

PROFESIONALES

SEGUROS

Y
FIANZAS



AMASFAC
ASESORES

La presencia de AMASFAC a nivel nacional brinda un conveniente apoyo a los intereses de los agentes de seguros y fianzas, facilitando el diálogo con autoridades, asociaciones afines y con la comunidad en general.

Tenemos el honor de formar parte de organizaciones internacionales, como la WFII (*World Federation of Insurance Intermediaries*) y la COPAPROSE (Confederación Panamericana de Productores de Seguros). En un ambiente cada vez más globalizado, es vital enriquecer nuestra visión con el conocimiento de las mejores prácticas que se ejercen en todo el mundo.

Otro signo de la era que estamos viviendo es el despertar de las empresas y asociaciones a la responsabilidad social. En AMASFAC asumimos el rol de integrarnos a esa toma de conciencia colectiva para lograr una mejor sociedad, contribuyendo con lo que hacemos mejor: promover la cultura de la previsión y la cultura del ahorro. Para ello organizamos eventos y campañas como la Semana Nacional de la Previsión, que se ha efectuado desde hace 22 años, con el fin de ofrecer a los niños el entendimiento de los riesgos a los que estamos expuestos, así como la importancia de su reducción y protección.

Por otro lado, una de las actividades clave de nuestra Asociación es la de organizar encuentros que aporten elementos de profesionalización a los intermediarios. Es por eso que regularmente reunimos líderes de opinión, expertos en la industria de seguros y fianzas y, por supuesto, a los mejores talentos en nuestros Seminarios y Congresos, algunos con carácter internacional. En ellos se plantean temas de actualidad y tendencias hacia el futuro, para ayudarnos a anticipar los cambios que nos permitirán mantenernos a la vanguardia de nuestra actividad.

Una vez al mes se llevan a cabo sesiones de formación, profesionalización y convivencia con todos los asociados y actores clave de la industria en cada una de las 38 Secciones que conforman AMASFAC a nivel nacional. Buscamos integrar expertos en el campo técnico, de negocios, liderazgo y, por supuesto, en los diversos aspectos del desarrollo personal; dichos expertos apoyan con su retroalimentación para resolver dudas o casos complejos, cuando se presentan a alguno de nuestros asociados en el ejercicio de sus actividades diarias. Además generamos sinergias entre las distintas especialidades para complementar talentos y poder ofrecer soluciones de protección integrales a los clientes.

Dado que nuestra tarea es apoyar en todo momento a nuestros asociados, también les auxiliamos con las gestiones y trámites que se realizan ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (destacan la cédula profesional, los exámenes de acreditación, la póliza de RC, así como subir al portal de la Comisión todos los documentos para su registro).

Con el objetivo de mantenernos conectados constantemente, establecemos vínculos de comunicación y difusión a través de nuestro portal de Internet, nuestro libro anual *Profesionales: Seguros y Fianzas*, la *Revista AMASFAC* (bimestral) y el boletín semanal.

Como una manera de reconocer el enorme trabajo y esfuerzo que implica ser intermediario de seguros y fianzas, otorgamos anualmente el “Trofeo AMSFAC” en Vida y Gastos Médicos Mayores, y el “Trofeo Juanita Plans” en el ámbito de fianzas. A través de nuestra Cancillería, un grupo de ilustres asociados confieren la “Orden al Mérito” a aquellos que de manera sobresaliente aportan para el desarrollo y fortalecimiento del sector.

Recientemente se ha celebrado el primer Foro “Visión de Mujer”, una iniciativa de la Sección Tampico, dirigido a mujeres de todas las edades donde escucharon conferencias sobre previsión, salud, liderazgo, crecimiento personal y empresarial. Esperamos que este sea el inicio de más eventos que aborden la creciente influencia de las mujeres en la industria intermediaria de seguros y fianzas.

Ser miembro de AMASFAC trae beneficios especiales a sus asociados: para el mejor ejercicio de sus labores de venta y administración, establecemos convenios con los mejores proveedores para ofrecer un precio y servicio preferencial en servicios y herramientas que faciliten el trabajo de nuestros agentes, siempre con un enfoque de evolución e innovación. Como estrategia para atender las inquietudes de todos los miembros, también organizamos eventos de integración y convivio entre los que destacan nuestros tradicionales torneos de golf y de dominó, con gran convocatoria en toda la comunidad aseguradora y afianzadora.

Esta es una visión rápida de nuestra AMASFAC, si tú eres intermediario, te invitamos a ser parte de esta gran familia, afíliate para ser un #AgenteAmasfac.



La Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas, en coordinación con Editorial Leto, suman esfuerzos para poner en tus manos su tercera edición de *Profesionales: Seguros y Fianzas*.

En sus páginas encontrarás reflexiones de los líderes de nuestro sector, que nos permitirán obtener opiniones valiosas con relación a la tarea fundamental de nuestra actividad: protegernos hoy para afrontar los riesgos a los que estamos expuestos.

El mercado mexicano de seguros y fianzas cuenta con un marco legal y regulatorio muy desarrollado, sin duda uno de los más avanzados del mundo; ello le confiere, ante todo, certidumbre y credibilidad en favor de los asegurados.

Asimismo, existe en nuestro país una amplia oferta de productos y servicios, por lo que no es tarea fácil identificar el producto que mejor atienda nuestras necesidades de protección y se ajuste a nuestro presupuesto.

A lo anterior debemos sumar el hecho de que los riesgos también se están modificando: los cambios climáticos, los avances de la ciencia, la evolución tecnológica, todo nos impacta y nos confronta ante situaciones nuevas que nunca habíamos vivido ni imaginado.

Para estar seguros de que tomamos la decisión correcta, es necesario contar con la asesoría de un agente profesional, un asesor que posea una sólida preparación respaldada por su cédula profesional, otorgada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas —órgano que supervisa y regula las actividades del sector—.

El mundo está en constante evolución, es un proceso que nunca se detiene y es por ello que en todas las áreas del conocimiento existe la capacitación continua, para estar actualizados y que estos cambios y avances jueguen a nuestro favor. Para ello, nuestra asociación ofrece múltiples eventos de capacitación a través de nuestras 38 secciones a nivel nacional, para que los asesores ofrezcan las soluciones de protección que mejor se adecuen a cada caso en particular. La publicación que tienes en tus manos es también una excelente herramienta de formación y consulta.

Te invitamos a leer estas reflexiones con la seguridad de que ello contribuirá a fortalecer tus conocimientos sobre el apasionante mundo de la previsión y la protección, en donde todos afrontamos, de manera inexorable, los riesgos a los que estamos expuestos y en donde contamos afortunadamente con los asesores expertos que nos ayudan a diseñar las mejores soluciones: los Profesionales de Seguros y Fianzas.

Saludos cordiales,



ELISABETH VOGT DE WEBER

Presidente Nacional
Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y Fianzas (AMASFA C)



A M A S F A C
A S E S O R E S

"Que todos SEAMOS UNO"

www.amasfac.org

www.semanadelaprevision.mx

Semana de la Previsión AMASFAC

La importancia de una cultura de previsión en nuestro país

Claudio Castañeda

Director Ejecutivo AMASFAC

Cristóbal Ponce Miranda

Presidente del Comité de la Semana de la Previsión AMASFAC

A menudo escucho tanto de parte de los agentes de seguros como de las compañías aseguradoras, que estamos en el negocio de la previsión de riesgos. Considerar que cumplimos nuestra misión de prevenir riesgos logrando vender pólizas de seguros es una visión muy limitada del compromiso que debemos tener si de verdad pretendemos ser "Profesionales de Previsión de Riesgos".

Ser un profesional o una empresa comprometida con la previsión de riesgos debe ir más allá de vender pólizas de seguro, es participar en proyectos para educar y concientizar —en especial a niños y jóvenes—, respecto de las consecuencias que las personas, las empresas y el propio país podemos sufrir al no

contar con planes y acciones para hacer frente a contingencias provocadas por diferentes riesgos.

Desde 1997, AMASFAC lleva a cabo —en colaboración con asociados y escuelas—, la **Semana Nacional de la Previsión y la Responsabilidad**, donde el objetivo es ayudar a estudiantes de 4º, 5º y 6º de primaria de todos los estados del país, a aprender más acerca de la previsión y otros elementos que les servirán para ser más responsables con sus familias, con la sociedad y con el mundo en el que vivimos. Tan solo en los últimos 10 años, más de 1,300,000 niños han escuchado este mensaje. Con este esfuerzo, AMASFAC busca participar en pro de una mejor cultura de la previsión.

Prevenir es una forma de evitar o mitigar eventos negativos, y puede aplicarse a todos los ámbitos de la actividad humana. Atender oportunamente las causas que generan dichos eventos es una habilidad que puede ser aprendida, y si se empieza a inculcar la cultura de la previsión desde la niñez, tendremos una sociedad más madura y capaz de evaluar los riesgos que la acechan y su posible impacto, promoviendo además valores, actitudes y creencias que fomenten el desarrollo de los ciudadanos del futuro. Tener una mayor cultura de la previsión nos permitirá ser un país con menos problemas por la mala salud de los habitantes, menos pérdidas económicas por desastres naturales, menos casos de pérdidas de patrimonios familiares o empresariales, fomentar el ahorro



interno, tener ingresos dignos para las personas que se pensionen por edad o incapacidad, conservar nuestros recursos naturales y el medio ambiente, entre otros beneficios.

Dentro de la **Semana Nacional de la Previsión y la Responsabilidad**, un grupo de docentes, psicólogos, comunicadores e intermediarios elaboran cuidadosamente material didáctico que consiste en videos, dinámicas, juegos, concursos y reconocimientos, para que de una manera amena se alcancen los objetivos de formación en los estudiantes. Mediante divertidas actividades y con la guía de personajes que refuerzan el mensaje –los “Héroes de la Previsión”– los niños aprenden acerca de diferentes tipos de riesgos y lo que significa prevenirlos: no solamente anticiparlos sino activa-

mente combatirlos mediante acciones específicas. Es así que se trabaja en temas como salud, buenos hábitos alimenticios, prevención de accidentes, ciberseguridad, medios electrónicos, y un tema sumamente importante donde es necesario elaborar toda una red de soluciones interdisciplinarias: la conservación del medio ambiente.

Para ello, en 2019, se visitaron un total de 850 escuelas participantes, y con la ayuda de 500 asociados en 35 ciudades se transmitió el conocimiento a cerca de 220,000 alumnos. Eso significa 220,000 familias en las que se ha sembrado la semilla de la cultura de la prevención, sin imposiciones, por el contrario, el mensaje se construye a partir de incentivar compromisos individuales de todos los que viven

esta experiencia, combinada con el liderazgo de profesores y agentes de seguros y fianzas. La propuesta por tanto está orientada a la interiorización de estas prácticas a partir de fundamentos sólidos para dejar huella a largo plazo.

Contribuir con esta misión a través de la **Semana Nacional de la Previsión y la Responsabilidad**, es el reto que se ha impuesto AMASFAC. Además, un especial agradecimiento a todas las instituciones y organismos que se suman a esta tarea y nos brindan su respaldo. Las expresiones de afecto y simpatía que recibimos de los alumnos, padres de familia, directores, docentes y, en general, de toda la comunidad que vive esta experiencia, son para todos ustedes.



Notas distintivas entre la fianza y la carta de crédito

26



La importancia de los agentes para el desarrollo del seguro en México

32



El agente de seguros: emprendedor y empresario

38



Servicios digitales: una oportunidad de evolución para las aseguradoras

42



Atribuciones de CONDUSEF en materia de seguros

44



La regulación de seguros ante la llegada del *Insurtech*.
Participación del sector asegurador y afianzador

48



Venta *online* de seguros.

La falta de asesoramiento en seguros es un atentado a los derechos fundamentales del consumidor

52



Una inversión a largo plazo

54

Seguros **BX+**

Ve por Más

¡Atención, aseguradoras!, el cliente ya cambió

58

Contenido



La nueva era del seguro: innovación, transformación y evolución

62



La solicitud del seguro en la era digital

66



Seguros dentales de calidad para los mexicanos

70



El agente cada vez más empresario

74



El seguro paramétrico: ¿un seguro nuevo en México?

78



¿Por qué se compra un seguro?

82



El servicio como herramienta de ventas

86



¿Es la tecnología el verdadero reto de las compañías de seguros?

88



Seguros paramétricos: una alternativa innovadora

92

Notas distintivas entre la fianza y la carta de crédito

APROVECHAMOS LA OPORTUNIDAD PARA EXTERNAR NUESTRO reconocimiento a la Asociación Mexicana de Agentes de Seguros y de Fianzas (AMASFAC) por mantener este extraordinario esfuerzo, compilando trabajos que aportan un gran valor para todos los que formamos parte, directa o indirectamente, de la industria afianzadora y aseguradora de nuestro país.

A manera de preámbulo, el 27 de febrero de 2004 se publicó en el *Diario Oficial de la Federación* (DOF) las “Reglas que establecen las orientaciones de política general aplicables a los agentes y apoderados de seguros y de fianzas”. En ellas, la propia Secretaría de Hacienda y Crédito Público hace notoria la trascendencia que tiene la labor del intermediario de los seguros y las fianzas, lo cual manifestó en su Considerando. De éste se colige que la labor que realiza el intermediario genera un beneficio al usuario en el conocimiento que le comparte, en el análisis que realiza, en las recomendaciones que le darán certeza, seguridad, fe, protección y cuidado.

Si bien es cierto que dichas reglas fueron abrogadas con la entrada en vigor de la *Circular Única de Seguros y Fianzas* (CUSF), también es cierto que los principios que contenían fueron establecidos particularmente en su disposición 32.1 al que se le denominó: “De las orientaciones en materia aseguradora

y afianzadora para la actividad que realicen los agentes de seguros y de fianzas”. En este capítulo normativo se destaca que una de las labores primordiales del intermediario consiste en la adecuada asesoría que se le debe brindar al prospecto o solicitante, en donde le deberá asesorar sobre la mejor opción que protegerá su patrimonio, así como las condiciones, exclusiones, riesgos, beneficios, obligaciones y derechos contenidos en los contratos respectivos.

LA FIANZA Y LA CARTA DE CRÉDITO

En nuestro ámbito existe una constante preocupación cuando los acreedores dan como opción al deudor que puedan presentar un *standby* o una fianza para garantizar sus obligaciones. Ante estas circunstancias se vuelve indispensable contar con argumentos que ayuden a orientar y recomendar la mejor garantía; a continuación enunciamos algunos aspectos que podrán coadyuvar para la toma de decisiones:

MARIO JESÚS CARRILLO LÓPEZ

Director General

Asociación Mexicana de Instituciones de Garantías (AMIG)





Garantía

Al hablar de garantías, invariablemente nos encontraremos inmersos en un contexto de derechos y obligaciones (contractuales o legales) que subyacen y privan sobre la existencia misma de la obligación garante. Las garantías son acompañantes de los principios de legalidad y seguridad jurídica que asisten al ente garantizado y al derecho irrestricto que favorece al beneficiario, en un marco de derecho y respeto a las instituciones legales establecidas.

Resulta oportuno recordar que la carta de crédito *standby* es una modalidad de la carta de crédito, instrumento que básicamente consiste en ser un medio de pago, no una garantía; de ahí que al darle una función que no empata con su naturaleza, ésta funcionará fiel a su esencia, esto es, de medio de pago o fácil ejecución, pasando por alto los derechos que pudiera tener el sujeto garantizado.

Trayectoria y experiencia en el mercado nacional

La llamada fianza de empresa es el instrumento de garantía más utilizado. Cuenta con una trayectoria de 124 años, surgiendo con el objetivo de que sean entes especializados los encargados de garantizar obligaciones.

La carta de crédito, por su parte, tiene como propósito ser un instrumento financiero de pago, sin embargo, recientemente nuestra legislación ha buscado ampliar su alcance, estableciendo que las instituciones de crédito puedan otorgar, además de las tradicionales cartas de crédito comerciales, las que ahora se conocen comúnmente como cartas de crédito *standby*, para garantizar obligaciones. El 1 de febrero de 2008 se publicó en el DOF, entre otras, la reforma al artículo 71 de la *Ley de Instituciones de Crédito* (LIC), en donde se prevé con mayor precisión el tratamiento que debe darse a las cartas de crédito que emitan los bancos,

respecto del *standby* (el fundamento legal citado se relaciona con las fracciones VIII y XIV del artículo 46 de la misma ley).

Especialización institucional

Las fianzas son operadas por instituciones especializadas, afianzadoras y aseguradoras de caución con autorización para ello. Cuentan con las siguientes características:

- Autorizadas por el Gobierno Federal a través de la autoridad competente: SHCP o CNSF (Comisión Nacional de Seguros y Fianzas).
- Inspeccionadas y vigiladas por la CNSF.
- Empresas de reconocida solvencia.
- Su operación descansa en el análisis de las capacidades técnicas, financieras, jurídicas e incluso morales, de quienes solicitan una fianza.
- Cuentan con el respaldo de garantías de recuperación que dan soporte a las responsabilidades asumidas.
- Cuentan con amplios esquemas de reafianzamiento respaldados por instituciones nacionales y extranjeras de prestigio, registradas ante la CNSF.

*Cartas de crédito standby:
Desarrolladas por bancos de Estados Unidos
después de la II Guerra Mundial,
permitiendo a los bancos locales competir
con bancos extranjeros en la emisión de
Garantías Bancarias Independientes, las
cuales fueron diseñadas para garantizar
operaciones internacionales especializadas.*

Las cartas de crédito *standby* son una operación más que realizan las instituciones de crédito —tienen como objetivo principal la captación y colocación de recursos con la finalidad de colocar créditos, obteniendo un interés sobre dichas actividades—. Generalmente se otorgan como un servicio adicional; se le da trámite como si se tratara de un crédito, sin prejuzgar

ni analizar el tipo de obligación a garantizar ni sobre las características de quien será el obligado.

Regulación

La figura de la fianza cuenta con un marco legal sólido y a detalle que genera total certidumbre y seguridad jurídica (*Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas* y la supletoriedad que descansa en la legislación mercantil y en el *Código Civil Federal*). Mientras que la carta de crédito *standby* encuentra su regulación específica en reglas internacionales (*Usos internacionales relativos a los créditos contingentes ISP98 International Standby Practices* —aprobados por la Comisión de Técnicas y Prácticas Bancarias de la CCI—) y en dos artículos de la *Ley de Instituciones de Crédito* (71 y 46 frs. VIII y XIV).

Beneficios para el contratante

En la fianza:

- Mantener su capacidad crediticia que podrá enfocar en el objeto de su negocio.
- Libertad en sus flujos que dan movilidad y flexibilidad para el cumplimiento de sus obligaciones.
- Contar con mayores opciones para contra-garantizar ante la institución afianzadora sus responsabilidades.
- Ser ágil en los procesos de renovación, modificación y prórrogas de sus obligaciones.
- Adquirirla a un costo asequible.

En la carta de crédito:

- Limita que los contratantes puedan destinar sus recursos a los proyectos, ya que aquéllos quedan congelados como deuda contingente en sus estados financieros.
- Genera un costo directo e indirecto, ya que puede haber inmovilización de recursos que son exigidos por las instituciones de crédito para emitir las garantías.
- Impacta negativamente en la operación del obligado ya que los recursos inmovilizados pudieran ser utilizados en mayor inversión.
- Limita la capacidad financiera del contratante.
- Limita la capacidad crediticia por el otorgamiento de líneas adicionales para efectos de garantía.

- Afecta la disponibilidad de las líneas de crédito que ya tuviera aperturadas y que pudieran ser utilizadas para otros objetivos.
- Al contemplarse dentro del balance de las empresas, se afectan las razones de apalancamiento, lo que a su vez limitará la obtención de nuevos financiamientos.
- Es un instrumento que resulta muy oneroso, tanto en su otorgamiento como en el interés que se deberá cubrir en caso de su efectividad.
- Determinan condiciones y niveles de exigencia que se vuelven incosteables para los contratistas, esto en atención a los estándares de operación crediticia y experiencia con que cuentan las instituciones que las operan.
- Al ser considerado como crédito, ello se asienta en el historial crediticio de las empresas, el cual queda registrado en las Sociedades de Información Crediticia v. gr. Buró de Crédito.

Ventajas para el beneficiario

Frente a la carta de crédito, las fianzas:

- Son garantías relacionadas con la obligación principal; la carta de crédito tiene un perfil independiente, lo que la vuelve vulnerable.
- Tienen plena validez y obligan directamente a las instituciones que las otorgan sin necesidad de ser “confirmadas” por otra institución; las cartas de crédito otorgadas por el extranjero necesitan de dicha confirmación por un banco con establecimiento en territorio nacional.
- Regulación y normatividad clara en cuanto a su ejecución, con jurisdicción nacional. Respecto de las cartas de crédito se debe tener presente la contingencia de su exigibilidad en el extranjero amén de la aplicación de las reglas internacionales.
- Se emiten por instituciones que coadyuvan al cumplimiento y en su caso favorecen el diálogo para la resolución de conflictos, alentando la conciliación.
- Vigencias flexibles en cuanto a su establecimiento, la carta de crédito no es multianual.
- La fianza permanecerá vigente durante la substanciación de procedimientos legales; ello no se prevé para las cartas de crédito, por lo que en caso de la negación del pago por parte de la institución de crédito (nacional o extranjera) por

orden judicial o administrativa, la dejará insubsistente si se excede el plazo de su vigencia.

- Existen plazos para reclamar incluso concluida la vigencia de la fianza.
- Flexibilidad en el otorgamiento de prórrogas.
- Pago de penalidad legalmente establecida en caso de mora en el pago de sus obligaciones.

Resulta oportuno destacar que el *standby* ofrece que su ejecución y pago sea muy ágil, sin embargo, no es ajeno ni puede sustraerse a la orden judicial que suspenda o impida su ejecución. La ejecución indebida de esa “garantía” puede generar que quien ordenó su ejecución

