

Josep Gilbert Clemente  
Director de Siniestros de STARR en España



# El manejo de expectativas como competencia clave en la tramitación de siniestros



*En la actualidad son muchas las competencias y aptitudes que se le requieren a los tramitadores de siniestros, y entre todas ellas hay una que quizás marque la diferencia ya que resulta determinante en el nivel de satisfacción del cliente con el servicio prestado., Nos referimos a la capacidad del tramitador para gestionar correctamente las expectativas del asegurado.*

La ocurrencia de un siniestro siempre supone un momento crítico para el asegurado, y este puede verse sometido a una gran incertidumbre que en ocasiones va más allá de lo meramente relacionado con la resolución técnica del siniestro. En este escenario se vuelve especialmente importante la figura del tramitador, que por encima de las tareas propias de la gestión de cualquier expediente participa activamente en la construcción de las expectativas del cliente durante todo el ciclo de vida de su siniestro. Los tramitadores que dominan esta competencia practican la escucha acti-

va, comunican oportunamente avances y limitaciones, y adaptan las expectativas del cliente a lo estipulado en la póliza.

## **¿CUÁLES SON ALGUNAS DE LAS CLAVES PARA UNA CORRECTA GESTIÓN DE LAS EXPECTATIVAS?**

### **1. Comunicación clara y proactiva**

Comunicar de manera transparente sobre lo que cubre la póliza y los diferentes pasos.



*Danna Naranjo Morán*  
*Tramitadora de Siniestros en STARR España*

## 2. Empatía y escucha activa

Escuchar las preocupaciones del asegurado, validar sus sentimientos y mostrar comprensión para generar confianza.

## 3. Gestión de imprevistos

Cuando surgen retrasos o complicaciones, es vital comunicarlo de inmediato, explicar las causas y ofrecer alternativas o soluciones. La honestidad en estos momentos refuerza la credibilidad.

Indudablemente, la gestión del siniestro es un proceso colaborativo y no una calle de sentido único. Tanto el tramitador de compañía como el cliente su bróker y perito deben beneficiarse de conversaciones abiertas y honestas y de una comunicación clara. Cuando ambas partes comparten información, hacen preguntas y aclaran las expectativas, se crea una situación en la que todos ganan, lo que ayuda a que la reclamación se gestione con mayor fluidez y se ofrezca un resultado justo y transparente.

Tanto es así que cuando las expectativas no se gestionan adecuadamente, incluso una resolución favorable puede dejar al cliente insatisfecho. Por el contrario, una gestión transparente y empática puede transformar una situación adversa en una experiencia positiva tanto para el asegurado como para el propio tramitador, además de suponer una potente herramienta comercial, fortaleciendo la relación con el cliente y mejorando la reputación de la aseguradora y sus empleados.

En definitiva, una correcta gestión de las expectativas del asegurado facilita en la gran mayoría de los casos la gestión del siniestro al tramitador, reduce la incertidumbre del cliente, mejorando su grado de satisfacción y confianza en la compañía aseguradora. Se hace por tanto indispensable hoy en día que las Organizaciones promovamos y formemos a nuestros empleados de siniestros en este conjunto de habilidades interpersonales y metodologías de trabajo.

