

DESDE EL



Queridos Santos Reyes...

#Capacitación

Luz María Lefort Botello

Sin lugar a dudas, 2017 dejó para el sector en el que me desempeño un sinnúmero de enseñanzas y moralejas, como bien me decía Luis Barros y Villa cuando era mi jefe.

Durante muchos años, la competencia comercial entre aseguradoras hizo que nos olvidáramos de los aspectos técnicos. La simplificación derivada del uso de la tecnología causó que nuestros suscriptores y agentes de seguros olvidaran, en ocasiones, una práctica ancestral pero muy útil que consiste en preguntar: ¿por qué?, ¿para qué?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿cómo?; hacer inspecciones, cuidar los tipos de negocios, recordar que todo es asegurable siempre y cuando se consideren todas las variables para establecer un costo justo, y las reglas de juego claras.

Por otra parte, se nos olvidó señalarles con énfasis a nuestros clientes que existen deducibles y coaseguros y cómo se aplican; que existen exclusiones y que no hay un seguro que lo cubra todo.

También hubo riesgos que se subvaluaron, y las consecuencias se vieron al momento de las reclamaciones: jamás se les dijo que la rapiña posterior a un desastre no se cubre. La colocación de reaseguro en ocasiones no fue la más adecuada. Tampoco se les dijo que una maquinaria o equipo, aunque sirva lo mismo, puede no ser de la misma calidad, y que el manteni-

miento y los años sí influyen.

La falta de orientación a los consumidores (en masa) hizo que una gran mayoría de la población no contara con un seguro de Casa Habitación y que los que sí contaban con él lo tenían debido a un préstamo hipotecario: nadie les explicó que solo estaba cubierto el saldo insoluto del préstamo y que el resto no estaba cubierto, lo que incluía también los bienes.

La falta de conocimientos o la omisión de información perjudicó no solo a las aseguradoras, sino a clientes, usuarios y clientes potenciales.

Desde mi trinchera he observado, con mucha tristeza y a veces con impotencia, que la importancia de la capacitación ha ido en detrimento y que ahora el abordaje de los temas es exprés, dados como si fuera una intravenosa, por cubrir el expediente y esperando que el resto del conocimiento se adquiriera..., no sé... quizá por ósmosis (difusión simple de una sustancia disolvente a través de una membrana en una célula, sin gasto de energía).

Cuando después de muchos años decidí escribirles, pensé en compartir mi preocupación no solo por el sector, sino por mi país, y decidí no pedirles algo para mí, sino para todos.

Hemos escuchado repetitivamente que debemos salirnos de la caja, pero también es un hecho que hay algunas prácticas del pasado que quizá valdría la pena retomar.

Hoy les pido, mis queridos Reyes Magos, lo siguiente:

- Volver a la técnica, obviamente sin olvidar el resultado financiero y comercial, difícil equilibrio; pero ustedes son magos y todo lo pueden.*
- Mayor capacitación a agentes, personal de aseguradoras y ajustadores externos en temas técnicos. Sé que a veces son cansados y traumantes, pero son necesarios.*
- Valoración de los expertos y reconocimiento de su conocimiento. Aprovechando esta experiencia, orientando a las nuevas generaciones. No los desechen: se pueden hacer equipos fuertes.*
- Una fuerte orientación al servicio y concientización del impacto social que nuestra labor tiene. Que no lo veamos como un trabajo: pertenecemos a un sector que, al ayudar a prevenir riesgo, puede generar, si ocurre un siniestro, un respaldo económico para empezar de nuevo y no perderlo todo.*



No está demás decirles que, por si no se han enterado, el mundo está convulsionado: hambre crímenes, egoísmo, ambición, pereza, falta de interés y de involucramiento. Por ello, les pido que nos den a todos esperanza, fortaleza y salud. Estaría genial que trajeran unos lentes mágicos para ver las cosas lindas; un casco genera-

dor de ideas sabias, constructivas y creativas; honradez, deseo de servicio y amor; unos buenos dirigentes y paz mundial.

Gracias como siempre: los quiero y no los olvido.

P.D: Pensándolo bien, si se puede, un bonito regalito para mí siempre sería bien recibido.



Te invita a capacitarte con los mejores programas

DIPLOMADOS

- ✓ **Técnico de Fianzas (CDMX)**
PRESENCIAL | Fecha de Inicio: 9 de Febrero
- ✓ **Técnico en Seguros Fase II (CDMX)**
PRESENCIAL | Fecha de Inicio: 9 de Marzo
- ✓ **Técnico en Seguros Fase I (CDMX)**
PRESENCIAL | Fecha de Inicio: 6 de Abril

PROGRAMAS

- ✓ **Técnico Daños (MONTERREY, N.L.)**
PRESENCIAL | Fecha de Inicio: 1 de Marzo
- ✓ **Certificación en Suscripción Vida Grupo (CDMX)**
PRESENCIAL | Fecha de Inicio: 6 de Abril

Síguenos en:

Instituto Mexicano Educativo de Seguros y Fianzas, A.C.

Vicente Guerrero No. 140, Col. Del Carmen Coyoacán, México 04100, D.F.

E-mail: josefina.magana@imesfac.com.mx

claudia.murcia@imesfac.com.mx

sandra.sanchez@imesfac.com.mx

Tels. 5659-22-45, 5659-65-13, 5659-07-83

www.imesfac.com.mx

#DesarrolloHumano

Los que vivimos

Nissim Mansur T.
mansurnissim@gmail.com

Solo la vida importa; no el haber vivido...

Ralph Waldo Emerson

Nos cortamos accidentalmente un dedo, y al otro día apenas queda huella de la lesión... Un paciente se tiene que someter a una operación quirúrgica delicada; interviene el cirujano, y el paciente, después de un plazo regular, vuelve a su vida habitual.

Me enamoro, me siento feliz, pleno y afortunado; contraigo matrimonio, for-

mo una familia, vienen hijos e hijas a completar nuestra unión.

Me desenvuelvo en el plano profesional, en mi trabajo..., y tardo en reconocer que el trabajo es salud y satisfacción en mi vida: finalmente lo compruebo, lo valoro, lo disfruto...

Solo los seres vivos tenemos esos privilegios que, por cotidianos, ya no nos asombran. Nos hemos acostumbrado a ellos, nos parecen normales. Pero no lo son.

Los que vivimos tenemos esos privilegios todos los días porque vivimos en la gracia de Dios.

Para el que vive, siempre amanece; para el que vive, están la esperanza y el logro; el hambre y el deseo y la satisfacción plena de saciarlos; los privilegios; las satisfacciones; la emociones; el sí y el no; la noche y el día, un equilibrio inteligente. ¡Y más, mucho más!

Pero solo a los que vivimos.