

Episodio 4: Humanizando el Reclamo: Del Error al Caso de Éxito

Germán Gama:
Claims Solutions Sales Leader para
Latinoamérica

¡Hola! Bienvenidos a este nuevo episodio de Ondas, acciones que transforman, hoy con un invitado muy especial, Daniel García. De la mano de él, recorreremos el lado malo de los siniestros. ¡Acompáñanos! Hola, Daniel. Bienvenido.

Daniel García:
Claims Solutions Leader Marsh
Colombia

Muchas gracias, German. Muchas gracias por la invitación a este espacio.

Germán Gama:

Daniel, empezando a mí se me vienen a la cabeza muchas películas, catalogan nuestro trabajo como uno de los trabajos más aburridos que hay. Trabajar para compañías de seguros al momento de pagar los siniestros es de las caricaturas más perversas que uno puede encontrar en el mundo del cine. Yo quiero empezar por ahí, quiero preguntarte... ¿Para ti es así? ¿Tu trabajo tiene esa connotación?

Daniel García:

Bueno, lo veo como estereotipo, pero, más allá de eso, considero que estos 29 años de trabajar en esta industria tan apasionante han sido lo más lejano al aburrimiento. Estar en un estado de que me sienta aburrido, no, claramente no, por

eso digo que tal vez pueden ser estereotipos.

Hace 29 años, al lado de una oficina donde yo empezaba como estudiante en práctica en una industria papelera en Cali, estaba una oficina que decía 'Riesgos' y la persona que ahí laboraba, una coordinadora de riesgos, una vez me hizo una pregunta: ¿Le interesaría trabajar en el medio de los seguros como ajustador?

No era nada atractivo; sin embargo, me interesé un poco por el tema y eso me dejó ver esa puerta que se abrió ahí, abrió muchas más en este mundo que, lejos de ser aburrido, ha sido una experiencia inolvidable de cómo los seguros impactan, no solo la vida de quienes trabajan en ellos, sino la vida de quienes están en el entorno.

Germán Gama:

En mi caso, yo te digo que, gracias a esta parte, a esta industria de los siniestros, he conocido países, he conocido regiones que no imaginaba conocer, he conocido gente que no creí conocer. ¿Cómo ha sido tu experiencia en estos 29 años?

Daniel García:

Ha sido diversa. He estado en diferentes situaciones, diferentes roles; inicié en el rol de ajustador, que la palabra tampoco suena atractiva. ¿Qué es un ajustador? Simplemente es un perito y perdón por el 'simplemente' porque tiene una

connotación detrás muy importante, pero son esa figura dentro de los seguros de las personas que evalúan una pérdida para las demás firmas o empresas que hacen parte de la cadena de los seguros; compañías de seguros, intermediarios de seguros.

Ahí es donde inicio, como ajustador. Eso tiene una experiencia que significaba mucho viaje, conocer muchas cosas, conocer diferentes situaciones -tal vez unas catastróficas, otras no tanto, unas de aprendizaje- y se fue ampliando ese mundo y ganando esa experiencia. Alguna vez alguien me mencionaba “en esta industria, nunca vas a dejar de aprender” y sí, puedo decir que sí. En estos 29 años, sigo aprendiendo.

Después entré en un rol de compañías de seguros, ya un poco menos de viajes, pero sí enterándome de unos ramos y unos tipos de siniestro que se ampliaron un poco más en mi conocimiento y, actualmente, desde la consultoría de siniestros.

Germán Gama:

¿Lo volverías a hacer? ¿Volverías a entrar a esa puerta de riesgos?

Daniel García:

¿Tomaría ese riesgo? Sí, lo tomaría, lo seguiría tomando; de hecho, si alguien me preguntara “si quiero ingresar en esta industria, ¿por dónde ingresaría?”, yo le diría “ingresar por siniestros”, aunque insisto la palabra no es nada atractiva y puede correr el riesgo de quedarse ahí.

Germán Gama:

¿Qué hubiera pasado con esas comunidades si no hubieran tenido seguro?

Daniel García:

Los impactos de un siniestro con connotaciones ambientales pueden ser de muchos años, décadas incluso, pero, a través de la indemnización, se logró compensar y se logró impactar a un país y a una sociedad que había sufrido por los efectos de un derrame de petróleo.

Ahora bien, habrá cosas que siempre se indemnizarán bajo la luz del contrato, pero habrá otras que desafortunadamente no. Te cito simplemente un siniestro que tuve hace muchos años en una industria -casualmente, vuelvo al valle-, una industria que había sufrido una parálisis y había tenido una pérdida por lucro cesante.

Al final, de cierta forma, el que representaba la aseguradora decía “¿y quién me va a indemnizar las canas que me han salido?”. Siempre se trata de resarcir todo conforme al contrato. Ahora... Habrá cosas que, desafortunadamente, no harán parte de eso.

Germán Gama:

Fíjate, Daniel, uniendo puntos de los que dices, esta es la parte del contrato de seguros donde se empieza a ver cómo es la realidad, ciertas promesas se cumplen. Te dicen “sí, te voy a cubrir tus perjuicios, te voy a indemnizar”, pero tú tocabas en

otra de las comunidades lo que uno podría llamar la función social del seguro.

Muchas empresas y, cuando digo muchas empresas, muchas aventuras no se pueden iniciar si no tienen un mapa de riesgos y ese mapa de riesgos es, si esa empresa fracasa, si falla, hay una red de apoyo. En esos temas más macro, más allá del propio contrato, uno encuentra que el seguro sí empieza a cumplir ciertas funciones más allá de la relación que tiene con el asegurado.

Esto creo que lo hemos visto, no solamente en siniestros grandes que hemos tenido de Responsabilidad Civil, de terrorismo, sino en esta industria. Yo soy uno de los principales abanderados de esta industria, que es una industria que nace de la solidaridad, una industria donde se mira un universo de pérdidas, quiénes las pueden sufrir, pero al final todos hacemos un fondo común para que, a quien le toque, las pueda sufragar.

Daniel García:

Te lo voy a mencionar desde este punto: Hablábamos del intangible, que es la póliza, pero ver lo tangible... Cito aquí, el poder haber estado en situaciones como compañía, como ajustador en diferentes roles, pude visitar zonas de catástrofe atendiendo siniestros.

Tuve la oportunidad de verlo en medio del desastre, pero también tuve la oportunidad de volver años después a esos sitios y verlos recuperados. Ahí es donde se ve lo tangible, lo que se hace, estos riesgos cómo se cumplen y cómo impactan.

Mira que nunca hemos dejado de lado cuál es el centro de esto, el centro es el asegurado o el que sufre el perjuicio. Siempre va a estar ahí en el centro de todo y todo va a girar alrededor de él.

Germán Gama:

¿Cómo definirías el éxito de una reclamación a una póliza de seguros? Pregunta difícil, ¿no?

Daniel García:

Sí, porque volvemos al punto de, de pronto, los estereotipos, la palabra, todo esto, pero el éxito en una reclamación o en un siniestro creo que parte de componentes que hemos tratado ya de pronto aquí en esta conversación: uno, la comunicación, escuchar a esa persona que ha sufrido ese perjuicio, daño o siniestro; dos, la empatía, ponernos en los zapatos de esa persona; y el manejo de expectativas.

Independientemente de si puede haber resultados de indemnización o no indemnización, debe haber claridad para esa persona. Vuelvo e insisto, decimos "es la parte humana" porque está en el centro esa persona, esas personas o esas comunidades.

Germán Gama:

Y expectativas en todo sentir, en cuánto le vas a pagar, en cuánto tiempo le vas a pagar, qué tiene que asumir él -hay un componente deducible en esta pólizas donde se sabe que tiene que hacerlo-, entonces no puedo estar más de acuerdo en que esto es una minicrisis y toda

minicrisis tiene que ser gestionada con transparencia, con lealtad y sobre todo con comunicación.

Daniel García:

Así es.

Germán Gama:

Gracias, Daniel. A toda nuestra audiencia, los invitamos al siguiente episodio de Ondas, acciones que transforman.