



VISITA LA EDICIÓN DIGITAL
EN WWW.ELMUNDODEMAPFRE.COM



ÁREAS DE VIDA, LOS COMPAÑEROS QUE ASEGURAN LO MÁS VALIOSO

TEXTO **JAVIER CAAMAÑO**
IMÁGENES **ISTOCK, MAPFRE**

Como compañía aseguradora con un amplio rango de servicios, MAPFRE acompaña a sus clientes en numerosos aspectos de su día a día, desde la protección de su hogar o su coche hasta la atención médica, pasando por todo tipo de soluciones para empresas. Dentro de esta diversificación, existe un ramo especialmente sensible, ya que se dedica a ayudar a las personas o sus familiares en las circunstancias más adversas, como una enfermedad, un accidente o fallecimiento. Son los seguros de Vida, que, precisamente por su naturaleza, requieren de profesionales muy especializados, para un trabajo que en su conjunto debe aunar un exigente análisis de riesgos y de las cuestiones más técnicas con la cercanía al cliente.

A continuación, compañeros de varios países nos cuentan su experiencia en el negocio de vida:

ANA ELIZABETH RAMÍREZ MELÉNDEZ

Experta en seguros de vida individual y seguros de decesos en MAPFRE El Salvador

«Cerrar un negocio, contratar, suscribir y mantener vigente un seguro de vida no es una venta, es un arte.»

¿Cómo contarías tu trabajo a compañeros que no conocen el negocio de Vida? El seguro de vida es la culminación de una carrera en seguros, puesto que protegemos lo más importante de un negocio o de una familia, como son su líder, un padre, una madre, un grupo de empleados, etc. Por lo tanto, por no ser riesgos materiales, cerrar un negocio, contratar, suscribir y mantener vigente un seguro de vida no es una venta, es un arte.

¿A qué desafíos se enfrenta el área? ¿Cómo ves el futuro?

El sector está enfrentando duros retos en la suscripción de negocios tras la pandemia; pero al mismo tiempo hay más conciencia y aceptación de los seguros de vida y médicos, lo cual nos obliga a mirar positivamente al futuro y buscar estrategias como la innovación y diversificación de nuestros productos y ofrecer valores adicionales, como en nuestro caso el uso del Centro Médico MAPFRE, por ahora el único en el sector asegurador en El Salvador.



¿Qué identifica a las personas que trabajáis en vida?

Los suscriptores de vida somos los responsables de analizar y evaluar riesgos, así como de definir las condiciones de contratación, por lo cual somos personas perspicaces, debemos trabajar con celeridad y empatía de la mano de nuestros compañeros del área comercial para que se concrete el cierre de negocios. Siempre tomando en consideración que se debe cuidar la rentabilidad de la compañía.

¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo?

Interactuar con la fuerza de ventas hasta encontrar ese equilibrio entre la parte técnica y el área comercial, que permita cerrar excelentes negocios. Asimismo trabajar en conjunto con compañeros que siguen la cadena de producción hasta la entrega de la póliza de seguros a nuestros asegurados. Me gusta porque en los seguros de vida cada día se aprende algo nuevo y además porque tengo la oportunidad de transmitir mi conocimiento a través de charlas que se imparten a nuestros intermediarios internos y externos.



DENISE BEZZINA

Senior Head of Business Development at MAPFRE MSV LIFE (Malta)

«Lo que más me gusta son las personas, porque puedo aprender de ellas y eso me ayuda a entender nuestro negocio.»

¿A qué desafíos se enfrenta el área?

Los mayores retos son el envejecimiento de la población; un entorno económico incierto que afecta a las inversiones tradicionales a largo plazo; consumidores con menos confianza en las compañías financieras y que exigen mayor rentabilidad, especialmente en planes de pensiones; la transformación digital, con clientes que buscan un acceso mejor y más rápido a la información; y el endurecimiento de la regulación.

¿Cómo ves el futuro?

El sector debería avanzar en la transformación digital a través de una experiencia de usuario más personalizada, ya que los clientes están dispuestos a ceder datos a cambio de personalización, suscripción automatizada y soluciones híbridas digitales (el 54 % de los clientes prefiere canales directos o digitales, y hay

una demanda de productos más flexibles pero simplificados). Los empleados deben tener las habilidades que requiere esta transformación.

¿Qué identifica a las personas que trabajáis en vida? Tienen que ser ágiles y saber adaptarse a las cambiantes exigencias, tanto a las demandas del mercado como a las modificaciones regulatorias.

¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo? Empecé trabajando en seguros de vida a los 17 años, atendiendo a clientes en una oficina, y he ido ascendiendo paso a paso. En mi carrera, he tenido experiencia con las principales áreas del negocio de vida, conocido y trabajado con muchas personas, tanto maltesas como internacionales, y visto los cambios en las prioridades del negocio.

Lo que más me gusta es conocer a personas diferentes (compañeros, clients, intermediarios...) y trabajar e interactuar con gente de distintas áreas porque puedo aprender de ellos y eso me ayuda a entender nuestro negocio.

«... El sector debería avanzar en la transformación digital a través de una experiencia de usuario más personalizada.»



ÁFRICA LLAMAS NAVARRO

Jefa de prestaciones en MAPFRE Vida, España

«Es un área que te mantiene al día y activo.»

¿A qué desafíos se enfrenta el área? El área de Prestaciones de Vida está enfrentando actualmente un proceso de renovación física y organizativa, y otro de renovación tecnológica, mediante la creación de una herramienta que aglutinará el pago de todas las prestaciones .

Estos retos, no faltos de altibajos como ocurre con todos los cambios, suponen un esfuerzo extra por parte del personal, que estamos afrontando el desafío con implicación, decisión e ilusión.

¿Cómo ve el futuro?

Esperanzador. La empresa se encuentra en un estado de cambio y mejora continuo, buscando la estabilidad y unidad de las áreas y entidades del grupo. Estos cambios no solo se producen internamente, sino también de cara a los clientes, mejorando la gestión técnica donde estamos avanzando considerablemente. Además, MAPFRE vive claramente en la realidad implicándose seriamente en la sostenibilidad del planeta.

¿Qué identifica a las personas que trabajan en el área? Las

personas que forman parte del área técnica de vida están altamente cualificadas, ya que deben ser expertas en los distintos tipos de prestaciones y conocer la gran variedad de productos del pasado, presente y futuro; y tener conocimientos médicos básicos para detectar posibles fraudes, conocimientos jurídicos, fiscales, contables...

Es un personal ampliamente implicado y experto que afronta su trabajo desde una visión global que abarca todos los aspectos y áreas implicados, y que sabe adaptarse con gran rapidez

¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo? Personalmente lo

que más me motiva de mi trabajo es la falta de monotonía. Cada día hay un tema distinto que afrontar, una información nueva que hay que aportar, una fiscalidad viva que no te permite relajarte, nuevos productos, nuevas necesidades de negocio, nuevas metas...

Esta es un área que te facilita el conocimiento de los seguros de vida al completo, desde su inicio hasta su finalización, algo poco frecuente en las grandes empresas donde el trabajo está muy especializado y departamentado, y que te mantiene al día y activo.

HUMBERTO GARCÍA FERNÁNDEZ

Especialista comercial de Vida.
MAPFRE México

«Desde el principio supe que me dedicaría a esto el resto de mi carrera profesional»

Comencé a trabajar en el sector asegurador a los 18 años, siempre más orientado al ramo de vida, y desde entonces supe que me dedicaría a esto el resto de mi carrera profesional. He tenido la oportunidad de trabajar en diferentes áreas que involucra la venta del seguro de vida, lo que me ha permitido conocer las necesidades de las personas y de nuestros agentes. Lo que más me gusta es que siempre que alguien contrate un plan de vida se está beneficiando a él y/o a sus seres queridos, por lo que tengo la certeza que comercializar seguros de vida es hacer el bien.

Actualmente colaboro como Especialista Comercial, en donde MAPFRE me ha dado la oportunidad de poner en práctica todo lo aprendido a lo largo de mi vida profesional, para poder ofrecer a nuestros aliados y clientes productos de vanguardia y competitivos que les permitan cubrir sus necesidades de protección y ahorro.



Vivimos en un mundo en el que cada vez es más importante estar protegidos y sobre todo garantizar un futuro económico estable, lo que nos permite seguir innovando en los planes de vida y garantizar tranquilidad en más familias de todo el mundo.

«... Lo que más me gusta es que siempre que alguien contrate un plan de vida se está beneficiando a él y/o a sus seres queridos, por lo que tengo la certeza que comercializar seguros de vida es hacer el bien.»



ITZEL NAVARRO

Analista de Reclamos de Vida
en MAPFRE Panamá

«Nos identifican la empatía, fortaleza y carisma en el momento más duro de confrontar, la partida de un ser querido.»

¿Cómo contarías tu trabajo a compañeros que no conocen el negocio de vida? Desde mi área de prestaciones de vida me encargo de hacer tangible el objetivo del seguro de vida, resarciento a los seres queridos de nuestros asegurados en un momento de luto y dolor.

¿A qué desafíos se enfrenta el área? ¿Cómo ves el futuro? Los desafíos del área son los que enfrenta la empresa: económicos, sociales, políticos, etc.; sin embargo, trabajar en una empresa tan sólida como MAPFRE me brinda seguridad de cara a los futuros desafíos por venir.

¿Qué identifica a las personas que trabajáis en vida? Empatía, fortaleza y carisma ya que escuchamos e interactuamos con

diferentes personas en lo que es probablemente el momento más duro de confrontar, la partida de un ser querido.

¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo? Interactuar con diferentes personas a lo interno y externo de MAPFRE y conocer todos los días algo nuevo de acuerdo con cada trámite post mortem que llevo a cabo.

«...Empatía, fortaleza y carisma ya que escuchamos e interactuamos con diferentes personas en lo que es probablemente el momento más duro de confrontar, la partida de un ser querido.»



MARISOL IRIARTE WALKER

Jefa de Producto de Vida Individual y Decesos en MAPFRE Perú

«Estamos siempre dispuestos a ayudar y a sacar nuevas ideas para que el cliente se lleve la mejor experiencia.»

Entré a MAPFRE hace casi 6 años con mucha emoción, ya que ingresé a hacer mis primeras prácticas laborales. Desde el primer día me sentí en familia, todos en MAPFRE estaban dispuestos a ayudarme y enseñarme, siempre con una gran sonrisa y superbuena actitud. Tuve la oportunidad de desarrollarme en la Unidad de Vida Individual y Decesos, en la que pude aprender mucho de mis líderes y compañeros, que me han ayudado a crecer en lo laboral y personal.

¿Cómo contarías tu trabajo a compañeros que no conocen el negocio de vida? El negocio de vida individual ofrece productos para proteger tu bienestar y el de los que te importan, y te permita contar con un verdadero respaldo frente a situaciones inesperadas.

Dentro de nuestros seguros, tenemos los de riesgo, de ahorro y mixtos.

¿A qué desafíos se enfrenta el área? ¿Cómo ves el futuro?

En primer lugar, adaptarnos constantemente a las necesidades del entorno y de los clientes y mantener su confianza, algo muy importante porque nuestros productos tienen una duración mínima de 6 años y en muchos casos nos pagan por muchos años. En segundo lugar, hacer los procesos de suscripción más rápidos pero igual de efectivos, los clientes cada día están más digitalizados.

¿Qué identifica a las personas que trabajáis en vida?

El compromiso con los clientes internos y externos. Estamos siempre dispuestos a ayudar y a sacar nuevas ideas de proyectos para que el cliente se lleve la mejor experiencia al momento de contratar una póliza con nosotros. El equipo tiene una excelente actitud, nos gusta trabajar en equipo y consideramos que la comunicación es muy importante.

¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo?

La dinámica de trabajo que tenemos con todo el equipo, el desarrollo de proyectos para agilizar los procesos operativos y lo más importante, saber que gracias a nuestros productos, estamos brindándole un gran servicio a nuestros clientes, ya que estamos a su disposición en todo momento.



JOÃO LIBERTO VALE

Gerente. Organização Territorial Área Comercial MAPFRE Portugal

«Cuando de verdad haces lo que te gusta, en cierto momento dejas de sentir que estás trabajando y el trabajo se convierte en placer.»

¿Cuáles son los retos a los que se enfrenta el área de vida? Tenemos el privilegio de representar a MAPFRE en una de las zonas más bellas y emblemáticas de Portugal, el Algarve, al sur del país.

Se trata probablemente de una de las unidades territoriales más ricas del sur de Europa, donde las oportunidades laborales en el área de la hostelería y la restauración son grandes, lo que ha ayudado a fijar mucha población activa.

Nuestro mayor desafío es sin duda desarrollar una red propia, a través de una prospección asertiva, con presencia de marca, dinamizando la apertura de Espacios MAPFRE (agente delegado) y sobre todo mostrarnos creíbles ante nuestros clientes.

¿Cómo ves el futuro? Las perspectivas de futuro son excelentes, pues tenemos una serie de APM (agentes profesionales MAPFRE) que están ahora dando los primeros pasos y que se perfilan para dar seguimiento a este importante proyecto en Portugal. Por otro lado, vamos conquistando cada vez más espacio y cuota de mercado en todo lo que sean negocios de ciertas dimensiones.

¿Qué identifica a las personas que trabajan en el área de vida? En lo que respecta a las personas que desarrollan su trabajo en el área de vida, tienen que estar bien informadas y atentas a todo lo que va pasando a su alrededor. Son en esencia excelentes comunicadores, con una inteligencia emocional por encima de la media, teniendo en cuenta además que dependen de la coyuntura económica y de cómo se vaya desarrollando el actual conflicto entre Rusia y Ucrania.

¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo? Lo que más me gusta de mi trabajo es el trato con las personas. Aprendí que a lo largo de la vida es necesario saber qué se mueve y de qué manera se motiva a las personas.

Cuando de verdad haces lo que te gusta, en cierto momento dejas de sentir que estás trabajando y el trabajo se convierte en placer.

Digamos que, a pesar de ser una persona competitiva, soy un apasionado de mi actividad como profesional del seguro, por lo que el resto acaba por suceder de manera natural.

«...Las personas que desarrollan su trabajo en el área de vida, tienen que estar bien informadas y atentas a todo lo que va pasando a su alrededor. Son en esencia excelentes comunicadores, con una inteligencia emocional por encima de la media...»

