## **BUSINESS MODEL CANVAS**

Diseñado para: Seguros Mundial

Diseñado por: Natalia Ortiz

Ingrid Velandia Alexander Cáceres Wilder Cristiano

## **RELACIONES CLAVE**



Para llevar a cabo las actividades diarias de la empresa son de vital importancia los socios estratégicos que en este caso son:

- ✓ los centros estratégicos de negocio: estos son cedes de la compañía, los cuales manejan representación de la marca y no están vinculadas laboralmente.
- ✓ Intermediarios de seguros: son empresas o personas naturales con cierto capital económico que se dedican a intermediar seguros de diversas compañías
- ✓ Corredores de seguros: son intermediarios de seguros vigilados por la superintendencia financiera de Colombia (SFC)
- ✓ Proveedores de servicios de tecnología y suministros: personas jurídicas encargadas de proveer servicios o suministros que apoyan la operación de la compañía.
- ✓ Reaseguradores: entidad por la cual la aseguradora sede parte de los riesgos que asume con el fin de reducir el monto de su pérdida.
- ✓ Entes de control (SFC): entidades gubernamentales encargadas de vigilar y controlar el funcionamiento de la compañía
- ✓ Fasecolda: entidad agremiadora de todas las aseguradoras a nivel Colombia

## **ACTIVIDADES CLAVE**



En este entorno se dará a conocer las acciones que hacen que la empresa sea reconocida y elegida para prestar sus servicios:

- ✓ Venta cruzada: estrategia de negocio utilizada para vender productos adicionales a los clientes.
- ✓ Renovación de pólizas: proceso en el cual se contacta a los clientes actuales, los cuales tengan su vigencia a punto de terminar, con el fin de motivar al cliente, para que continúe con el servicio adquirido.

- ✓ Mercadeo de nuevos productos: estrategia en la cual se ofrecen los productos nuevos que la compañía saca al mercado.
- ✓ Planeación estratégica: proceso en el cual la compañía decide las acciones a emprender en el calendario
- ✓ Visitas comerciales: estrategia comercial con la cual se acompañan tanto los clientes como intermediarios y corredores de seguro.
- ✓ Gestión integral de riesgo: proceso en el cual se coordinan todos los sistemas de administración de riesgos
- ✓ Gestión de reaseguro: proceso que realízala sesión de los riesgos más relevantes
- ✓ Gestión financiera: proceso que administra los recursos económicos de la compañía.

### **RECURSOS CLAVE**



Se describe los activos más importantes que son necesarios para que el negocio funcione, entre los que están:

- ✓ Capital humano calificado: ingenieros, contadores, analistas y personal especializado en seguros.
- ✓ **Infraestructura física**: 5 sucursales a nivel nacional, sede principal en Bogotá 5000 puntos de venta, 9 centros estratégicos
- ✓ Infraestructura tecnológica: 2 data center catalogados como tier IV con una red extendida a todas las sucursales y centros estratégicos de negocio.

## PROPUESTA DE VALOR



En este ámbito se describe el servicio que se ofrece en la empresa, el cual hace que esta sea elegida por dicho usuario, su carácter diferenciador con otras aseguradoras es la forma como atiende los siniestros, de manera personalizada sobre cada cliente, atendiendo sus principales necesidades además de esto los productos están orientados en satisfacer no solo la necesidad primaria que contrata si no adicionales que se puedan dar; los servicios que se prestan están divididos en:

### PERSONA NATURAL

**Accidentes personales**: Se define accidente como un hecho exterior, imprevisto, repentino, e independiente de la voluntad del asegurado, proveniente de causas externas.

- ✓ Beneficios: Los seguros de accidentes personales y escolares son un apoyo para la familia en caso de que un accidente provoque la muerte de algún familiar, estos brindan un soporte que permitirá compensar el detrimento económico que se pueda sufrir a consecuencia del accidente.
- ✓ Beneficiarios: el beneficiario puede ser el titular del seguro (Asegurado) o
  aquellas personas que éste designe y, en caso de ausencia de designación,
  los beneficiarios de ley.

**Seguro de vida:** El seguro de vida respalda la familia ante un eventual apremio económico en caso de fallecimiento por cualquier causa no preexistente de la persona asegurada, cuando ocurra durante la vigencia de la póliza.

- ✓ Beneficios: Soporte económico en caso de fallecimiento del Asegurado, con destinación específica o de libre destinación, por un año, para que la familia del Asegurado tenga un tiempo para recuperarse
- ✓ Beneficiarios: el beneficiario puede ser el titular del seguro (en el amparo adicional de Incapacidad Total y Permanente) o aquellas personas que éste designe y, en caso de ausencia de designación, los beneficiarios de ley.

**Construir futuro:** tiene como finalidad primordial garantizar la continuidad del pago de la educación de los hijos en caso de fallecimiento o Incapacidad Total y Permanente del padre Asegurado

- ✓ **Beneficios:** En caso de Muerte o Incapacidad Total y Permanente del(os) padre(s) asegurado(s), se efectuarán 12 pagos al año en el colegio, y en la universidad dos pagos semestrales de forma anticipada.
- ✓ Beneficiarios: El beneficiario es el estudiante. Cuando es menor de edad, la indemnización se maneja a través del administrador de los recursos o tutor del menor, es decir, la persona designada voluntariamente por el asegurado para recibir las rentas o dineros correspondientes, en nombre del beneficiario(s) (estudiante), de acuerdo con la cobertura contratada durante el período de indemnización.

**Disfruta tranquilo:** protege los bienes de uso personal tales como, equipos móviles celulares, tabletas, computadores personales, cámaras digitales, televisores, neveras o cualquier otro electrónico o electrodoméstico del hogar, según se defina en la póliza, bajo las coberturas de Daño Accidental y Hurto Calificado.

- ✓ Beneficios: Se busca la tranquilidad y protección de patrimonio frente a posibles daños o hurto del equipo celular adquirido:
  - Facilidades de adquisición.
  - Bajo costo del seguro.
  - Facilidades de pago.

✓ Beneficiarios: El Beneficiario de esta póliza es el propietario del bien asegurado.

Conduce tranquilo: Es una póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual que cubre la obligación del asegurado propietario de un automóvil, moto o vehículo pesado, para reparar el daño material, las lesiones o muerte que haya causado a otro(s), originados en un accidente de tránsito donde el asegurado resulte responsable.

- ✓ Beneficios: Proteger el patrimonio del asegurado, Cobertura de perjuicios extra patrimoniales como lucro cesante, daño moral y vida en relación. Brinda acompañamiento al asegurado en el lugar del siniestro, con abogados especializados y con poder de conciliación con el tercero afectado.
  - No requerimos inspección del vehículo
- ✓ Beneficiarios: El beneficiario de este seguro es la persona que puede recibir o beneficiarse del pago de una indemnización, aun cuando no haya adquirido de manera directa el seguro o incluso no haya tenido la voluntad de hacerlo (particularmente el tercero afectado).

### PERSONA JURIDICA

**Aviación:** es una cobertura estructurada con parámetros internacionales para amparar aeronaves y operadores aeroportuarios. El alcance permite amparar el daño material, la responsabilidad legal y accidentes personales, entre otros riesgos, que puedan surgir de las operaciones propias de las aeronaves y por la prestación de servicios a aeronaves o en predios aeroportuarios.

- ✓ Beneficios: Ofrece Protección patrimonial propia y ante terceros, Cobertura en responsabilidades en aeropuertos y para la prestación de servicios, Coberturas personalizadas a las necesidades del Asegurado, Se ofrece el amparo básico de responsabilidades para aeronaves y ultralivianos exigido por la Aeronáutica Civil.
- ✓ Beneficiarios: Existen diversas clases de beneficiarios, dependiendo del amparo contratado, a saber:
  - Tomador / asegurado de la póliza.
  - Propietarios / Arrendadores / Operadores de Aeronaves.
  - Pasajeros / Pilotos / Copilotos y demás Tripulantes de las aeronaves.
  - Tercero

**Crédito**: protege a los asegurados contra el riesgo de impago de sus facturas emitidas por concepto de ventas de mercancías o servicios que realiza a plazo y/o crédito por operaciones locales o de exportación.

 Beneficios: Incrementar Ventas, Protección catastrófica de la liquidez, Aseguramiento de ingresos por ventas.

**Maquinaria Segura**: Se trata de una póliza denominada Todo Riesgo para equipo y maquinaria de contratistas y/o maquinaria agrícola, el cual cubre la maquinaria y los equipos de su propiedad o aquellos que se encuentren bajo su cuidado, tenencia y control a título de arrendamiento o comodato.

✓ Beneficios: Proteger el patrimonio, Coberturas adicionales que no se encuentran fácilmente en el mercado como rentas leasing e incrementos en costos de operación, Tasas muy competitivas con deducibles más bajos, Un equipo experto dispuesto a resolver sus inquietudes, Un gran equipo en el manejo ágil y oportuno para la atención en caso de siniestro, El respaldo de una Compañía vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Patrimonio Seguro**: Se trata de una póliza de Responsabilidad Civil donde el compromiso de la Compañía Aseguradora es proteger el patrimonio del asegurado, frente a las eventuales reclamaciones que puedan presentar terceros afectados por daños generados en el desarrollo de una actividad propia del asegurado y que le sea imputable a éste

### ✓ Beneficios:

- Protege el patrimonio del asegurado
- Es un instrumento de protección a las víctimas
- Salvaguarda la confianza y la seguridad en el desarrollo de la vida social y económica del mundo.
- Tranquilidad ante un eventual siniestro, ya que serán atendido por expertos profesionales con un alto grado de conocimiento.
- Contamos con un área especializada que ofrece agilidad y eficacia en la atención de siniestros.
- Primas y deducibles muy competitivos en el mercado asegurador.
   Seguridad y confianza de una Compañía vigilada por la Superintendencia -Financiera de Colombia

## **♣** MIXTO

**Soat:** Es un seguro obligatorio para todos los vehículos automotores que transitan por el territorio nacional y ampara los daños corporales causados a las personas en un accidente de tránsito.

### ✓ Beneficios:

- Proteger el patrimonio en caso de accidente de tránsito.
- Evitar multas o sanciones.
- Reportes al RUNT garantizando el cargue oportuno de pólizas.
- ✓ Beneficiarios: Peatón, Conductor, Pasajero

**Arriendos:** garantiza el cumplimiento de las obligaciones del arrendatario cuando, con ocasión de un contrato de arrendamiento, se requiera asegurar el pago de las mensualidades, administración y servicios públicos.

## ✓ Beneficios:

- No cobro de los gastos de estudio.
- Amparo de servicios públicos gratuito.
- Si el inquilino no tiene codeudores, podrá constituir un encargo fiduciario, Sin las complicaciones del CDT.
- No se requiere radicación de documentos en físico.
- Condiciones económicas más competitivas.
- Cobertura integral, acorde con las necesidades de cada cliente.
- Presencia nacional.
- Atención personalizada.
- ✓ Beneficiarios: Propietarios, Inquilinos

**Cumplimiento:** La finalidad de las pólizas de cumplimiento es indemnizar al asegurado/beneficiario por los perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones del tomador de la póliza.

- ✓ Beneficios: está respaldada por reaseguradores de primera línea. El grupo de profesionales está altamente capacitado para dar asesoría permanente y para la atención de siniestros de forma ágil, transparente y responsable.
- ✓ Beneficiarios: es la entidad contratante o la entidad a favor de la cual se emiten las pólizas de disposiciones legales.

**Judiciales:** es una garantía ordenada por las entidades que administran justicia en el curso de un proceso judicial, con el objetivo de asegurar que se cumpla con lo ordenado por el juez, con fundamento en una norma de Procedimiento Judicial

- ✓ Beneficios: Seguros Mundial es especializada en cauciones judiciales, reconocida en el mercado por su idoneidad, completa asesoría y alto nivel de servicio
- ✓ Beneficiarios: en algunas pólizas, la contraparte en el proceso o, en otras cauciones, la Nación.

## **RELACIÓN CON LOS CLIENTES**



Se dará a conocer la forma como la empresa enamora a los clientes, el tipo de relaciones que se establecen con los segmentos de clientes y en general como hacer que el segmento de clientes pase a ser parte fundamental en la empresa, la forma de relación con el cliente es:

- ✓ Asistencia al hogar: servicio de apoyo doméstico, para ayudar en cualquier calamidad del hogar, con disponibilidad 24\*7.
- ✓ Asistencia jurídica: servicio que tiene como objetivo satisfacer, el derecho a un proceso legal con las máximas garantías, cubriendo las necesidades del cliente.
- ✓ Asistencia en accidentes: Servicio brindado como valor agregado en el cual se le da soporte al cliente en caso de ocurrencia de un siniestro.
- ✓ Facilidad de asegurabilidad: se refiere a la posibilidad de adquirir un seguro con el menor tiempo y gasto en recursos.

## **CANALES DE DISTRIBUCIÓN**



Se centra en cómo se da la comunicación para alcanzar y entregar la propuesta de valor a los clientes, para esto la empresa dispone de:

- ✓ Intermediarios y corredores de seguros
- ✓ Oficinas a nivel nacional
- ✓ Centros estratégicos de negocios(CEN)
- ✓ Puntos de venta
- ✓ Supermercados de cadena
- ✓ Canal web (www.segurosmundial.com.co)
- ✓ Asesores de seguro

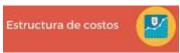
## **MERCADO META-CLIENTES**



Es de vital importancia para la empresa conocer el sector al que está dirigido el servicio/producto, puesto que dicho segmento de clientes son la base del negocio, es este caso son:

- ✓ Empresas de los sectores: construcción, transporte terrestre y aéreo, financiero, real.
- ✓ Personas naturales desde los 5 a los 70 años de edad.
- ✓ Colegios y universidades
- ✓ Conductores de vehículos públicos o particulares
- ✓ Cooperativas de crédito
- ✓ Entidades gubernamentales
- √ Abogados litigantes
- ✓ Arrendatarios de inmueble

### **ESTRUCTURA DE COSTOS**



En este caso se describen todos los costos que tiene la empresa para organizar de manera práctica la gestión de precios, basándose en prioridades estratégicas para obtener calidad interna y externa:

- ✓ Nomina: Cantidad pagada a los Funcionarios por los servicios que prestaron durante un cierto período de tiempo.
- ✓ **Participación en primas en reaseguro**: Porcentaje cedido del valor de la prima del seguro el cual es transferido a la entidad Reaseguradora.
- ✓ Gastos de operación (servicios públicos, administración, locativos):
  Costos derivados de los diferentes componentes que soportan la
  operación física de la Compañía.
- ✓ Impuestos: Valor pagado como tributo al estado de acuerdo a las normas aplicables.
- ✓ Pagos de indemnizaciones por siniestro: Valor pagado al beneficiario de la póliza de seguro (puede ser el mismo tomador) como consecuencia de la ocurrencia de un siniestro.
- ✓ Pagos a proveedores: Valor pagado a los proveedores de productos o servicio
- ✓ Pago a ajustadores: Valor pagado a los terceros encargados de realizar el ajuste de los valores a desembolsar por siniestro.

### **FUENTES DE INGRESO**



Este paso tiene como objetivo identificar que aportación monetaria hace cada grupo y saber de dónde vienen las entradas:

- ✓ Colocación en primas: Suma total de todas las primas de seguro pagadas por los clientes.
- ✓ Primas por cámara de compensación: Porcentaje del valor de la prima de seguro obligatorio retornado por el Fosyga.
- ✓ **Liberación de reservas**: Dinero acumulado para el pago de siniestros, el cual una vez el riesgo deja de existir es liberado para libre utilización.
- ✓ Reembolso por sesión de siniestros: Valor retornado por el reasegurador correspondiente al porcentaje cedido en el siniestro.
- ✓ Retorno por inversiones (dividendos): Dinero recibido por dividendos generados por el portafolio de inversiones.
- ✓ Retorno de reaseguradores: Comisión generada por el reasegurador en caso de no presentarse ningún siniestro.