

noticias surco es una publicación de la Compañía de Seguros SURCO para la difusión de las funciones sociales y económicas del seguro.

Mensaje de Fin de año de nuestro Presidente, Cr. Sergio Fuentes

Pág. 2

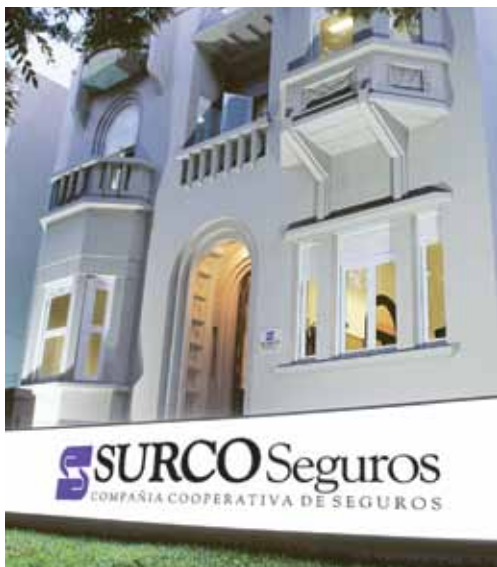
Seguros Agrícolas: el 2009 en pocas palabras

Págs. 4 y 5

¿Quiere saber qué opinan nuestros clientes de Seguros Automotores sobre nuestro servicio?

Págs. 6 y 7





SUMARIO

- **Mensaje de fin de año, por Cr. Sergio Fuentes** (pág. 2)
- La actual coyuntura económica hace necesaria una adecuación de los capitales a riesgo de las coberturas (pág. 3)
- Compromiso con la Cooperativa de Corredores CASUR (pág. 3)
- **Seguros Agrícolas: el 2009 en pocas palabras** (págs. 4 y 5)
- **La respuesta segura, confiable y transparente de una compañía aseguradora con un excelente índice de satisfacción entre sus clientes** (págs. 6 y 7)
- Conociendo a las personas que hacen SURCO: Dorianna Espósito (pág. 8)

Comité Editorial

Cr. Sergio Fuentes Banacore
Rafael Renau Broqua
Cnel. Jose Scaffo Gomez
Ec. Andres Eliola Curuchaga

Secretaría / Corrección
Sra. María Valdivia Castro

COMPAÑÍA COOPERATIVA
DE SEGUROS "SURCO"

Bvar. Artigas 1320
Montevideo - URUGUAY
Tel. 00598 (02) 709 00 89
Fax 00598 (02) 707 73 13

José Dodera 841
Maldonado - URUGUAY
Telefax: (042) 236369

Leandro Gómez 1010
Paysandú - URUGUAY
Telefax: (072) 34599

LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

0800-1320www.surco.com.uyE-mail: noticias@surco.com.uy

Compañía autorizada a operar en Seguros en el territorio nacional según resolución del Poder Ejecutivo del 10 de enero de 1995.

Líneas de seguros:

Seguros de Vida
Seguros de Retiro
Seguros de Accidentes
Seguros Previsionales
Seguros de Robo-Incendio
Seguros de Incendio
Responsabilidad Civil
Seguros Agrícolas
Seguros de Automotores

Diseño: Complot

Mensaje de fin de año



El 2009 significó una confirmación del dinamismo que ha venido mostrando la compañía en los últimos años, reafirmando una presencia con perfiles propios cada vez más reconocibles en nuestro mercado asegurador. Una vez más, todos quienes hacemos SURCO hemos puesto nuestro mejor empeño para, como reza nuestra misión, "dar protección y tranquilidad a la personas, las familias y las organizaciones, con asesoramiento y soluciones creativas, flexibles y de calidad" basados en nuestros valores de profesionalismo, transparencia, responsabilidad y resultados.

También fue un año de intenso trabajo en la formulación del Plan 2009-2011 el cual, a partir de un alto grado de compromiso, pretende orientar y canalizar las energías de la organización hacia nuevos e importantes desafíos.

Hemos visto cómo nuevos colaboradores se han incorporado a nuestra empresa, enriqueciendo aún más nuestras capacidades y potencialidades.

Continuamos con nuestro empeño en construir relaciones de largo plazo con los actores del mercado, sustentadas en la confianza mutua y la transparencia. Para ello, hemos comunicado claramente —y tantas veces como ha sido necesario— nuestros planes, para que cada persona decida su lugar en los mismos.

Es nuestra aspiración contagiar el entusiasmo con el que estamos encarando las oportunidades que vislumbramos e invitar a comprometerse aún más con nuestro proyecto. En tanto continuemos satisfaciendo cada día más y mejor las necesidades de protección de nuestros clientes —nuestra razón de ser—, enalteceremos nuestra digna profesión y a la misma vez conseguiremos mejorar el bienestar de nuestras familias.

Finalmente, un enorme agradecimiento por el esfuerzo realizado por todos durante este año y los mejores deseos para el que viene.

Cr. Sergio Fuentes Banacore
Presidente de SURCO

La actual coyuntura económica hace necesaria una adecuación de los capitales a riesgo de las coberturas



De acuerdo con la información económica y financiera actual, debemos tener presente que el dólar se ha depreciado un 15% en el periodo enero-octubre del presente año, a la vez que la inflación doméstica fue del 5,35% en el mismo periodo.

Estos efectos sumados nos arrojan una **inflación en dólares del 21%** en los primeros diez meses del año. Expresado de otra manera, los capitales asegurados en dólares han sufrido una notoria disminución en poder de compra, en caso de indemnización, con respecto al año pasado.

Gran parte de los bienes y daños alcanzados por las coberturas corren el riesgo de caer en una situación de **infraseguro** por el comportamiento de las variables macroeconómicas en los últimos meses.

Esta situación afecta principalmente a aquellos seguros relacionados con casas habitación, comercios e instalaciones industriales, entre otros.

Por esta importante razón, y siempre atentos a la protección del patrimonio de nuestros asegurados, es que solicitamos a todos nuestros clientes que se pongan en contacto con sus corredores o con nuestra Compañía, a efectos de analizar los valores de sus coberturas, para prevenir las dificultades que puedan ocurrir como resultado de esta situación.

SURCO Seguros se caracteriza por dar soluciones a la medida de las necesidades de sus asegurados, tratando cada caso individualmente, con las flexibilidades que corresponden.

Es por ello que insistimos en esta **doble prevención**: la importancia de tener la cobertura de seguros necesaria con los capitales a riesgo adecuados, es decir, actualizados.

Unidad de Seguros de Propiedad y Contingencia.

Compromiso con la Cooperativa de Corredores CASUR

Nuestra Compañía y la Cooperativa de Corredores CASUR consolidaron su compromiso de trabajo en la búsqueda permanente de un crecimiento provechoso para ambas partes.

Este año con el entusiasmo renovado, dado que disponemos de nuestra nueva línea de coberturas para automóviles, que se viene comercializando con mucho suceso.



En la foto de izquierda a derecha: Sres. Álvaro Etcheverry e Iris Menza (CASUR), Mariela Cardozo y Andrés Elola (SURCO), Ruben Barreiro y Roberto Machado (CASUR), Andrés Pérez (SURCO) y José Luis Urse (CASUR).

Seguros Agrícolas: el 2009 en pocas palabras

La presente zafra de granos de invierno culmina con una serie de inconvenientes climáticos que dificultan la cosecha de trigo y cebada, y que pueden complicar las siembras de granos de verano y de arroz.

El invierno 2009 —que comenzó con siembras normales de mayo a julio— se transformó en una primavera con heladas en septiembre y octubre, y con granizo y vientos en noviembre.

Las heladas no han sido tan dañinas como las del año pasado pero, cuando muchos cultivos están madurando y casi prontos para cosechar, el granizo y el viento arrojan una

sombra de dudas sobre el resultado final de esta zafra, de la que se esperaba que fuera una gran zafra exportadora de trigo.

¿Por qué esta reflexión precisamente ahora?

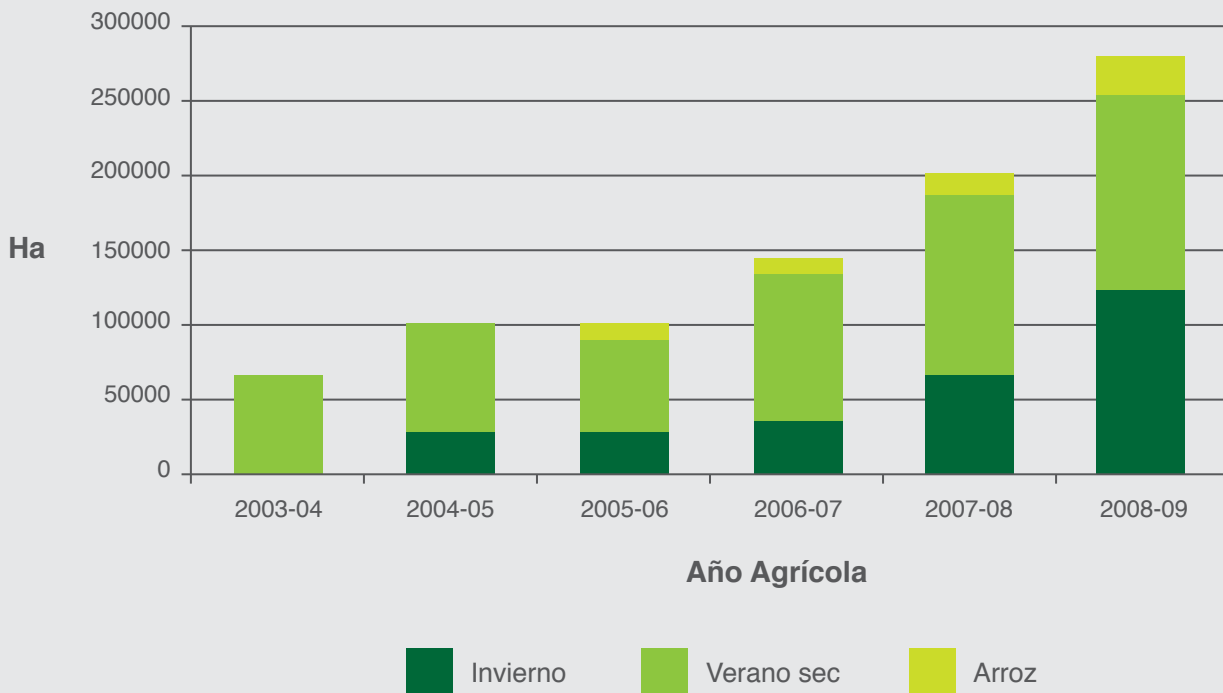
Porque en nuestra calidad de aseguradores nos congratulamos por aportar soluciones para el agro, pero también porque como ex-agricultores sentimos en carne propia el esfuerzo y el trabajo de nuestros clientes, que se desvelan por sacar una buena producción que no solo se refleje en su economía, sino que también impacte en la economía del país, ya que ese aporte a la producción es un resorte importante para la economía del Uruguay.

Como profesionales del seguro tratamos de contemplar la situación de nuestros clientes, innovando permanentemente, llegando con mejores coberturas, con una actitud transparente, recibiendo y valorando la confianza que ellos han depositado en nosotros.

Nos enorgullece trabajar siempre junto a nuestros clientes.

Enrique Alzugaray
Jefe Unidad Agrícola

Evolución de Ha aseguradas por SURCO (año agrícola)



Producción en Ha en el total año 2008-2009:

282.000 Ha

Producción parcial al 23 de noviembre año 2009-2010:

256.000 Ha

(201.785 Ha final de invierno. Parcial verano 50.000 Ha - parcial arroz 5.000 Ha, aproximadas)

Nuestra gente en Mercedes



“Cinco años en la actividad como corredor integral de SURCO me permiten tener una visión ordenada de cómo debo cumplir el rol para llegar con un servicio óptimo de asesoramiento al agricultor. Por eso, debido a mi formación y experiencia en el área técnica, he decidido profundizar el conocimiento comercial para estar presente junto al productor en las buenas y en las malas”.

Téc. Agropecuario Hugo Álvarez
Corredor de Seguros, SURCO

“Surco se posiciona fuertemente en esta plaza, como es el caso de CALMER, donde el aseguramiento crece de forma constante”.

“En el marco de los eventos climáticos, está brindando muy buen servicio, apoyando la labor de quienes asesoramos al productor, de forma tal que no queden dudas del alcance de las coberturas, con información clara, como por ejemplo las que se declaran en las especificaciones técnicas”.

“Su equipo de peritos y su excelente manual de peritaje son generadores de confianza para el productor y su técnico”.

Patricia Alcaire
Administración, Encargada de Seguros, CALMER



Arroz 2009-2010

Durante el año en curso se realizaron varias exposiciones para arroceros del norte, disertaciones a cargo del Ing. Rodolfo Clement (corredor de SURCO); en otra instancia y auspiciados por BONISTAR hubo otro encuentro en Isidoro Noblía y finalmente en el Establecimiento LA QUERENCIA de DAMBORIARENA ESCOSTEGUI Hnos., donde pudimos intercambiar ideas con los titulares de la empresa y los productores.

Cinco zafas al servicio del productor de arroz, con interesantes resultados.

Son 100 clientes en la zafra 2008-2009 que confiaron, recogiendo de ellos una respuesta satisfactoria, por la labor de peritaje e indemnizaciones pagas por SURCO.

Se construyen puentes, vínculos que refuerzan la misión de SURCO en dar soluciones creativas, flexibles y de calidad.

La respuesta segura, confiable y transparente de una compañía aseguradora con un excelente índice de satisfacción entre sus clientes



Durante el pasado mes de octubre, en SURCO realizamos un trabajo con la Consultora OPCION, tendiente a monitorear sus índices de satisfacción con aquellos clientes de la empresa que han utilizado nuestros servicios. Se trabajó mediante una encuesta telefónica sobre una muestra aleatoria a tomadores de seguros automotores que han sufrido siniestros y/o han utilizado nuestro servicio de auxilio mecánico.

CIÓN/INFORMACIÓN". Un servicio e imagen de la marca que exprese "presencia, rapidez y agilidad" se alinea con lo que los usuarios esperan de una "excelente empresa".

En otro orden, el "respaldo, la seguridad, la tranquilidad y la confianza" que brinda y comunica la empresa son la segunda expectativa hacia un servicio como éste.

En tercer lugar se pueden agrupar "la atención, el asesoramiento y la tramitación", junto a la "calidad general del servicio" ("buen servicio"). Por último se destacan los "costos bajos" y la "cobertura amplia" del servicio.

El motivo de elección de SURCO: "PRECIO", "RECOMENDACIÓN" "CALIDAD, CONFIANZA Y TRAYECTORIA".

Entre los clientes encuestados, el principal diferencial de la marca, que define la opción por SURCO, es el "Precio".

En un segundo lugar se encuentra la "Recomendación", vinculada a los niveles de satisfacción de terceros con el servicio.

Por último se destacan atributos de capital de marca, tales como la "Calidad del Servicio", "la Confianza y Respaldo" y "la Trayectoria".

En suma: los motivos de elección de SURCO combinan el factor costo del servicio, el factor recomendación y los atributos de capital de marca.

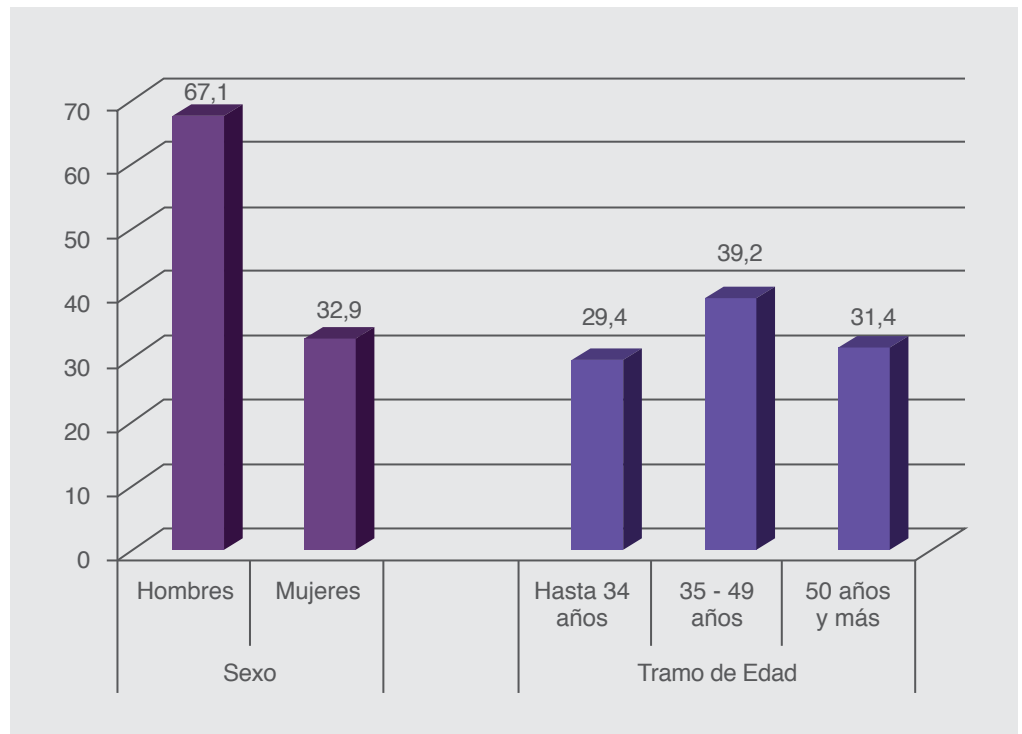
En cuanto a los medios de información: "SERVICIO COMPLEJO CON ROL PREPONDERANTE DE CORREDORES Y REFERENTES DE OPINIÓN". La contratación de una póliza de seguros representa un servicio complejo, cuya definición implica un compromiso en el

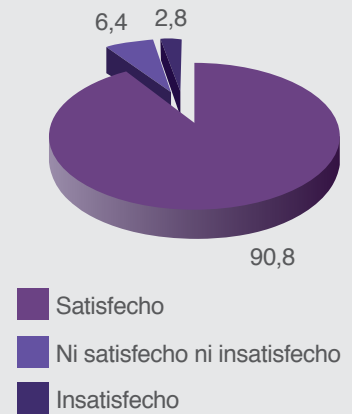
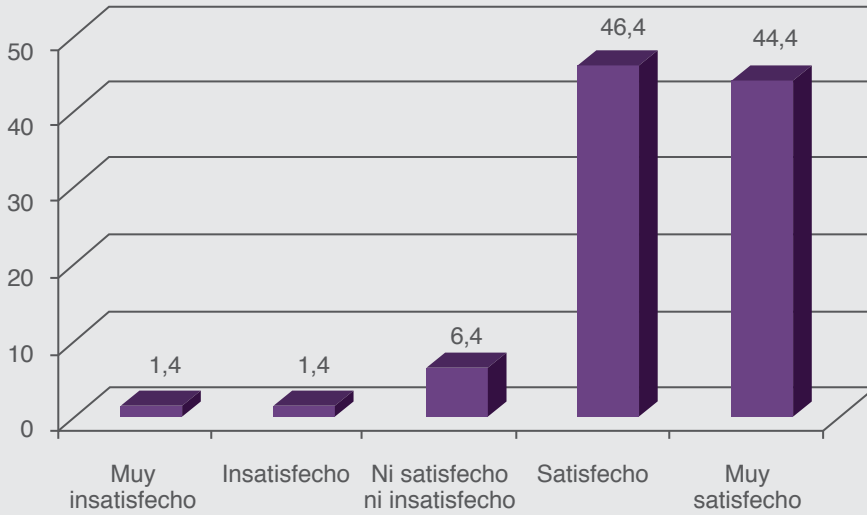
Nos complace confirmar que, nuevamente, los niveles de satisfacción de nuestros clientes son muy altos y que hemos obtenido en este estudio un índice general de satisfacción con nuestros servicios del 91%.

Esto incluye la satisfacción general tanto con el servicio en el momento del siniestro como en caso de auxilio mecánico, donde se evaluaron una serie de factores determinantes a la hora de ofrecer el servicio, la propensión a la recomendación del servicio, la claridad y calidad de nuestras comunicaciones, entre otros.

Dos terceras partes de los asegurados que utilizaron los servicios que prevé la póliza de automotores son hombres, mientras que las mujeres representan un 32,9%.

Las expectativas de los clientes de SURCO aparecen en el siguiente orden: "PRESENCIA/RAPIDEZ Y AGILIDAD", "RESPALDO Y SEGURIDAD" y "CALIDAD DE LA ATEN-





tiempo —servicio de contrato anual—. En dicho sentido, disponen de una participación principal agentes especializados, como los corredores de seguros, y la búsqueda de referentes de opinión (“referencias”). El trabajo con corredores de seguros, la calidad del servicio y la imagen de la marca —“confianza, respaldo y trayectoria”— son elementos de primer orden en el posicionamiento de SURCO para Seguros de Automóviles.

Un 44,4% de los tomadores de seguro se encuentra muy satisfecho en términos generales con el servicio, y si a esto sumamos a quienes se encuentran satisfechos, obtenemos un nivel de satisfacción del entorno del 91%.

El resto de la distribución se divide entre un 6,4% de satisfacción neutra (ni satisfechos ni insatisfechos) y un 2,8% de insatisfechos.

Como se demuestra estadísticamente, existe una asociación directa entre el comportamiento de la variable satisfacción global con el servicio de SURCO y la propensión a recomendar la marca.

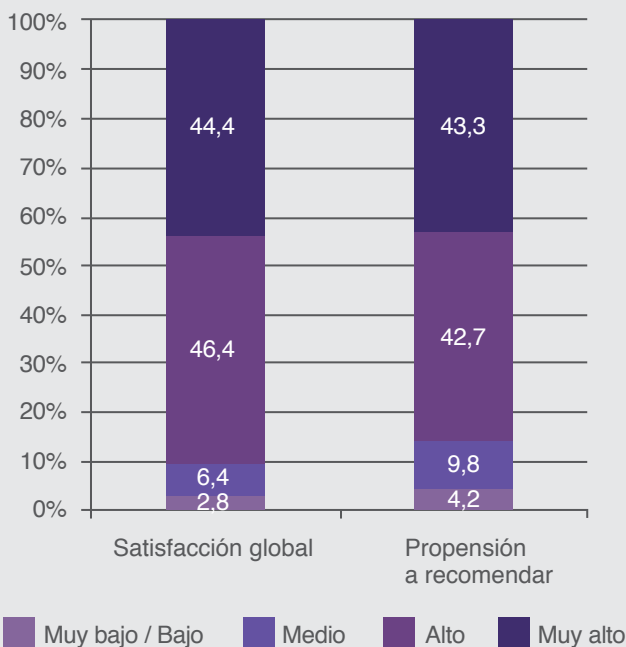
En dicho sentido, SURCO alcanza elevados niveles de clientes promotores de su marca —clientes que hablan bien de SURCO aún sin que le pregunten (43.4%)— elevados niveles de clientes que hablan bien de la marca si son consultados (42.7%) y un bajo nivel de perso-

nas que no hablarían de la misma (4.2%). Cabe destacar que un 9.8% de clientes sería neutral si consultaran su opinión, lo que implica la ausencia de percepción de diferencias en la misma.

Cuando vemos estos datos nos resulta imposible dejar de pensar en el trabajo que tenemos por delante y en el esfuerzo y dedicación que debemos poner, no solamente para continuar con una gestión que arroje índices tan positivos como los que recogimos, sino también para trabajar en mejorar la calidad de nuestra gestión y nuestros productos para aquellos clientes que manifiestan ciertos niveles de insatisfacción o neutralidad ante la propensión a recomendar nuestros servicios.

Hacia adelante confiamos en poder satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes y continuar siendo “la respuesta segura, confiable y transparente, de una compañía aseguradora con un excelente índice de satisfacción entre sus clientes”.

Este logro, que parte desde la Unidad de Seguros Automotores, agrupa a cada persona integrante de SURCO y, en particular, a todos los corredores y clientes que, desde que nos embarcamos en este nuevo proyecto de SEGUROS AUTOMOTORES, han confiado en nosotros y continúan haciéndolo. A todos ellos: ¡muchas gracias!



Continuaremos por este camino en la búsqueda de la excelencia, comprometidos día a día por brindar un servicio de calidad y lograr así que los clientes nos sigan prefiriendo por ser una empresa segura, confiable y transparente.

Conociendo a las personas que hacen SURCO

Sra. Dorianna Espósito Pereira - Departamento de Cobranzas



La Sra. Dorianna Espósito Pereira es estudiante de Ciencias Económicas en la UDELAR. Trabaja en SURCO desde agosto de 1998. Le gusta viajar, salir con amigos y realizar actividades al aire libre.

1. ¿Desde cuándo está vinculada a SURCO? Quisiéramos que nos describiera cuál ha sido su experiencia en la empresa.

Estoy vinculada a SURCO desde el 24 de agosto de 1998. Empecé trabajando como auxiliar del área de Cobranzas. Al poco tiempo de haber ingresado comencé a sentirme parte de este proyecto, lo cual me llevó a retomar mis estudios para capacitarme precisamente en las tareas específicas del cargo.

Inicialmente compartimos la actividad con Duncan Chanes y, luego de su desvinculación, quedé encargada del área de Cobranzas, en la que además trabajo en contacto con todos los cobradores que tiene la Empresa, con clientes e instituciones financieras.

2. ¿Qué aspectos considera que han sido fundamentales en el desarrollo de SURCO?

Creo que SURCO es una empresa que siempre ha apostado al desarrollo profesional y al crecimiento de sus funcionarios, y eso hace que cada uno de nosotros quiera dar lo mejor de sí para cumplir con los objetivos y metas que se nos plantean. Nuestro trabajo es intenso y he aprendido mucho del relacionamiento continuo con las personas vinculadas al área. Es una tarea que requiere de mucho trabajo de gestión y control constante de todos los fondos y valores de la Empresa.

3. Hablamos de soluciones integrales a los problemas de los clientes. ¿Cuál es el servicio que brinda la Empresa desde la Administración, y específicamente desde el área de Cobranzas?

Nosotros tratamos de brindar una gran amplitud de canales de cobranza para que el cliente pueda tomar la decisión más cómoda de acuerdo a sus hábitos y costumbres de pago. Trabajamos en todo el territorio nacional y nuestros cobradores están en contacto directo y permanente con los clientes. Ellos son el nexo fundamental que agrega valor a nuestra gestión de venta y servicio.

Además, desde el área estamos a las órdenes de nuestros clientes cada vez que ellos consideran necesario realizar consultas, de manera de que la información esté disponible para el cliente directamente desde quienes somos los responsables dentro de la Empresa.

4. ¿Cómo se vinculan estos servicios con el resto de los servicios que brinda la Empresa?

El área de Cobranzas se vincula con todas las Unidades de la Empresa. Tratamos de darles soporte y de adecuarnos a las necesidades que nos presenta cada Unidad de Negocios. Los requerimientos o las innovaciones son planteados y estudiados particularmente y luego se transforman en procedimientos claros que nos permiten trabajar con tranquilidad y adecuar nuestro funcionamiento en este proceso. Nuestro objetivo principal es darle servicio a los clientes con calidad, innovación y profesionalismo.

5. ¿Cuáles son los aspectos más destacables de su experiencia en SURCO? ¿Tiene alguna experiencia que le gustaría compartir con los lectores?

El grupo humano que integra SURCO es sumamente heterogéneo, con lo cual el aprendizaje proveniente de las experiencias que se generan a diario es importantísimo, y más teniendo en cuenta que yo ingresé a la compañía siendo muy joven. El relacionamiento con mi jefe, el Cr. Daniel Dopazo, siempre ha sido muy fluido y cordial y me ha ayudado a crecer como profesional y a poder superarme constantemente en mi trabajo.

En realidad, más que una experiencia, es una anécdota graciosa que recuerdo de mis primeros días en SURCO. Una tarde, al cierre de la jornada, el Gerente General me pidió que le alcanzara vasos y agua mineral para compartir con los integrantes de la reunión en la que estaba. Así que preparé una bandeja con tres vasos con agua mineral fresca. En el momento de entregárselos, tropecé y los vasos cayeron sobre los integrantes de la reunión, que eran los Gerentes de algunas Compañías de Seguros. Ante mi consternación y sorpresa, salí corriendo en pánico a buscar un paño con el que limpiar el desastre que había armado, pero por más que busqué no pude encontrar nada, así que, cuando volví —antes de que les explicara nada—, vi con asombro que ninguno había tomado a mal el accidente y todos me alentaban diciéndome “tranquila, esto no mancha, se seca solo...”.

DÉBITO DIRECTO CON TARJETA DE CRÉDITO

DÉBITO BANCARIO

DÉBITO DE SUELDO

