

**NOMBRE DEL PROYECTO: AMPARO**

**NÚMERO DE ESTUDIO: 6330**

**MODERADOR(A): JUANITA GONZALEZ**

**FECHA EN LA QUE SE REALIZA EL CAMPO:**

**HORA EN LA QUE SE REALIZA EL CAMPO:**

**CIUDAD EN LA QUE SE REALIZA EL CAMPO: BOGOTÁ**

**TIEMPO DE DURACIÓN: 00:51:30**

**TÉCNICA: ENTREVISTA**

**NOMBRE DE LA TRANSCRIPTORA: ANA PATIÑO C.**

**MODERADORA**  quisiera que te presentaras

**M** mi nombre es Marcela Barbosa, yo soy la persona encargada de la dirección de proyectos a nivel de la empresa y la parte comercial.

**MODERADORA**  mi nombre es Juanita González (Presentación). Primero que todo me gustaría que me contaras qué tipo de empresa es esta de la que estamos hablando

**M** bueno, esta es una empresa que está dirigida al área de la construcción civil, específicamente en lo que es la parte de redes externas, lo que es acueducto y alcantarillado y todo lo que involucre esa parte.

**MODERADORA**  en dónde operan

**M** a nivel nacional, en todo el país

**MODERADORA**  y cuántos empleados tienen actualmente

**M** 9

**MODERADORA**  cuál es su cargo en la empresa

**M** directora de proyectos

**MODERADORA**  y cuáles son tus principales responsabilidades

**M** la parte administrativa, la parte comercial y la parte de presupuesto y contacto con los clientes.

**MODERADORA**  ahora pensando en la empresa, cuando yo le digo seguros, qué pasa por tu cabeza

**M** lo que son pólizas y lo que son seguros de los equipos. Pólizas en cuanto a los trabajos que hacemos en contratos que hacemos un contrato y necesitamos expedir todas las pólizas que hay que cumplir y darle garantía al mismo y estas son las pólizas que trabajamos externas para los clientes y los otros son los seguros que utilizamos para nuestros equipos.

**MODERADORA**  qué tipos de seguros para empresas existen o cuáles conoce

**M** bueno, las pólizas que conocemos es la de buen manejo de anticipo, la de responsabilidad civil, pago de salarios, cumplimiento y calidad.

**MODERADORA**  entonces anticipo, pago de salarios, calidad y cuál otra

**M** responsabilidad civil

**MODERADORA**  y responsabilidad civil. Si te diera esos seguros cómo los agruparías

**M** para mis todos estarían en un mismo grupo

**MODERADORA**  qué criterio utilizas para organizarlos en un mismo grupo

**M** porque son los que se utilizan para respaldar todo tipo de contrato que se hace, entonces digamos, el de anticipo podría estar por fuera porque depende si el contrato lo maneja o no, pero en forma general esas son las pólizas que se manejan dentro de un contrato entonces ya sabemos que van todas

**MODERADORA**  cuáles son las fortalezas de ese grupo de pólizas

**M** bueno uno pues que le dan la tranquilidad al cliente que se va a responder y que lo que se está entregando, lo que se está haciendo tiene una garantía, no solamente la garantía del trabajo que se está realizando sino que hay una compañía que está respaldando el trabajo y que en el caso que se presentara alguna falla o alguna cosa se tiene el respaldo para darle cumplimiento

**MODERADORA**  y cuáles serían las debilidades

**M** los costos y que al ser como garantías como tal nosotros no esperamos llegar hasta allá, entonces todo eso es algo que no se ve o que uno no está utilizando.

**MODERADORA**  como que lo tienen porque toca y como que los costos son altos y muchas veces no se utilizan

**M** simplemente se hace para dar cumplimiento y como para darle la certeza al cliente de que se tienen las herramientas para responder pero que, digamos que nosotros no lo hemos tenido que usar. Tenemos otro seguro que sí es, que es el seguro para equipos, contra robos, contra daños, que nos ha pasado con esos seguros que cuando se adquiere y que uno teniendo cualquier siniestro y nos ha pasado que en el momento que nos sucede el siniestro aparece la pequeña clausula por allá donde no nos responden, entonces esas son las debilidades en cuanto los seguros o las pólizas que tenemos, uno pues que no se use el beneficio y lo otro que no nos da lo que realmente se adquiere, aparece un pequeño detalle qué, pero, por el cual no podemos cumplir y que eso a que nos lleva, que no sé si sea una de las preguntas que tienes, a que se adquieran los seguros o las pólizas porque toca y no realmente porque tu estés conforme con el servicio que se obtiene.

**MODERADORA**  cuál de estos seguros prefieres tú, pues para la empresa

**M** pues por obligación todos

**MODERADORA**  pero si fuera de preferencia

**M** yo creo que el de responsabilidad civil

**MODERADORA**  por qué

**M** porque no estamos exentos que en algún momento en alguna obra suceda alguna situación entonces esto si nos encubriría bastante, el de pago de salarios pues estamos obligados a hacer el pago, es una responsabilidad que nosotros tenemos con nuestros empleados, no lo vemos como tan necesario, pues la responsabilidad de la empresa, es inherente a la empresa entonces no estamos diciendo que si no hubiera esa obligación no lo haríamos, no, es el deber ser de la empresa el responder por nuestros empleados, entonces no lo tendríamos.

**MODERADORA**  entonces ese lo consideras innecesario

**M** si, pago de salarios. Bueno, creo que el de anticipo tampoco lo vería necesario pero entiendo la razón ser de porque lo generan o lo solicita nuestro cliente pero para nosotros principalmente el de responsabilidad civil

**MODERADORA**  ese es el que más se ajusta a la empresa y a sus necesidades?

**M** si

**MODERADORA**  cuando ustedes van a tomar un seguro cuál es el proceso y quienes participan de esa toma de decisión

**M** estamos hablando de dos tipos de seguros, el de contratación y los internos, los que maneja la empresa; los de contratación ya están establecidos por el contrato mismo de quien establece que seguros requiere y cuáles va a solicitar entonces en ese caso nosotros el paso número uno, es mirar el contrato y mirar que garantías está tomando el cliente y mandarlo a nuestro asesor de seguros, ahí no tenemos mayor posibilidad de decisión; están los seguros internos, los que cubre la empresa, esos si los tomamos entre la parte de gerencia y la parte comercial viendo como la importancia que se tiene para ese momento ese tipo de seguro que vamos a tener.

**MODERADORA**  tu participas en ese proceso de decisión

**M** si

**MODERADORA**  eres tú y el gerente, hay otras personas implicadas?

**M** no

**MODERADORA**  solo los dos. Entonces, de esos seguros con cuáles cuenta hoy la empresa y los empleados

**M** en este momento internos no estamos manejando por lo que te hemos dicho, se ha presentado que tenemos seguros para toda la vida y por haber y en el momento que sucedió el siniestro o la situación el seguro no respondió y nosotros si llevábamos todo un tiempo, entonces que, pues si no hay respuesta por parte de ellos entonces para qué invertir en eso si igual nos va a tocar responder en la totalidad como empresa

**MODERADORA**  cuando tuvieron ese servicio recuerdas alguna empresa, o sea con quién los tomaban

**M** con Seguros del Estado

**MODERADORA**  ustedes por cuánto tiempo tomaron ese seguro

**M** con esta empresa, porque es que veníamos con otra empresa, con la empresa anterior como 5 años y con esta empresa 1 año que fue cuando sucedió un robo y al no haber respuesta pues simplemente decidimos cancelar los seguros.

**MODERADORA**  en esa época recuerdas cuánto tiempo paso desde que la aseguradora los contactos ofreciendo el seguro hasta que lo adquirieron?

**M** no, como te comentaba, nosotros veníamos con otra empresa que ya teníamos el paquete de seguros, de todo, entonces la aseguradora no nos tuvo que contactar sino que nosotros le dijimos mira, necesitamos que también nos cubran estas cosas

**MODERADORA**  en la anterior empresa tú estabas cuando adquirieron ese paquete de seguros

**M** no

**MODERADORA**  entiendo que ahora no lo tienen porque el seguro no respondió en un momento que lo necesitaron

**M** exacto, no cumplió nuestras expectativas

**MODERADORA**  identificas alguna fortaleza en ese seguro que tuvieron, que valga la pena resaltar

**M** no, realmente no

**MODERADORA**  en teoría que necesidades resolvía

**M** estábamos buscando como una seguridad que es lo que uno busca con un seguro, un seguro personal, uno lo que está buscando es como establecer una seguridad si a uno le sucede algo o a los bienes que uno tiene, poder tener la certeza que se va a dejar o se van a tener los medios para poder recuperar lo que se haya perdido o si es por accidente tratar de asegurar una mejor calidad de vida entonces ese es digamos lo que uno busca al adquirir cualquier seguro.

**MODERADORA**  me gustaría profundizar un poco, lo que sucedió fue un robo y lo que se quería era en ese momento se suponía el seguro

**M** lo cubría

**MODERADORA**  pero hubo como una variable

**M** exacto, ellos decían que los equipos tenían que estar monitoreados al 100% todo el tiempo y pues entonces ya con esa pequeña clausula dieron como por

**MODERADORA**  como por no estar por cámaras el

**M** exacto. Y eso fue un año que lo tuvimos y eso fue más o menos hace un año y medio, casi dos años.

**MODERADORA**  y me cuentas que en ese momento la empresa era Seguros del Estado, tenían todo con Seguros del Estado o había otra

**M** esa póliza era Seguros del Estado

**MODERADORA**  y estos

**M** ese si depende, el cliente muchas veces nos dice nosotros queremos que las pólizas sean con tal compañía, entonces lo hacemos con esas pólizas, con nuestro agente de seguros, ellos qué tratan de hacer, de mirar en el mercado cuál es como la empresa que más nos convenga en cuanto a tarifa, condiciones que manejan las diferentes aseguradoras

**MODERADORA**  y depende la decisión del cliente, de lo que el cliente quiera?

**M** si

**MODERADORA**  y es el agente de seguros el que pasa una propuesta que generalmente es aceptada

**M** exacto, este te cobra tanto, este tanto, y este lo que te cubre y esta y ahí decimos bueno, digamos qué pasa, si de pronto el agente tuviese problemas con alguna aseguradora especifica dice no se la voy a presentar a mis clientes en el caso que de pronto no conozcamos y nos dice estas dos propuestas son las que mejor les conviene si estaría un poquito sesgado por la decisión de la aseguradora, pues más que la aseguradora del agente, que es el que nos muestra como miren, estas son las opciones, pero digamos ahí es algo que nosotros no podemos validar, si él está siendo sesgado con la presentación o si está presentando todas las opciones.

**MODERADORA**  digamos que generalmente presenta dos opciones o es una?

**M** no, generalmente dos propuestas

**MODERADORA**  y ahí decide el gerente y

**M** pues normalmente ya en este caso las tomo yo y ya en gerencia pues tampoco es necesario escalarlo hasta allá porque ya es algo netamente administrativo, si esta nos está cumpliendo y nos da buenas condiciones nos vamos con esta, no es necesario escalarlo.

**MODERADORA**  qué necesidades no han sido resueltas con los seguros, qué me dirías

**M** el cumplimiento, la cobertura no es la esperada.

**MODERADORA**  si yo te digo: porque un seguro no se ha inventado esto, qué pensarías

**M** no se me ocurre así como ninguna porque es que hoy en día uno encuentra seguros habidos y por haber, no se me ocurre ninguna así

**MODERADORA**  entonces cuáles son las cosas que los llevan a ustedes a decidir por una aseguradora?

**M** los beneficios que presenta, beneficios y costos, la relación costo-beneficio

**MODERADORA**  y alguna otra

**M** creo que también pesa como la experiencia en el mercado

**MODERADORA**  alguna otra?

**M** no

**MODERADORA**  si te pusiera estas 3 como a ponerlas de la más importante a la menos, cómo las pondrías

**M** beneficios, experiencia y costo

**MODERADORA**  siendo costo el menos importante y beneficios el más. Y qué cosas si o si debe ofrecer una aseguradora

**M** es que depende el seguro hacia donde uno lo mire

**MODERADORA**  es necesario, si no lo ofrece no lo tomas

**M** pues viendo estas que son obligatorias creería yo que cumplimiento es una, pero creo que yo que debería tener es que de pronto hubiese una retribución, o sea que si pasado un tiempo, digamos cuando tu tomas un seguro de accidentes o algo así y si digamos tu pasado un año no has sufrido algún accidente o algo así tu póliza puede disminuir en un 20 %, que no esté uno solo invirtiendo e invirtiendo en un posible sino que tu veas retribución

**MODERADORA**  como que disminuya si no has usado el seguro o el porcentaje y el precio

**M** exacto.

**MODERADORA**  qué cosas son un valor agregado de un seguro

**M** yo creo que la experiencia en el mercado es lo que mas

**MODERADORA**  y cuáles son las cosas que si no lo ofrecen no lo tomas

**M** no tengo nada así, porque digamos en el mercado en el que andamos a nosotros sí o sí, o sea no tenemos la opción de decir

**MODERADORA**  o sea como el pago de salarios no, porque te toca

**M** exacto por ejemplo que te dicen ustedes tienen que tomarlo con tal compañía, con X, a mí personalmente, digamos no me gusta esa compañía porque he tenido malas referencias o porque su nombre no me gusta, digamos, pero al ser una exigencia de una empresa yo no puedo tomar esas decisiones, simplemente estoy obligada a, entonces como que no puedo tener ese criterio que si no me ofrece o que si tiene esto, no, porque estoy obligada por la compañía, igual el número de garantías que debo establecer, hay algunas como yo te digo, pago de salarios, entiendo por qué la tomo y por qué la exige pero si fuera a criterio mío debería estar dado por si sola que la compañía debe responder por el pago de salarios, que no debe exigirse una garantía adicional, pero lo que te digo, entiendo la razón por la cual la solicita.

**MODERADORA**  si hablamos de estos que son los obligatorios qué es lo que debe ofrecer la aseguradora para que escojas esa o sea Seguros del Estado y no otra?

**M** el cubrimiento en el tiempo, nosotros tenemos el cumplimiento en obra más lo que se debe extender, el tiempo que se extiende, eso es prácticamente

**MODERADORA**  qué cosas son el valor agregado

**M** no, mira que en cuanto a pólizas todas son, tú no puedes decir esta aseguradora, cómo compiten, precio, realmente, las pólizas están establecidas que deben cubrir ciertas cosas, digamos pago de salarios no te van a decir, mira por pago de salarios te voy a dar además, no, ellos están cubriendo el pago de salarios, entonces no se genera un plus adicional sino que ya se estableció por mercado que deben cubrir cada una, entonces sí, no se establece tampoco mira puedo comprar las 5 o las 7 pólizas y te doy un bono adicional, el mercado no, porque saben que es obligatoriedad entonces no ven la necesidad de generar un plus.

**MODERADORA**  y cuáles son las cosas que si no las ofreciera no las tomaría? Supongo que la respuesta es

**M** si no ofrecen el cubrir lo que se requiere.

**MODERADORA**  qué empresas aseguradoras conoce

**M** esta Liberty, esta Suramericana, Seguros del Estado, Aseguradora Bolívar, Colpatria, creo que así. Solidaria, si no estoy mal.

**MODERADORA**  de estas cuáles dirías tu son las más relevantes y si yo incluyo una que es el BBVA

**M** pues del BBVA no la conozco, no la conozco como aseguradora como tal entonces no podría saber cómo seria, qué pasa, que uno ya se acostumbra, las que siempre hemos utilizado que son Suramericana y la del Estado. Sé que ahora Colpatria está tomando fuerza en construcción, AXA ha estado tomando fuerza pero las que más manejamos son esas y la del BBVA no la conozco, es más, es la primera vez que la escucho entonces tendría que entrar a conocer.

**MODERADORA**  qué opinas de Liberty

**M** no, todas son exactamente iguales, lo que uno mira es la oportunidad en cuanto a costo, tiempo de pago y solicitud del cliente pero nosotros en cuanto a los seguros que manejamos todas son iguales porque lo que te explicaba, como el mercado lo exige no hay como una preocupación por generar un plus especial sino mira, esto es lo que cubre lo que requieres.

**MODERADORA**  sin embargo me hablabas de unas variables que eran como el tiempo

**M** haces negociaciones internas junto con el agente y se mira esta te da para pago de la póliza 15 días, esta te da 30, esta te da 45, nosotros debemos presentar las certificaciones de los pagos, entonces hay unas que si no pagas ya o ya no te la genera, digamos que es como la negociación y no depende tanto de nosotros sino de nuestro agente como llega a la negociación con la aseguradora, entonces dicen mira ustedes necesitan porque hay contratos que te dicen te lo doy pero yo necesito que la póliza este mañana mismo entonces dice este nos lo puede hacer tal empresa, las otras empresas están full y no nos responden, entonces uno dice bueno por esta.

**MODERADORA**  pero no es como que la fortaleza de Liberty no da tiempo sino que depende como del momento de compra

**M** sí.

**MODERADORA**  me dices que no conoces el seguro del BBVA

**M** como seguro no

**MODERADORA**  pero qué opinas de la empresa desde lo que conoces

**M** bueno, nosotros manejamos portafolio con el BBVA, todo lo que es la plataforma, nómina de la empresa la manejamos con el BBVA y a veces los costos si son muy altos

**MODERADORA**  cuál dirías es su principal característica

**M** solidez, de todos modos es un banco que tiene, da solidez, como manejamos algo de rentabilidades en inversores y todo es constante, uno no ve mucho el riesgo, pero su falencia si son los costos

**MODERADORA**  y su principal fortaleza es que es sólida o alguna otra

**M** no, yo diría que eso, y bueno uno empieza a mirar que tenga cajeros en diferentes partes, tanto uno como empresa como a los diferentes empleados que tienen su tarjeta de nómina, que si salen a viajar diga uno cuentan con su red de servicios que le sirva.

**MODERADORA**  vamos a otra parte de la entrevista: te voy a pasar esto y quiero que la leas. (Lectura). Cuando lo leíste en qué pensabas

**M** bueno, me parece que es interesante lo del lucro cesante, es algo que uno a veces no considera mucho y bueno veo lo de la responsabilidad civil extracontractual que es parte de las pólizas que nosotros manejamos, eso me parece interesante mirar qué opciones, qué es lo nuevo que está trayendo y bueno es lo mismo que estamos hablando, todas las aseguradoras ofrecen lo mismo porque BBVA abre este mercado y como lo quiere vender, entonces ahí en este caso como que cambia la situación, ya me vuelvo yo la que dice bueno a ver el BBVA cuál es el plus que traería, ese digamos como lo que se me viene a la mente, qué tiene de especial BBVA para ofrecer.

**MODERADORA**  hablabas de unas características que te llamaron la atención, esas las identificarías como fortalezas?

**M** sí, la de la parte cesante, sí, me parece interesante, digamos que de forma general están como los seguros que manejan todas las aseguradoras pero a mí me llamo la atención la de lucro cesante

**MODERADORA**  qué palabras usarías para definir este seguro

**M** tal vez un poco de seguridad en tiempos de crisis

**MODERADORA**  qué tipo de seguro te están ofreciendo

**M** exactamente el cesante, un tiempo en el que la empresa pueda generar sus recursos propios hay un seguro que te va a cubrir ese tiempo que es más o menos como el de empleo y esto pero a nivel empresarial.

**MODERADORA**  identificas alguna debilidad

**M** hasta el momento no

**MODERADORA**  ahora te voy a pasar estos papelitos y te voy a pedir que los organices a un lado los que consideres coberturas relevantes para la empresa, los que si no tienes no pasaría nada y los que no necesitan definitivamente.

**M** estos no son relevantes, no se aplican, estos medianamente, estos importantes pero no prioritarios. Este de responsabilidad civil, este de todo riesgo, lucro cesante por rotura de maquinaria, lucro cesante todo riesgo y… en violencia, estos definitivamente

**MODERADORA**  por qué están juntos estos en relevantes

**M** porque son los que más nos podrían llegar a afectar en la compañía

**MODERADORA**  son los más importantes

**M** si

**MODERADORA**  hoy en día ya los tienen?

**M** no, ninguno, bueno lo de la responsabilidad civil si por lo que te digo, lo tomamos para cada contrato que se realiza y los otros hemos decidido no tomarlos por las razones que te había explicado que no cumplía nuestras expectativas en los momentos de compras de los seguros entonces ahí estamos

**MODERADORA**  cuáles son de estos los que les gustaría obtener

**M** me parece que lucro cesante rotura de máquinas me parece importante porque en la compañía hay momentos en los que el equipo puede fallar y eso nos genera como un standby y entonces este me parece adecuado y el todo riesgo daño material que parece que alcanzaría a cubrir lucro cesante y sustracción, violencia. Aunque este yo sé que es técnicamente por construcción y este por daños de la naturaleza.

**MODERADORA**  estas son distintas o iguales a las que ofrece el mercado

**M** fuera de, creo que son iguales

**MODERADORA**  hay alguna diferente?

**M** creo que rotura de maquinaria, sé qué, pero esta me parece un poco

**MODERADORA**  la de rotura de maquinaria

**M** porque esta es la que cubre de todo daño, todo riesgo, estaría la rotura de maquinaria pero qué pasa, cuál es la diferencia, esta te repone la máquina, pero esta lo que está dando es lo que estoy entendiendo yo es que te genera lo que la maquina te hubiera podido producir durante el tiempo que estuviera

**MODERADORA**  que estuviera dañada

**M** sí y en cambio la otra es te repongo la máquina y cosas así pero no te repongo lo que dejo de producir tu maquina

**MODERADORA**  me hablabas que estas son las menos relevantes, las que menos necesitas, estas por qué están juntas

**M** porque no tienen relevancia con la empresa, la parte de frigoríficos no es nuestra área, calderas tampoco, transporte, no tiene que ver con nuestra área comercial y entonces por eso no nos aplica

**MODERADORA**  para quién crees están dirigidas

**M** para otro tipo de empresas, por ejemplo el transporte de valores es para valores, combustión espontánea de mercancía a granel para aquel que haga almacenaje de granos o cosas así, daños a calderas o daños generados por energía pues a los que manejen cosas así, frigoríficos pues, o sea me parece que estas son específicas para ese tipo, no son genéricas sino específicas para las necesidades de esas empresas

**MODERADORA**  y finalmente en estas que son como bien pero si no las tengo no me hacen falta, por qué están juntas, qué necesidades crees que satisfagan

**M** yo creo que ya son, no son necesidades como tal de la empresa o personales sino que uno dice bueno, esta me interesaría en algún momento para cubrir, por ejemplo el arriendo, no hace parte principal del objeto principal económico de la empresa pero yo puedo decir, oiga, interesante que si en algún momento que si yo arriendo algún inmueble pueda cubrirlo, que existe sí, con las aseguradoras hoy en día si tú vas a rentar un edificio o un apartamento ya sabes que te asegura allí pero entonces por eso lo digo, no es tan importante para la empresa pero uno diría bueno, en algún momento sería interesante tenerlo el manejo comercial y el manejo de equipos de contratistas porque puede pasar que algún momento alguna de tus obras quede parada porque alguno de tus contratistas tuvo inconvenientes con sus equipos y ahí no estas cubriendo solamente lo personal sino el equipo con el que podrías llegar a trabajar; por qué las deje aparte, es interesante pero entonces tú tienes que mirar a nivel costos que si tu tomas un seguro para un tercero que no siempre te va a estar prestando un servicio, entonces si es interesante pero siempre y cuando uno piense que el contratista va a ser el mismo pero como en este tipo de mercado estamos moviendo de contratistas por eso no la deje dentro de las relevantes.

**MODERADORA**  estas son iguales o diferentes a las que se ofrecen

**M** no, el mercado los ofrece

**MODERADORA**  y cuáles les gustaría obtener

**M** no, no sería tan, en el momento que diga este me llama, no

**MODERADORA**  a qué tipos de empresas crees este dirigido este seguro

**M** yo creo que a PYMES y grandes empresas yo creo que alcanza a cubrir

**MODERADORA**  crees que este sería un seguro para la empresa?

**M** cuál

**MODERADORA**  este seguro, crees que sería ideal para la empresa, les gustaría tenerlo, resolvería necesidades?

**M** no, no porque hay cosas que si daría beneficios como tener aseguradas las cosas pero no nos está ofreciendo las que nosotros utilizamos como son las pólizas a terceros, están los seguros obligatorios hacia contratistas o de nosotros como contratistas, entonces esta qué está haciendo, nos está cubriendo lo interno pero mis necesidades específicas es a externos, no nos está cubriendo, están direccionadas si para cubrir requerimientos dentro de la empresa pero de la empresa a terceros no los veo y entonces en ese orden de ideas no sería una opción a escoger, no sé si es por la forma que se está presentando pues no, pues mira tenemos estas opciones, pero así como esta diría que no.

**MODERADORA**  y pensando en este cuál crees que sería el valor, cuánto puede costar

**M** no tendría ni idea

**MODERADORA**  por cuánto tiempo crees debe durar

**M** de 6 meses a 1 año, es que lo que pasa es que un seguro tan corto tampoco te va a dar para disfrutar de los beneficios pero pues

**MODERADORA**  quién te gustaría que se encargara de la póliza

**M** que como banco tener el mismo financiero y, si, si me parece bien, se manejaría todo como en el mismo paquete, que es lo que pasa, se necesitaría que el asesor financiero fuera muy bueno porque tú en el momento estés de acuerdo o no te gusta como tu asesor financiero te ha venido atendiendo y además atiende pólizas entonces dices no, como que no, entonces ya es como alguien carismático, que este pendiente de las necesidades de la empresa, en ese sentido si chévere que sea una sola persona, pero sino como que es mejor cambiar pero si preferiría que al ser una sola entidad que sea una sola persona porque entonces si tú tienes problemas en el área financiera vas a tender a traspasársela a la aseguradora y entonces mejor una sola persona que pudiera responder.

**MODERADORA**  vamos a hacer el mismo ejercicio con este otro seguro, puedes leerlo. (Lectura). Lo mismo, cuáles crees serían las relevantes, las que no pasa nada y las no necesarias.

**M** este es no relevante y este sería interesante

**MODERADORA**  por qué están acá las interesantes

**M** pensando en el grupo nos parece importante además dar como una seguridad, en incapacidad permanente, desmembración y anexo incapacidad total, entonces este nos parece bueno por el tipo que maneja la empresa, este me parece interesante para ofrecerles a los empleados, por el riesgo que se maneja acá en la empresa

**MODERADORA**  y este lo tienen hoy en día

**M** no

**MODERADORA**  les gustaría obtenerla

**M** sí, yo creo que podría ser, qué es lo que pasa, que yo creo que también sesga un poco poder tomar esa decisión, en este tipo de compañías lo que pasa es que a veces se tiene mucho rotación de personas, entonces digamos que tu entras a trabajar hoy y a los 6 meses dices ya, por X o Y motivo o porque no estas cumpliendo con las expectativas de la empresa entonces al generar este tipo de seguros serian solamente durante el tiempo que las personas laboren, digamos como están proyectados los seguros te dan a ti seguros que cubren por 1 año y la empresa tiene que seguir respondiendo por alguien que ya no esté vinculado, entonces en ese orden de ideas y uno espera que nunca le tenga que pasar, ese seria.

**MODERADORA**  y estas son las no necesarias

**M** si, las no necesarias porque son las de muerte, las exequias eso ya es algo como de decisiones personales, esa de deudas también como que, asistencia en viajes, enfermedad, creo que no es, si, es de decisión personal, con quien la tomas y por cuanto la tomas, creo que no llega a ser responsabilidad de la empresa este tipo de cosas. No son necesarias.

**MODERADORA**  y para quién crees estaría dirigido este tipo de póliza

**M** en forma general a todas las personas

**MODERADORA**  como personas naturales

**M** si

**MODERADORA**  y son distintas o iguales a las que ofrecen acá

**M** en este mismo grupo?

**MODERADORA**  si

**M** no porque hay variedad, hay enfermedad, para deudores, para muerte, auxilios exequiales, entonces uno ve que hay mayor variedad

**MODERADORA**  y está a qué tipo de empleados les sería útil

**M** eso ya es criterio personal porque digamos un empleado que en su familia hay alguien enfermo entonces puede, pero si hay alguien que no tiene enfermos para nada entonces no podría como decir esta es la población objetivo, creo que es útil para diferentes personas pero depende de sus intereses personales.

**MODERADORA** se te ocurre un valor para esta póliza

**M** no, en el mercado sé que las pólizas exequiales están como a 10mil pesos mensuales pero no te podría decir

**MODERADORA** finalmente, qué piensas que el BBVA ofrezca este tipo de servicios

**M** me parece bien porque finalmente hace parte del extenderse como compañía y el BBVA ha sido una empresa reconocida en la parte financiera, en el sector financiero, pues eso creo que les da un poco de beneficio o ir en contra dependiendo como le haya ido a cada persona con ese mismo banco, porque uno va a tender a proyectar que los servicios que le ha prestado financieramente así mismo van a ser en la aseguradora, entonces creo que es de doble vía, dependiendo de la percepción que cada empresa tenga o cada persona tenga dependiendo como le haya ido con la parte bancaria así mismo lo va a proyectar a la aseguradora.

**MODERADORA** al ser del BBVA cambia el interés en adquirirlo?

**M** no

**MODERADORA** conocías del BBVA Seguros?

**M** no

**MODERADORA** qué opinas de esto

**M** pues me parece bueno, de todos modos el hecho que se creen nuevas opciones en el mercado también tiene que generar a que se mejoren condiciones, que se busque, como hablábamos, plus para atraer clientes entonces eso beneficie como tal al cliente porque la compañía tiene que mostrar algo mejor a lo que hay en el mercado.

**MODERADORA** viendo esto identificas algunas fortalezas en BBVA Seguros?

**M** que tiene ya conocimiento del mercado

**MODERADORA** y alguna debilidad?

**M** no

**MODERADORA** crees que resulta creíble la idea de que el BBVA ofrezca seguros?

**M** si

**MODERADORA** por qué

**M** bueno porque él ya ha hecho el estudio de mercado y no es la única entidad financiera que entre a hacer seguros, Colpatria también es una entidad financiera y también tiene seguros entonces creo que lo puede hacer además que debido a la interacción con los clientes ya conoce el mercado y conoce cuales son los riesgos que juegan en cada empresa, entonces por eso me parece que es valioso, que tiene ya una experiencia y un conocimiento previo y sabría contar como aseguradora.

**MODERADORA** si tuvieras la oportunidad de mejorar algo de estas pólizas qué les mejorarías?

**M** en este momento no te podría decir como lo haría porque esta todo como en… esto es lo que podría llegar a hacer, que uno si necesitaría ya en el momento que uno adquiera la atención, como el… digámoslo así, porque a veces uno se preocupa en abrir el producto pero después, lo digo por la parte financiera, después para uno tener los canales de servicios no son tan agiles como uno lo espera entonces digamos que podrían variar más adelante como serán esos canales de servicios y de atención.

**MODERADORA** muchas gracias.