

Episodio 6: La otra cara del siniestro

Germán Gama:
Claims Solutions Sales Leader para
Latinoamérica

Bienvenidos a este nuevo episodio de Ondas, acciones que transforman. Hoy vamos a conocer cómo vive un asegurado al momento de un siniestro y esto de la mano de una invitada super especial. Hola, Catalina. Bienvenida.

Catalina Moreno:
Gerente General Compañía de
Construcciones Andes - Coandes
S.A.S.

Gracias, Germán, muchas gracias por el espacio.

Germán Gama:

Tú no sabes el gusto que tengo de encontrarme contigo en algo que no sea un siniestro, porque, para conocimiento de nuestra audiencia, con Catalina los últimos años han sido dos o tres siniestros importantes en los que nos hemos encontrado. No quiero pensar que soy yo el que te trae esa mala suerte.

Catalina Moreno:

Espero que no (ría). Muchas gracias y es bueno encontrarme contigo en este espacio. Definitivamente los siniestros son temas que no esperamos que sucedan; que, desde el punto de vista del empresario o de la persona que no está acostumbrada a este mundo, cuando

sucede un siniestro, es un momento crítico.

No queremos estar ahí, pasamos por un tema de negación, no queremos saber qué va a pasar, en algún momento nos acordamos que tenemos un seguro y ahí es donde comienzan a pasar muchas cosas. Estos siniestros de los que hablas son muy distintos entre sí.

Germán Gama:

Si quieres te ayudo a recordar. Yo me acuerdo que uno involucraba el cumplimiento de un contrato, otro que tenía que ver con responsabilidad dada a tercero, pero eran totalmente distintos.

Catalina Moreno:

Así es.

Germán Gama:

¿Tú has podido encontrar temas en común entre los siniestros? Siendo tan diferentes, ¿has podido encontrar temas en común?

Catalina Moreno:

Sí, y uno de estos es este tema de enfrentarnos a una situación inesperada. Cuando estás ahí, primero es rabia, negación, a quién acudo, a quién pregunto. Tengo que contarle a los interesados, generar un manual de crisis y las empresas y las personas no estamos preparadas para eso.

Germán Gama:

En esa interacción, ¿cómo ha sido tu experiencia con los siniestros? Al final, ¿tú has sentido que eso no fluye o has sentido que es parte importante la indemnización? ¿Qué te deja todo esto en el interior; satisfacción, frustración? ¿Pudo haber sido mejor?

Catalina Moreno:

Como han sido tres situaciones distintas, te puedo decir que he pasado por todo lo que has descrito y un poquito más. De alguna manera, en algunas de estos siniestros después de toda la parte compleja del manejo de la crisis, la complejidad de tener que afrontar una situación para la que no estás preparado, que no quieres afrontar y que no es parte del flujo ordinario de tus negocios, yo me he encontrado con momentos en los que ha fluído.

Hemos encontrado aliados que nos han permitido que la situación fluya y que no sea traumática. Hay otras en las que he sentido que no fluye, que no es fácil, que no se soluciona o que se soluciona de manera parcial, lo cual genera claramente una insatisfacción y un poco de frustración.

Cuando contratas una póliza o un seguro cualquiera, lo que estás pensando es “ojalá nunca pase nada y no tenga que usarlo, pero, en el momento en que lo use, tengo quien me rescate”. Si no pasa eso en la medida de la expectativa, es un poco frustrante.

Lo otro es, si no pasó como yo hubiera querido que pasa, no pude satisfacer el interés que tenía con la póliza y finalmente no es ni perfecto ni medio, sino que es completamente nula la expectativa frente a la reclamación o a la póliza.

Germán Gama:

Eso que dices que a veces puede ser frustrante es cierto, porque los tiempos no dependen de una sola persona; no eres tú gerenciendo tu compañía y diciendo “va a salir la reclamación en tanto tiempo”, sino que tienes factores externos, tiempos que no controlas, las compañías, información que necesita un tiempo para llegar... A veces uno siente que el tiempo no es el mejor amigo o no está acompasando las necesidades propias de una situación traumática.

Catalina Moreno:

Cuando yo contrato una póliza, no pienso que tenga que pasar ni por mucho tiempo ni por mucho trámite, simplemente es “tengo el papel, ya pagué, tengo la solución en la mano” y no es así, entonces eso genera un poquito de molestia, frustración.

Germán Gama:

Yo le agregaría otro valor, no sé tú cómo lo veas. Tú tienes clientes internos, no sé si tú has pensado en poder gestionar tu actividad o la actividad de tu empresa de construcción sin pólizas. Te pregunto esto para hacerte la siguiente pregunta: ¿Tú te imaginas poder desarrollar todas las actividades de construcción que ustedes hacen sin pólizas?

Catalina Moreno:

No, y creo que por muchas cosas: uno, por la experiencia de los tres siniestros que has mencionado en diferentes escenarios. No me lo imagino sin pólizas, también siento que es una forma de asegurar la continuidad de los negocios, eso es muy importante, y adicionalmente estoy preparándome para cosas que no sé de dónde vienen.

Me gustaría entender qué más puedo tener, si estoy suficientemente bien asegurada, si tengo todos los productos que debería tener, pero no me imagino un mundo sin pólizas. No lo concibo tampoco personalmente.

Germán Gama:

Si pudiéramos identificar, Catalina, esos elementos que han sido claves en esos siniestros que has vivido, porque entiendo que han salido favorables para el éxito de la reclamación, ¿cuáles se te vienen a la cabeza?

Catalina Moreno:

Estar acompañada, sentir respaldo y digo respaldo, no solamente en el siniestro, sino desde antes. Nosotros tenemos como política “zapatero a tus zapatos” y no sabemos del mundo de los seguros, entonces lo que hacemos es estar acompañados. Esa es una política que creo que ha sido exitosa en las reclamaciones, pero también en las negociaciones, y es estar acompañados.

Germán Gama:

En últimas, ¿eres un apóstol de los seguros?

Catalina Moreno:

Sí, totalmente.

Germán Gama:

¿Sí sirven? ¿Por dónde lo ves, por costo-beneficio o por la tranquilidad que da? Hablabas ahorita de un plan de continuidad de negocio, como se estructura, ¿o lo ves más macro como una estrategia de riesgos?

Catalina Moreno:

Yo creo que es un poquito de todas. Es una estrategia de riesgos acompañada de un objetivo de continuidad de negocio. Al final, lo que queremos es que los negocios permanezcan en el tiempo y esta es una de las estrategias que acompaña la permanencia de los negocios y lo veo como un tema del largo plazo.

Aquí tú no estás contratando una póliza para que mañana puedas hacerla efectiva, estás contratando un seguro para que, en el momento en que necesites y ojalá no lo necesites, puedas tener un respaldo oportuno.

Germán Gama:

Por una respuesta anterior, tú decías que has podido comparar varias compañías; diferentes siniestros, pero cómo se comporta una compañía u otra en el momento de un reclamo.

No digo que una se comporte mal y la otra bien, sino que cada una tiene sus maneras de gestionar sus reclamos. Te pregunto esto: si tú pudieras elegir cuál es esa compañía que se acompaña a tu propia actividad, ¿lo harías tú, le preguntarías a tu asesor? ¿Cómo sería ese procedimiento?

Catalina Moreno:

Yo creo que aquí hay una mezcla y yo lo que conozco no es mucho de seguros y es más experiencia, hay expertos en todos los temas, en todas las ramas. Aquí yo no quiero tener la información, no es mi negocio estar enterada de cuáles son las mejores pólizas, quién me da las mejores tarifas y quién tiene la mejor cobertura.

Por eso, necesito un asesor que me diga “mire, esto es lo que existe, esto es lo que tiene, estas son sus opciones” y me ayude a ver, de acuerdo con mi negocio y mi estrategia de negocio, cuál es la mejor. A mí no me interesa ser experta en esto, pero sí me interesa -y creo que te lo había dicho ahorita- estar acompañada y estar muy bien acompañada.

Germán Gama:

Atendiendo a lo de los siniestros que recuerdo que afectaron terceros, nosotros a veces hablamos también de que las pólizas les sirven a los terceros, a los beneficiarios, no solo a ustedes los dueños de la actividad que puede llegar a verse involucrada en un siniestro. Los terceros van a contar con un matrimonio para que puedan ir directamente a esa indemnización.

¿Ustedes sienten que, cuando contratan esas pólizas, también está, por decirlo de alguna manera, esa función social para los terceros? Que, si ustedes no tienen ese patrimonio, lo encuentren en una entidad que, por demás, está vigilada por la Superintendencia y toda esta cuestión.

Catalina Moreno:

Sí. Estaba pensando que, en dos, teníamos directamente unos terceros que se vieron involucrados y, en el otro, indirectamente también había un tercero. Ha sido muy importante poder tener este seguro que acompaña esa relación, porque al final también es la cara de la compañía.

A ese tercero, al final, no le importa si pagó la aseguradora o quién pagó, la que quedó bien es la compañía y eso hace parte de la continuidad de negocio, de la imagen de la marca, de la transparencia que como compañía queremos tener.

No importa quién haya sido el siniestrado -no sé si sea esa la palabra-, el damnificado, finalmente la compañía está respondiendo, entonces claro, hay una cadena detrás, pero la compañía respondió. Esos seguros donde un tercero puede verse beneficiado me parece superimportante por eso.

Germán Gama:

Fíjate que tú dices un tema -que no sé si lo interpreto bien- en esa diligencia que ustedes tienen en todas sus operaciones, escoger una buena aseguradora que los respalde tiene que ver con esa diligencia.

Te lo pregunto porque a veces no es difícil escoger una aseguradora solo por precio. Te quiero preguntar entonces cómo es ese proceso. ¿Me voy por precio, me voy por reputación, cómo miran eso? Porque al final es una persona que te acompaña.

Catalina Moreno:

Sí, yo creo que ahí no soy fanática del precio por una razón; yo busco más valor que precio y el valor me parece importante en la medida en que puedes tener algo más. No voy a contratar la más costosa porque sí, ni voy a contratar la más barata porque sí.

Me voy por la generación de valor, eso es parte del ADN de la compañía, generar valor. Si yo quiero generar valor, necesito un aliado que genere valor.

Germán Gama:

Es como la diferencia entre caro y costoso.

Catalina Moreno:

Lo dijiste perfecto. Si me voy a ir por una póliza que es más económica, pero que al final no tiene todas las coberturas, toda la seguridad, toda la tranquilidad o el respaldo, pues no me sirve de nada tener una póliza menos costosa.

Germán Gama:

Una pregunta de esas ácidas, a ver tú qué opinas: ¿Tú sientes que las compañías de seguros podrían ganar utilidades al no pagarte un reclamo?

Catalina Moreno:

¿Lo puedo decir tranquilamente?

Germán Gama:

Sí, totalmente.

Catalina Moreno:

Sí, a veces he sentido -y esto es un comentario de cóctel- que las aseguradoras no pagan. Yo, en mi experiencia, he visto que sí pagan y yo no sé si vale aquí también, pero a mí un día se me inundó mi casa. Imagínate uno se levanta a las 6 de la mañana y tiene el agua en el tobillo y, cuando llamé a la aseguradora, me dijeron “no se preocupe por nada”.

Eso para mí fue la tranquilidad de poder contar con eso, entonces yo he tenido muy buenas experiencias personales y empresariales con los seguros, pero sí hay una sensación generalizada y puedo llegar a pensar en algún momento “me están pidiendo toda esta información para no pagar” o “me están pidiendo todo esto a ver si me canso”. Sin embargo, he sentido el respaldo, entonces no puedo ser injusta.

Germán Gama:

Nos comentaste ahora que tuviste un siniestro en tu casa y hablábamos al principio de los siniestros que has tenido en las empresas que has dirigido. Yo creo que, por más bien que te hayan podido salir, siempre se puede mejorar.

Te pregunto: si tú tuvieras un espacio, la carta al niño dios de decirle “oiga, industria de seguros, ya bien complicado es un siniestro como para que me lo pongan más complicado”, ¿te vienen a la cabeza qué acciones o qué procesos deberíamos eliminar?

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

Catalina Moreno:

Yo creo que ahí hay varias cosas. Una puede ser transparencia, que no exista esa letra menuda, porque además yo creo que ustedes lo han oído y todo el mundo se los dice “¿cuál es la letra menuda que tengo que esperar al final de una reclamación donde no me van a pagar?”. Vuelvo y te digo, no quiero ser injusta porque yo soy abanderada de las pólizas y del mundo de los seguros porque sé que funcionan.

La otra cosa es algo de pedagogía. Nosotros no somos expertos ni queremos serlo, entonces, si logramos entender y la gente que maneja el día a día de la operación entiende un poco más, creo que es un poco más fácil poder hacer una reclamación. Todo el proceso creo que es más fácil.

Otra cosa es que a veces hay un sentimiento -y yo lo he sentido- de que lo que te dicen es “ok, mande la información”, pero yo ya la mandé. “No, no, no, pero le faltó un papel, entonces por ese papel se activa la póliza”. Es saber qué esperar y también que la palabra del asegurado tenga algún tipo de valor.

Entiendo que por las compañías deben haber pasado miles de siniestros y miles de cosas que les han querido pasar sin ser siniestros, pero esa no debería ser la regla que rija la relación y esta es una relación de muy largo plazo. Sería mucho más fácil si no tengo todas esas trabas y, al momento de la reclamación, yo me siento más tranquila.

Germán Gama:

Y tú confiaste en ese momento que era un intangible, que tú decías ‘seguridad’, ‘tranquilidad’, tú confiaste en esa compañía para darle cierta cantidad de dinero para que se comporte de determinada manera al momento de un siniestro.

Catalina Moreno:

Claro, y lo que quiero al final es poder sentir la tranquilidad, tú compras una tranquilidad ahora que lo pienso, estás comprando un papel que te da tranquilidad. Dices “espero que nunca pase, que nunca tenga que usarlo, pero me da tranquilidad que está entre el cajón, en una carpeta”.

Germán Gama:

Hacías referencia a una frase al principio “tener un siniestro y no tener un seguro, o tener una póliza y no tener que usarla”. A veces te dicen “pague un año y no usé la póliza”, pero al final lo que tú compraste fue ese paraguas, ese escudo que hubiera pasado lo que te hubiera pasado esos años tenías un seguro.

Catalina Moreno:

Sí, y de ahí me acuerdo de una anécdota personal, si cabe aquí. A mi papá no le gusta volar y, cada vez que volaba, se compraba un seguro. Él decía que, si compraba el seguro, el avión no se iba a caer, entonces estás comprando un escudo, una tranquilidad para lo que te sirva.

Germán Gama:

Catalina, muchas gracias. De verdad... Especialmente porque, para este lado de la industria, a veces es muy fácil quedarnos en números, en estadísticas y esta parte humana de sensaciones que nos hablaste que vive un asegurado en un momento tan traumático debe generar movimientos o esas solicitudes que tú nos señalabas.

Muy valioso este espacio, muchas gracias por el apoyo, por aceptar esta invitación en esta que es tu casa.

Catalina Moreno:

Muchas gracias, Germán, a ti y muchas gracias por darme voz y poder hablar en nombre de los asegurados.