

MERCADO SEGROS

con nuevas
estrategias

■ DIRECTORIO DE ASEGURADORAS

■ MERCADO DE LOS SEGUROS SE REINVENTA
PARA HACERLE FRENTE AL COVID-19

■ SEGUROS DE RIESGO DE TRABAJO

SUGESE ANIVERSARIO | Agosto/2020



SUGESE

Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Directorio de aseguradoras

Esta es una guía con las aseguradoras autorizadas por la Superintendencia General de Seguros (Sugese):

ASEGURADORA: ADISA

Productos: Seguros personales colectivos y autoexpedibles

Contacto: 4101-0000, 2228-4850 o www.adisa.cr

Ubicación: En Costa Rica las oficinas están en Escazú, 300 metros oeste del restaurante Tony Roma's, edificio Banco General, cuarto piso. También cuenta con presencia en Panamá y Centroamérica.

ASEGURADORA: ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

Productos: Seguros autoexpedibles, generales y personales

Contacto: 2503-2700 o www.assanet.cr

Ubicación: Oficinas centrales: Centro Empresarial Forum 1, edificio F, primer piso y sucursal Plaza Carolina-San Pedro, diagonal a la rotonda La Bandera.

ASEGURADORA: BEST MERIDIAN INSURANCE COMPANY

Productos: Salud individual, Vida individual, Colectivo de salud, Colectivo de vida, saldo deudor, póliza dental colectiva, Colectivo de accidentes personales, Protección Saldo Deudor y Protección Tarjetas.

Contacto: 2228-6069 o www.seguosbmcr.com

Ubicación: San Rafael de Escazú, Edificio BMI, calle paralela a la ruta 27.

ASEGURADORA: DAVIVIENDA SEGUROS COSTA RICA

Productos: Seguros generales y personales

Contacto: 2588-9000 o www.davivienda.cr

Ubicación: Escazú, diagonal a Multiplaza. Torre Davivienda, octavo piso.

ASEGURADORA: INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

Productos: Seguros generales, personales y solidarios

Contacto: 2284-6000/ 800 TELEINS o www.ins-cr.com

Ubicación: Las oficinas centrales se ubican en San José, frente al Parque España. Además, cuenta con sedes y puntos de servicio en todo el territorio nacional.

ASEGURADORA: MAPFRE SEGUROS COSTA RICA

Productos: Seguros de automóvil, de vida, incendio, responsabilidad civil, salud y otros ramos generales

Contacto: 4104-0200 o www.mapfre-cr.com

Ubicación: San Pedro de Montes de Oca, costado oeste del supermercado Muñoz&Nanne, Torre Condal, primero y sétimo piso. Además de Costa Rica, tiene presencia en 49 países de los cinco continentes y negocios en más de 100 países.

ASEGURADORA: OCEÁNICA DE SEGUROS

Productos: Seguros generales

Contacto: 4102-7600 o www.oceanica-cr.com

Ubicación: La Sabana, 100 metros este de la Agencia Datsun.

ASEGURADORA: PAN-AMERICAN LIFE INSURANCE DE COSTA RICA

Productos: Seguros personales

Contacto: 2204-6300 o www.palig.com

Ubicación: Lindora, Santa Ana, 125 metros oeste de Momentum Lindora, en el Centro Corporativo Lindora, segundo piso. Además de Costa Rica, tiene operaciones en otros 21 países.

ASEGURADORA: QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS

Productos: Seguros vehiculares

Contacto: 2210-2400 o www.qualitas.co.cr

Ubicación: Sabana norte, del ICE, 300 metros oeste, edificio Torre Sabana, primer piso.

ASEGURADORA: SAGICOR CR

Productos: Vida, desempleo, protección crediticia y seguros de bienestar.

Contacto: 4080-0776 / www.sagikor.cr / www.kinergycr.com (Seguro de bienestar empresarial colectivo)

Ubicación: Avenida Escazú, edificio Texas Tech, cuarto piso.

ASEGURADORA: SEGUROS LAFISE COSTA RICA

Productos: Seguros generales

Contacto: 2246-2700 o www.lafise.com/slcr

Ubicación: San Pedro, edificio Lafise, 50 metros este de la Fuente de la Hispanidad. Además, tiene presencia en Nicaragua y Honduras.

ASEGURADORA: SM SEGUROS

Productos: Seguros de vida y accidentes

Contacto: 2211-9100, 2211-9124 o www.smseguros.cr

Ubicación: San José, costado sur de la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional (calle 1, avenida 10).

ASEGURADORA: BLUECROSS BLUESHIELD COSTA RICA (REGISTRADA EN SUGESE COMO TRIPLE S BLUE INC.)

Productos: Seguros personales

(gastos médicos, vida y cáncer)

Contacto: 4052-4660 / www.bcbsscstarica.com / clientes@bcbsscstarica.com

Ubicación: San José, esquina de la calle 25 y avenida 8. Además, tiene presencia en Puerto Rico, Anguila y Tórtola (islas Vírgenes Británicas).



Mercado de los seguros

lanza nuevas estrategias para contrarrestar el Covid-19

Dentro de las medidas por las que ha optado este sector se encuentran la flexibilización de pagos, congelación de contratos, extensión de coberturas y la creación de nuevos planes



El 6 de marzo del 2020 se confirmó el primer caso de Covid-19 en Costa Rica; una semana después, el 11 de marzo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaraba como pandemia el contagio por este nuevo tipo de coronavirus.

El rápido esparcimiento de este virus en la población, aunado a la declaratoria de la OMS, llevó al país a tomar una serie de medidas sanitarias, como en el resto del mundo, con el fin de salvaguardar a la población.

Dichas medidas trajeron como efecto colateral un fuerte impacto económico en los diferentes sectores productivos del país. A esta realidad no escapa la industria de los seguros, afectada a su vez por el desempleo de los costarricenses, el cierre de establecimientos comerciales y la merma del turismo, entre otras actividades comerciales.

Para este segmento de los seguros, cuya finalidad es brindar confianza y tranquilidad a sus clientes a través de diferentes productos, la solución ha sido reformular sus estrategias de mercado.

“Han sido meses muy complicados. En nuestro caso, que es el ramo automotor, el efecto ha sido completamente devastador. El impacto ha sido millonario y el más fuerte ha sido porque muchos de nuestros clientes son de Rent A Car, quienes a su vez se han visto afectados por la crisis en el sector turismo”, expresa Rosa María Morales, Gerente General de Quálitas.

Para Morales, otra causa que ha impactado negativamente al sector de las aseguradoras está relacionado con la situación de los clientes particulares, quienes han sufrido afectaciones en sus ingresos al perder sus trabajos y, por ende, su capacidad de pago.

En lo anterior coincide el departamento de comunicación del Instituto Nacional de Seguros (INS), que explica que esta afectación en la salud mundial incide sobre los seguros personales de Vida y Salud. Al contraerse la economía, se genera un impacto en el ingreso y en el empleo de las personas físicas y jurídicas y, por ende, en la demanda de seguros y la sostenibilidad de las carteras de negocios.

Nuevos productos y servicios

Ante tal situación, las aseguradoras han optado por sumar dentro de sus carteras nuevas pólizas, o bien, ampliar las coberturas actuales y flexibilizar los métodos de pago con el fin de que los usuarios puedan mantener los seguros, según se desprende de un sondeo realizado entre todas las aseguradoras autorizadas que operan en el país.

Veamos cuáles han sido algunas de las medidas que han tomado dichas aseguradoras:

- Best Meridian Insurance Company implementó una serie de beneficios para sus asegurados. Por ejemplo, se eliminaron temporalmente los cargos administrativos para reducir los costos y se ampliaron los períodos de gracia de las pólizas para que los clientes tengan más tiempo para realizar sus pagos y continuar protegidos.
- La aseguradora ASSA le plantea a los clientes que solo tienen una parte del presupuesto la posibilidad de obtener una cobertura básica. Además, implementó un plan de acompañamiento para quienes cuenten con un seguro de automóviles individual de uso personal. “Para ellos creamos un bono al que llamamos “Quédate en Casa”, con el que ofrecemos para las cuotas de abril y mayo un descuento de aproximadamente 15% sobre las primas mensuales”, explica Erika Mendoza, Gerente Comercial.
- Dentro de las facilidades que adoptó Quálitas se encuentra ofrecer dos meses gratis de cobertura durante la pandemia para todos los clientes. O bien, en el caso específico de los Rent A Car, uno de sus principales segmentos, congelar de uno a dos meses la póliza.
- El INS diseñó el Seguro Autoexpedible “Salud Ahora”, en modalidad individual y familiar, que brinda una cobertura de vida por muerte accidental. Esta póliza se complementa con servicios como telemedicina y otros beneficios de acceso a varias especialidades médicas sin que el asegurado deba realizar desembolso alguno dentro de las asistencias médicas. Como beneficio adicional incluyen también la atención para mascotas.
- SM Seguros informó a sus clientes que la Póliza Mutua de Vida de los trabajadores de la educación costarricense, administrada por la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio Nacional, se otorga a los beneficiarios ante el fallecimiento del asociado, sin importar la causa. Es decir, si la persona fallece por motivo del Covid-19, los beneficiarios podrán recibir dicha indemnización.

Reinventarse en medio de la pandemia



En medio de esta nueva coyuntura, la Sugese se ha adaptado al cambio rápidamente, con el fin de garantizar la continuidad de sus servicios. Ser una entidad altamente digitalizada ha sido clave en el proceso

La crisis económica y el impacto social que se derivan de una pandemia como la que vivimos actualmente por el Covid-19 supone, para los diferentes sectores económicos, un reto por mantenerse a flote, pero sobre todo, implica una reinvención.

El sector de los seguros no es ajeno a esta realidad. La Superintendencia General de Seguros (Sugese), entidad a cargo de regular el funcionamiento de este sector en el país, puso en marcha sus protocolos de continuidad de negocio desde el 12 de marzo, ajustando su metodología de trabajo con el fin de asegurar la atención oportuna a los usuarios y mantener los diferentes procesos de supervisión y regulación del mercado.

Al ser una entidad relativamente joven (este año celebran su aniversario número 12), la Sugese se ha adaptado rápidamente a una filosofía remota, de cero papeles y digitalizada, condiciones que han propiciado que sus puestos sean 100% teletrabajables.

En el pasado reciente, con situaciones como la tormenta Nate, la institución había tenido la oportunidad de probar el modelo de trabajo remoto, lo cual le permitió depurar procesos. No obstante, al afrontar un prolongado confinamiento, el reto no deja de ser de grandes magnitudes.

"En cuatro meses de teletrabajo, sin duda se requiere ajustes a la dinámica de la institución; hay que ponerle atención a lo urgente de la pandemia y planificar lo importante. En algunos casos se tuvo que posponer proyectos normativos o rutinas de supervisión, a efecto de dar espacio y flexibilidad para que el mercado pudiera adaptarse a estas circunstancias excepcionales.", explica sobre este proceso Tomás Soley, Superintendente General de Seguros.

Los procedimientos de acreditación de agentes, de corredores, productos de seguros, así como las reuniones internas y externas de la Superintendencia son realizados de manera virtual.

Así las cosas, podemos contabilizar que los trámites de registro y actualización de productos realizados desde el 11 de marzo, momento en que se inició con el teletrabajo de todo el personal, hasta el 23 de junio, alcanzaron un total de 166. De igual forma, los trámites para el registro de intermediarios (agentes y corredores) suman 92 licencias nuevas, 22 acreditaciones y 5 casos archivados. Por su parte, la Superintendencia ha mantenido reuniones virtuales con las trece aseguradoras y gran cantidad de intermediarios, a efecto de mantener la comunicación permanente y el seguimiento de temas de interés.

Cita don Tomás. "Este periodo nos ha representado un enorme reto como personas, pero también como institución... Los tiempos duros sacan lo mejor de las personas y este caso no es la excepción".

Desafíos

Si bien, los procedimientos de forma remota en la Sugese marchan al 100%, el gran reto ha sido el distanciamiento social por un periodo prolongado y el brindar un constante soporte emocional a los 42 funcionarios que conforman la institución.

"Somos conscientes de que, desde la casa, el desconectarse al trabajo es más complicado, al realizar todas las actividades en el mismo espacio físico, y que las jornadas suelen volverse más largas. Por eso, procuramos mantener un balance entre el trabajo diario y el equilibrio emocional de nuestros colaboradores. La respuesta ha sido positiva porque tenemos un extraordinario equipo de trabajo", puntualiza el jerarca de la Sugese.



Velar por un cumplimiento transparente de los servicios

La Sugese cuenta con un Manual de Buenas Prácticas de Conducta relacionadas con el Covid-19, las cuales buscan garantizar la transparencia y el eficiente funcionamiento del mercado en medio de esta coyuntura. Incluye rubros como digitalización de los servicios (con el fin de que la capacidad de respuesta en la atención de usuarios y clientes no se vea afectada), atención expedita, comunicación transparente sobre los riesgos asociados al nuevo coronavirus y las exclusiones o sublímites en las pólizas de los usuarios, apoyo económico para el pago de primas y diseño de nuevas pólizas según las necesidades actuales.

Contar con una póliza ha ayudado a muchos a paliar la crisis económica

En esta nota recopilamos los testimonios de algunos afectados económicamente por la pandemia y cómo aplicaron diferentes pólizas

En tiempos de pandemia, uno de los sectores económicos del país que se ha visto fuertemente afectado ha sido el del turismo. Hoteles, restaurantes y empleados que viven de estas actividades se han visto afectados tras el impacto del confinamiento prolongado de los costarricenses y el cierre de fronteras. Para muchos de ellos, mantener la cobertura de sus seguros resulta relevante en la estrategia para la recuperación económica.

Este es el caso del Hotel Heliconia, ubicado en Monteverde y especializado en la atención de turismo internacional.

Dicho hotel cuenta con las pólizas Todo Riesgo, Industria y Comercio, y la de Responsabilidad Civil. La primera le ha permitido hacer uso de un periodo de gracia extendido, para pagar con hasta 30 días posteriores al periodo de pago correspondiente, y con la de Responsabilidad Civil, el beneficio radica en que se dio la suspensión temporal de la cobertura, debido al cierre temporal del establecimiento, explica José Mora, director financiero del Hotel Heliconia.

“Desde el cierre del hotel, el 18 de marzo, se congeló la póliza; esto significa que el saldo que tenía en la misma se vuelve a aplicar cuando volvamos a abrir. Es un gran beneficio, porque no se está afectando el plazo de la prima que pagamos. De no haber tenido esta posibilidad, tendríamos que haber pagado dicha cobertura en el mes de junio”, señaló Mora.

“Nosotros tenemos nuestras pólizas con Océánica de Seguros y nuestro corredor es Plan Alianza; ambos se han compenetrado con el sector turístico”, añade el representante del hotel.

Por otro lado, están también los empleados del sector turismo, quienes sufren aún más a raíz de la pandemia. Hazel Cárdenas, quien se desempeñaba en el área de limpieza de un hotel en Tortuguero, perdió su empleo a raíz del Covid-19.

Gracias a una póliza de desempleo que había adquirido con la aseguradora Sagicor, esta mujer de 36 años y madre de 3 hijos ha podido salir adelante durante estos meses.

“Descubrí la póliza cuando saqué una tarjeta en una entidad bancaria. Me hablaron de la cobertura y decidí tomarla; jamás me imaginé la ayuda tan grande que sería, ya que durante tres meses me depositan un monto mensual. En momentos como estos, es que me doy cuenta de la importancia de ahorrar e invertir en productos como los seguros”, añade Cárdenas.

Pagos extendidos

Además de las prórrogas y coberturas ante desempleo, otros clientes se han visto beneficiados con facilidades brindadas por las aseguradoras. Tal es el caso de Juan Carlos Arias, quien cuenta con una póliza de salud denominada Gastos Médicos Mayor de la aseguradora Best Meridian Insurance Company (BMI).

A raíz de la crisis por el Covid, Juan Carlos vio afectados sus ingresos, por lo cual llegó a una negociación con la compañía para poder seguir pagando con pagos fraccionados durante dos meses (tiempo extendido).

“La prima anual de la póliza tenía que pagarla en mayo y se trataba de un monto bastante considerable, pues en mi familia somos 5 beneficiados. La aseguradora me dio la posibilidad de pagarla en tres tractos, sin intereses. Yo tomé la iniciativa de llegar un arreglo porque se trata de una póliza que tengo desde hace 7 años y que tiene cobertura internacional. En momentos como estos invertir en salud es esencial”, añade Arias.



¿Qué pasa si contraigo el nuevo coronavirus en el trabajo?

Los trabajadores que cuenten con la póliza de Riesgos del Trabajo y que se contagien con este virus podrán activar dicho seguro y optar por beneficios como indemnización por incapacidad temporal

Una de las consultas que más se hacen los trabajadores durante la pandemia es: ¿Si me contagio con Covid-19 en mi trabajo estoy cubierto por la póliza de riesgos del trabajo?

Ante la sospecha justificada de que un trabajador se contagió de este virus, por causa de su trabajo, el patrono podrá enviar de inmediato el Aviso de Accidente y Enfermedad Laboral. Gracias a un acuerdo entre el INS y la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), los colaboradores afectados son atendidos únicamente en las instalaciones de salud de la Caja, con el fin de evitar que el paciente recurra a otros centros médicos y que se genere un mayor riesgo de contagio, indica el Instituto Nacional de Seguros (INS).

El trabajador debe reportarlo al patrono, quien a su vez debe presentar el aviso de accidente y justificar por qué es un riesgo del trabajo.

Actualmente el INS registra 1.421.522 de personas trabajadoras reportadas por sus patronos en Riesgo del Trabajo.

¿Cuáles son los beneficios de este seguro?

- Esta póliza cuenta con una indemnización por incapacidad de un 60% del salario promedio reportado en planilla de los últimos tres meses, durante los primeros 45 días.
- Ofrece cobertura dentro y fuera del territorio nacional ante accidentes y enfermedades que sufra un trabajador a raíz de labores que son parte de su trabajo (incluyendo el Covid-19).
- Un trabajador que cuente con este seguro tiene derecho a la asistencia médico quirúrgica, hospitalaria, farmacéutica y de rehabilitación. En el caso que se requiera, también tiene derecho a la adquisición de prótesis y aparatos médicos necesarios para corregir deficiencias funcionales.
- También se incluyen gastos de traslado, en los términos y condiciones que establezca el reglamento.

Estos son los requisitos para optar por la póliza:

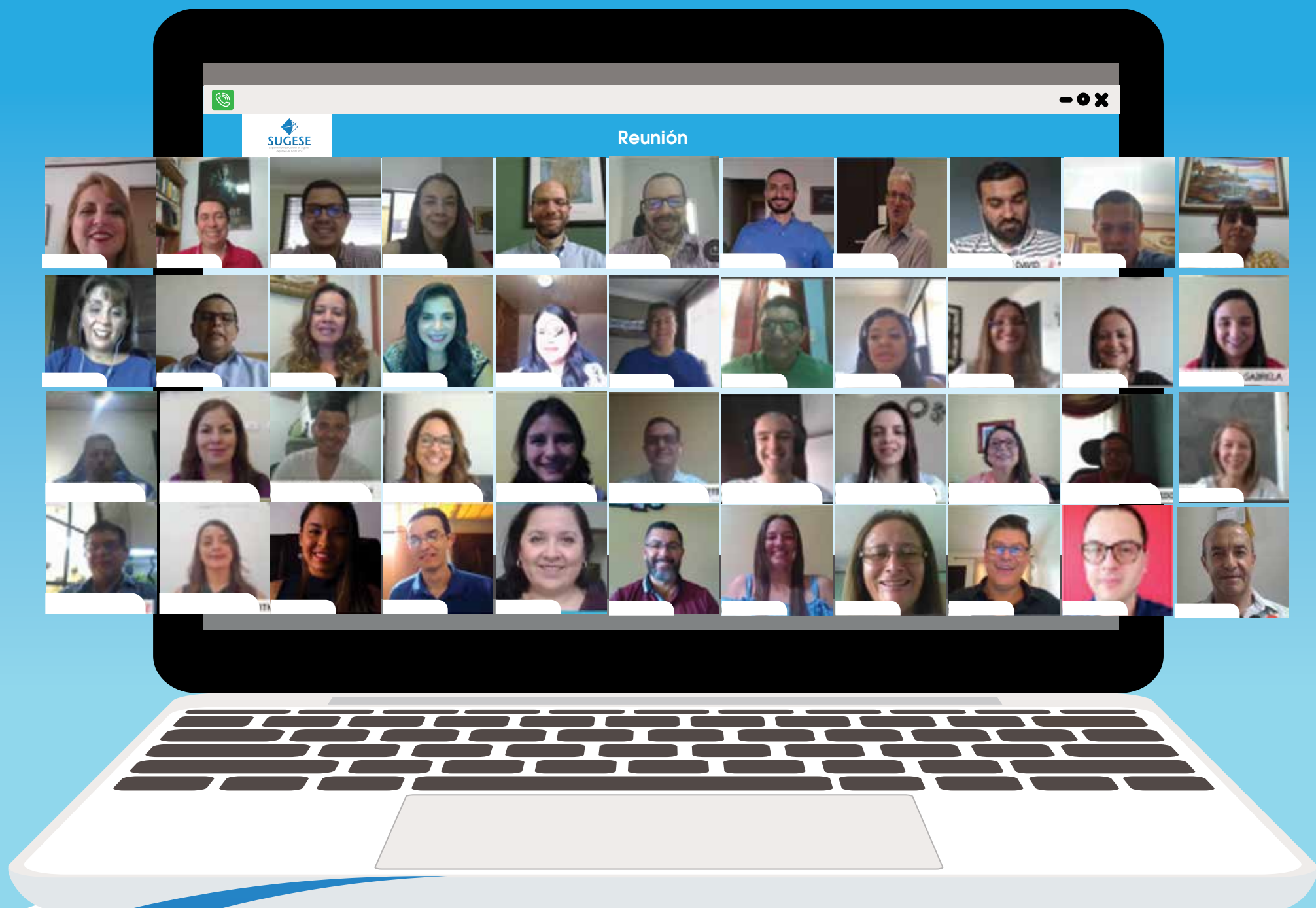
- Complementar la solicitud del seguro.
- Presentar el documento de identificación del colaborador en original, vigente y en buen estado.
- Documento de respaldo de obra a realizar (aplica para pólizas de construcción).
- Estar inscrito como contribuyente en la actividad que desea asegurar en el Sistema de Identificación de Contribuyentes del Ministerio de Hacienda (aplica para póliza RT-Independiente).

Patrono responsable

Si bien, esta póliza cubre ante el Covid-19, el patrono debe adoptar una serie de medidas para procurar el bienestar de sus trabajadores.

Estas son:

1. En la medida de lo posible implementar el teletrabajo.
2. Mantener limpios los puestos de trabajo.
3. Si una persona está sintomática, enviarla a casa.
4. Usar equipo de protección e higiene de manos constante.
5. Mantener su seguro vigente.
6. En caso de suspensión de la actividad económica (a raíz de la crisis por Covid-19), se recomienda no cancelar la póliza y presentar el reporte de planillas sin actividad, hasta en el tanto regresen a las labores.
7. Para consultas sobre el seguro de Riesgos del Trabajo puede comunicarse al correo **consultasrt@ins-cr.com**.



A pesar de la distancia física en este periodo especial, seguimos trabajando por usted y el buen funcionamiento del mercado asegurador. Recuerde que por disposiciones sanitarias estamos disponibles por nuestros canales digitales.

#12AniversarioSugese

☎ 2243-5108
✉ sugese@sugese.fi.cr
f Superintendencia General de Seguros de Costa Rica
t @sugesecr
in Superintendencia General de Seguros (SUGESE)



SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica