



UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

AGENCIA DE SEGUROS B Y P UNA OPCIÓN SEGURA

ALISON DAYANNA CHAVES AYALA

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
OPCION DE GRADO PLAN DE MEJORA AGENCIA DE SEGUROS B Y P
BOGOTÁ D.C. 2024



AGENCIA DE SEGUROS B Y P UNA OPCIÓN SEGURA

**Presentado a
Miguel Antonio Alba**

PLAN DE MEJORA – OPCIÓN DE GRADO

**Presentado por
Alison Dayanna Chaves Ayala**

**Universidad Santo Tomas
Facultad de Negocios Internacionales
Opción de grado plan de mejora Agencia de Seguros B & P
Bogotá D.C. 2024**

AGRADECIMIENTOS

Inicialmente, agradezco a Dios por darme la oportunidad de llegar a este punto, por darme las capacidades necesarias para disfrutar de mi carrera y ejecutarla en la empresa en la cual actualmente me encuentro laborando, agradezco a mi mamá porque gracias a ella he podido realizar mis estudios, por su apoyo incondicional tanto emocional como económico, agradezco a mi hija por motivarme a ser mejor cada día, agradezco a mis jefas las cuales me permitieron desarrollar el plan de mejora en su empresa y a los profesores que a lo largo de mi carrera me ayudaron a cultivar los conocimientos y destrezas que actualmente puedo ejercer.

¡Gracias!

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto, tiene como fin generar una atracción de clientes potenciales para Agencia de Seguros B&P por medio del producto *Disposición Legal*, incursionando en el sector asegurador con productos diferentes a los cuales la agencia ha venido trabajando a lo largo de los años; debido al tipo de producto, el contacto que se lograría, sería a nivel internacional al ser un producto involucrado directamente con tramites y procesos internacionales, teniendo en cuenta que este tipo de seguros aseguran y/o benefician, a entidades como zonas francas, la DIAN, y demás entidades.

Es importante mencionar que la Agencia tiene vinculados a su nombre una cantidad importante de agentes e intermediarios, quienes tramitan pólizas de todo tipo y generan un beneficio por comisión a B&P, debido a lo mencionado, se desea incrementar dicho beneficio por medio de capacitaciones a agentes e intermediarios, con el fin de que tengan la capacidad de expedir pólizas de este tipo, lo que finalmente, genera un beneficio económico con diferentes entradas, ya sea, por clientes directos y por expediciones agentes e intermediarios.

Dedicatoria

Este proyecto está dedicado a mi mamá quien siempre me apoyo y me colaboró para alcanzar mis metas, una mujer de admirar y a quien le debo todos y cada uno de mis logros; y a mi hija, quien es el motor de mi vida y por quien deseo ser la mejor profesional, para que piense en mi como un ejemplo de vida mas que como su mamá.

ÍNDICE

1.	Acerca de la Agencia	1
1.1.	¿Qué es B&P seguros?	1
1.2.	Características	1
1.3.	Misión	2
1.4.	Visión	2
1.5.	Valores	2
1.6.	Objetivos organizacionales	2
1.7.	Ubicación geográfica	3
1.8.	Organigrama organizacional	3
1.9.	Área Cumplimiento	4
1.10.	DOFA	4
2.	Planteamiento plan de mejora	5
2.1.	Objetivo general	6
2.2.	Objetivos específicos	7
3.	Propuesta plan de mejora 8 -	11
3.1.	¿Por qué enfocar el plan de mejora en los seguros de Disposiciones Legales?	9
3.2.	Características de las pólizas de disposición legal	10-11
3.3.	¿Por qué son importantes los seguros?	11
4.	Plan de acción	12-19
5.	Conclusiones	20
6.	Anexos... ..	21

1. ACERCA DE LA AGENCIA

1.1. ¿Qué es B&P Seguros?

La Agencia de Seguros B & P, es una agencia colocadora de seguros, líder en el mercado con más de 15 años de trayectoria y confianza en el sector asegurador, ofrece a sus clientes las mejores opciones para adquirir todo tipo de seguros, además; fortalece su equipo de trabajo por medio de agentes que tramitan seguros para sus clientes por medio de la Agencia, y da la posibilidad de vinculación directa con las diferentes aseguradoras a nuevos intermediarios. La producción que generen los diferentes agentes e intermediarios vinculados con la Agencia genera una rentabilidad por comisión con las diferentes aseguradoras.



La agencia trabaja con 5 de las compañías aseguradoras más prestigiosas del sector asegurador, las cuales son: Allianz, Seguros Mundial, Seguros del Estado, Aseguradora Solidaria, Axa Colpatría.

1.2. Características

Asesora intermediarios, agentes y clientes.

Pone a disposición de sus clientes alternativas de seguros, debido a sus varias alianzas con diferentes aseguradoras.

Crea alianzas comerciales entre aseguradoras e intermediarios.



1.3. MISIÓN

Mantener una relación de compromiso con el cliente, enfocada en identificar sus necesidades de protección, con un servicio integral y un equipo de trabajo capacitado.

1.4. VISIÓN

Seguir consolidándonos como una agencia de seguros líder, logrando un crecimiento en el mercado y reconocimiento por la experiencia, basados en el profesionalismo de nuestro equipo de trabajo.

1.5. VALORES

- ❖ Respeto
- ❖ Honestidad
- ❖ Lealtad
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Profesionalismo
- ❖ Actitud de servicio
- ❖ Compromiso

1.6. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

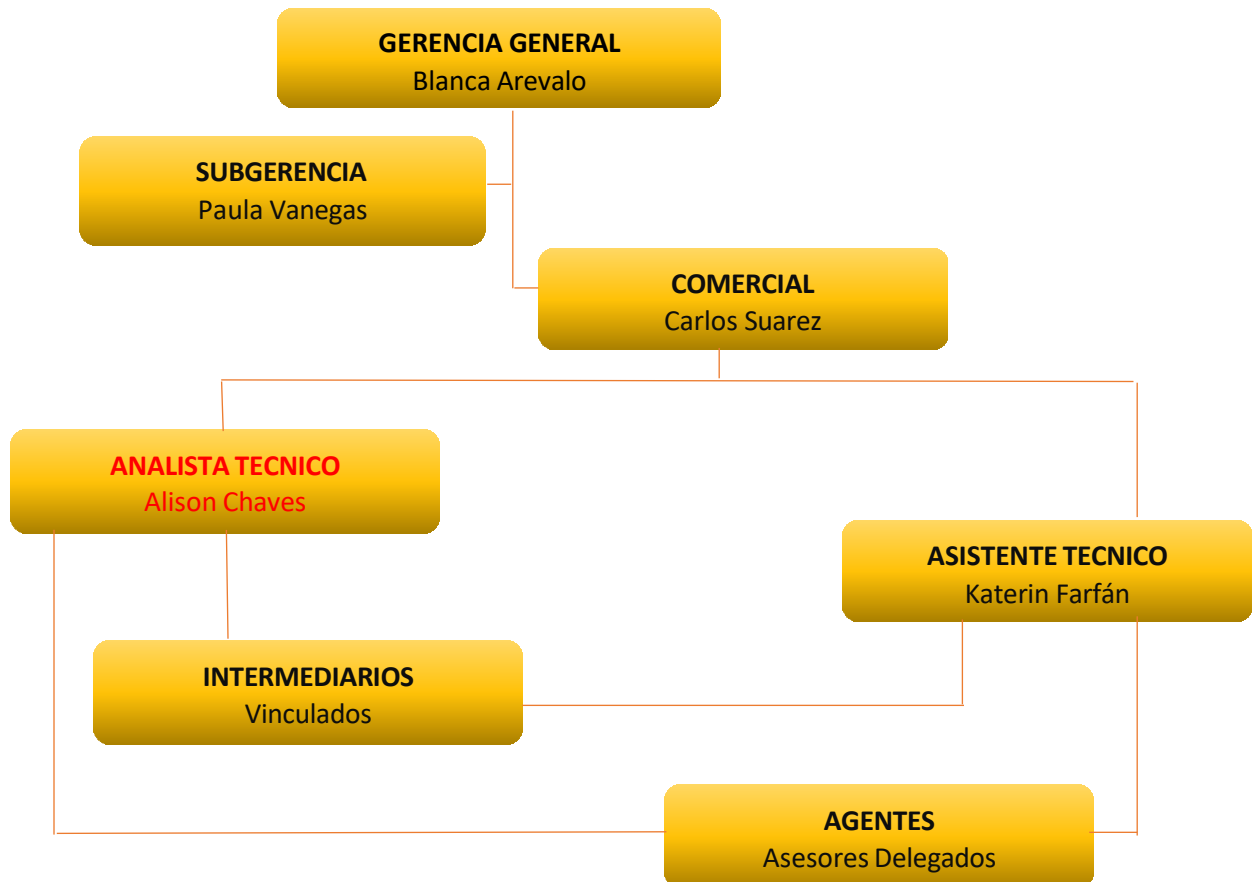
- ❖ Maximizar las ventas anuales
- ❖ Incrementar la participación de la agencia en el mercado por medio de la atracción de clientes
- ❖ Mantener la fidelidad y confianza de nuestros clientes, agentes e intermediarios.

1.7. UBICACIÓN GEOGRAFICA

La Agencia de Seguros B & P se encuentra localizada en la ciudad de Bogotá, dirección Carrera 9 # 17 – 24 oficina 301.



1.8. ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL



(Propio, 2023)

1.9. AREA CUMPLIMIENTO

El área de cumplimiento comprende y forma parte del ramo de fianzas tiene como función la expedición de póliza de cumplimiento, responsabilidad civil derivada de cumplimiento, arrendamiento, judiciales; sin embargo; debido a la convenido directo de la Agencia con Seguros Mundial, el área de cumplimiento también se encarga de asesorar y administrar los negocios provenientes de intermediarios vinculados a la aseguradora por medio de la Agencia. En cuanto a la fuerza de trabajo en el área, actualmente, únicamente yo me encuentro laborando en el ramo de fianzas, se dispone de un comercial el cual está enfocado en la atracción de agentes e intermediarios.

1.10. DOFA

DOFA	
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> * No hay atracción de clientes * Hay desconocimiento de los productos / servicios por parte de los clientes, intermediarios y agentes 	<ul style="list-style-type: none"> * Posibilidad de alinzas con la competencia * Atracción de nuevos clientes por medio de gestion comercial
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> * Alta fidelización de clientes * Variedad de oportunidades de ingresos (intermediarios, agentes, venta directa) 	<ul style="list-style-type: none"> * Hay mucha competencia en el sector asegurador * Recursos limitados para la promoción de la Agencia

(Propio, 2023)

2. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA

AGENCIA DE SEGUROS B Y P UNA OPCIÓN SEGURA

Es evidente que la Agencia actualmente tiene un déficit comercial en cuanto a atracción de clientes o negocios nuevos, el enfoque ha sido arraigado a la atracción de intermediarios y agentes, lo que asume ingresos a la Agencia por medio de comisiones o más claramente, por medio de negocios que llegan por medio de los agentes e intermediarios vinculados por medio de B & P; hay una variedad de productos atractivos para el sector asegurador, el cual no ha sido explorado en la Agencia, lo que genera una pérdida de clientes potenciales, quienes tampoco conocen el amplio portafolio de productos que puede ofrecer la Agencia.

Partiendo de la información anterior, se plantea como plan de mejora a la Agencia de Seguros B & P, ampliar el conocimiento de los productos y servicios que se manejan, a los diferentes clientes directos, agentes e intermediarios; en este caso, el enfoque estará dirigido al sector de comercio internacional, lo que involucra a diferentes actores comerciales.

Inicialmente, se desea dar a conocer los beneficios del producto de disposiciones legales; para nuestros clientes por medio de la venta cruzada y para nuestros agentes e intermediarios, por medio de capacitaciones constantes acerca de los beneficios en cuanto a aseguramiento para el ofrecimiento a sus clientes y los beneficios monetarios en términos de comisión y la documentación requerida para la emisión de la póliza.

El producto *póliza de Disposición Legal*, forma parte del ramo de cumplimiento y son pólizas las cuales deben ser presentadas ante entidades como la DIAN, y Zonas Francas.

También se plantea la atracción de clientes potenciales por medio de información y portafolio de servicios.

2.1. OBJETIVO GENERAL

Obtener la atracción de clientes, por medio de nuestro producto *pólizas de disposiciones legales*, el cual resulta ser hasta el momento un producto desconocido para clientes directos, agentes e intermediarios.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Fomentar la venta del producto disposición legal con el fin de generar atracción de clientes internacionales.

Incrementar los conocimientos de los colaboradores de la Agencia, nuestros clientes, asesores e intermediarios sobre los productos disponibles en la Agencia y de los cuales hay desconocimiento total.

3. PROPUESTA DE MEJORA AGENCIA DE SEGUROS B & P UNA OPCIÓN SEGURA

La propuesta se basa principalmente en la atracción de clientes, por medio de nuestro producto *póliza de disposición legal*, como ya se mencionó anteriormente, la agencia cuenta con la oportunidad de lograr esta vinculación por medio de clientes directos, asesores e intermediarios. Con el fin de obtener el resultado deseado se plantea el siguiente plan de aplicación.

Inicialmente, es necesario dar a conocer con claridad el producto de disposición legal y el motivo por el cual es tan relevante en el presente proyecto y para la Agencia.

¿Qué es la póliza de disposición legal?

Es un tipo de seguro utilizado para amparar un riesgo de incumplimiento dirigido a obligaciones de tipo legales. Dentro de este tipo de seguro, se identifica diferentes tipos de producto o actividades a amparar, a continuación, se menciona los que ofrece la Agencia según portafolio actual de las diferentes aseguradoras con las que se trabaja:

- ❖ Usuarios aduaneros
- ❖ Depósitos aduaneros
- ❖ Importaciones y exportaciones temporales (corto y largo plazo)
- ❖ Devoluciones de impuestos

(Nacional de Seguros, s.f.)

Las empresas que se pueden asegurar en este producto son entidades u organismos estatales y el tomador de la póliza puede ser una persona natural o jurídica.

Según lo mencionado anteriormente, básicamente, este tipo de seguro se encarga de proteger el patrimonio de la nación, en relación con, los posible los posibles perjuicios directos que sobrevengan por el incumplimiento de las obligaciones exigidas en leyes, decretos, resoluciones y demás normas para aquellas entidades que ejerzan actividades de interés público. (Liberty Seguros, s.f.)

EXCLUSIONES:

Esta póliza no cubre el incumplimiento proveniente de fuerza mayor, caso fortuito o cualquier otra causal de exoneración de responsabilidad del deudor de la obligación garantizada.

3.1. ¿Por qué enfocar el plan de mejora en los seguros de Disposiciones Legales?

Este tipo de seguros lo solicitan empresas comerciantes a nivel internacional y debido al riesgo, las pólizas representan unas primas altas que generan comisiones importantes para la Agencia, a pesar de ser un producto complejo resulta ser muy beneficioso si se conoce el proceso de emisión de este tipo de pólizas, así mismo que documentos se solicitan y con que aseguradora lo podemos tramitar; lo último, teniendo en cuenta que trabajamos con diferentes aseguradoras y muchas veces dependiendo del riesgo y cliente, los procesos son más fáciles con unas

que con otras. Fidelizar empresas que comercializan a nivel internacional, da la oportunidad de ofrecer una venta cruzada con otro tipo de productos y servicios que ofrece la agencia, ya se, pólizas de automóviles, pólizas pyme, pólizas de vida, pólizas de cumplimiento, estas últimas se utilicen para amparar el cumplimiento a contratos por ejecutar, lo cual resulta muy beneficioso para la empresa, teniendo en cuenta que a la fecha éste producto es el líder, generando más ingresos que los demás para la Agencia.



Con respecto a la parte académica del proyecto, se decidió enfocar el plan de mejora en el producto de *Disposiciones Legales* debido a su ámbito internacional y la oportunidad de poner práctica los conocimientos obtenidos en la universidad y así mismo explotar las oportunidades de la Agencia frente al mercado asegurador, los productos internacionales.

A continuación, se dará a conocer la importancia de este tipo de seguros tanto para el tomador de la póliza, el asegurado y la Agencia. Esta información se representará dando a conocer el objeto del seguro y una breve explicación.

Según la información mencionada anteriormente, se evidencia la importancia de este tipo de seguros en el ámbito comercial, en referencia no solo a empresas que comercializan a nivel internacional, sino para empresas que adquieren sus insumos por medio de mercancía internacional; es importante reconocer este concepto y la relevancia para cada sector.

3.3. ¿Por qué son importantes los seguros?

Los seguros actúan como un contrato que se genera entre la aseguradora y el tomador de la póliza, y su finalidad es garantizar el cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones del tomador frente a la ley o algún contrato. La póliza respalda al beneficiario en caso de que el tomador incumpla, por lo cual la aseguradora pagaría los perjuicios patrimoniales que fueron causados, sin exceder el valor asegurado de la póliza.

Para los seguros de Disposición Legal, es importante tener en cuenta el alcance y condiciones de la cobertura.

(Fasecolda, Federación de Aseguradores Colombiano, s.f.)



(Fasecolda, Federación de Aseguradores Colombiano, s.f.)

4. PLAN DE ACCION

Con el fin de generar una atracción efectiva de clientes por medio de los productos que ofrece Agencia de Seguros B & P, se pretende realizar una serie de capacitaciones y una exhaustiva campaña de marketing, por medio de clientes, agentes e intermediarios; a continuación, se procederá con el detalle del plan de acción.

1. Capacitación a asesores e intermediarios sobre el producto

Al realizar un análisis a profundidad con cada uno de los asesores e intermediarios de la Agencia, se identificó que, de cada 20 asesores, únicamente 1 conoce sobre la póliza de disposiciones legales, por lo tanto, existe un desconocimiento que inicia con el producto, continuando con requisitos y ventajas y/o beneficios para las empresas (clientes); lo que finalmente genera que el producto sea ofrecido y comercializado, ya sea erróneamente, o simplemente no se ofrezca.

Debido a lo anterior, se planteó a la gerencia de B & P la posibilidad de brindar capacitaciones sobre este tipo de seguros, sus requisitos y beneficios.

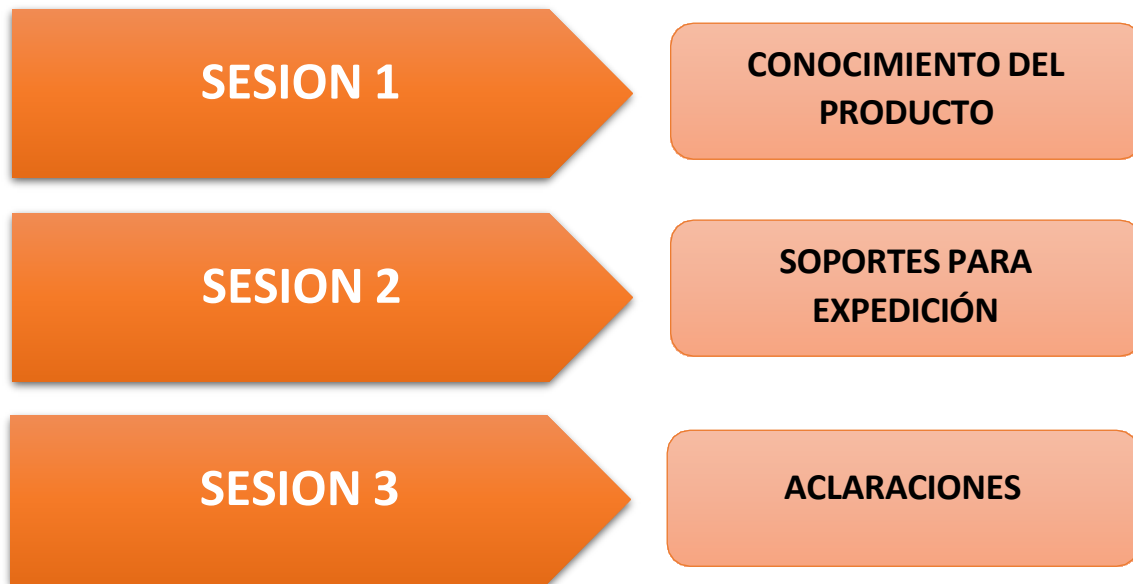
Detalle de la capacitación

1 capacitación de 3 sesiones (mes):

- ❖ Primera sesión: ¿Qué son las pólizas de disposiciones legales, y para qué sirven?, ¿quiénes son los beneficiarios de estos seguros?, ¿Quién es el tomador de la póliza?
Tiempo estimado de la capacitación 2 horas 30 minutos.
- ❖ Requisitos y/o documentos para expedición
Tiempo estimado de la capacitación 1 hora 30 minutos
- ❖ Refuerzo y aclaración de inquietudes.
Tiempo estimado de la capacitación 1 hora 30 minutos.

Inicialmente se plantean tres capacitaciones en un mes, para cada intermediario y asesor vinculado con B&P, con el fin, de generar una estimulación de ventas que potencialicen la fuerza del producto *disposición legal*.

- Costo de las capacitaciones: \$0
- Las capacitaciones serán dictadas por Carlos Suarez (comercial de B & P) y Alison Chaves (Analista de cumplimiento), según disponibilidad de tiempo.



En el **Anexo 1** del presente documento se identifica la presentación del producto entregada a intermediarios y agentes para cada sesión.

2. Creación de redes sociales

B&P se caracteriza por comercializar sus productos por medio del voz a voz y fidelización de clientes; se identificó que los ingresos por clientes nuevos son mínimos, por tal motivo, se desea realizar la creación de redes sociales como Instagram y Facebook con el fin de lograr la atracción de clientes potenciales que logren ser captados por medio de la información cargada sobre los productos ofrecidos, haciendo un enfoque particular en el seguro de *disposición legal*. Adicionalmente, se propone la mejora en el diseño y funcionamiento de la página web para lograr una mayor captación de clientes.

En el **Anexo 2** del presente documento se identifica el perfil de las redes sociales creadas y el link de cada una, así como, de la página web.

3. Creación de bases de datos

Teniendo en cuenta que B&P, tiene una cantidad importante de clientes fidelizados, se pretende realizar un análisis a fondo sobre la actividad económica de cada cliente y realizar una base de datos que nos permita lograr un acercamiento con cada uno.

La base de datos será descargada por medio de los programas de expedición que maneja la agencia, y se recopilará en un Excel.

4. Contacto a clientes para ofrecimiento directo

El siguiente paso para dar continuidad al plan de acción es contactar a cada uno de los clientes, con el fin de concretar una cita en la cual, B&P logre dar a conocer su portafolio de productos haciendo un énfasis en los seguros de *disposición legal*.

Para este paso, se creará un portafolio de productos.

En el Anexo 3 del presente documento se identifica el portafolio de productos de Agencia de Seguros B & P.

5. Venta cruzada

Luego de generar un contacto directo con cada uno de los clientes, se procederá con el ofrecimiento del seguro de disposición legal, con el fin de lograr generar una venta cruzada por medio del ramo cumplimiento.

**FLUJOGRAMA DE PROPUESTA PLAN DE ACCIÓN AGENCIA DE SEGUROS
B&P UNA OPCIÓN**



(Propio, 2023)

La implementación de ejecución del plan de acción se propone de la siguiente manera:

- 2023
 Ejecución con capacitaciones, creación de redes sociales, creación de bases de datos, contacto, venta cruzada.
- 2024
 Análisis de resultados, comparativo mes a mes con respecto a la producción de año 2023.

RESULTADOS PLAN DE ACCIÓN AGENCIA DE SEGUROS B&P UNA OPCIÓN SEGURA

Después de implementar las acciones mencionadas anteriormente, se procedió a realizar un análisis mensual sobre los resultados obtenidos; dicho análisis se realizó teniendo en cuenta distintos factores según cada paso propuesto. Es importante aclarar, que los resultados en su mayoría se ven reflejados en la producción de B&P en lo transcurrido del año 2024; sin embargo; se identificaron algunos resultados de mejora importantes los cuales serán expuestos más adelante, también es de aclarar que debido a que el seguro de *Disposición Legal*, corresponde al ramo de cumplimiento, los resultados en términos monetarios son del ramo en general.

Debido a lo anterior, los resultados se dividen de la siguiente manera:

**RESULTADOS
MONETARIOS**

**RESULTADOS POR
GESTION**

➤ RESULTADOS MONTEARIOS:

Se realizó un análisis en cada una de las aseguradoras con las cuales la Agencia tiene clave de expedición para pólizas de cumplimiento (Seguros Mundial, Seguros del Estado y Aseguradora Solidaria), se tomaron las cifras mensuales del año 2023 como comparativo del año 2024, con el fin de identificar si se obtuvo un algún crecimiento significativo, a continuación, los comparativos:

Seguros Mundial

MUNDIAL		
MES	2023	2024
Enero	\$ 14.238.046	\$ 21.899.189
Febrero	\$ 31.374.217	\$ 51.235.499
Marzo al 13 de marzo	\$ 3.966.536	\$ 4.522.178
Marzo Total	\$ 17.758.785	

(Propio, 2023)

Seguros del Estado

SEGUROS DEL ESTADO		
MES	2023	2024
ENERO	\$ 35.664.969	\$ 19.342.962
FEBRERO	\$ 19.828.516	\$ 23.708.113
Marzo al 13 de marzo	\$ 5.489.703	\$ 9.901.340
Marzo Total	\$ 17.215.943	

(Propio, 2023)

Aseguradora Solidaria

SOLIDARIA		
MES	2023	2024
Enero	\$ 1.125.013	\$ 2.534.600
Febrero	\$ 1.215.266	\$ 2.717.602
Marzo al 13 de marzo	\$ 286.972	\$ 514.103
Marzo Total	\$ 917.605	

(Propio, 2023)

Para marzo se tomó la vigencia de expediciones 01 de marzo de 2023 hasta el 13 de marzo de 2023 y se comparó ésta misma vigencia para el presente año y estos fueron los resultados obtenidos.

PRODUCCION B&P		
ENERO/MARZO	2023	2024
MUNDIAL	\$ 49.578.799	\$ 77.656.866
ESTADO	\$ 60.986.188	\$ 52.952.415
SOLIDARIA	\$ 2.627.251	\$ 3.086.305
TOTAL	\$ 113.192.238	\$ 133.695.586

Con respecto a la producción general se realizó un comparativo donde se suma la producción total de las 3 aseguradoras en el ramo de cumplimiento para el año 2023 vs la producción realizada en el presente año, este dato permite conocer el avance obtenido para el año 2024 en comparación a la producción realizada en el año inmediatamente anterior. Demostrando así el porcentaje de ventaja o beneficio logrado a la fecha.

(Propio, 2023)

En este caso se logra identificar que B&P ha logrado incrementar sus ganancias por medio de la expedición de pólizas de *disposición legal*, obteniendo un beneficio con respecto al año anterior con un cumplimiento a la fecha del 118%, lo que claramente deja en evidencia que este tipo de seguros genera un ingreso y rentabilidad importante, teniendo en cuenta, su naturalidad, y con esto se hace referencia a la importancia en cuanto a su nivel de complejidad y así mismo remuneración al ser pólizas que interfieren en comercialización de bienes y servicios a nivel internacional, así mismo, devolución de impuestos, pago de tributos aduaneros, almacenamiento de mercancías, entre otros.

Los agentes e intermediarios obtuvieron un incremento en sus ingresos debido al ofrecimiento de disposición legal, hubo diversos casos en los cuales 7 intermediarios no conocían el potencial de sus clientes y no se habían dado cuenta de la magnitud de empresa a la cual le estaban generando expedición de pólizas, se logró vincular a estas 7 empresas de 7 intermediarios diferentes al producto de *disposición legal*.

➤ RESULTADOS POR GESTION

En esta parte se identificaron unos logros importantes y representativos para la Agencia, teniendo en cuenta que, se obtuvo un resultado que no se esperaba al ejecutar el plan de acción, a continuación, cada resultado y su explicación a detalle:

- Se afianzaron lazos comerciales, hubo una fidelización de clientes que desencadenó la oportunidad de ofrecer otro tipo de producto, se dio a conocer una problemática en la cual, el cliente no tenía conocimiento de la diversidad de productos que podían ser adquiridos por medio de B&P y la Agencia no tenía conocimiento en sí, de las actividades que ejerce a fondo cada cliente, por lo cual, no había un ofrecimiento de seguros completo, existiendo, así, una limitación en cuanto a la gestión de expedición, es decir, se cumplía con lo que solicitaba el cliente y debido a que no se daba a conocer los productos de B&P, el cliente tomaba sus otros seguros por medio de otros intermediarios.
- Se logró llegar a clientes nuevos e importantes, por medio de las redes sociales y página web, logrando lazos comerciales influyentes en las pimas de las pólizas.
- Para el mes de enero B&P realizó el trámite para expedición de un seguro de *Disposición Legal*, en la cual se aseguraba una importación temporal a corto plazo, de esta solicitud salió un producto nuevo, el cliente solicitó información sobre un producto llamado *crédito* del cual la Agencia no tenía conocimiento, se procedió a realizar una investigación sobre el mismo y se solicitó una capacitación con Seguros Mundial. Este producto resultó aparte de ser un complemento para nuestro producto enfoque, también un producto internacional que logró generar una atracción de clientes importantes a B&P, se identificó que es un producto desconocido para muchos intermediarios, lo que nos hace abrir una oportunidad más de ingresos para la Agencia, en este caso, por sus clientes directos y también al capacitar a los agentes e intermediarios vinculados, ya que, por cada expedición realizada por cada uno, B&P recibe una comisión.

En el Anexo 4 del presente documento se identifica la información sobre el producto crédito.

5. CONCLUSIONES

- ❖ Se logró reforzar el conocimiento sobre 2 productos que eran poco conocidos para B&P y para los intermediarios y agentes, generando un nuevo ingreso como beneficio y con empresas de mayor nivel, teniendo en cuenta que realizan tramites y procesos a nivel internacional.
- ❖ Se obtuvo una fidelización importante de clientes y se logró en su gran mayoría una venta directa para los diferentes ramos y aseguradoras.
- ❖ El beneficio obtenido, hasta el momento no ha generado un costo, ya que, la inversión realizada fue en tiempo y conocimiento.
- ❖ La gerencia de B&P, reconoció un incremento monetario y de clientes debido al plan AGENCIA DE SEGUROS B&P una opción segura, a lo largo de este tiempo; esto conllevó a modificar procesos en cuanto al contacto con el cliente y seguimiento con los mismos.

6. ANEXOS AL PRESENTE DOCUMENTO

- ✓ Anexo 1 – presentación del producto Disposición Legal
- ✓ Anexo 2 – redes sociales
- ✓ Anexo 3 – portafolio de productos B&P
- ✓ Anexo 4 – presentación producto crédito

Referencias

Fasecolda, Federación de Aseguradores Colombiano. (s.f.). *El seguro*. Obtenido de <https://www.fasecolda.com/ramos/cumplimiento/el-seguro/>

JMalucelli TRAVELS. (13 de 06 de 2019). *¿Qué cubren las Garantías Aduaneras?* Obtenido de <https://www.jmtrv.com.co/2019/06/13/que-cubren-las-garantias-aduaneras/>

Liberty Seguros. (s.f.). *Nuestro respaldo para garantizar las obligaciones exigidas en la ley*. Obtenido de <https://www.libertycolombia.com.co/empresas/seguros-cumplimiento/poliza-de-seguro-de-cumplimiento-de-disposiciones-legales>

Nacional de Seguros. (s.f.). *Póliza de disposiciones legales de Nacional de Seguros, aprende todo lo que necesitas saber de ella*. Obtenido de <https://nacionaldeseguros.com.co/noticias/poliza-de-disposiciones-legales/#:~:text=La%20p%C3%B3liza%20de%20disposiciones%20legales%20es%20la%20so%20luci%C3%B3n%20que%20te,al%20pa%C3%ADs%20en%20forma%20temporal%20>

Propio. (12 de 2023).