos en nuestros clientes a través de los altos índices de renovación y de encuestas puntuales respecto a los servicios que brindamos. En este sentido el boca a boca y la tan valorada recomendación hacen que los clientes nos sigan eligiendo. La realidad es que tra-

bajamos de forma constante para continuar liderando el mercado en la cartera de Automóviles que ha sido siempre insignia de Porto Seguro.

¿Estima que la pandemia posibilita que el consumidor potencie aún más los valores y el respaldo que conlleva estar asegurado?

Sí, creo que a nivel general la sociedad toma como aprendizaje de toda esta situación que nunca se sabe lo que puede suceder al día siguiente ni predecir una situación de catástrofe o riesgo inminente. El Covid y sus consecuencias sanitarias, sociales y económicas tomaron al mundo entero por sorpresa, generando una ruptura de todas las posibles proyecciones y planes para los años 2020 y 2021 en principio, pero probablemente por varios años más también. Entonces el valor del seguro como promesa de una cobertura ante determinada situación vuelve a adquirir mayor relevancia en los consumidores. Tener la tranquilidad de que ante un siniestro se va a contar con un respaldo se torna fundamental para muchas personas.

¿Considera que la pandemia acelera los procesos disruptivos en el sector?

Totalmente. Creo que acelera esos procesos, que muchas veces estaban en el radar de las compañías pero que al no resultar de extrema relevancia quedaban relegados por otros asuntos que sí hacen al core del negocio. Con la pandemia y un cambio tan repentino, la disrupción tecnológica pasó a ser central y las compañías que lograron incorporar más rápidamente esos cambios fueron las que pudieron dar mejores respuestas a Corredores y Clientes aún en una modalidad de trabajo no presencial. Por

eso era importante tener algunos de estos temas en agenda desde antes de la emergencia sanitaria. En nuestro caso teletrabajo, atención sin presencialidad de las distintas áreas desde Comercial a Siniestros, nuevos canales de comunicación, readaptación de procesos a lo digital ya estaban siendo visualizados como aspectos a encarar.

Tener la flexibilidad suficiente para adaptar procesos y poder brindar los servicios habituales en forma remota, logrando satisfacer las expectativas de Corredores y Asegurados en tiempos difíciles fue lo que generó que Porto Seguro obtuviera muy buenos resultados en el cierre del 2020 y también en estos primeros meses del 2021.

Es clave no conformarnos y seguir ajustando y mejorando todo lo necesario.

¿Qué trabajo se viene desarrollando en las restantes carteras de la compañía?

Se viene trabajando con mucho compromiso en todas las carteras. Desde hace tiempo contamos con personas especializadas en cada una de ellas en todas las áreas clave: Actuaría, Comercial, Suscripción y Siniestros. Son personas dedicadas de forma exclusiva a una cartera, lo que hace tener expertos en el tema, dando solidez al proceso pero también a las personas que lo llevan a cabo. Recientemente se han generado cambios interesantes en el producto Garantía de Alquiler como son el aumento de las coberturas, el aumento en la cantidad de solicitantes y en la flexibilización de algunos requisitos para gestionar la solicitud, lo cual tiene como objetivo facilitar el acceso para los inquilinos pero también dar mayor tranquilidad a los propietarios en tiempos que son complejos para todos. Sabemos además que la agilidad en la obtención de una Garantía de Alquiler es un atributo fundamental, entonces trabajamos constantemente para que el proceso resulte lo más fluido posible para

todas las partes. Esta cartera puntualmente requería mucho contacto presencial en nuestras oficinas, pero a través de la generación de nuevos canales de comunicación pudimos generar un cambio en el comportamiento de los inquilinos y la cantidad de solicitudes no se vio afectada.

En las carteras de Residencia y Empresa también hicimos ajustes y nuevas propuestas de contratación. En lo vinculado a seguros de Hogar estamos trabajando fuertemente en el interior porque vemos que hay mucho camino por recorrer en este tipo de coberturas.

En Empresa, tenemos una nueva propuesta que denominamos Pyme Full que ofrece un seguro muy completo, con un nivel de cobertura superior al mercado a un precio muy competitivo. Es una póliza a primer riesgo, ampliando la cobertura tradicional de Incendio y riesgos aliados, con la asistencia de Porto Servicios que aporta una solución integral de primer nivel ante urgencias para los servicios de Sanitaria, Electricidad, Vidriería y Cerrajería. La contratación del producto es muy simple, 100% autónoma para el Corredor Asesor, prescindiendo totalmente de la inspección del riesgo y obteniendo el certificado de cobertura inmediatamente.

En estos días estamos saliendo al aire con una campaña multimedios con el lanzamiento de este producto. A su vez, recientemente lanzamos la App de Inspecciones vinculada al producto Automóviles, mediante la cual el Corredor o el Asegurado podrá descargar esta app y realizar la inspección de un vehículo de forma autónoma y sin necesidad de trasladarse.

Esta app es una herramienta más de las tantas que hemos incorporado en los últimos años, antes y durante la pandemia, con el fin de ofrecer cada vez más facilidades a Corredores y Clientes en todas las instancias de contacto con la compañía.

CUAPROSE
Cámara Uruguaya de Asesores Profesionales de Seguros

CONTRATAR UN SEGURO CON UN CORREDOR PROFESIONAL, ES MÁS SEGURO

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

Paseyro Seguros se sustenta en la confianza y la calidad de servicio

La organización opera en el mercado desde hace 39 años

Paseyro Seguros sustenta su gestión en los valores de la confianza y la calidad de servicio, y se acompaña a los cambios que genera una actividad que registra una constante evolución en sus coberturas y procesos técnicos. Su Director, Martín Paseyro y el ejecutivo de la empresa, Dr. Juan Paseyro, reseñaron al Suplemento de Seguros de El Observador las principales potencialidades y ejes rectores de la empresa.

Martín Paseyro: ¿Cuándo comenzó a operar en el mercado y cuáles son las propuestas de valor que caracterizan los procesos de gestión de la organización?

Comencé a operar en el mercado, autorizado por el Banco de Seguros del Estado, el 10/05/1982, en tiempos difíciles, en plena crisis económica, y teniendo presente que lo único constante es el cambio. Este concepto lo incorporé a nivel personal, a muy temprana edad, ya que con 17 años de edad en un período muy breve de 9 meses, perdí a mi madre a consecuencia de un cáncer (1978). Dicha situación me generó rebeldía; aprendí que siempre tendría que levantarme y seguir, frente a los obstáculos que se me presentaran en la vida.

En mis comienzos hice cursos de



Martín Paseyro y Dr. Juan Paseyro

administración de empresas, integral de ventas y otros tantos como los de Dale Carnegie, sobre comunicación eficaz y relaciones humanas. Estas disciplinas me sirvieron como primeras armas en mi profesión.

En 1995 se produjo la desmonopolización del mercado de seguros, lo cual generó incertidumbre, y junto a mis colegas creamos el GIE (Grupos de Interés Económico), en el cual manteníamos carteras independientes pero nos presentá-

bamos de forma conjunta frente a las compañías aseguradoras. Esto nos daba más fuerza de negociación por el volumen sumado de todas las carteras, con el objetivo de lograr mayores beneficios para todos. Uno nunca tiene que olvidarse de donde viene y tener presente ciertos valores como la humildad, honestidad, entre otros. Siempre con los objetivos claros y con ganas de comer la cancha, hacer lo que te gusta, mucha iniciativa, voluntad, tenacidad, trabajo y dedicación ilimitada. Estas premisas, junto a la formación constante, tanto personal como de todo el equipo, sumado a la experiencia, hoy día nos hace sólidos y fuertes.

Solo tengo palabras de agradecimiento con el BSE con el cual comencé mi actividad como asesor en seguros, así como también con Aprobase (hoy Aproase), que era la única agremiación en aquel tiempo y que impartía cursos formativos continuos sobre los diferentes ramos de seguros. En la empresa pasamos por todas las etapas desde aquel entonces, desde el papel y la lapicera, desmonopolización del mercado de seguros, archivos en papel, hasta llegar a hoy en día con una infraestructura sólida basada en la tecnología, respaldo de la base de datos en la nube y apostando al capital humano con el objetivo de brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

¿Qué ramas asegurables cubre la operativa de la organización?

En los primeros años de profesión, hace más de 30 años, principalmente se aseguraban vehículos, inmuebles, comercios y accidentes de trabajo. Estaba todo más acotado, y aún falta más cultura aseguradora en el mercado uruguayo. Con el

paso del tiempo esto fue cambiando y sumado a la experiencia obtenida, hoy día brindamos servicios tanto a grandes empresas como a clientes particulares buscando una solución para cada necesidad. En ambos casos se trata de darle un abordaje integral al cliente asesorándolo y ofreciéndole los productos que más se ajustan a sus necesidades. A las empresas se busca asegurar el comercio, la mercadería, su flota de vehículos, su operativa, maquinaria, responsabilidad civil, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, entre otros.

Al cliente particular el seguro del vehículo, su casa, vida y algunas otras coberturas.

Actualmente trabajamos con las principales compañías aseguradoras del mercado brindando una amplia gama de productos, los cuales se ajustan a cada caso con el objetivo de mitigar ciertas circunstancias de la vida que son desfavorables para los clientes.

¿La capacitación y el trabajo en equipo forman parte de la filosofía de su empresa?

En un cien por ciento la capacitación y el trabajo en equipo están presentes desde el vamos en la empresa. Nuestro equipo de trabajo está en una constante capacitación, día a día, a través de cursos, comunicados e información proporcionados por las aseguradoras, charlas por zoom, entre otras. Cada día estamos incorporando nuevos conocimientos.

Considero que si bien cada integrante tiene asignada un área o ciertas tareas que son su fuerte, el trabajo en equipo redundante en la excelencia del servicio.

¿Cuáles son las principales estrategias que desarrolla la empresa para enfrentar las complejidades y los procesos disruptivos del mercado asegurador?

Como les comentara anteriormente durante estos últimos años hemos apostado a los cambios tecnológicos. A principios del año 2017 intuimos hacia donde venía apuntando el mundo. Es así que realizamos cambios en la infraestructura de la empresa, incorporamos nuevas computadoras (más veloces), multifunciones, entre otros, sumado a una conexión a internet de mayor velocidad. Estábamos convencidos de que ya estábamos viviendo el cambio y había que adelantarse a lo que se vendría. Todo se estaba dando con mayor agilidad. Teníamos que asesorar al cliente de forma correcta, sólida y lograr la inmediatez en la respuesta. Lo mismo estaba sucediendo con las compañías aseguradoras. Se logró un intercambio mucho

más fluido entre todos los actores (asegurado, asesor y aseguradora). Dimos un paso más, cambiando nuestro sistema operativo el cual permite tener acceso a la base de datos y documentos desde cualquier plataforma (computadora o celular) a los efectos de tener inmediatez a la información logrando eliminar así el archivo en papel de nuestra oficina.

¿En qué medida los corredores profesionales enfrentan los desafíos del mercado para cumplir con los valores de confianza que generan en el asegurado?

El mercado viene en un proceso de cambio constante desde hace varios años. Antes lo habitual era que el asegurado se reuniera contigo para que lo asesores y contrate el seguro. Hoy en día es la excepción. En la actualidad se contratan seguros mediante un asesoramiento telefónico, a través de llamadas, mails y mensajes de Whatsapp. Si bien se perdió ese trato directo, de todas formas considero que igualmente se sigue generando la confianza entre ambas partes, aunque sea distinta la forma. El momento de la verdad en nuestra profesión es cuando el cliente tiene un siniestro u otro problema a resolver. En ese momento hay que acompañarlo durante todo el proceso hasta la culminación del mismo. En este proceso es que se termina de afianzar la confianza entre las partes.

¿Cómo califica la situación del mercado asegurador en este año atípico, que continúa paudado por la pandemia?

Considero que el mercado asegurador durante la pandemia pasó por diferentes etapas. Al principio la situación mundial y del Uruguay hizo que las personas quedaran expectantes de que lo iba a pasar, lo que generó estanqueidad del mercado. Durante los primeros meses las compañías aseguradoras pasaron a la modalidad teletrabajo. Había muy poco intercambio con los clientes, bajó la siniestralidad de vehículos y otros ramos, bajaron los seguros de transporte de mercaderías, etc. Todos estábamos en una situación de incertidumbre. Luego pasamos a una segunda etapa a fines del 2020 y principios del 2021 en la cual aumentaron los hurtos de vehículos, inmuebles, lo cual continuó pero por pocas semanas. Al día de la fecha el mercado viene recuperándose. No ha llegado a los niveles previos a la pandemia, pero continúa estabilizándose de forma sostenida desde hace un par de meses.

PASEYRO SEGUROS
Corredores Asesores

Estamos cumpliendo 39 años con gran orgullo y satisfacción por el camino recorrido.

Junto a nuestros amigos, clientes y aseguradoras creamos un vínculo de estrecha confianza adquirida durante estos años.

Nuestra filosofía es ofrecerle a cada asegurado, el producto y la compañía más adecuada a sus necesidades.

Hoy la vida necesita un seguro para cada caso,
Sentite Seguro

39 AÑOS
PASEYRO SEGUROS

Dirección: Prudencio Vazquez y Vega 893 Ap.903
Teléfono: 2712.5481 (de Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00hs)
www.paseyroseguros.com.uy

