

Episodio 5: Desmitificando el Reclamo: De lo Impensable al Aprendizaje

Germán Gama:
Claims Solutions Sales Leader para
Latinoamérica

Bienvenidos a este nuevo episodio de Ondas, acciones que transforman. Hoy vamos a hablar del lado malo de los siniestros con un invitado super especial, Antonio Sales.

Antonio Sales:
Vicepresidente de Indemnizaciones
Zurich Colombia Seguros

Muchas gracias, German, por la invitación y aprovecho la oportunidad para felicitarlos por esta iniciativa que considero es beneficiosa para el sector asegurador y le permite a nuestros asegurados y reclamantes poder conocer el lado humano y saber también que las compañías estamos para apoyarlos.

Germán Gama:

A nuestra audiencia, Antonio es de aquellas figuras de la industria de los seguros que, cuando uno hace referencia a él, mucha gente lo recuerda con aprecio y cariño. Antonio, para quienes no te conocen, ¿cómo fue tu entrada al mundo de los seguros?

Déjame decirte una cosa, muchas veces uno no busca los seguros, tú nunca sales a comprar un seguro un fin de semana, sino que a ti te venden un seguro y yo pienso que a mucha gente los seguros se

le atraviesan en su camino. ¿Cómo fue tu entrada a este mundo?

Antonio Sales:

Yo inicié en seguros hace 34 años en la ciudad de Barranquilla, como tú muy bien sabes, y la verdad entré al sector asegurador, a reclamos particularmente, por un proceso esperado por un par de meses; salir a un puesto que era el que yo quería en el sector financiero, el sector bancario. Llevo 34 años, no llevo la entrevista y tampoco me he salido de ahí, sigo en seguros estos 34 años.

Como tú bien dices, el seguro es simplemente una pasión, uno llega a este sector y no sale. No existe una universidad donde tú estudies como estudias medicina o administración de empresas, no existe la carrera de seguros. Existen materias que te permiten conocer algo de esto, pero la verdadera maestría, especialización y todos los doctorados que tú quieras los tienes cuando trabajas en el sector; llámese en el sector de la aseguradora, del intermediario, broker como son ustedes, o inclusive los pequeños agentes.

Germán Gama:

Las diferentes interacciones que hemos tenido es que el siniestro ya es un evento traumático y tú, cuando recibes un siniestro, ¿tienes una manera especial de abordarlo? Quisiera que nos contaras cuál

es esa manera y qué tratas de hacer cuando ya te llega ese siniestro.

Antonio Sales:

Hay que tener presente que la situación, cuando se le da a una persona de vivir un reclamo, no es una experiencia agradable, eso es algo traumático. Te lo voy a poner en distintas líneas de negocio, no es lo mismo el fallecimiento de una persona o de un ser querido a tener que reclamar los daños de un vehículo.

Ambos tienen el mismo impacto en cuanto a una pérdida, sea material o humana, que tiene la parte sentimental, pero igual la persona tiene ya un trauma de por sí y yo creo que las aseguradoras y ustedes en las áreas de indemnizaciones de los broker debemos tener esa parte humana de acompañamiento al cliente. Es un cliente vulnerable que tenemos que ver cómo lo ayudamos a salir adelante y, sobre todo, cómo le ayudamos a sacar su reclamación de buena forma.

Habrán casos cubiertos, habrá casos no cubiertos y, dentro de una misma reclamación, habrá partidas que no se tienen que incluir, pero eso hace parte del ajuste y siempre hablamos del ajustador de reclamos o el analista.

La palabra 'ajustador' también tiene ese tema de justicia, también tiene que ser una balanza y ser ese puente para la persona que está reclamando para que reciba la indemnización de buena manera y, sobre todo, la indemnización justa en dinero, lo que corresponde. No se trata de enriquecerlo, lo dice la Ley colombiana, pero tampoco de dejarle de pagar.

Germán Gama:

Antonio y, oyéndote, uno entiende muchas cosas, pero uno no puede ser indiferente a que muchas personas ven la industria de los seguros como aquella industria de los contratos de letra menuda, de letra pequeña, ¿cierto?, de esos que dicen "no sé qué va a pasar". ¿Por qué será que eso no se refleja?, al final tú, yo y el asegurado, todos somos personas, ¿qué puede estar pasando en ese aspecto?

Antonio Sales:

El término famoso de la letra menuda, eso viene de hace muchísimos años, desafortunadamente es una apreciación por demás errada. Ya no es la 'letra menuda'; las letras por Ley de la Superintendencia son letras grandes, así que eso ya no existe y mayúsculas resaltadas, así que ya no se puede decir que no se conoce.

Lo importante es que el asegurado reciba de buena manera la información que se le pide, la documentación que se le pide, que entregue en tiempo y las aseguradoras puedan asumir el papel de liquidación de esa reclamación y llevar a feliz término la misma. El tema de que, si ya no se quiere pagar o de que unas pagan más rápido o más lento, ese es un tema que entra ya dentro de la idiosincrasia de cada compañía o de cada grupo económico que tenga una aseguradora, pero, en términos generales, las reclamaciones, si están cubiertas, hay que pagarlas en tiempo y forma.

Ya cómo las compañías facilitamos el proceso o cuando se tienen convenios especiales como los que podemos tener con grandes brokers como ustedes, en donde se tiene una lista de chequeo que le permite al cliente conocer anticipadamente en caso de una reclamación qué podría ser eso que tiene que suministrarlos a nosotros. Eso es facilitarle la vida al cliente, al asegurado, al reclamante, al broker y a la aseguradora al final del día. En la medida que salimos del reclamo más fácilmente y de manera rápida y expedita, eso nos permite una mejor dinámica al interior de la organización.

Germán Gama:

Oyéndote, uno podría pensar que, más que letra menuda, más que esa caracterización, es un tema como de pedagogía, como de leer qué contraté, tener claras las expectativas para el momento en que tenga que activarlo. ¿Pensarías igual?

Antonio Sales:

A ver... Yo creo que, como asegurado y te pongo mi ejemplo, yo no tengo ni idea qué dice la póliza que contraté. Me la sé de memoria cuando estoy del otro lado de la mesa, entonces ahí sí te diría que el primer punto es la educación financiera. Ahí se ha trabajado mucho al interior de las distintas aseguradoras y de ustedes como brokers, inclusive la Superintendencia Financiera nos pide tener ese factor de educación financiera al pueblo.

Eso hace parte de lo que tenemos que hacer y la educación financiera es que la persona sepa al menos qué contrató, no que se sepa un texto de póliza, para eso habrá quienes lo interpretan (los abogados, los contadores), el tipo de pérdida que sucediese. Si es importante que sepa qué contrató y, sobre todo, lo que quiere que se asuma por parte de la aseguradora.

Yo tengo un riesgo en mi casa, pero tú como asegurador quizás no sabes que yo lo tengo. Si yo quiero asegurarlo, lo importante es que yo te lo transmita a ti y tú sepas que me lo estás asegurando. En ese momento, se hace más transparente el proceso de contratación del seguro y, en caso de que suceda una reclamación, tú tienes cómo hacer más fácil que sea efectiva la misma al momento de pagarlo.

Germán Gama:

Antonio, aquellos detractores de esta industria de quienes uno oye a veces esta frase de que las compañías de seguros devengan sus utilidades o ganan plata por el no pago de siniestros, ¿tú qué les dirías?

Antonio Sales:

Esa es una desafortunada visión que tienen ciertas personas, nada más alejado de la realidad. Ante todo, se tiene que pensar en la ética con la que trabajamos las aseguradoras, pero también partimos de un hecho que es la buena fe. La buena fe es el principio que rige el seguro y es en doble vía, de la aseguradora hacia el cliente y también esperamos del cliente hacia su aseguradora.

Las compañías trabajamos con transparencia, con ética, con lealtad, con honradez y jamás vamos a pensar que nos vamos a enriquecer o que vamos a ganar más o menos dinero por objetar una reclamación. Se paga lo justo, se niega lo que no tiene cobertura y se liquida a lo que corresponde.

Si hay partidas que no se tienen que indemnizar, se excluyen como es natural y siempre lo más importante es esa visión que tenemos que tener al interior de los departamentos de indemnizaciones de buscar cómo pagarle al cliente, pero siempre bajo un tema de justicia. Eso hace parte de la ética de cada compañía, que nos transmite a los funcionarios y que nosotros tenemos que regir en nuestro trabajo.

Germán Gama:

Si me lo permites, Antonio, te complementarí, porque esa afirmación también arrastraría a todos los que estamos alrededor de un proceso de reclamación.

No solamente son las compañías de seguros en las áreas de indemnizaciones, sino que estamos los intermediarios, ajustadores (que tú nos explicabas esa figura) que llegan como ojos y oídos de la compañía de seguros y que, en últimas, todos somos personas.

Todos estamos trastocados en eso y ahí es donde uno podría encontrar esos fundamentos a esa sin razón, por llamarlo de alguna manera.

Antonio Sales:

Correcto y esto es una cadena, al final del día el proceso no es solamente al interior de la aseguradora o del departamento de indemnizaciones de un broker, esto es una cadena, un negocio de personas. Dentro de esas personas, está toda esta línea de trabajo y de las distintas entidades que tienen que trabajar para llegar a una liquidación de un reclamo o antes al proceso de venta de un seguro; todo es parte del proceso.

Germán Gama:

Antonio, déjame hacerte la siguiente pregunta. En estos 33 años que tú nos comentabas de trayectoria, yo creo que tú has podido seguir la historia de este país a punta de siniestros.

Te han tocado diferentes tipos de siniestros dependiendo de la coyuntura -y por si nos quieres comentar al respecto-, quisiera llegar es a, si uno mirara hoy el top 3 de los siniestros que están liderando los estudios respecto de los riesgos que se pueden concretar, son riesgos que tienen que ver con cambio climático, con situaciones geopolíticas, con descontento social. ¿Cómo has visto tú esa evolución desde tu óptica?

Antonio Sales:

Básicamente, la transformación de un país va de la mano de todo ese desarrollo y de los riesgos que esto conlleva. Antes de entrar en casos particulares que no creo que sea necesario, yo te diría que, desde que entra, uno comienza a tener recuerdos de ciertas situaciones;

inundaciones, vienen las obras de infraestructura, los arroyos de una ciudad o temas como el terrorismo y el impacto que esto tuvo en nuestra economía, en unas ciudades más que otras; el tema de los carro bomba por temas de narcotráfico, el tema de la piratería terrestre; hoy en día vemos ya otro nivel cuando tenemos los temas cibernéticos y los riesgos que esto conlleva y que es parte del desarrollo de nuestro país, de la modernización del mismo.

Finalmente, lo último que tuvimos fueron los temas de huracán, que ya han ido impactando a nuestras costas colombianas con las pérdidas que eso conlleva y con la preparación, sobre todo, que se va dando desde el gobierno y de las distintas instituciones para evitar y prevenir mayores pérdidas en el futuro. Todo eso hace parte del desarrollo de nuestro país.

Germán Gama:

Tocas un tema de los huracanes en Colombia. Estamos en que pasa un segundo huracán en menos de 10 meses en nuestras costas, algo inédito, y me lleva a preguntarte lo siguiente.

Cuando uno mira los reportes del Foro Económico Mundial, dentro de las varias clasificaciones que ellos sacan, ellos sacan el top 3 o el top 10 de los riesgos más grandes a los que está bocado en mundo.

Bien tú sabes que, si uno pudiera sacar un top 3, uno encontraría que los principales riesgos a los cuales estamos hoy abocados tienen que ver con cambio climático, hay situaciones geopolíticas y

hay descontento social, cosas que no veías hace 10 ni siquiera 5 años. Te pregunto, habiendo visto hacia atrás la historia, ¿cómo ves hacia adelante los siniestros?

Antonio Sales:

Yo te los separo en dos temas, tu pregunta. Lo que tiene que ver con el cambio climático, yo creo que esta es una palabra que se nos va a volver de nuestro diario vocabulario en estos temas.

Hay que entender que las distintas compañías comienzan a tener preparación en lo que tiene que ver regularmente con el cambio climático y eso comienza a tener problemas en cadena de suministro, en logística, en los temas de afectación por se de las pérdidas que se están dando por los temas puntuales de medioambiente y el impacto que eso lleva.

Me refiero a temas como los riesgos de agricultura o los temas agrícolas. Eso por ese lado y, por el otro lado, lo que me mencionas de cómo va a seguir esto en el futuro, yo te diría que cada vez va a ser mayor la afectación en donde vamos a tener impactos en temas ambientales y en temas políticos.

Todo depende lógico del grado de satisfacción de un pueblo que permita que haya esos estallidos sociales que vivimos en nuestro país y en toda la región en general, en donde se tuvieron casos muy particulares (unos más violentos, unos menos violentos), pero eso hace parte de que, como asegurador, hay un tema de estar presente que ese es un riesgo que

se va a tener que seguir contemplando y manejando en el futuro.

Germán Gama:

Antonio, volviendo al tema personal, te quiero hacer una pregunta. Si tú pudieras volver a escoger entrar a la industria de seguros, ¿lo harías?

Antonio Sales:

Mil veces te diría que sí, esto apasiona. Yo pienso que, para trabajar en seguros y más que en seguros en un área como indemnizaciones, a uno le tiene que gustar esto.

Germán Gama:

¿Entrarías por siniestros otra vez?

Antonio Sales:

Creo que sí. Me estresaría más tener que cumplir un presupuesto de ventas o tener a una compañía exigiéndome un volumen de ventas, mejor me voy por el siniestro que ya sucedió y yo simplemente lo manejo y lo llevo a feliz término.

Germán Gama:

Desde el lado personal también este mundo de los siniestros le permite a uno conocer aspectos de la vida o del mundo que normalmente uno no conocería. Yo he montado una vez en helicóptero y fue por un siniestro y tú tienes una anécdota con una canoa.

Antonio Sales:

Sí, ese fue un caso genial. Desafortunadamente tuvimos, eso fue en el año 2011 exactamente, las inundaciones que se dieron en la sabana de Bogotá.

Germán Gama:

Una canoa en la sabana de Bogotá...

Antonio Sales:

Sí, lo que pasa es que eran varios riesgos que estaban siniestrados desafortunadamente, las inundaciones eran por varios metros de altura y la única manera de llegar de la carretera al lugar donde estaba el asegurado era nadando o en canoa y nos tocó en una canoa.

Literalmente, el predio asegurado nos puso unas personas que se dedicaron a remar de manera muy ágil, nos llevaron hasta la orilla y después nos regresaron nuevamente para poder hacer las inspecciones.

Germán Gama:

¿Tú ibas a ver la dimensión de los daños?

Antonio Sales:

La dimensión del daño, porque se trataba de unas pérdidas bastante grandes y ameritaba tener que hacerlo. Sobre todo, también hay que darle respaldo al cliente.

Si bien el cliente también estaba en la ciudad y llegó hasta allá, por el medio que hubiese sido, nosotros teníamos también la obligación de llegar, acompañarlo y dar las explicaciones y las guías, sobre todo,

las instrucciones de manejo para ese tipo de reclamaciones. No es diario, no es común, pero se da, desafortunadamente se da.

Germán Gama:

Antonio, si quieres ya para cerrar, hay un tema que no es fácil y no es que lo haya dejado para el final por eso, pero son los tiempos de respuesta de las reclamaciones.

Si tú miras todos estos temas disruptivos, hoy en día hay innovaciones o aplicaciones que te prometen el pago de los siniestros en 4.2 segundos y, si lo buscas en la web, encontrarás que dicen “te pago tu pérdida en 4.2 segundos” después de que tu ingreses tus datos en una aplicación.

¿El éxito de una reclamación es la rapidez? ¿Tú cómo ves estos temas de que te midan el éxito de tu gestión por qué tan rápido pagaste un reclamo?

Antonio Sales:

Yo te diría que depende del tipo de siniestro y te lo voy a separar entre el reclamo complejo y el reclamo que es de fácil liquidación. El reclamo complejo va a tener otro tratamiento totalmente diferente, lo importante es que las aseguradoras, y en el caso con ustedes como broker, tengan esos convenios especiales que nos permiten tener una agilidad en el manejo de las reclamaciones.

Yo considero que -y hablábamos de justicia en la liquidación- parte de que el

cliente sepa qué requiere para documentar un reclamo. Con los reclamos documentados, se liquida muy fácilmente sea de baja cuantía o de gran cuantía. Lo importante es que sean documentos claros, precisos, que permitan primero conocer la pérdida, documentarla y que sea ágil para el cliente hacerlo.

Para lo que tiene que ver con los tiempos, los tiempos dependen. Si me voy al Código de Comercio, hablan de 30 días, pero las compañías lo que nos tenemos que esforzar es por pagar en el menor tiempo posible de manera, como es natural, justa, pero ese es el secreto. Si son 4 días, 4.2 segundos, eso depende de la tecnología y ahí entra sí lo que es la digitalización.

En la medida en que uno tenga productos digitales que le permiten, no solamente la venta, sino también el manejo de la reclamación, sale de esa manera. En ese tipo de reclamos no media la labor humana, la hora hombre no se calcula, se calculan son los segundos de una máquina haciéndote el trabajo. Como es natural, se parametrizan los reclamos, se tienen identificados los riesgos, los papeles que ya vienen documentados, la misma máquina calcula y verifica que ese tipo de documentos sean los que corresponden y acto seguido se liquida la reclamación.

Esto me demora más hablándolo de lo que lo hace una computadora, que son milésimas de segundos, y sale la liquidación. Hay productos que uno tiene cómo manejarlos muy fácilmente de esa forma, de cualquier tipo de cobertura, tanto de daños materiales, como

productos de vida, y se manejan en esa forma.

Germán Gama:

Antonio, muchas, muchas gracias por tu tiempo. Se nos fue volando, increíble experiencia y esta es tu casa.

Antonio Sales:

Muchas gracias a ti, German, por la invitación y tú sabes que aquí estaremos siempre a tus órdenes.

Germán Gama:

A todos ustedes, nos vemos en un siguiente episodio de Ondas, acciones que transforman.