



Rafael Atienza  
Presidente de Helvetia Previsión

# En buena compañía

## En buena compañía se refiere a la buena relación

que mantienen todos los que colaboran en Helvetia Previsión. Pues si en la sociedad del conocimiento el capital humano es casi todo el capital, esta obviedad es aún mayor en el sector de servicios. Helvetia Previsión no tiene mejor capital que las personas que trabajamos en esta empresa. Colaboradores, agentes, administrativos, asesores, directivos, delegados. El mantenimiento de nuestra fuerte identidad corporativa, de la vinculación e identificación con nuestra empresa y de las excelentes relaciones humanas que siempre hemos sabido mantener, han sido, y seguirán siendo, claves para el desarrollo de Helvetia Previsión y para todas las personas que la componemos.

*En buena compañía:* trabajamos en una empresa muy antigua, que ha sabido aunar la tradición con la modernidad y, sobre todo, con el buen servicio. Y que forma parte de una multinacional suiza con casi 150 años de historia y que comparte los mismos principios que en esta casa hemos mantenido, muchas veces de generación en generación: máxima experiencia y profesionalidad en la gestión de riesgos, extremada prudencia en la gestión de activos, identificación del personal con la cultura de empresa, especial atención a las relaciones humanas.

*En buena compañía* es una revista abierta, y su contenido y forma se irá perfilando con la colaboración de todos los empleados de la compañía. En este número visitamos la sucursal de Castellón de la Plana; hablamos con varios compañeros nuestros, publicamos, en referencia a nuestro último viaje de incentivos, un reportaje sobre Viena y Budapest, entre otras muchas noticias y comunicaciones.

*En buena compañía* espero que paséis este verano, que disfrutéis, descanséis y os repongáis, pues los cuatro meses que siguen a agosto son cruciales para el ejercicio 2005 y requieren de todo nuestro esfuerzo, competencia y buena disposición.

## Sumario

|                                                                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Carta del Presidente                                                                                                               | 3  |
| Noticias                                                                                                                           | 4  |
| Actualidad del Seguro                                                                                                              | 11 |
| Helvetia Previsión, al día                                                                                                         | 14 |
| Entrevista <i>Javier Ballesteros, director de sucursal en Huelva, Toñi Ferrezuelo, jefe de departamento de Servicios Generales</i> | 16 |
| Reportaje <i>Los seguros de transporte demuestran su dinamismo y competitividad</i>                                                | 22 |
| ¡¡Participa!!                                                                                                                      | 27 |
| Vivir en Helvetia Previsión <i>Viena y Budapest, un paseo por la memoria de Europa</i>                                             | 28 |
| En buena compañía con... <i>María del Monte</i>                                                                                    | 32 |
| Departamentos & Sucursales <i>Castellón, una sucursal veterana llena de juventud</i>                                               | 34 |
| Entrevista <i>Juana Zalba y Ramón Iturri, agentes mediadores en Pamplona</i>                                                       | 36 |
| Historias de seguros <i>Un seguro en estado puro</i>                                                                               | 38 |
| De lo nuestro                                                                                                                      | 39 |

## Staff

**Edita:** Helvetia Previsión  
**Consejo Editorial:** Íñigo Soto, Charo García, Antonio Bravo, Manuel Muñoz y Javier Prado.  
**Redacción y Diseño:** Euromedia Comunicación  
**Fotografía:** Euromedia Comunicación y Helvetia Previsión  
**Imprime:** Escandón Impresores  
**Depósito legal:** SE-2043-05

**Helvetia Previsión**  
Paseo de Cristóbal Colón, 26.  
41001 Sevilla  
Tlf. 954 593 200  
www.helvetiaprevision.com



# Noticias

Durante la primavera se han multiplicado las actividades de patrocinio. La presencia de Helvetia Previsión en la Feria de Abril sevillana ha servido de oportunidad para promocionar la imagen de la compañía. La experiencia del viaje de incentivos, el Primer Trofeo de Golf de Helvetia Previsión en Pamplona, los nuevos folletos de productos o una intensa actividad formativa son otros de los acontecimientos más destacados de los dos últimos meses.

## Un viaje de incentivos inolvidable



El viaje de incentivos para mediadores y delegados de Helvetia Previsión se celebró entre los días 22 y 29 de mayo. El destino elegido fue Centroeuropa, concretamente Viena y Budapest, a donde viajaron más de 50 profesionales de Helvetia Previsión, junto a sus acompañantes. A los 40 agentes que mejor puntuación obtuvieron en el concurso de incentivos de 2004 se unieron el delegado mejor clasificado y 5 directores de sucursal, así como algunos miembros del equipo de Dirección, encabezado por nuestro consejero delegado, José María Paagman.

El viaje, como de costumbre, transcurrió en un clima de gran cordialidad (ver sección "Vivir en Helvetia Previsión"). Se sucedieron anécdotas y vivencias curiosas, entre las que puede destacarse la celebración en la Abadía de Melk del aniversario de boda de uno de los asistentes al viaje, en la que hasta el Abad acabó interpretando bailes andaluces.

El colofón del viaje fue la Cena de Gala celebrada en los hermosos salones del restaurante Gerbeaud, uno de



los más prestigiosos de Budapest, durante la que se concedieron las distinciones y galardones a los ganadores del concurso.

Desde enero, está en marcha la edición 2005 del concurso de incentivos, que este año se ha querido vincular a la línea de colaboración que Helvetia Previsión mantiene con la Federación Española de Baloncesto. Así, el Concurso Nacional de Ventas 2005 ha sido bautizado como la "Liga de Agentes de Helvetia Previsión" (Liga AHP). En esta ocasión, el destino elegido para los ganadores es Argentina. La compañía anima a sus mediadores a "conseguir puntos en buena compañía".

## Nuevos folletos de productos

Acaban de salir a la calle los nuevos folletos promocionales de productos de Helvetia Previsión. Se trata de una extensa línea de folletos que abarca toda la gama de productos de la compañía (M. Transportistas, Accidentes individual, Plan de Previsión Asegurado, Comercio, Salud, Hogar, Plan de Asistencia Familiar, Vida y Automóviles), que se han editado en español y, en algunos casos, en inglés y alemán. Con un estilo publicitario y un diseño muy homogéneo, se han tirado 50.000 ejemplares de cada uno de los folletos, más 20.000 en inglés y otros tantos en alemán.

Junto a estos folletos, también se ha creado un faldón que acompaña a cada carta de aviso de cobro. Cuando el plazo de validez de un seguro esté próximo a cumplirse, el cliente recibirá una carta avisándole, y junto a ella, el faldón. De estos faldones se han editado 750.000 ejemplares.



## Un nuevo canal de comunicación para mediadores

Desde comienzos de junio, todos los mediadores de Helvetia Previsión tienen a su disposición un sistema de comunicación a través de e-mail que les permite estar informados de forma permanente y actual sobre la evolución y las novedades de los siniestros de sus clientes, desde el momento del alta hasta el pago de la indemnización. Este sistema supone una significativa mejora cualitativa del servicio que Helvetia Previsión presta a sus clientes.

## Lo más importante, la atención al cliente

Helvetia Previsión ha participado recientemente en el estudio anual que elabora ICEA sobre la valoración de los asegurados, en esta ocasión dirigido a asegurados de automóviles. Según este estudio, que viene realizándose desde hace varios años, la atención al cliente y la calidad del servicio son los aspectos más valorados por los asegurados de automóviles. Así, el 33% de los encuestados consideró la atención al cliente como el aspecto más importante, mientras que un 30% resaltó la rapidez del servicio.



## Con la subida de Estepona

Helvetia Previsión ha estado presente, de forma simbólica, en la Subida de Estepona, una carrera de rally que se celebra cada año en este municipio malagueño. Así, prestó su imagen y patrocinó el vehículo que ven en la imagen, perteneciente al marido de nuestra compañera Paloma Vázquez de Porras, empleada de la oficina Knight Insurance. La marca Helvetia Previsión corrió a gran velocidad por la Costa del Sol.





# noticias



## Una caseta ilustre

Un año más, Helvetia Previsión se vistió de fiesta para vivir muy de cerca la Feria de Abril sevillana. La caseta de la compañía, situada en la calle Pascual Márquez, 201-203 del Ferial, se convirtió durante una semana en el epicentro de la actividad de Helvetia Previsión y de sus mediadores y clientes. Se estima que visitaron la caseta unas 10.000 personas a lo largo de toda la semana de Feria, con algunas presencias bastante ilustres. Es el caso de María del Monte o de Iker Casillas. Éste último, que vino acompañado por el ex sevillista Francisco Gallardo, causó un gran revuelo en la caseta, y no fueron pocos los que aprovecharon el momento para hacerse fotos con el galáctico madridista. Las fotos elegidas para ilustrar esta noticia retratan a Casillas con los hijos, sobrinos y amigos de nuestro compañero Manuel Muñoz

## Gran éxito del I Trofeo de Golf de Helvetia Previsión

El pasado 14 de mayo se celebró en Pamplona el I Trofeo de Golf Helvetia Previsión. El campeonato, que se desarrolló en el Club de Golf de Gorraiz, a muy pocos kilómetros de la ciudad, sirvió para compartir con numerosos clientes y mediadores de la Comunidad Foral unas horas de distensión y ocio. El torneo contó con la presencia de la alcaldesa de Pamplona, Yolanda Barcina, quien, además de seguir el torneo, dedicó un rato de su tiempo a dialogar con los directivos de la Compañía. La clausura del torneo corrió a cargo de los directivos de la compañía. El consejero delegado y director general, José María Paagman, el subdirector general, responsable de Sistemas de Información, Víctor T. Lizarraga, y el director de la Zona Norte, Juan José Oroz, fueron los encargados de entregar los trofeos a los ganadores. Durante la entrega, estuvieron acompañados por Ángel Jiménez, concejal del Ayuntamiento de Egües. Tras la entrega, se procedió al sorteo de diversos premios. El acto concluyó con



un aperitivo para todos los participantes y sus acompañantes. A través de este tipo de iniciativas, Helvetia Previsión pretende reforzar su posición en Navarra, donde la compañía cuenta con una extensa red conformada por casi 500 colaboradores comerciales y unos 100 empleados. No en vano, la Comunidad Foral constituye, junto con Andalucía, el principal mercado para la compañía.

## Acciones de promoción con la FEB

Durante los últimos meses, Helvetia Previsión ha venido participando a través de acciones de patrocinio en muy diversas actividades promovidas por la Federación Española de Baloncesto. Especialmente intenso fue el mes de mayo, en el que se celebraron diversas competiciones. Así, entre los días 18 y 25 de mayo se llevaron a cabo los campeonatos junior de baloncesto femenino (El Ferrol, Galicia) y masculino (Coín, Málaga). Destacados responsables de la compañía en estas dos ciudades participaron en la entrega de premios. Juan Antonio prego, inspector comercial en A Coruña, entregó los premios de la sección femenina, mientras que Carlos Lara, director de la sucursal Málaga B, asistió a la final masculina. La asistencia fue de unas 3.000 personas. También relacionado con el baloncesto, durante el mes de mayo, concretamente el día 22, se celebró en Madrid (Pabellón Deportivo de San Blas) la final de Cadetes Femeninas de la ciudad de Madrid. Helvetia Previsión patrocinó al equipo "Distrito Olímpico", que se alzó con el bronce ante "Cabini APA" en un reñido y emocionante partido. Todas las componentes del equipo, así como el director técnico y los preparadores físicos, fueron obsequiados con un reloj de Helvetia Previsión.



## Los colores de Helvetia Previsión, en la Maestranza

Coincidiendo con la Temporada Taurina de la Real Maestranza de Sevilla, Helvetia Previsión llevó a cabo una campaña de promoción institucional a través del reparto masivo de abanicos corporativos en los alrededores de la Plaza de Toros. La campaña se concentró en la semana de Feria, durante la que se repartieron 30.000 abanicos personalizados tanto entre el público asistente a los Toros como, algunos ejemplares en la propia caseta de feria. El calor favoreció que durante varias tardes de toros, los colores de Helvetia Previsión relucieran en la Maestranza.





# noticias

## Un mes intenso para la formación



El mes de mayo ha sido especialmente intenso para Helvetia Previsión en materia de formación. A lo largo de todo el mes se han llevado a cabo más de diez cursos formativos, tanto de formación interna como, sobre todo, de formación externa. Los cursos de formación interna, celebrados en Sevilla, han sido dos: un Curso Básico de siniestros para las personas de reciente incorporación al Centro de Servicio y otro relativo a automóviles, en los que han participado más de 20 personas pertenecientes a más de 10 sucursales. Los cursos de formación externa, dirigidos a mediadores, se han llevado a cabo en distintos puntos de la red comercial de Helvetia Previsión en España. Agentes de zonas tan dispares como A Coruña, Algeciras, Valencia, Tenerife o Córdoba han participado en cursos de diversa naturaleza. En total, más de 100 profesionales han participado en los distintos cursos promovidos a lo largo del mes. La actividad se ha prolongado durante el mes de junio, con cursos como los de Seguro de Vida y Fiscalidad.

## Aseguramos la restitución del Giraldillo

El Giraldillo de Sevilla, la veleta que durante siglos ha coronado la Giralda, constituye uno de los principales símbolos de la ciudad hispalense. Debido a su situación de deterioro, hace unos siete años se procedió a su sustitución por una réplica y a la recuperación de la pieza original. Después de un largo y concienzudo proceso de rehabilitación, finalmente durante este verano se culminará el proyecto de restitución del Giraldillo originario. Helvetia Previsión ha querido participar en este importante acontecimiento, de forma que es la compañía que ha asegurado la responsabilidad civil del desmontaje de la copia y montaje de la pieza original. Mientras que la copia fue desalojada de la Giralda el pasado día 15 de junio, la subida del original se realizará durante el verano.



## Apoyo a la candidatura Madrid 2012



fueron el escenario de una gran fiesta en la que cerca de un millón y medio de personas se reunieron

El día 5 de junio, Madrid acogió un gran acto de apoyo a la candidatura olímpica para el año 2012. Los Paseos de la Castellana y de Recoletos

para pedir que los Juegos se queden en la capital de España. Entre los hitos principales de esta jornada inolvidable hay que destacar el despliegue de la bandera más grande del mundo. Helvetia Previsión no quiso perder la oportunidad de participar en este acontecimiento, de manera que en su sede en Madrid se desplegaron varias pancartas y posters con el lema "Estamos con Madrid 2012".

## Apoyo a la Asociación de Comercio de Almuñécar

El pasado día 20 de mayo, Helvetia Previsión suscribió un convenio de colaboración con la Asociación de Comercio de Almuñécar (Granada), por el que la compañía aseguradora se convierte en la principal proveedora de servicios y productos de esta asociación. El convenio fija también una línea de patrocinio para iniciativas promovidas por los comerciantes. Así, está previsto que Helvetia Previsión patrocine el Campeonato de Motocross 2005 de Almuñécar. En la foto, los firmantes del convenio: José Miguel Fonolla del Castillo, Presidente de la Asociación de Comercio de Almuñécar, José María Paagman, consejero delegado de Helvetia Previsión, Luis Carlos González Capilla, director de la sucursal Granada B y Miguel Gamarra, nuestro agente en Almuñécar.





# noticias

## Premio a la veteranía

A mediados de junio, Helvetia Previsión, como compañía absorbente de CVN, recibió en Pamplona el Premio de Entidad Centenaria, un galardón con el que la Mutua Navarra de Accidentes de Trabajo reconoce la labor de las campañas centenarias adheridas a su servicio. En el acto estuvieron presentes destacadas personalidades de la vida política navarra, tales como el presidente del Ejecutivo Foral, Octavio José Granado, la consejera de Salud, María Kutz, o la alcaldesa de Pamplona, Yolanda Barcina. El profesor de Psiquiatría de la Universidad de Nueva York, Luis Rojas Marcos, ofreció una conferencia durante el acto acerca del "Optimismo aplicado a la vida y al trabajo".



## Artículos promocionales para el verano

Al objeto de reforzar la acción publicitaria de Helvetia Previsión durante el verano, la compañía ha incorporado a su catálogo de este año tres nuevos artículos promocionales: pelota de agua, gorra azul y gorra roja, éstas últimas personalizadas también con el logotipo de la Federación Española de Baloncesto.



## Servicio de siniestros con calidad certificada

A mediados de mayo, el Centro de Servicio de Siniestros de Sevilla se sometió a la primera auditoría después de la fusión del seguimiento del sistema de calidad según la norma ISO 9001:2000 de AENOR. El resultado fue altamente satisfactorio, de manera que el informe presentado por AENOR destacaba que dicho Centro de Servicio "cumple suficientemente los requisitos de la Norma de referencia". Entre los puntos fuertes que detecta el informe se encuentra "la implicación de la dirección y del personal en la eficacia del Sistema de Gestión". Está previsto que la auditoría de los centros de Madrid y Pamplona se realice a comienzos del mes de noviembre. En relación con esta noticia, el pasado 24 de mayo se celebró en el Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra Baluarte la II Cumbre Navarra de la Calidad, a la que asistieron más de 500 invitados, entre ellos, nuestro compañero José Antonio Pérez.

# Actualidad del Seguro

## Formación continua y más de 12 pólizas al año

Un 37% de los agentes de seguros con plan de carrera continuo vende más de 12 pólizas al año, frente al 14% de los profesionales no integrados en estos planes. Así se desprende de un estudio elaborado por ICEA sobre la mediación en el ramo de Vida, que constata la mayor productividad de los agentes que siguen programas especiales de formación e incentivación. Tan sólo un 3% de los agentes generales contrata más de 60 pólizas al año, frente al 7% de los que siguen planes formativos. Un 9% de agentes no integrados en estos planes vende entre un 13% y un 36%; un 2% supera las 36 pólizas pero no llega a 60; y un 30% no alcanza los 13 contratos al año. Entre los que siguen estos programas de formación

y motivación, destaca un 21% de profesionales que logra suscribir entre 13 y 36 pólizas al año, y otro 9% vende hasta 60.

## Nuevo subdirector de Planes y Fondos de Pensiones

La Subdirección de Planes y Fondos de Pensiones ha cambiado de rumbo. Ricardo Lozano, máximo responsable de la Dirección General de Seguros, ha decidido reemplazar a José Ramón Plaza por Francisco de Blas al frente de este departamento, en la convicción de que Pensiones no debe actuar como subdirección autónoma sino que, al contrario, ambos departamentos han de trabajar codo con codo para desarrollar la cobertura de Dependencia. En relación con esta nueva estrategia, el Ministerio de Economía asegura que "el perfil de Blas encaja más que el de Plaza".

## Los Consistorios piden mayor cobertura

Las corporaciones locales demandan cada vez más coberturas aseguradoras. Ésta es la principal conclusión a la que se ha llegado en el primer Encuentro de Administración Local-Gestores de Riesgos, que ha organizado la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), junto con la correduría y consultoría de seguros Aon Gil y Carvajal. Durante este encuentro, se hizo gran hincapié en la importancia de la responsabilidad civil patrimonial, que afecta a las corporaciones locales por el funcionamiento de los servicios públicos. Por otro lado, tuvo muy buena acogida la idea de que es necesario que exista un "daño patrimonial puro" en caso de siniestro, ya que se dan muchas situaciones en las que se reclama sin que exista ese daño.

## Exceso de regulación en Europa

El director general del Comité Européen des Assurances (CEA), Daniel Schanté, ha alertado de la "fase crítica" que está atravesando el sector de los seguros a nivel europeo "por el exceso de regulación". A su juicio, se está impidiendo que las entidades se dediquen plenamente a su gestión, ya que se ven obligadas a dedicar mucho tiempo a su adaptación a la nueva reglamentación. El





## Actualidad del Seguro



“fase crítica” que está atravesando el sector de los seguros a nivel europeo “por el exceso de regulación”. A su juicio, se está impidiendo que las entidades se dediquen plenamente a su gestión, ya que se ven obligadas a dedicar mucho tiempo a su adaptación a la nueva reglamentación. El director de la patronal europea del seguro se ha referido en especial a Solvencia II y las normas internacionales de contabilidad (NIC), normas de gran complejidad y de aplicación a medio y largo plazo, lo que suele traducirse en retrasos y modificaciones constantes. Para complicar aún más la situación, Schanté añade que “el seguro europeo no tiene una voz única, ya que cada mercado cuenta con situaciones distintas”.

### El Banco Mundial teme el colapso del sistema de pensiones

La publicación de un informe del Banco Mundial, titulado “Financiación del Ingreso de la Tercera Edad en el Siglo XXI”, ha hecho saltar la alarma ante el riesgo del colapso del sistema de pensiones, cuya financiación, según explican los expertos, genera frecuentemente el aumento del déficit fiscal. Analistas del

Banco Mundial han criticado la obsolescencia de estas estructuras y la necesidad de recortar el gasto o reducir drásticamente las pensiones para las futuras generaciones con el fin de mantener los sistemas actuales. El informe sugiere, asimismo, que los países diversifiquen sus carteras de pensiones mediante un sistema que combine la administración del gobierno y del sector privado. Este informe ha salido a la luz precisamente cuando en EEUU y en Europa se están debatiendo cambios en los sistemas de pensiones ante problemas de solvencia debido al incremento del número de jubilados.

### Multirriesgos, autos y salud, un triángulo cada vez más sólido

Los seguros de no vida han hecho oscilar la balanza. Hasta 2002 la cabeza tractora del sector eran los seguros de vida, pero ya en 2003, y sobre todo en el primer trimestre de 2004, los de no vida se dejan notar como el ramo más expansivo. Si, en diciembre, el volumen de primas del seguro de vida alcanzó los 18.706 millones de euros, no vida alcanzó los 26.136 millones. Por lo que se refiere al incremento

interanual, este último grupo registró un porcentaje de 8,9%, al acaparar el 58% de las primas; no así los de vida, que engrosaron un 7% en 2004. Por ramos, dentro del grupo de no vida, los de mayor tendencia alcista han sido los multirriesgos, con un 11,5%, seguidos de salud, que logró un 9,7%, y de automóvil, que registró un 6,2% de crecimiento. Por ramos, dentro del grupo de no vida, los de mayor tendencia alcista han sido los multirriesgos, seguidos de salud.

### Reclaman más seguros privados

El catedrático de Derecho Laboral y ex presidente del Consejo Económico y Social, Federico Durán, y el investigador y doctor en Medicina, Fernando G. Benavides, han presentado al ministro de Trabajo, Jesús Caldera, un nuevo Informe Durán en el que se esgrime la idea de que las empresas deberían pagar un seguro obligatorio, adicional a la cotización a la Seguridad Social, para dar cobertura a posibles siniestros laborales que pudiesen acaecer en el ámbito de su actividad. De esta forma, esta aportación, que se deduciría de la actual cuota social, no gravaría el Erario. Según los expertos, existe una grave falta de datos y estadísticas exhaustivas en relación con los accidentes de trabajo, a lo que viene a sumarse, en la actualidad, la “epidemia de enfermedades musculoesqueléticas ante la que no existe regulación y que es preciso afrontar con urgencia”.





# Helvetia Previsión, al día

Las principales cabeceras de la prensa regional y nacional se hicieron eco de los resultados obtenidos por la compañía en el año de la fusión. Su consejero delegado, José María Paagman, ofreció abundantes datos del volumen de negocio y los índices de crecimiento. Los titulares de los distintos diarios tuvieron un enfoque muy positivo de los márgenes obtenidos por Helvetia Previsión en su primer año de vida tras la fusión.

14

ABC  
28/04/2005



El Mundo  
28/04/2005

Diario de Noticias  
29/04/2005

## Helvetia Previsión crece un 2,3% en primas en el primer año de fusión

Los gastos de integración frenan el beneficio, que alcanzó 4,1 millones

● La aseguradora, integrada en el grupo suizo Helvetia Patria, tiene la sede en Sevilla y obtiene en la zona Sur el 43% de su negocio en España

**E. FREIRE**  
SEVILLA. La junta general de accionistas de Helvetia Previsión aprobó ayer los resultados de 2004, el primer ejercicio de integración, unas cifras que, según destacó el consejero delegado de compañía, José María Paagman, son «muy satisfactorias», aunque han reducido la «lógica racionalización en el negocio» que prevencía cualquier proceso de fusión.

Por el «clero parvo» de la actividad comercial, la nueva Helvetia Previsión, que pertenece al grupo asegurador suizo Helvetia Patria y que es resultado de la fusión de Previsión Española y Helvetia Cervantes Vasco Navarra, ha logrado incrementar un 2,3% la facturación por primas hasta alcanzar un volumen de 291 millones de euros. El beneficio neto en 2004 fue de 4,1 millones, un 30% inferior a los 7 millones que obtuvieron las dos compañías fusionadas en 2003, si bien Paagman destacó que en un primer año de



José María Paagman, consejero delegado de Helvetia Previsión

## Helvetia Previsión gana 4,1 millones en su primer año tras la fusión

EL BENEFICIO DE LA ASEGURADORA CASI UN 42% RESULTADO "SATISFACTORIO", SEGUN LA COMPAÑIA

SEVILLA. La compañía de seguros Helvetia Previsión ha informado ayer de los resultados de su primer año de vida tras la fusión de las compañías Previsión Española y Helvetia Cervantes Vasco Navarra. Según la compañía, el beneficio neto de 2004 fue de 4,1 millones de euros, un 30% inferior a los 7 millones que obtuvieron las dos compañías fusionadas en 2003, si bien Paagman destacó que en un primer año de



Exteriores edificio de Helvetia Previsión en Pamplona.

Paagman, alabó que el incremento en los márgenes participativos de los socios de la compañía, que en 2004 alcanzó un 42%, es un resultado «muy positivo» por el director.

Después de un año y medio de haberse acordado la fusión de las subsidiarias del grupo asegurador suizo Helvetia Patria en

## Helvetia obtiene 4 millones de ganancias

BALANCE ■ REDUCE SUS BENEFICIOS EN EL PRIMER AÑO DESPUÉS DE LA FUSIÓN

SEVILLA. La compañía de seguros Helvetia Previsión ha culminado su primer año desde la fusión entre Helvetia CVN y Previsión Española-Sur, con unos beneficios netos de 4,1 millones de euros, casi tres millones menos que el año precedente, cifra que su consejero delegado, José María Paagman, consideró «satisfactoria».

En rueda de prensa para presentar los resultados económicos de la empresa en 2004, Paagman dijo que cerraron el ejercicio con un crecimiento del 3,3% en primas, con un volumen total de 291 millones de euros, y un incremento en ingresos financieros del 14,4%, superando los 23 millones de euros. «Hemos cerrado un ejercicio muy satisfactorio, teniendo en cuenta que un proceso de integración siempre conlleva la racionalización del negocio», apuntó el consejero delegado, que indicó que incluso han acabado el año encima de sus previsiones.



Los directivos de Helvetia presentaron ayer los resultados de 2004.

Vida, la compañía experimentó un crecimiento del 12,7%, un aumento valorado como «muy positivo» por el directivo.

Después de un año y medio de haberse acordado la fusión de las subsidiarias del grupo asegurador suizo Helvetia Patria en

España, en junio de 2004, y conforme a la planificación prevista, se ha culminado el proceso de integración con el nacimiento de la nueva Helvetia Previsión, que suma a las compañías Helvetia Cervantes Vasco Navarra y Previsión Española-Sur. ■ El Cerro

## En pocas palabras resultados

Helvetia Previsión prevé duplicar sus resultados tras la fusión. La compañía aseguradora radicada en Sevilla obtuvo en 2004 un beneficio neto de 4,1 millones, superando todas las expectativas, pero esa cifra supone un descenso del 70,7% respecto a los resultados del año anterior presentados por las dos filiales que se fusionaron en 2003 en esta nueva compañía. Al año anterior, culminado el proceso de fusión, los planes de la compañía peson por incrementar el beneficio de forma significativa hasta el punto de superar los 7 millones de 2003 y alcanzar incluso los dos dígitos.

La sección «En pocas palabras» de la publicación especializada *Actualidad Inmobiliaria* dio cuenta de los planes de futuro de Helvetia Previsión en esta nueva etapa.

Actualidad Inmobiliaria  
Junio 2005

Costa Tropical  
27/05/2005



Expansión  
28/04/2005

## Helvetia prevé duplicar resultados tras cerrar "con éxito" la fusión

La compañía obtuvo en 2004 un beneficio neto de 4,1 millones, "más de lo previsto", pero dicha cifra supone un descenso del 70,7% respecto al año anterior



José María Paagman, consejero delegado de la compañía, ayer en Sevilla.

### ■ EN DETALLE

**Ranking**  
Si se incluye Socagener y compañías especializadas en seguros como Helvetia Previsión, el grupo suizo Helvetia Patria se sitúa en el puesto 14.º de las compañías de seguros en España, según el ranking de la revista *«El Financiero»*.

**Red**  
La aseguradora cuenta con 36 sucursales en toda España y más de 1.000 agentes.

**Grupo**  
Helvetia Patria, el grupo suizo que pertenece a Helvetia Previsión, ganó el año pasado 102,9 millones de euros, un 11,8 por ciento más que el año anterior (91,9 millones).

La fusión de las compañías de seguros Helvetia Patria y Previsión Española-Sur, que se completó en junio de 2004, ha permitido a la compañía suiza Helvetia Patria aumentar su presencia en el mercado español. La fusión de las dos compañías ha permitido a Helvetia Patria aumentar su presencia en el mercado español, pasando de ser una compañía suiza a una compañía española.

La fusión de las compañías de seguros Helvetia Patria y Previsión Española-Sur, que se completó en junio de 2004, ha permitido a la compañía suiza Helvetia Patria aumentar su presencia en el mercado español. La fusión de las dos compañías ha permitido a Helvetia Patria aumentar su presencia en el mercado español, pasando de ser una compañía suiza a una compañía española.

Diario de Sevilla  
28/04/2005

## Aenor certifica la apuesta por la calidad de las empresas navarras

BALUARTES HOMENAJEO AYER A LAS 439 EMPRESAS ACREDITADAS CON LA ISO 9000 DESDE 1990



Miguel Sanz, presidente de AENOR, en la entrega de la medalla de calidad a las empresas navarras.

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) reconoció ayer la calidad de las empresas navarras que han obtenido la certificación ISO 9000. El acto se celebró en el Palacio de la Cultura de Pamplona, donde se entregó una medalla de calidad a las 439 empresas que han obtenido la certificación ISO 9000 desde 1990.

El acto se celebró en el Palacio de la Cultura de Pamplona, donde se entregó una medalla de calidad a las 439 empresas que han obtenido la certificación ISO 9000 desde 1990.

El acto se celebró en el Palacio de la Cultura de Pamplona, donde se entregó una medalla de calidad a las 439 empresas que han obtenido la certificación ISO 9000 desde 1990.

El acto se celebró en el Palacio de la Cultura de Pamplona, donde se entregó una medalla de calidad a las 439 empresas que han obtenido la certificación ISO 9000 desde 1990.

Diario de Noticias  
25/05/2005

Vivir Pamplona  
25/05/2005

## Aenor reconoce a 439 empresas navarras sus esfuerzos por mejorar en la calidad

■ Miguel Sanz animó a las pymes a conseguir la certificación de la calidad

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) reconoció ayer la calidad de las empresas navarras que han obtenido la certificación ISO 9000. El acto se celebró en el Palacio de la Cultura de Pamplona, donde se entregó una medalla de calidad a las 439 empresas que han obtenido la certificación ISO 9000 desde 1990.



La entrega de la medalla de calidad a las empresas navarras.

El acto se celebró en el Palacio de la Cultura de Pamplona, donde se entregó una medalla de calidad a las 439 empresas que han obtenido la certificación ISO 9000 desde 1990.

El acto se celebró en el Palacio de la Cultura de Pamplona, donde se entregó una medalla de calidad a las 439 empresas que han obtenido la certificación ISO 9000 desde 1990.

El acto se celebró en el Palacio de la Cultura de Pamplona, donde se entregó una medalla de calidad a las 439 empresas que han obtenido la certificación ISO 9000 desde 1990.

El acto se celebró en el Palacio de la Cultura de Pamplona, donde se entregó una medalla de calidad a las 439 empresas que han obtenido la certificación ISO 9000 desde 1990.

Diario de Navarra  
25/05/2005

## La ACCA firma un convenio con Helvetia Previsión cuyos máximos beneficiarios serán los empresarios

■ Las pequeñas y medianas empresas se verán beneficiadas por las pólizas más económicas y con un mayor volumen de cobertura  
■ La compañía aseguradora velará por el cumplimiento de los requisitos de la ley



La firma del convenio entre el presidente del colectivo comercial sevillano, José Miguel Pozuelo, y el director general de Helvetia Previsión, José María Paagman.

## Un convenio



La firma del convenio entre el presidente del colectivo comercial sevillano, José Miguel Pozuelo, y el director general de Helvetia Previsión, José María Paagman.

Granada Hoy  
21/05/2005

Helvetia Previsión cerró recientemente un convenio con la Asociación Centro Comercial Abierto de Almuñécar (ACCA), que logró atraer la atención de diferentes medios de comunicación, en los que se hizo referencia a las ventajas que iba a reportar este acuerdo a los pequeños y medianos empresarios de la zona.

Ideal  
26/05/2005



ENTREVISTA



JAVIER BALLESTEROS  
DIRECTOR DE SUCURSAL EN HUELVA

TOÑI FERREZUELO JIMÉNEZ,  
JEFE DE DPTO. DE SERVICIOS GENERALES

“Si transmites seguridad en lo que haces, se contagia a los demás”

“Lo que más valoro son las personas con las que convivo en mi trabajo”

**Con respecto a la nueva identidad de la compañía, ¿consideras que Helvetia Previsión comunica la totalidad de sus valores de cara al exterior?**

Es pronto para que los agentes, los clientes y la sociedad en general conozcan con detalle los valores añadidos que esta compañía es capaz de ofrecer, valores que, por otro lado, son la suma de las compañías que se han fusionado y que han defendido por separado hasta ese mismo día. Tenemos que estar muy sensibles ante el cambio inicial que ha supuesto para todos.

Se está haciendo un esfuerzo muy importante para que Helvetia Previsión sea reconocida como una empresa cercana, profesional, orientada al cliente y generadora de confianza, aprovechando al mismo tiempo la seguridad que proporciona formar parte del grupo Helvetia Patria. Todo ello, en mi opinión, está permitiendo que Helvetia Previsión comunique los valores que la caracterizan.

**Javier J. Ballesteros Monroy**

Edad: 35 años / Estado civil: casado

Número de hijos: Dos

Cargo actual: Director de Sucursal en Huelva

Período en Helvetia Previsión: 10 años

Otros desempeños que haya realizado: Siempre vinculados al ámbito comercial

Sus aficiones: La buena música, el cine, el fútbol y “fundamentalmente, mi mujer y mis hijos”

El momento del día que prefiere: Le gustan todas las horas: “Me gusta sacarle el máximo partido al día”

La máxima que lo ha guiado: La responsabilidad en el trabajo y la constancia. “Creo que hay que tener una buena actitud y aptitud con los demás, para transmitir optimismo en todo lo que se realiza, pero fundamentalmente, trabajo y trabajo”.

Sus recuerdos favoritos de la infancia: Los veranos en Aznalcázar (Sevilla), “donde nos reuníamos para pasar las vacaciones. Siempre había algo que hacer, y si no, nos inventábamos lo que fuera. Aunque no todo era bueno, más de una vez he tenido que salir corriendo”

Si un día le tocara la lotería...: Su mayor ilusión sería cerrar el ‘Miramar’ e invitar a marisco a todo aquel que se apuntara: “A todo el marisco de Punta Umbría”. Por otra parte, trataría de disfrutar más aún de su familia y viajaría por todo el mundo

**Toñi Ferrezuelo Jiménez**

Edad: 47 / Estado civil: casada

Número de hijos: Tres. La familia se completa con un perro, un conejo, dos hamsters, dos peces y una ardilla

Cargo actual: Jefe Departamento Servicios Generales

Período en Helvetia Previsión: Como dice una canción, “toda la vida”, ya que en 1975 entré en Cervantes, S.A.

Otros desempeños que haya realizado: Siempre ha estado en la compañía, y un tiempo lo compaginé con un despacho de abogados

Sus aficiones: Leer novelas, especialmente las ambientadas en el medievo y Egipto; la jardinería, el turismo rural, el fútbol e ir de compras

El momento del día que prefiere: La cena, “el único momento en que estamos todos juntos”

La máxima que la ha guiado: Intentar ser “buena gente”, respetuosa con los demás y disfrutar a tope de lo que tiene.

Sus recuerdos favoritos de la infancia: Jugar a saltar en una goma elástica, tener gusanos de seda (con el asco que me dan ahora), pelearme con mis hermanos, ver la tele todos juntos

Si un día le tocara la lotería...: La compartiría con su familia y haría una gran fiesta con sus amigos. Después, una vez cancelados todos sus créditos, iniciaría un largo viaje.

**¿Cómo consideras la nueva comunicación corporativa? ¿Qué crees que transmite?**

Además de reiterar mis conclusiones sobre la nueva identidad de la compañía, estoy seguro de que la imagen que está dando Helvetia Previsión es favorable. Pero cada provincia es un mundo, las incidencias no son las mismas y, la problemática, en vez de ser general, es más bien, a mi entender, local. Sobre eso tenemos que planificar para conseguir el objetivo que cada uno tiene marcado, y que no es otro que el de la compañía. Creo que el eslogan de la casa, “Seguros en buena compañía”, refleja adecuadamente la filosofía que siempre ha tenido esta empresa.

La considero acertada y me gusta, principalmente, porque me parece cercana y emocionalmente inteligente, al centrarse en personas y una mascota, el perro San Bernardo. Otra cosa destacable es su homogeneidad, ya que, con independencia de la acción de que se trate y los soportes que se utilicen, siempre gira sobre la misma idea: las personas, su protección, su bienestar, su seguridad, su tranquilidad. Y en mi opinión, justamente eso es lo que transmite, a través de fotografías entrañables y actuales y tomando como base el eslogan corporativo: “Seguros en buena compañía”.

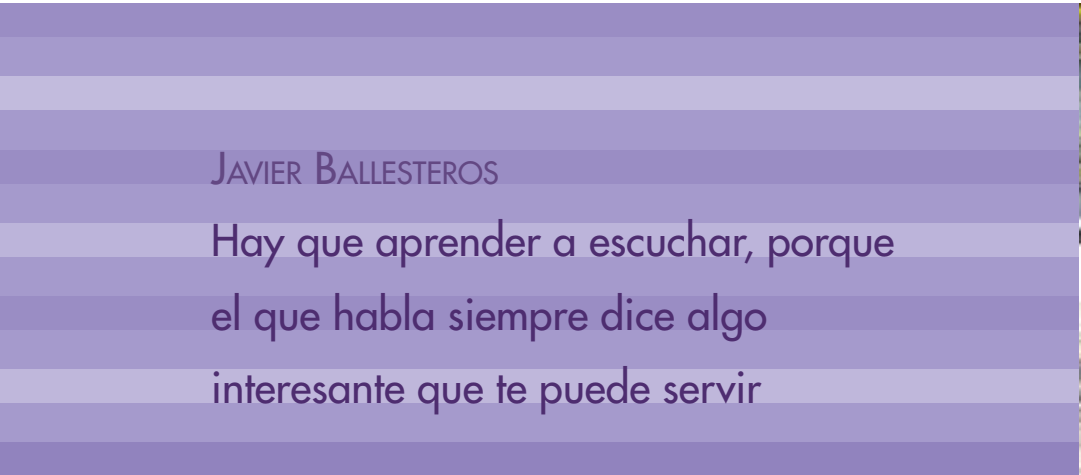
**¿Qué valores debe tener, a tu juicio, alguien que quiera formar parte de la compañía?**

En principio tiene que tener el entusiasmo y la voluntad de sacrificio suficiente para empezar y terminar los proyectos en los que se vea inmerso. Lo importante es que la persona tenga la capacidad de prestar el mejor servicio posible al agente y al cliente, para así aumentar los valores de la compañía.

Debe ser una persona respetuosa y dispuesta a integrarse en un equipo, y con interés en adquirir nuevos conocimientos y responsabilidades. Y si va a desarrollar una labor comercial, además deberá tener determinadas aptitudes que considero “innatas” para desarrollar este tipo de actividad.



ENTREVISTA



JAVIER BALLESTEROS

Hay que aprender a escuchar, porque el que habla siempre dice algo interesante que te puede servir

**Los empleados suelen tener una buena formación técnica. ¿Crees que sería necesario que desarrollasen también habilidades sociales de otro tipo?**

Por supuesto, tienes que conocer al equipo, y no sólo se le conoce en el terreno profesional. En este sentido, me gusta que Helvetia Previsión se vuelque con los mediadores y empleados en fechas señaladas. Todos tenemos un lado humano, y conociéndolo (la familia, las aficiones, los retos), podemos comprender más a las personas.

Teniendo en cuenta que somos una empresa de servicios, es importante dominar otro tipo de habilidades. Todas aquellas personas de sucursales y call center, que están en contacto directo con los clientes, han de saber escucharlos, ponerse en su lugar y tratarlos de forma correcta y cordial. Otro claro ejemplo es el de las personas que imparten formación, quienes han de desarrollar habilidades de comunicación, hablar en público, dirigir equipos, etc.

**¿Cuál es la clave en la estrategia de fidelización de clientes que sigue Helvetia Previsión?**

Cada mediador es distinto pero lo que no cambia es el hecho de que, por ejemplo, en poblaciones pequeñas, para fidelizar a un cliente es necesario hacer un esfuerzo mayor, ya que el núcleo familiar es mas denso: padre, madre, hermano, primos, tíos, cuñados, etc. En este sentido, está claro que no podemos llegar a todos los mercados, pero debemos hacer el esfuerzo para que el cliente lo tenga asegurado todo con nosotros. Se trata de una política de cliente integral. Igualmente, nuestra política tiene que estar fundamentada en resolver, en la medida de lo posible, los problemas de nuestra red de mediadores.

La clave está, básicamente, en la combinación de tres elementos: segmentación, cercanía y calidad de servicio. Dirigirse a un segmento concreto, particulares y pymes, permite ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de cada tipo de cliente. La comercialización a través de los mediadores, como canal prioritario, garantiza un trato cercano y profesional, ello unido a una extensa red de sucursales y oficinas en toda España. Y, por último, una ágil resolución de los siniestros, ya que éste es el momento en que el cliente más necesita a la compañía y en el que formará su opinión de la entidad en la que ha confiado.

**¿Qué buenas prácticas destacarías de las que has conocido por tu actividad profesional en Helvetia Previsión?**

Siempre he visto cómo se trabaja de cara a conseguir los objetivos no sólo del año en curso sino el de años posteriores. Para ello, tanto la formación teórica, que es santo y seña de esta empresa, como la formación práctica con compañeros de más experiencia, te enriquecía y te ayudaba a iniciar tu actividad. Hay que aprender a escuchar, porque el que habla siempre dice algo interesante que te puede servir. Y también estar siempre dispuesto a ayudar para conseguir los objetivos comunes.

En mi etapa de jefe de formación, era una constante comprobar el gran interés y las expectativas de todos, junto a una gran experiencia e implicación. Sin olvidarme de las ponencias que desarrollaban los jefes técnicos, quienes realizaban un gran esfuerzo en su preparación. Sin duda todos aprendíamos de todos, y a ello se unía el buen ambiente que había; seguro que alguna de las personas que lea esta revista se acordará de las partidas de julepe o de las sesiones de chistes que cerraban cada día. Otra práctica que refrenda todo lo anterior era la implicación de empresa en el plan de formación; el presupuesto destinado a los cursos de formación siempre se aprobaba en todas sus partidas.

**Hasta el momento, ¿cuál ha sido tu mejor momento en la compañía?**

Estoy convencido de que el día que entré en esta casa. En estos diez años he vivido momentos muy buenos y alguno no tanto, pero me quedo con todos ellos. Mi incorporación a Sur Seguros, donde me enseñan y aprendo a ser profesional; mi etapa dentro de Previsión Española, en la que, primero, paso por tres sucursales y culmino mi estancia en Sevilla dejando muy buenos amigos y compañeros tanto de Sur como de Previsión, y, segundo, me establezco en Huelva, donde me acogen desde el primer día como uno más y donde me prestan su apoyo desde el principio, lo que hace que yo también me vuelque con ellos... Esta empresa se ha caracterizado por ser una empresa personal, tanto para sus empleados como para los agentes y clientes. Esto es lo que ha marcado la diferencia entre las demás y esto es lo que tiene que seguir marcando. Ése fue el motivo principal para que entrara a formar parte de esta compañía.

En tantos años como llevo ha habido muchos buenos momentos, y decir cuál ha sido el mejor me cuesta trabajo. Los ha habido en cualquiera de los departamentos en los que he estado, pero, dado que tengo que elegir y puesto que me encanta estar en contacto con las personas, voy a situar mi mejor momento en mi etapa de jefe de formación, ya que fue una época en la que conocí a mucha gente, hice nuevos amigos y aprendí muchas cosas. También recuerdo con mucho cariño la organización de viajes de incentivos y de convenciones de directores. Aunque los preparativos dan muchísimo trabajo, siempre se ve recompensado con los resultados. Y, situándome en el momento actual, faltaría a la verdad si no citara la alegría que me produce cuando, al final de cada año, los gastos de las cuentas que controlo se ajustan al presupuesto aprobado, aunque este año este tema es más complicado que otros. Aprovecho para meter mi "cuña" y pedirlos que me ayudéis a conseguirlo.

TOÑI FERREZUELO

Admiro a las personas que son capaces de transmitir y hacer sentir determinadas sensaciones por un cuadro o un libro



ENTREVISTA

¿Dónde encuentras tu mayor motivación profesional dentro de Helvetia Previsión?

Indiscutiblemente en el terreno comercial, creo que nací comercial y estos años me han enseñado a serlo día a día. Me gusta que el agente sepa que voy a dar todo de mí para ayudarle en todo momento, me gusta dar la confianza necesaria para que la persona crezca y hacerlo también yo. Si transmites seguridad en lo que haces, se contagia a los demás.

¿Cómo te imaginas el futuro de tu departamento/sucursal?

El futuro es prometedor, una vez se ha terminado el proceso de fusión, donde todas las personas de esta sucursal, agentes, personal administrativo y comercial, se han volcado para que esto ocurriese, con el éxito que nos avala. Ahora se abre un horizonte en el cual debemos fortalecer todos nuestros valores, fundamentalmente lo que siempre nos ha caracterizado, el trato directo y personalizado con los agentes.

Valoro mucho la gran autonomía con la que puedo desarrollar mi trabajo. También es muy importante para mí tener la posibilidad de llevar a cabo un trabajo muy variado y creativo, ya que en el departamento de servicios generales se tocan distintos campos, desde la negociación con proveedores a la verificación del diseño corporativo de cualquier nuevo documento, pasando por el control de una buena parte de los gastos generales de la compañía, por citar algunos ejemplos. Y por encima de todo, la mayor motivación la he encontrado siempre en la posibilidad de “hacer mío el trabajo”, de adaptarlo a mi forma de ser y pensar y, en definitiva, disfrutar de lo que hago.

Lo imagino como una consolidación y proyección de su situación actual, un departamento en el que se continuarán gestionando temas muy diversos y en el que se está produciendo una importante especialización técnica. Un departamento orientado plenamente al servicio, como su propio nombre indica, especialmente hacia el resto de unidades del negocio, y que contribuye en gran medida al buen funcionamiento de la empresa.

Si nacieras de nuevo, ¿qué te gustaría ser?

Creo que sería lo que soy, estoy contento con mi forma de pensar y actuar, y además me queda mucho por aprender. Un mundo tan abstracto como el de la venta sólo tiene un camino. Tengo un amigo que siempre dice que “los resultados son un accidente del trabajo”. Sí, si naciera de nuevo, sería comercial.

¿Qué es lo que más valoras de tu trayectoria profesional?

Todo el que me conoce sabe que lo que más valoro es el apoyo de las personas que he tenido desde que entré en esta compañía, compañeros con los que he compartido y comparto infinidad de situaciones. Valoro la oportunidad de formación que me han dado en la empresa, valoro mi trabajo y valoro el esfuerzo de las personas por atenderme.

La verdad es que no me lo he planteado nunca, me gusta lo que hago y disfruto de lo que tengo, pero, puestos a soñar despiertos, me hubiera gustado desarrollar alguna profesión relacionada con el arte, ser una buena pintora, una buena escritora... Admiro a las personas que son capaces de transmitir y hacer sentir determinadas sensaciones por un cuadro o por un libro, en especial por esto último.

Las personas con las que he tenido y tengo la oportunidad de convivir en mi trabajo. Cuando entré en la compañía tenía 17 años y mi único equipaje era un gran susto en el cuerpo, por lo que recuerdo mucho a las personas que tanto me ayudaron y enseñaron. Y en la actualidad, valoro mucho la gran ayuda que me prestan todas las personas que, en Sevilla, Madrid y Pamplona, forman parte del departamento de servicios generales, algunos de ellos son “viejos compañeros” y a otros los acabo prácticamente de conocer, pero todos forman un equipo estupendo al que debo mucho.



JAVIER BALLESTEROS

Todo el que me conoce sabe que lo que más valoro es el apoyo de las personas que he tenido desde que entré en esta compañía



TOÑI FERREZUELO

Valoro mucho la gran autonomía con la que puedo desarrollar mi trabajo



## Los seguros de transportes demuestran su dinamismo y competitividad

ESTOS SEGUROS COLOCAN A HELVETIA PREVISIÓN EN EL RANKING DE LAS 15 PRIMERAS ASEGURADORAS EN ESTE RAMO, CON UN VOLUMEN DE NEGOCIO DE 8.555.280 EUROS

Los seguros de transporte se han afianzado como uno de los más dinámicos dentro del negocio asegurador español. Sólo en 2004, estos seguros movilizaron un volumen económico superior a los 586 millones de euros, lo que supone un crecimiento ligeramente superior al 4% con respecto a 2003. En el caso de Helvetia Previsión, el negocio del seguro de transporte tiene a la compañía en el ranking de las 15 primeras del ramo. Con una cuota de mercado del 1,27%, Helvetia Previsión gestionó durante 2004 primas por valor de 8.555.280 euros. Es previsible, además, que esta cifra crezca de forma significativa para el ejercicio de 2005.

Helvetia Previsión comercializa productos que cubren prácticamente todas las modalidades de seguros de transporte existentes en el mercado. El único ramo en el que la compañía no ha penetrado es en el de los seguros de aviación.

Tres son las líneas de actividad de Helvetia Previsión en materia de seguro de transportes: los seguros de embarcaciones de recreo, los seguros multirriesgo para transportistas y finalmente los seguros de mercancías, tanto marítimas como terrestres.

### Embarcaciones de recreo

La legislación vigente obliga a asegurar todas las embarcaciones a motor o las de vela que tengan más



REPORTAJE



Helvetia Previsión gestionó durante 2004 primas por valor de 8 millones y medio de euros, una cifra que se prevé incrementar significativamente en 2005

de 6 metros de eslora. La póliza de embarcaciones de recreo de Helvetia Previsión viene a garantizar el cumplimiento de esa obligación, con un producto muy competitivo y con amplias coberturas. Varios aspectos definen este seguro. El primero es su carácter de póliza “paquete”, que integra tanto a la embarcación como a los tripulantes. El segundo, su competitividad, gracias a su extensa cobertura. El tercero es que se trata de un producto muy flexible. El cuarto es que, a pesar de su flexibilidad, permite una fácil tarificación. Por último, resaltar que se trata de un producto muy moderno, que sigue las tendencias más punteras del mercado asegurador.

El seguro de embarcaciones de recreo cubre las embarcaciones de cualquier tipo, cuya eslora sea superior a los 2,5 metros, sin ánimo de lucro y que no se trate de pesca profesional, reservándose exclusivamente a la práctica del deporte o al recreo. Este seguro incluye una serie de garantías básicas y otras garantías optativas. Como garantías básicas, incorpora la responsabilidad civil obligatoria y la asistencia en viajes, con indemnizaciones por siniestro que oscilan entre los 96.162 euros (daños materiales) y los 240.405 euros (daños personales). Como garantías optativas, este producto ofrece un seguro de responsabilidad civil voluntaria para completar las coberturas del obligatorio, así como cobertura para daños causados a la propia embarcación.

El seguro de embarcaciones se complementa con una prestación adicional muy interesante: “Asitur”, un seguro de asistencia en viaje que cubre tanto a las personas como a la embarcación. La asistencia a las personas cubre al asegurado siempre y cuando la embarcación esté fondeada en puerto y situada a un máximo de 5 kilómetros del puerto principal. Entre las coberturas con que cuenta Asitur se encuentran la repatriación o el transporte de heridos o enfermos; el pago o reembolso de gastos médicos en el extranjero, o el adelanto de fondos en países extranjeros. En cuanto al aseguramiento de la embarcación, las

coberturas están sujetas al radio de navegación cubierta por la póliza.

Según Manuel Catalina, jefe de Patrimoniales, Responsabilidad Civil y Reaseguro de la compañía, “se trata de un producto muy competitivo, que se adapta con flexibilidad a cualquier tipo de necesidad relacionada con los seguros de embarcaciones”.

Multirriesgo del Transportista

Este producto está concebido para cubrir las necesidades de aseguramiento de los transportistas en las distintas áreas de su actividad profesional sometidas a mayor riesgo. Con este producto, Helvetia Previsión pretende dar respuesta a las necesidades de cobertura de uno de los sectores profesionales que más ha crecido en los últimos años. No en vano, en el año 2003 se registraron más de 20.000 matriculaciones de vehículos de MMA (Masa Máxima Autorizada) superior a 3.500 kilos, y más de 4.000 remolques. Además, actualmente se localizan en España más de 200.000 empresas autorizadas para el transporte de mercancías. Todas estas cifras resultan bastante elocuentes de lo que significa este sector.

El Multirriesgo del Transportista está destinado a transportistas individuales u aquellos que disponen de una pequeña o mediana flota de camiones, aunque el perfil tipo de cliente es el del propietario de un camión, del que también es conductor, que transporta mercancía general en un ámbito provincial.

Entre las principales características de este producto destaca su variedad de coberturas, lo que permite al cliente elegir aquéllas que más le interesen. Llama especialmente la atención la cobertura de daños propios del vehículo, con precios más competitivos que la de los seguros convencionales. Por último, el Multirriesgo incorpora todas las fórmulas del seguro de mercancías.



Un seguro en alza

Las estadísticas sobre el seguro de transportes manejadas por ICEA y UNESPA para el bienio 2002-2003 evidencian un crecimiento significativo del volumen de primas generadas por el seguro de transportes. Según los datos del informe que cada año elaboran ambas entidades sobre este tipo de seguros, en 2003 el Seguro de Transportes obtuvo un volumen de primas de 550 millones de euros, lo que representa un 2,3% del conjunto de Ramos de No Vida. De esta cantidad, la mayor parte, el 44%, correspondió al Seguro de Mercancías.

Evolución del Seguro de Transportes en 2004

| RAMO              | VOLUMEN ESTIMADO 2003 | VOLUMEN ESTIMADO 2004 | CRECIMIENTO (%) |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|
| Transportes total | 563.087.853           | 586.276.278           | 4,2 %           |
| Marítimo          | 172.676.737           | 173.753.534           | 0,6%            |
| Mercancías        | 263.199.968           | 276.549.220           | 5,1%            |
| Aviación          | 127.211.148           | 135.973.525           | 6,9%            |



## REPORTAJE



### Coberturas del Multirriesgo del Transportista

#### Coberturas básicas (obligatoria)

- Daños propios e incendio del vehículo
- Robo del Vehículo
- Mercancías Transportadas (3 modalidades)

#### Coberturas opcionales

- Responsabilidad Civil de la carga
- Accidentes individuales (conductor)
  - Muerte
  - Invalidez Permanente
  - Asistencia Sanitaria
- Subsidio por privación temporal del permiso
- Paralización del vehículo por accidente
- Rotura de lunas

Se trata de un producto con escasa competencia, ya que muy pocas compañías ofrecen un seguro tan integral. "Este producto tiene la ventaja de que en una sola póliza, el cliente se encuentra todas las prestaciones", sostiene Manuel Catalina. La compañía está convencida de que es un producto con una gran potencialidad comercial. De ahí que esté llevando a cabo un ambicioso Plan de Formación para sucursales sobre este producto.

Como no puede ser de otro modo, el ámbito de intervención del Multirriesgo del Transportista trasciende el territorio nacional, con una vocación muy europea. Tan sólo la zona este y algunos países como Turquía y Albania quedan fuera de la cobertura de este seguro.

Además de las coberturas básicas de carácter obligatorio (daños propios del vehículo por motivo de accidente o causa violenta, incendios o robo), el Multirriesgo del Transportista se caracteriza por un amplio abanico de coberturas opcionales, algunas de ellas especialmente interesantes, como el subsidio por la privación temporal del permiso, la paralización del vehículo por accidentes o el aseguramiento del conductor en accidentes individuales (desde la muerte hasta la invalidez perma-

nente). El importe máximo de las indemnizaciones es de 120.203 euros.

#### Seguro de mercancías

La tercera línea de seguros de transporte que comercializa Helvetia Previsión es el seguro de mercancías, tanto terrestres como marítimas. Por seguro de transporte de mercancías se entiende aquel que protege los intereses asegurados de los riesgos que les amenacen tanto durante su transporte de un lugar a otro como durante las estancias y en las operaciones de carga y descarga. Se trata, sin duda, de uno de los seguros más complejos en su gestión, debido a la gran cantidad de agentes que intervienen en el proceso de transporte de las mercancías (porteadores, cargadores, consignatarios, agencias de transportes, etc.) De ahí que este tipo de seguro pueda ser contratado por cualquier persona "que tenga interés en la conservación de las mercancías", tal como establece el artículo 56 de la Ley 50/1980.

"El principal valor de este producto -sostiene Manuel Catalina- es que ofrece una gran variedad de coberturas, de forma que cualquiera puede contratar sólo lo que precise, desde unas prestaciones muy básicas hasta lo más sofisticado".

Para Manuel Catalina, "nuestra compañía se mueve en unos niveles de competitividad más que aceptables en el ámbito del seguro". Además, es previsible que "esta situación mejore, con la implantación plena del seguro Multirriesgo del Transportista", por lo que hay que augurar "un buen futuro para el transporte en Helvetia Previsión".

# ¡¡ Participa !!

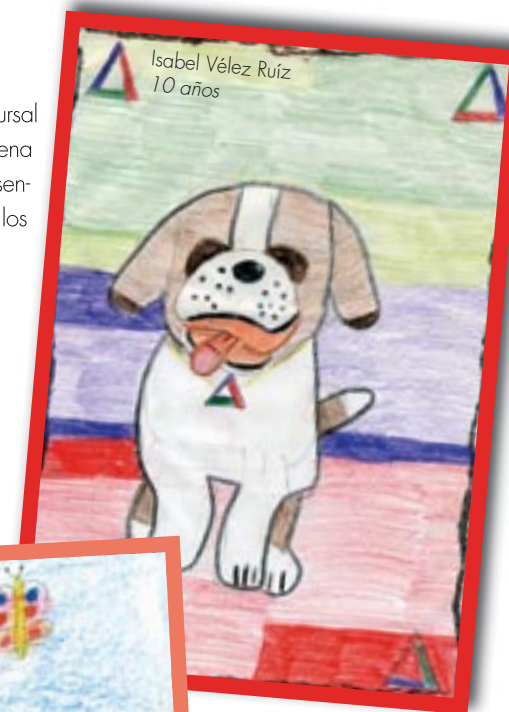
## Sección de participación interna

### Ya tenemos el dibujo de nuestra mascota

Isabel Vélez Ruiz (10 años), hija de nuestro compañero Rafael Vélez Díaz, agente de nuestra sucursal de Cádiz, ha resultado ganadora del Concurso de Dibujo de Mascotas organizado por "En Buena Compañía". Su dibujo ha resultado ser el más original, creativo y "corporativo" de todos los presentados. ¡Enhorabuena! En cualquier caso, el nivel ha sido muy alto, como demuestran algunos de los trabajos presentados, que reproducimos a continuación.



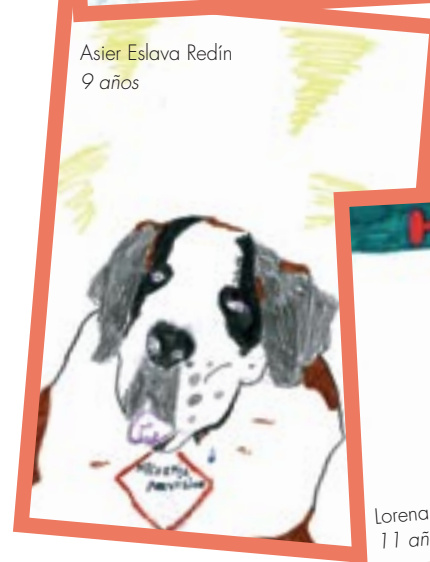
Paula Ibáñez Martínez  
11 años



Isabel Vélez Ruiz  
10 años



Alvaro Rodríguez Tacon  
8 años



Asier Eslava Redín  
9 años



Lorena Sánchez Ferrezuelo  
11 años



Alvaro Delgado Barrio  
10 años



Clara Andrés Arnal  
9 años

### Concurso de Fotografía

En este número, queremos convocar un nuevo concurso, esta vez dirigido a todos los empleados y mediadores de Helvetia Previsión. Se trata de un **CONCURSO DE FOTOGRAFÍA** con el siguiente lema: "¿Cómo son tus vacaciones en buena compañía". Se trata de presentar la fotografía que mejor retrate tus vacaciones y contarnos en unas breves líneas lo que significa para ti vivir tus vacaciones "en buena compañía". El premio consistirá en **2 noches de hotel en un Parador y en la publicación de la fotografía** en el próximo número. Anímate. Tienes de plazo hasta el 20 de septiembre. ¡Anímate!

Forma de entrega: en papel (sede de Helvetia Previsión en Sevilla. Paseo de Cristóbal Colón, 26, 41001 Sevilla. A/a Charo García Ostos.  
Por correo electrónico: mrgarcia@helvetiaprevision.com



## Helvetia Previsión



## Viena y Budapest: un paseo por la memoria de Europa

En el segundo número de “En buena Compañía”, hemos decidido dedicar esta sección a las ciudades de Viena y Budapest, destinos del viaje de incentivos de este año. Además de innumerables e inolvidables vivencias, nuestros compañeros han asistido a un espectáculo único: el que ofrecen dos ciudades sin las que la Historia de Europa no puede entenderse.

Este año, los ganadores del Concurso de Incentivos de Helvetia Previsión han tenido la suerte de viajar a Centroeuropa, concretamente a Viena y Budapest, dos de las principales joyas del continente. Todavía son incapaces de olvidar las experiencias que han vivido en esas dos ciudades únicas, y probablemente nunca lo hagan. Dicen que el que viaja a estas ciudades no consigue desprenderse nunca de los recuerdos vividos en ellas. Viena es la capital de Austria, probablemente el país más imperial del continente. Situada en el extremo más oriental del país, su perfecta ubicación, en la encrucijada entre el norte de Europa y el Adriático, hizo que fuera elegida por los Habsburgo como residencia, allá por el siglo XVI, lo que ha marcado de forma determinante su Historia y su propia condi-

ción urbana. No es hasta 1918 cuando se produce el declive imperial y la pérdida de importancia política, lo que no ha ido en detrimento de su atractivo. Más bien al contrario: Viena se conserva como una ciudad imperial, orgullosa de su pasado y sabedora de su riqueza patrimonial y cultural. La ciudad está formada por tres grandes círculos concéntricos, que representan las distintas etapas de crecimiento urbano. La gran joya de la ciudad es su centro histórico (Innere Stadt), en el que se conservan numerosos edificios y palacios de los siglos XVII y XVIII. Todo el centro está rodeado por el Rhin, uno de los ríos más emblemáticos de Europa. Los grandes palacios y edificios administrativos asaltan al visitante a lo largo de la ciudad. Sin duda uno de los edificios más significativos de la



- La **fresca cerveza** del restaurante vienés de Salmbräu
- El **encantador violinista** que recibe a los turistas en el pequeño pueblo de Grinzing
- Los **bellos salones** del restaurante Melkerstifskeller, en Viena
- La **peculiaridad de los baños** del restaurante Marchfelderhof, en la campiña vienesa
- El Kursalon de Viena, con sus **repertorios de Vals**
- El paseo por el Danubio **en barco**
- Una velada en el **restaurante medieval** Renaissance, en Visegrád
- Las **termas naturales** de Budapest

ciudad es el Teatro de la Ópera o Staatsoper. Situado en el área del Ringstrasse, fue inaugurado en el año 1869. Toda Viena se erige como un gran monumento dedicado a la música. No en vano, de esta ciudad salieron algunos de los grandes genios de la música clásica. La oferta musical es extensa y variada, destacando especialmente el Kursalon, donde nuestros compañeros pudieron disfrutar de una velada musical inolvidable. Muy pocas ciudades del mundo tienen el orgullo de contar con una oferta de palacios tan extensa. Palacios entre los que hay que destacar, por su singular belleza, el Schönbrunn, antigua residencia de la familia imperial. Se trata de una construcción barroca rodeada por uno de los jardines más hermosos y bien cuidados del mundo, en el que el visitante puede encontrar desde un zoo hasta un museo de Carrozas o un invernadero tropical.

**Budapest, en datos**

|                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Superficie:</b>            | 525 km <sup>2</sup>      |
| <b>Población:</b>             | 1.778.009 habs.          |
| <b>Densidad de población:</b> | 3.387 hab/m <sup>2</sup> |
| <b>Lengua oficial:</b>        | Húngaro                  |
| <b>Religión:</b>              | Católicos y protestantes |

En un recorrido turístico para mediadores de Helvetia Previsión, no podía quedar atrás la visita obligada al edificio de Helvetia Patria en Viena (Anker), conocido como el “Carrillón Anker Uhr”. Pero no todo el goce en Viena es estético y monumental. La oferta de restauración es extensa y variada. Nuestros compañeros recuerdan con especial satisfacción el restaurante Marchfelderhof, un establecimiento centenario situado en la campiña vienesa y con una decoración inigualable. O el restaurante Melkerstifskeller, con salones de extrema belleza y una comida exquisita. O el restaurante Salmbräu, cuya magnífica cerveza sirvió de carta de presentación de la ciudad para nuestros compañeros. Entre las principales delicatessen de Viena, cuya cocina está construida sobre las aportaciones de los países colindantes, destacan platos como el pastel de carne, los escalopes o el *goulash* (estofado). El segundo destino de nuestros compañeros es Budapest. Pocas ciudades europeas guardan una

Viena, en datos

|                               |                                      |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Superficie:</b>            | 415 km <sup>2</sup>                  |
| <b>Población:</b>             | 1.550.123 habs.                      |
| <b>Densidad de población:</b> | 3.735 hab/m <sup>2</sup>             |
| <b>Lengua oficial:</b>        | Alemán                               |
| <b>Religión:</b>              | Católicos, protestantes y musulmanes |



relación tan estrecha con su río como la capital de Hungría. No en vano, el Danubio es considerado el emperador de los ríos europeos, así como la verdadera sierpe que concilia a las civilizaciones europeas con Oriente Próximo. Budapest son en realidad dos ciudades en una: Buda y Pest. Buda es la vieja ciudad medieval, levantada sobre la colina. Pest es el ensanche de la gran urbe que surgió cuando la ya unificada Budapest se convirtió en una de las capitales del imperio austro-húngaro. No son pocos los que la definen como una ciudad melancólica, en la que se funden la belleza y la tragedia. Pero es, sobre todo, una ciudad monumental, colosal, donde todos los espacios parecen pequeños, por la suntuosidad de los edificios, para los viandantes. Los compañeros de Helvetia Previsión destacaron de Budapest las fabulosas vistas panorámicas que se contemplan desde el Barrio del Castillo. En esta zona, está enclavado un precioso monumento, el “Bastión de los Pescadores”, dedicado a las cofradías de pescadores y de estilo neorrománico. También han resaltado la belleza del paseo por el Danubio, una cita obligada para todos los que viajan a esta bonita ciudad. Si encima, el paseo se

combina con una cena en la embarcación que realiza la travesía, la experiencia resulta inolvidable. No menos interesante resulta la visita a los numerosos baños que se desperdigan a lo largo de toda la ciudad, con una gran cantidad de termas naturales en las que el visitante tiene la posibilidad de relajarse y olvidarse del estrés de la vida cotidiana. La gastronomía ocupa también un lugar privilegiado entre las alternativas de ocio en Budapest. No hay mejor forma de concluir una larga jornada de turismo que dar una vuelta por el centro y degustar los succulentos platos del país. Restaurantes como el Renaissance, en Visegrád suponen una oportunidad única para combinar las exquisiteces de la carne húngara con un paseo por el pasado medieval. Viena y Budapest atesoran los valores más arraigados de la tradición cultural centroeuropea. Perderse en estas ciudades es como paladear un pedazo de Historia, no de cualquier Historia, sino de la que está más estrechamente unida a la propia esencia del continente. Un viaje que nuestros compañeros ganadores del concurso de incentivos, como cualquier persona que visita esas ciudades alguna vez en su vida, nunca olvidarán.



en buena compañía con...

## María del Monte, artista y cliente de Helvetia Previsión

### “Impacta mucho cuando alguien tiene un problema a tu alrededor y no está asegurado”

#### ¿Crees que los cantantes están suficientemente asegurados en su ámbito profesional?

Pues realmente no lo sé. De manera genérica creo que no todos los profesionales están suficientemente asegurados, pero profesionales tanto de la canción, como de la medicina o del derecho. De todas formas, no es un tema que salga con facilidad en una conversación normal, quizás porque sea un asunto un tanto íntimo.

#### ¿Qué te hizo decidirte por Helvetia Previsión?

Realmente son decisiones más de los agentes que de una misma, al menos en mi caso fue así. Sin duda, yo venía de ser cliente de Previsión Española. Valoras el buen nombre y la seriedad que te inspiran las compañías solventes, pero la credibilidad en este sector viene muy determinada por tu asesor y el servicio que éste te dé.

#### ¿Qué le pides a una aseguradora?

Que te transmita confianza, seguridad, un buen servicio y sobre todo que pague los siniestros con la misma rapidez que yo pago las primas.

#### ¿Te sientes en buena compañía, o hay algo que echas en falta?

Me siento siempre en buena compañía, porque cuando no me sienta, me iré. Lo único que echo en falta es mi casa y mi cama, cuando estoy fuera, que es mucho tiempo.

#### ¿Percibes una evolución en la “cultura del seguro”?

La pregunta me parece muy técnica, pero creo que empieza a generarse esa cultura, derivada de la necesidad de asegurarse. Pero, sinceramente, pienso que no toda la que debería. ¡Esto no es América!

#### En este sentido, ¿en qué deberíamos mejorar?

Creo que en muchas cosas, y por ambas partes. Te diría que por parte de los asegurados, en asumir los gastos de los seguros, como cualquier otro de tu empresa o de tu casa. También el entender que los seguros no se hacen para tener siniestros, sino por si los tuvieras. Por parte de las compañías, en que nos den una imagen seria, y de involucración en nuestros problemas. Este mensaje no se da con claridad y esto es responsabilidad del asegurador. Ciertamente hay fraude en el seguro, pero no deberíamos pagar justo por pecadores. Cuando llamas a la puerta de tu compañía debido a algún siniestro, deberías tener la sensación de que te las abren todas, no de que te las cierran. Tuve una experiencia negativa, no con esta casa, en que me pagaron mal y al año. Esto no favorece eso que llamas “cultura del seguro”.

32

### Una precursora con gran corazón

María del Monte es una de las figuras de la canción más reputadas y queridas del panorama nacional. Con su éxito “Cántame” demostró que había hueco para las sevillanas en las listas de éxito. Sus fans dicen de ella que es toda una precursora, ya que muy pocas mujeres se habían atrevido antes que ella con las sevillanas populares. Además de manejarse con solvencia en el terreno del cante, María del Monte ha sabido ganarse una posición en el movido e inestable mundo de los medios de comunicación, gracias a una personalidad acentuada y un carisma arrebatador. A María del Monte se la respeta, primero porque ha sabido ganarse el pan con su sudor (lo que no pueden decir muchos de los que arden diariamente en la hoguera catódica), y segundo porque tiene como máxima “llevarse bien con la gente” y no “entrar al trapo” de las controversias sin fundamento y guiadas por la mala intención. Ahora atraviesa un momento triste en su vida, debido al reciente fallecimiento de su padre, pero a pesar de ello ha tenido unos minutos para atender a nuestra entrevista. Porque María del Monte es una artista, pero sobre todo es una persona que aspira a que se la recuerde siempre con simpatía. Desde esta revista le mandamos un cariñoso abrazo y todo el ánimo del mundo para que se recupere pronto.

#### ¿En qué momentos tienes más presente a nuestra compañía?

Evidentemente, cuando has sufrido un siniestro, o cuando lo ves de cerca. Impacta mucho cuando alguien tiene algún problema a tu alrededor y no está asegurado, aunque supongo que debe impactar mucho más cuando lo tienes tú...

#### ¿Cómo afrontas, por lo general, tus riesgos personales?

Más que afrontarlos, los asumo. En el día a día de cualquier persona, en cualquier actividad, concurren ciertos riesgos. Se asumen y se remedian en la medida de lo posible; lamentablemente, no siempre el seguro puede reparar el bien dañado. No existe el riesgo cero.

#### ¿Cuál es tu reto más importante como profesional?

Cualquier concierto, cualquier actuación sea donde sea y ante quien sea, es un reto. Posiblemente tenga algo especial cuando te presentas en Sevilla. No sé definírtelo, pero cualquier artista de cualquier palo me entenderá perfectamente.

#### ¿Qué riesgo corres de forma más habitual?

La contestación más fácil de todas. Cada vez que cojo un avión de vuelta a casa. Sin duda.

#### ¿Pienzas que existe un riesgo especial en el mundo del espectáculo?

Pues realmente, no. No hay, afortunadamente, frecuentes incidencias. Nosotros, entre montadores, cargadores, técnicos, músicos, etc., somos muchos, y en veinte años no he sufrido ninguna incidencia, ni tengo constancia de ningún accidente importante o grave. Esto viene determinado por dos pará-

metros. Uno, que en el escenario no haya nunca nadie que no esté autorizado para ello. Dos, por el fiel cumplimiento de las ordenanzas de seguridad e higiene en el trabajo. Afortunadamente, desde el público no se ve, pero los escenarios están muy bien organizados y regulados por contratos: pasillos de acceso, zonas de paso, recogido del cableado, etc. Realmente hay mucho riesgo, se trabaja con miles de vatios de luz y sonido, montajes y desmontajes de las torres, la altura del mismo escenario sobre el suelo, etc. Hay bastante riesgo, pero mucha seguridad.

#### ¿Dónde te sientes más segura: en un plató de televisión, o en un concierto?

Lo que se dice segura, en cualquier sitio. Ya hay servicios de seguridad tanto públicos como privados que funcionan bastante bien. Ciertamente es que, en los conciertos, gracias a Dios, se concentran muchas miles de personas y se dan situaciones en las que hay que estar algo más protegidos, pero afortunadamente el público que me sigue no es nada conflictivo y muy cariñoso conmigo. Para mí es el mejor. Otra cosa es el miedo escénico; ese existe casi siempre.

#### Se te ve una persona muy segura sobre un escenario. ¿Eres igual de segura en tu vida privada?

Soy como soy, y así seré siempre. No hay en mí una artista distinta a la persona. Soy una persona que es artista, y siempre seré igual.

#### ¿Crees que te ha servido esa seguridad para triunfar en el mundo de la canción?

Creo que lo que el público valora es tu autenticidad como artista en el escenario y como persona fuera de él. Pienso que más que de un guión, se trata de una condición.







## Una sucursal veterana llena de juventud

A pesar de la veteranía que arrastra (40 años de actividad), la sucursal de Helvetia Previsión en Castellón derrocha vitalidad y juventud. La nueva compañía ha inyectado frescura a esta sucursal, con la que hace frente a la fuerte competitividad existente en la zona. Una eficiente red de mediadores y un clima de trabajo propicio son sus mejores armas.

Además del año de la consolidación de Helvetia Previsión como compañía, 2005 es especialmente importante para la sucursal de Castellón porque durante este año se cumplen 40 años de presencia en la provincia. La primera oficina, entonces con la marca Cervantes, S.A., se inauguró en septiembre de 1965. Desde entonces ha llovido mucho, ha habido absorciones, fusiones y movimientos de diversa índole, pero la sucursal parece haber mantenido sus señas de identidad a lo largo del tiempo.

De hecho fue en esa compañía donde Viciano inició su andadura en el ámbito del seguro. Corría el año 1973, en plena era predemocrática, y un joven con mentalidad emprendedora, proveniente de Castellón de la Plana, se incorporaba a la antigua compañía dentro del Departamento de Siniestros. Tras pasar por diversos departamentos de la empresa (desde Producción hasta Comercial), a finales de 1988, la compañía supo premiar su esfuerzo, nombrándole director de Sucursal, cargo que sigue ocupando actualmente.

A lo largo de todo este tiempo, Jorge Viciano ha tenido tiempo de conocer "al dedillo" las particularidades del negocio asegurador en Castellón, una provincia que no alcanza los 500.000 habitantes, con un bajo nivel de paro y gran desarrollo económico. Circunstancias que influyen determinadamente en el nivel de competitividad, bastante alto en esta

provincia. "Indudablemente, la competitividad, que en Castellón es muy considerable, está en relación directa con el potencial demográfico y económico de la provincia", comenta Viciano.

A pesar de esta gran competitividad, la sucursal de Helvetia Previsión en Castellón se mueve en unos márgenes bastante satisfactorios. Actualmente, la sucursal gestiona 12.000 pólizas, de las cuales 7.700 corresponden al segmento de preferentes. La base de clientes predominantes está formada por particulares y seguros de Hogar, Comercio y Vida. "Aun existiendo aspectos de nuestra actividad que podemos y debemos mejorar –sostiene el director de la sucursal–, considero que no es pretencioso hablar de balance positivo desde que se inició la nueva andadura de Helvetia Previsión".

Una nueva andadura que, de puertas afuera, se ha vivido con total normalidad, pero que hacia adentro generó cierta ansiedad entre los empleados. "Todos los que componemos Helvetia Previsión nos hemos encontrado con caras nuevas, y en la medida en que nos vamos conociendo, se va generando un buen clima que propicia salvar cualquier dificultad", explica Viciano, quien reconoce que el sentimiento de pertenencia a Helvetia Previsión se va fraguando cada día. "No podemos olvidar que el actual equipo que conforma la sucursal se ha completado hace tres meses", explica.

En la buena integración y adaptación de la sucursal a la nueva situación han jugado un importante papel los servicios centrales de la empresa. "Mentiría –explica– si no dijera que la atención y el apoyo han sido máximos, al margen de la existencia de diferentes puntos de vista a la hora de abordar

problemas concretos". También ha sido esencial, desde el punto de vista comercial, la labor de los mediadores para los que Jorge Viciano no escatima elogios: "Si estamos cercanos a la sensibilidad de la gente de la calle, eso es sin duda gracias a la red de mediadores, el principal indicador para conocer al instante si estamos en línea con las necesidades del cliente". A juicio de Viciano, el primer cliente es el mediador, al que se debe otorgar una atención excelente.

### Un equipo humano compacto

El equipo humano de la sucursal de Castellón está conformado por cinco empleados. Junto a Jorge Viciano Aparici, se encuentran dos responsables de Administración (Miguel Amo Martínez y Salvador Cardona Borrás) y dos comerciales (Pascual Aduara Cabedo y Antonio González Boigues). Todos ellos trabajan codo con codo como un auténtico equipo, en el que el director de la sucursal destaca el buen nivel de comunicación interna y también, lo que es más importante, el nivel de colaboración. Esto es posible gracias a la existencia de un buen clima de trabajo, algo que Viciano considera "fundamental", "no sólo para la consecución de los objetivos, sino también para el normal funcionamiento del día a día". "Un buen clima –explica– potencia el trabajo en equipo, y esto resulta primordial para conseguir cualquier objetivo".

Entre los retos más significativos de la sucursal a medio y largo plazo, destaca la ampliación de la red de agentes y corredores, así como alcanzar un mayor peso específico de los productos de Vida dentro de la composición de la cartera.



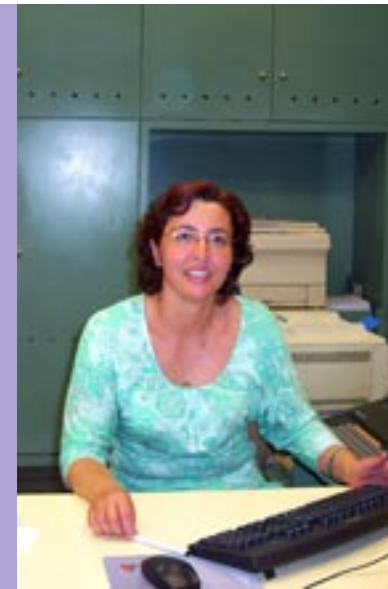


## ENTREVISTA



JUANA ZALBA Y RAMÓN ITURRI,  
AGENTES MEDIADORES EN PAMPLONA

**“El mayor logro profesional de un agente es ser aceptado por sus clientes”**



**Como agente-mediador, debemos ofrecer asesoramiento e información. Y ese conocimiento sólo puede adquirirse a través de la formación y el estudio**



Juana Zalba y Ramón Iturri representan a uno de los colectivos más importantes, sino el que más, del negocio asegurador: el de los agentes mediadores. Ambos desarrollan su actividad en Pamplona, aman su profesión y consideran la cercanía al cliente, la profesionalidad y la eficiencia como elementos indispensables para ser competitivos. Se sienten a gusto en Helvetia Previsión y reflexionan conjuntamente sobre el presente y el futuro de su labor profesional cotidiana.

**¿Qué supone ser agente de Helvetia Previsión?**

Es una profesión en la que ponemos el mayor empeño e ilusión. También puede entenderse como una continuación de nuestra actividad, ahora con una nueva marca de grupo, con la que confiamos poder ampliar nuestra cartera de clientes y productos.

**¿Cómo son los comienzos en el mundo de los seguros?**

Hay quien empieza por un tema familiar, al hacerse cargo de una cartera de seguros. Muchos dejan atrás un trabajo más cómodo, pero no tan interesante.

**¿Qué es lo más satisfactorio del trabajo?**

Una buena contratación de un riesgo, en la que siempre suele haber competencia. Esto aumenta mucho la autoestima. Y también el asesoramiento al cliente, cuando, por ejemplo, ha ocurrido un siniestro, ya que siempre se trata de momentos duros para ellos.

**¿Qué es más importante para ser un buen agente: la creatividad o la persistencia?**

Ambas cualidades son muy importantes. Hay que ser constantes en el día a día, pero sin agobiar demasiado a la gente, y hace falta una buena dosis de creatividad para ofrecer seguros y hacerlos atractivos al cliente, ya que hay mucha competencia y todos estamos cansados de tantas ofertas. Sobre todo hay que utilizar la imaginación.

**¿Qué es lo más difícil a la hora de vender un seguro?**

La competencia tan brutal que hay en el mercado. Cualquiera no puede vender seguros. Los agentes hemos de ofrecer un valor añadido a la simple venta, que es el asesoramiento al cliente. No se nos puede olvidar que somos asesores y mediadores, mucho antes que vendedores.

**¿Cuál es el valor de la formación en esta profesión?**

La formación y puesta al día es muy importante para ser un buen profesional, no sólo para ampliar conocimientos individualmente sino para resolver dudas junto con otros agentes.

**Hoy día, ¿puede existir algún profesional autodidacta?**

Es posible, pero muy complicado. Por supuesto que hay que leer e informarse individualmente, pero los cursos siempre vienen muy bien. Como vendedor, tal vez. Pero, como agente-mediador, debemos ofrecer asesoramiento e información. Y ese conoci-

**Los agentes hemos de ofrecer un valor añadido a la simple venta, que es el asesoramiento al cliente**

miento sólo puede adquirirse a través de la formación y el estudio.

**¿Cómo define un agente sus mayores logros profesionales?**

El mayor logro es ser aceptado por los clientes. Y seguir aumentando, después de unos cuantos años, la cartera año tras año.

**¿Y su mayor satisfacción?**

Saberse rodeado de un equipo con el que aprender, personal y profesionalmente. Y, como hemos comentado, incrementar y fidelizar durante años a los clientes que nos aceptan como mediadores.

**¿Siguen estando los vendedores de seguros mal considerados por la sociedad?**

Sí, parece que cualquiera puede vender seguros, incluso sin formación y sin asesorar adecuadamente. Si entendemos esta profesión como la de un vendedor, entonces no estamos bien considerados. Pero el profesional del seguro es una cosa muy distinta: asesora y atiende el siniestro.

**¿Deberían potenciar las empresas el uso de las Nuevas Tecnologías entre asesores y mediadores?**

Sin ninguna duda. Todos los medios tecnológicos que mejoren la transparencia, agilidad en la resolución, etc., nos permitirían ganar mucho tiempo. Necesitamos dar respuesta al cliente en el menor tiempo posible, y en esto las Nuevas Tecnologías nos pueden ayudar mucho.

**¿Es el agente un profesional de futuro?**

Tenemos que luchar por nuestro futuro y por seguir manteniendo nuestro puesto en la sociedad. Hay mucha competencia (venta directa en bancos, líneas directas, etc.) pero, más que por el precio, tenemos que competir por la cercanía y la eficiencia. El futuro del agente será una mayor especialización en determinados productos y candidatos.

**Hace falta una buena dosis de creatividad para ofrecer seguros y hacerlos atractivos al cliente**



## Un seguro en estado puro

Le gustaba acariciar sus puros largamente, con una delectación que sólo conocen los coleccionistas. Había adquirido una nueva caja con diez habanos, traídos ex profeso desde una lejana ciudad para él, que solía guardar ejemplares de todo el mundo en el segundo cajón de su enorme mesa de despacho. Cuando acababa de atender a un cliente, repantigado en su sillón negro giratorio, se demoraba en encender su cigarro, tras avisar a su secretaria de que no recibiera más visitas. Esa última caja la acabó en un mes y, en una de sus horas más dispersas, se le ocurrió llevar a la práctica una de esas brillantes ideas que a menudo se le pasaban por la cabeza: ¿por qué no asegurar contra incendios unos puros tan valiosos como éstos?

Aún no había hecho efectivo el pago de su primera prima cuando notificó el particular siniestro a su compañía. Como era abogado y conocía la enorme fuerza de las ambigüedades, alegó que sus puros se habían extinguido a consecuencia de "una serie de pequeños incendios". La compañía alegó que los cigarros se habían consumido porque sencillamente el cliente se los había fumado. Acto seguido, él demandó a su compañía, en el entendimiento de que vulneraba uno de sus derechos como cliente. Lo increíble fue que ganó el pleito.

El magistrado concluyó que, aunque concedía que el proceso no dejaba de ser una memez, el perjudicado se encontraba en posesión de una póliza en la que se leía que sus puros eran "bienes asegurables". Partiendo de esa base, podían asegurarse contra incendios, sin explicitar qué se entendía por un "incendio inaceptable". En lugar de soportar un largo proceso de apelación y recursos, la compañía aceptó pagar la cantidad de 15.000 dólares al letrado, por la irrecuperable pérdida de sus exóticos cigarros bajo las llamas.



Esta historia, no sólo un tanto excéntrica sino también verídica, hubiera acabado en este punto si la compañía no hubiera reaccionado justo a tiempo. En efecto, después de que el abogado cobrara su cheque, era detenido. Utilizando como base sus propias declaraciones en el caso anterior, más algunos testimonios en su contra, el abogado que acariciaba sus puros fue acusado de "incendiarlos intencionadamente". Por esa razón, fue condenado a 24 meses de prisión y a sufragar una fianza de 24.000 dólares. Aunque el humo sirve de indicio del fuego, no siempre habla de las causas que lo provocaron.

### Culpables del siniestro

A la hora de explicar las causas de un accidente, las excusas del afectado pueden ser infinitas. No todas tienen que ser lógicas, racionales o evidentes. O les llega un desconocimiento general de la ley y la mente se queda en blanco. Se dan incluso razones más allá de la lógica o de la razón.

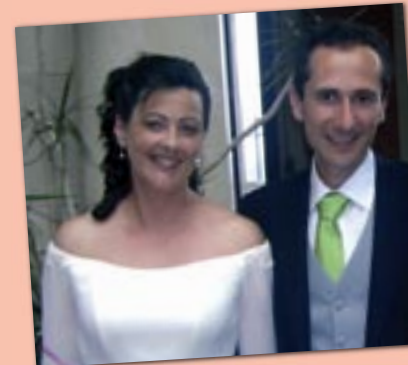
Recogemos, a continuación, una breve antología de la excusa tras el siniestro. Sólo tienen algo en común: los culpables siempre son otros.

- "No podemos culpar a nadie del accidente pero nunca hubiera ocurrido si el otro conductor hubiera estado atento"
- "Creía que el límite de velocidad no se debía tener en cuenta después de medianoche"
- "Estuve comprando plantas todo el día y estaba volviendo a casa. Al llegar a un cruce, una hoja de una planta saltó hacia arriba, limitando mi visibilidad y no vi venir al otro coche"
- "La causa indirecta del accidente fue un niño chico en un coche muy pequeño que tenía la boca muy grande".
- "El accidente fue causado por mí al saludar al hombre al que atropellé la semana pasada".
- "El limpiaparabrisas se rompió. Causa desconocida. Probablemente vudú".
- "Sabía que mi perro era posesivo con el coche pero no le habría pedido que condujera si hubiera pensado que había algún riesgo".

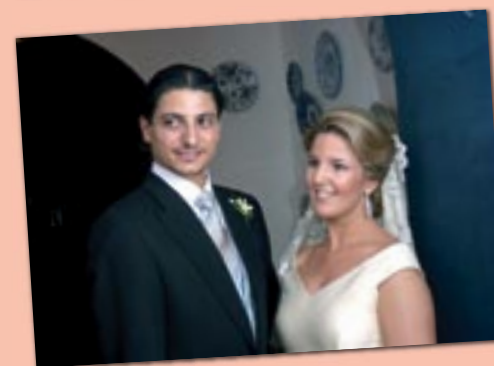
## De lo nuestro

HELVETIA  
PREVISION

### Bodas



Esta guapa muchacha se llama Virginia, y desde el 9 de abril es la esposa de nuestro compañero Iñaki Ayerra Ruiz. ¡Que sigan siempre tan sonrientes!



Nuestra compañera Charo García contrajo matrimonio con José Carlos el día 29 de abril. Después de una boda inolvidable, vivieron una apasionante y exótica luna de miel. Muchas Felicidades para ellos.



A nuestro compañero José Carlos Díaz y su esposa Lola les cayó un chaparrón de arroz al salir de su boda. Desde el día 19 de febrero son marido y mujer. Esperamos que sean muy felices.

En los últimos meses se han producido otros enlaces:

Maite Jiménez Arroyo contrajo matrimonio con Jesús el día 2 de abril  
Raquel González Vélez dio el "sí quiero" a su marido Jorge el 7 de mayo

### Altas



Aurora González Barea



Esther Domínguez Lozano



Francisco Javier Martín Cuadrado



Mª José Gómez Gabaldón



Patricia Morales Benítez



Raquel González Pérez



Antonio Monray Lara



José Carlos Díaz Valdivia

También se han incorporado a nuestra compañía en los últimos meses:

Francisco José Luque Gutiérrez

### Nacimientos



A este niño le han llamado Rafaleta, como su padre, nuestro compañero Rafael Pavón. Nació el día 11 de mayo, y aquí lo vemos muy dormidito.

Tenemos que felicitar también a los siguientes padres, y dar la bienvenida a dos nuevos bebés:

Alejandro Romero Pérez, cuya mujer dio a luz el día 22 de abril a David

Mª José Elicechea Eceiza, que el día 21 de mayo tuvo a la pequeña Maitane.