



SUBGERENCIA MERCADEO Y VENTAS

**MINUTA DE REUNION
SUBGERENCIA DE MERCADEO**

LUGAR: ANDAS MERCADEO

**FECHA: 12 DE JULIO 2016
HORA: 10:30**

ASISTENTES:

INS

Gabriela Chacón

Lilliana Ramírez

Laura Castillo, SubJefe Subdirección de Mercadeo

Pilar Sáenz, Subjete Dpto de Inv y Desarrollo

ANDAS

Marco Chacón, Francisco Gómez, Alcides Chinchilla, Cecilia Claro

ASUNTOS TRATADOS:

1. Oficialía de cumplimiento, formulario conozca a su cliente, políticas de presentación (en teoría asunto resuelto, no existe un oficio de parte de la Oficialía). Se enviara circular dejando sin efecto, el Dpto de Comercialización solicitará la emisión de una circular
2. Crear una instancia para efectos de reclamaciones de los Agentes de Ventas. (No existe un funcionario en el INS al cual podamos dirigirnos y plantear diferentes situaciones del día a día en nuestras gestiones, tal como existe una contraloría para los clientes) Deben ser tratados por medio del Ejecutivo quien será el canal de comunicación, el Intermediario será el responsable de retroalimentar sobre la labor del Ejecutivo.
3. Aplicación de eliminación de Franquicia en pólizas colectivas de los Bancos? Que sucede con esta situación, es parejo o no? Ya fue eliminado, las pólizas que quedan son por vigencia.
4. Diseño de Formularios, solicitudes y otros – Marjorie Rivera. Se agendó reunión para el 20 de julio con Dpto de Inv y Desarrollo



SUBGERENCIA MERCADEO Y VENTAS

5. WI Fi en oficinas para poder acceso a Internet Se indicó que se está valorando, en próximos días habrá una reunión con Jackeline para ver el tema.
6. Oficina de ANDAS en el INS, creemos no genera relación laboral, así como está Capeins, Coopeins, etc. Se valorara propuesta, pendiente respuesta para la próxima reunión.
7. Tema contractual: Comisión de ventas compartida entre Agentes 50-50, al momento de retiro de alguno pasar a 100% Se encuentra incluido en el nuevo contrato de intermediarios. Andas enviará propuesta formal para valorarla e incluirlo en el procedimiento
8. Parqueos en oficinas Centrales Actualmente cuentan con dos espacios, se está valorando más espacios, se indicó que para el uso del parqueo, cada intermediario deberá portar el carnet SIN EXCEPCIÓN, se les facilitará de cordones y plásticos para que carguen el documento.
9. Sede Desamparados, varios asuntos ya comentados. Se está a la espera de los casos concretos.
10. Oficio en la ventanilla Sede San José, en dónde prohíbe entrega de documentación a Agentes de otras Sedes Se envió un recordatorio a la DOP para que doten del material a los intermediarios en las Sedes donde se encuentren adscritos, sin embargo, la DOP solicita casos concretos.
11. Requisito de horas de capacitación para el año 2016? Se informó que el requisito no será exigido, sin embargo, se aclaró que en caso de que el intermediario no produzca el INS podrá valorar la continuidad del contrato, se aclaró también que se están trabajando programas de capacitación diferenciados. Laura Castillo.
12. CEGRA, no cambia, no utilizan expediente digital. Existe inquietud pues el CEGRA no procede con la aceptación del caso por falta de información, no consultan el expediente digital, se solicitó a ANDAS casos puntuales para conversar con los responsables.
13. Emisión en WEB de autos, emisión en WEB R.T., reexpedición de RT, RT Hogar. Se aclaró que el proyecto está en proceso 3 a 4 meses para que esté listo.



SUBGERENCIA MERCADEO Y VENTAS

14. Migración de pólizas con N en todas, ya se ha conversado el tema en 3 ocasiones, se vio con don Elián Villegas en Presidencia y no ha pasado nada [Se obvió el tema. Francisco Gómez](#)
15. Tarifadores: Automóviles y Gastos Médicos, cual es el progreso. [Bastante avanzado, se espera entrar en producción la próxima semana Laura Castillo](#)
16. Pólizas colectivas de INS Medical y VIDA para los agentes de seguros – Póliza de ANDAS, fue un tema autorizado [Andas traerá nueva propuesta, dado que por la edad de la población, la prima de las pólizas es alta.](#)
17. Pólizas de grupo: 1 solo agente asegura vehículos en todo el país, la gestión de aseguramiento la realiza un oficinista. [Se aclara que en el caso de Sociedades Agencias y Corredurías se mantienen agentes y/o corredores en todo el país, deberán denunciar casos concretos y esto es un tema resorte del Depto de Administración y Fiscalización.](#)
18. Comisiones sobre emisiones en Sedes del INS. [Se les indicó que la compensación variable de las Sedes se eliminó hace dos meses.](#)
19. INS Directo: quién está a cargo de las actualizaciones, formularios, condiciones, etc. Se les informó quienes estaban a cargo de la herramienta.
20. Parqueo Sede Guadalupe [Se les informó que el INS está valorando la compra de un lote u otras opciones.](#)
21. Sede Desamparados: Situación contra el desempeño de los Agentes persiste, no llamadas telefónicas, no `pagos en cajas del INS, no hay atención directa, etc. [Se solicitan casos puntuales dado que algunos agentes consultados indican que no existe problema en ingreso o acceso a la Sede para sus trámites.](#)
22. Reconocimiento en gestiones indirectas a la de Ventas (Cajero virtual, Conozca a su cliente, emisión por WEB, digitación en línea, etc.) [Se les recordó que el nuevo plan de incentivos es bastante atractivo, el uso de las herramientas es una facilidad que el INS les brinda a solicitud de los mismos intermediarios y su uso es beneficioso en la operativa que día a día llevan, por lo que de momento no se tiene visualizado un reconocimiento por el uso de estas herramientas.](#)
23. Don Francisco solicita se analice el tema de la siniestralidad en automóviles, que no se castigue por vida al cliente sino que se considere limpiar el historial cada cierto tiempo, tema a tratar en la siguiente sesión con Andas.



SUBGERENCIA MERCADEO Y VENTAS

ACUERDOS:

| | | |
|---|---------------|---|
| | | |
| 1) Política Conozca su Cliente Participación Accionaria | Mercadeo | Se solicitará la publicación de circular |
| 2) Reclamaciones de Agentes de Seguros por medio del Ejecutivo, el Intermediario deberá retroalimentar a Comercialización sobre la labor que el Ejecutivo desempeña | Intermediario | |
| 3) Wi Fi en Oficinas del Ins | Mercadeo | Se estará convocando a Jackeline para valorar el tema |
| 4) Andas enviará propuesta póliza colectiva | Andas | |
| 1) Andas enviará casos puntuales sobre tema CEGRA para que Mercadeo aborde el tema con los responsables. | Andas | |
| 2) Andas deberá enviar casos puntuales sobre lo expuesto en la Sede de Desamparados, a fin de abordar el tema con la DOP. | Andas | |

Tomó la Minuta: Lilliana
c.c.: Participantes