

Día QC

Puntos Relevantes

Quáalitas Insurance Company, Inc.

La estrategia para esta adquisición fue comprar una empresa sin operaciones y con licencias para operar, especialmente en los estados fronterizos de California, Arizona y Texas. En esta empresa no existen contingencias ni pasivos vigentes, ya que dejó de operar hace 3 años. Adicionalmente, contamos con un convenio por 5 años que nos exenta de cualquier reclamación que pudiera presentarse por siniestros previos. El capital requerido por los Reguladores de California para iniciar operaciones fue de US\$15 millones.

El nicho de mercado al que nos enfocaremos es el de equipo pesado que cruza la frontera para entregar mercancía. Estimamos que aproximadamente 10% de los camiones que aseguramos en la zona fronteriza lleva a cabo este recorrido fronterizo. Estos camiones recorren distancias muy cortas, en promedio de 50 millas pasando la frontera y normalmente regresan sin carga el mismo día. Actualmente solo ofreceremos la cobertura de responsabilidad civil.

Para la atención de siniestros, estaremos trabajando con un despacho calificado que ya nos ha apoyado con los automóviles a los que ofrecemos responsabilidad civil. Consideramos que nuestra experiencia en esta materia es muy buena y apoyará la rentabilidad del negocio.

Impacto de la Reforma a la Ley Federal de Trabajo

Los cambios recientes a la Ley Federal de Trabajo generaron ajustes importantes en las sumas aseguradas de la cobertura de responsabilidad civil, al incrementarse las indemnizaciones por defunciones. Así, mientras que antes la contingencia máxima por defunción era de 3,000 días de salario mínimo, hoy esta contingencia es de un mínimo de 5,000 días. Nuestra responsabilidad ante estas contingencias está limitada por el monto de la suma asegurada.

Los ajustes a las tarifas que hemos hecho han sido suficientes para cubrir los aumentos en la siniestralidad, y se revisan trimestralmente. Aún no contamos con cifras precisas sobre estas indemnizaciones ya que incluyen pagos, tanto bajo los preceptos legales anteriores, como bajo la Ley actual.

Solvencia II

Antes, el capital requerido para una aseguradora se calculaba como un porcentaje, aproximadamente del 16.5%, de las primas. Esto llevaba a unas aseguradoras a estar sub-capitalizadas y a otras a estar sobre-capitalizadas y a cubrir únicamente el riesgo de suscripción, y no otros riesgos adicionales.

Los nuevos preceptos legales establecen que cada Institución se capitalice de acuerdo a un mapa de riesgo que incluye sus propios riesgos – de suscripción, reservas, mercado, crédito, operativo y otros riesgos técnicos y financieros. Este mapa se debe incorporar a los modelos de gestión y de Gobierno Corporativo de la Compañía.

Para Quálitas, las perspectivas son favorables debido a una serie de factores que ayudan a mitigar el riesgo:

- Liderazgo de mercado le permite tener importantes volúmenes de operación
- Liderazgo en la eficiencia de sus operaciones le permiten tener menores costos
- Cultura de un detallado análisis de información le brinda la posibilidad de dar un continuo seguimiento a las variables del negocio.
- Portafolio de inversiones prudentes.
- Amplia dispersión geográfica, de canales, de mercados.

Tecnología para Mejorar el Servicio

Q móvil – aplicación para teléfonos inteligentes que cuenta con una diversidad de módulos como:

- Emergencias Q, que permite ubicar en forma automática al asegurado en un mapa geo-referenciado.
- Asistencias Q para recibir Asistencia Vial.
- Información Q permite contar con información de la póliza.
- EncontraQ para ubicación del auto, reporte de robo.
- Búsqueda brinda teléfonos de emergencias, ubicación de talleres y cristaleras.

Dispositivos móviles con que cuentan los ajustadores permiten documentar todo el proceso del siniestro y asignar proveedores en forma automática, así como generar un expediente digital.

Nuestro portal de valuación se empezó a utilizar a partir del 2009. Hoy el total de los siniestros de autos y el 40% de los siniestros de equipo pesado se valúan remotamente.

Procesos de pago – todos nuestros sistemas están integrados de modo que los procesos de pago estén automatizados.

A través del SAP CRM monitoreamos todas las interacciones del cliente con la Compañía de modo que se tenga un historial del cliente, se brinde una respuesta homogénea y una atención eficiente.

También tenemos una variedad de portales:

- Portal de agentes, para reforzar la administración de su cartera.
- Portal Q 360 que permite a las Oficinas dar seguimiento a las carteras de sus agentes.
- QBCenter para negocios corporativos, agencias, arrendadoras y financieras.
- Operador en Línea que permite a los empleados cotizar y adquirir sus pólizas en la intranet de sus Compañías.

También estamos utilizando un sistema híbrido para la detección de fraudes, que consiste en tener alertas en línea, alertas por modelos estadísticos, minería de datos en que se buscan patrones de comportamientos atípicos y modelos de redes sociales.

Contamos con indicadores estratégicos, medidos en forma diaria, para monitorear los avances y desviaciones en toda la operación.

Servicio a Siniestros

Proyectos Relevantes:

- Geo-Localización – permite asignar los ajustadores en forma más rápida. A marzo 2014, el 46% de los ajustadores se asignaron mediante mapas de geo-localización.
- Oficina virtual de pérdidas totales – pretende mejorar la eficiencia y disminuir los tiempos de pago de pérdidas totales a los asegurados. Esta oficina también nos permitirá contener costos administrativos y vender los salvamentos con mayor oportunidad.
- Área administrativa de calidad – es el área que estará en contacto con los asegurados para brindarle información oportuna sobre el proceso de reparación y monitorear el ingreso de los vehículos a los centros de reparación.

Infraestructura

Una de nuestras principales ventajas son nuestras estructuras de servicio y de servicio de siniestros, que al cierre del 2013 incluían:

- 262 oficinas de servicio
- 3,144 empleados
- más de 9,200 agentes
- 71 coordinadores de siniestros
- 655 ajustadores
- 301 abogados
- 98 supervisores de calidad

Pretendemos abrir 30 Oficinas de Desarrollo Quálitas, consolidándonos primero en poblaciones con mayor parque vehicular.

Tenemos una diversidad de canales de distribución:

- Venta tradicional
- Instituciones Financieras
- Oficinas de Desarrollo Quálitas
- Atención directa a través de las oficinas de servicio
- Venta telefónica a través del call center
- Proyecto de formación de agentes que desarrolló a 256 agentes nuevos.
- Banca seguros
- Programa Autocompara de Santander
- Liverpool

La fuerza de ventas nos ve como una excelente alternativa para todos sus canales y tenemos la flexibilidad para desarrollar productos a la medida para los diferentes segmentos de mercado.

Estamos operando exitosamente el seguro obligatorio en algunos estados, como Morelos y Baja California. La Autoridad está por publicar las sumas aseguradas de las pólizas, mientras que las tarifas serán definidas por cada aseguradora.

Contactos en Quálitas:

Mariana Fernández

Relación con Inversionistas

mfernandez@qualitas.com.mx

T: +52 (55) 1555-6103

Anahí Escamilla

Relación con Inversionistas

aescamilla@qualitas.com.mx

T: +52 (55) 1555-6104

Alejandro Meléndez

Inversiones y Relación con Inversionistas

amelendez@qualitas.com.mx

T: +52 (55) 1555-6137

www.qualitas.com.mx