EXCELSIOR
EL PERIÓDICO DE LA VIDA NACIONAL

Fecha	Sección	Página
24.08.2009	Dinero	4

Reinventando los seguros

■ *AXA logró convertirse* en un negocio rentable para sus inversionistas, a pesar de que muchos pensaban que comprar Seguros ING era un error.

■ *Es una empresa* que ha logrado el esquema de ponerse del lado del cliente.

Cuando AXA adquirió el control accionario de seguros ING en México, eran pocos los que apostaban a que esta inversión generaría resultados positivos rápidamente, ya que se trataba de una empresa con muchísimos problemas de carácter financiero; una imagen muy deteriorada y una fuerza laboral que ha vivido una gran cantidad de cambios.

En el sector asegurador había muchos quienes creían que la empresa internacional había hecho una apuesta equivocada, ya que ING no sólo tenía gravísimos problemas, pues su política estaba muy concentrada en tratar de no pagar siniestros. Si bien el caso de Fertinal fue el más notorio y costoso, no fue el único.

Sin embargo, en poco más de un año, la aseguradora que preside en México **Xavier de Bellefon** ha logrado convertirse no sólo en un negocio rentable para sus accionistas, sino en un competidor que está cambiando radicalmente las formas de operación del seguro.

Desde el punto de vista de las reclamaciones de gran envergadura, que eran uno de los principales problemas de ING, la política seguida ha sido buscar buenos acuerdos con los asegurados inconformes, basados en una negociación seria y profesional. De hecho, han logrado disminuir de una manera sustancial el número de juicios.

Desde el punto de vista comercial, han diseñado un esquema que bien podría definirse como ponerse del lado del cliente. No sólo con figuras como el defensor del asegurado, que es un tercero pagado por la aseguradora, sino buscando que los productos se adecuen a las necesidades de los clientes y no al revés, como ha sido la tradición en los seguros.

En materia de automóviles no sólo están compitiendo en precio, sino también con algunos servicios para los clientes, como ofrecer chofer en caso de accidente.

Adicionalmente, incursiona en ramas del seguro que habían sido abandonadas por un gremio que en México se ha concentrado en pocos productos y que no tiene una penetración adecuada entre la población, ya que sigue rondando 2% del PIB. Una de sus grandes apuestas comerciales es vender seguros para casas, que es uno de los menos vendidos en el país.

En su apuesta para ganar mercado, actualmente contratan a poco más de dos mil agentes de seguros (su fuerza de ventas actual es de siete mil personas) mediante una selección abierta, lo que ha hecho que más de una aseguradora levante la ceja y digan que eso no sólo es arriesgado, sino que podría generar problemas.

La realidad es que AXA ya se ha convertido en algo más que un nuevo competidor, no sólo sus estrategias comerciales y de contratación han dejado de ser vistas como una curiosidad por otras aseguradoras, sino que ahora son vistos como una fuerte competencia que se les está volviendo incómoda.

Sea como sea, la presencia de AXA ha venido a refrescar al muy anquilosado sector asegurador mexicano, el cual había mantenido una inercia que, entre otras cosas, le impedía crecer en su participación dentro del PIB.

Una de sus grandes apuestas es vender seguros para casas, un sector descuidado en el país

$ 23495.25
Tam: 427 cm2
AMIRALRIOS

Continúa en siguiente hoja

RENOMBRADOS

■ Hay quienes tratan de ver los juicios como si las instancias fueran acumulables o se tratara de *rounds* de box. Lo cierto es que las disputas judiciales están llenas de instancias y no puede festejarse lo que resulte de una cuando hay otras superiores.

El viernes, la sala sexta del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal determinó como válida una asamblea de Televisora del Valle de México en las oficinas de **Javier Quijano**. Como recordará, esta empresa, propiedad de **Javier Moreno Valle**, mantiene una disputa con Televisión Azteca por la propiedad de la señal del canal 40.

Básicamente en aquella reunión se opusieron a los actos que dieron el control y la propiedad del canal a Televisión Azteca, quien ya desde hace unos años opera la señal de lo que hoy es Proyecto 40.

En opinión de la compañía de **Ricardo Salinas Pliego**, esta resolución va en contra de las leyes sobre actos fraudulentos y, evidentemente, recurrirán a los tribunales federales para solicitar un amparo en contra de una resolución que consideran con muchos defectos.

Desde el punto de vista operativo y de la posesión de la concesión de televisión, no se registra ningún cambio a como ha venido operando en los últimos años bajo la administración de Televisión Azteca.

■ El acuerdo económico logrado entre Volkswagen y su sindicato muestra, por un lado, una de las más grandes derrotas de la armadora ante sus trabajadores, puesto que pasaron de ofrecer un bono, pagadero el año próximo, de cinco mil 500 pesos, a tener que aceptar un aumento salarial del 3%, más un bono por dos mil pesos.

La discusión se centraba en dos puntos. Los trabajadores aseguraban que la firma tendría recursos para dar el aumento, puesto que son la firma que mejor ha sorteado la crisis; la posición de los administradores es que han registrado una caída de 50% en sus exportaciones y que, además, hay una caída en el mercado interno. Sea como sea, este sindicato, que es uno de los más poderosos dentro de la UNT, logró, por quinta ocasión en lo que va de la década, derrotar a la empresa.

■ La campaña que se vive en contra del secretario de Hacienda, **Agustín Carstens**, sigue tomando un cariz muy extraño. No sólo han revivido rumores, falsos, sobre su salud, sino también sobre su comodidad dentro del equipo de **Felipe Calderón** que apuntan a que quiere regresar a vivir a Washington, ahora señalan que estaría próximo a tomar un cargo en las finanzas internacionales.

Lo cierto es que el Secretario de Hacienda se encuentra firme en el puesto y, además, no tiene ningún interés en dejar el cargo en las actuales circunstancias; sin embargo, sí se mantiene muy firme la posibilidad de que ocupe la gubernatura del Banco de México, en sustitución de **Guillermo Ortiz**.