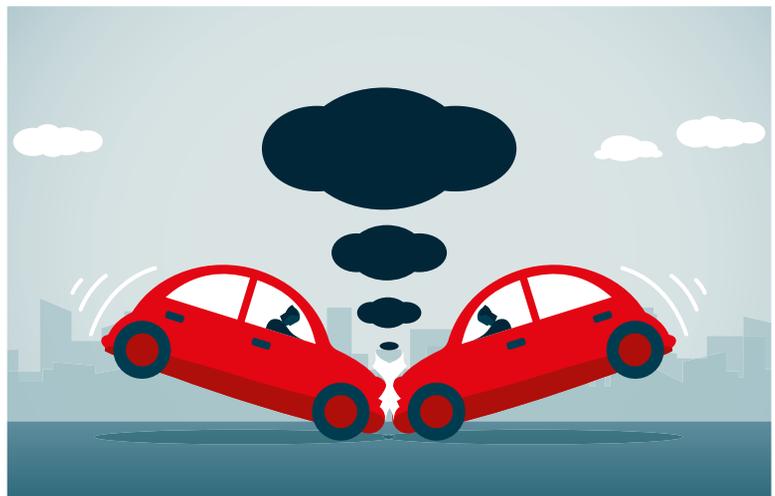


SUSCRIPTORES Y TRAMITADORES DE AUTOS

TEXTO **MARÍA JESÚS PÉREZ FUENTES** | FOTOGRAFÍAS **MAPFRE** | ILUSTRACIÓN **ISTOCK**

César, Desirée, Diego, Karla, Erica y Josué pertenecen a dos perfiles profesionales que son clave en nuestro negocio, son suscriptores y tramitadores de Autos y comparten una misión: lograr la máxima satisfacción de nuestros clientes.

César es jefe de Suscripción de la Unidad de Autos en MAPFRE PERÚ. Los suscriptores son profesionales que analizan el riesgo de cartera de una aseguradora y garantizan que sea rentable. «Salvaguardamos el riesgo que asume la compañía y velamos por la calidad que se da al cliente». Su objetivo es encontrar el punto de equilibrio técnico en el que se cubren las necesidades del cliente con productos atractivos, y en el que los números de la cartera sean positivos. Con la implantación del trabajo en remoto, César puede organizar su jornada laboral entre su hogar, la oficina y las visitas a corredores. «Nuestra principal función es el análisis y selección de riesgos



mediante automatización previa o en operaciones pendientes de aprobación», comenta **Desirée**, desde la Dirección General Territorial de Cataluña. «Somos asesores del riesgo, ejercemos de auditores para evitar fraudes

y riesgos para la compañía sobre las pólizas emitidas».

Diego comenzó su carrera en MAPFRE en Chile, aunque ya lleva 11 años en Colombia. Desde allí, comenta el carácter multidisciplinar de su rutina diaria. «Cada día está lleno

de retos y responsabilidades, por lo que debo tener la mayor disponibilidad para realizar diferentes actividades con relación a mi puesto de trabajo». Algunas de esas actividades consisten en realizar cotizaciones de productos colectivos e individuales, controlar el proceso de selección y suscripción del ramo, apoyar a la red comercial cuando requieran formación sobre los productos, o analizar e interpretar las cifras de siniestralidad, entre otras.

Karla es analista tramitadora de siniestros en República Dominicana y se ocupa de dar soluciones a los clientes tras sufrir un siniestro. Los tramitadores son los responsables de relacionarse con las entidades y personas afectadas y de negociar con los asegurados y contrarios para encontrar la solución más conveniente para todas las partes.

Un día normal para Karla comienza con la verificación de los expedientes que se generan desde la apertura de un siniestro. «Contestamos las llamadas de los clientes que están solicitando información del estatus de su caso e información de siniestro en general. También despachamos las órdenes de reparación al taller y confirmamos con los suplidores la disponibilidad de

las piezas para coordinar con el taller el ingreso del vehículo para la reparación, hasta que el mismo se le es entregado al cliente».

El servicio que prestan los tramitadores es fundamental para que seamos percibidos como una compañía 100% orientada al cliente. Tal y como establece el Plan Estratégico 2019-2021, en MAPFRE buscamos situar al cliente en el centro de todo lo que hacemos para seguir siendo su aseguradora de referencia. Los tramitadores son los encargados de asesorar, acompañar y guiar a nuestros clientes en sus momentos más vulnerables y de fidelizarles a través de la excelencia en el servicio prestado. Garantizan que se resuelva el expediente del siniestro con las debidas garantías y controles y dentro de los plazos establecidos para cada trámite y todo ello, permaneciendo al lado del cliente durante todo el camino de la solución del siniestro.

Josué, tasador en MAPFRE PUERTO RICO, es un claro ejemplo de este enfoque customer centric. «Servir a nuestros clientes es una de las mayores satisfacciones. Al llegar temprano a la oficina o cuando arranco el motor de mi auto para la ruta en las mañanas, sé que serán días productivos y que muchos clientes recibirán el servicio

ALGUNAS FUNCIONES DE UN SUSCRIPTOR

- Atender las necesidades de suscripción de acuerdo con la línea de negocio a contratar, con el fin de garantizar la satisfacción de nuestros clientes y la optimización de costes de la compañía.
- Elaborar las políticas y manual de suscripción de los productos con el fin de seleccionar los riesgos asegurables para la compañía.
- Apoyar al área comercial definiendo tarifas y condiciones particulares que contribuyan al crecimiento en clientes individuales y colectivos en el ramo de automóviles.
- Analizar la ocurrencia de los siniestros, las primas emitidas y devengadas, con el fin de apoyar el proceso de renovación determinando la rentabilidad y continuidad del negocio y de esta manera contribuir con la fidelización de nuestros clientes.
- Dar a conocer las oportunidades de mejora en los procesos buscando su optimización y la prestación de los servicios.
- Elaborar y preparar el slip de cotización de acuerdo con las políticas y condiciones técnicas.
- Revisar las condiciones de los negocios colectivos en el ramo de automóviles al momento de participar en una licitación con el fin de garantizar el cumplimiento de las políticas de suscripción de la compañía.



CESAR OTOYA DEL ÁGUILA,
JEFE DE SUSCRIPCIÓN
DE LA UNIDAD DE AUTOS.
MAPFRE PERÚ.
21 AÑOS EN LA COMPAÑÍA

“Salvaguardamos el riesgo que asume la compañía y velamos por la calidad que se da al cliente”.



DESIRÉE BARRACHINA HIDALGO, SUSCRIPTORA DE AUTOMÓVILES.
MAPFRE ESPAÑA.
18 AÑOS EN MAPFRE

“Nuestra principal función es el análisis y selección de riesgos mediante automatización previa o en operaciones pendientes de aprobación”.



ERICA BARTOLO,
MOTOR CLAIMS HANDLER
EN MAPFRE MIDDLESEA.
7 AÑOS EN MAPFRE

“Debido a la evolución de la tecnología, hoy en día los clientes esperan recibir un servicio más rápido e inmediato y también son más exigentes”.



JOSUÉ CORDERO PÉREZ,
AJUSTADOR/TASADOR
EN MAPFRE PUERTO RICO.
3 AÑOS Y 5 MESES EN MAPFRE

“La tecnología aplicada al trabajo ayuda en gran manera a la tramitación del peritaje y el siniestro. Es indispensable para nosotros estar a la vanguardia de estos cambios, ya que eso influirá en que el servicio sea de excelencia y continuemos por el camino de la rentabilidad”.



DIEGO ÁVILA MUÑOZ,
SUSCRIPTOR DE VEHÍCULOS.
2 AÑOS EN MAPFRE CHILE
Y 11 EN MAPFRE COLOMBIA

“Cada día está lleno de retos y responsabilidades, por lo que debo tener la mayor disponibilidad para realizar diferentes actividades con relación a mi puesto de trabajo”.



KARLA MASSIEL MARIA MOREL, ANALISTA TRAMITADORA DE SINIESTROS EN REPÚBLICA DOMINICANA.
5 AÑOS EN MAPFRE

“Deseo que sigamos formando a este mercado en materia de seguros, a la vez que somos más competitivos y rompemos con los paradigmas”.

de primera que debemos brindar. El asunto de resolver las situaciones que se presentan a diario me llena de mucho entusiasmo y energía. Para mí, nuestros clientes y su satisfacción son lo primordial», asegura.

En MAPFRE trabajamos para anticiparnos a las necesidades de los clientes y revisar el ramo de Autos de los próximos años. Lograr la máxima personalización en el servicio al cliente es uno de los objetivos de MAPFRE, lo que nos permitirá ofrecerle la mejor experiencia posible en su relación con la compañía, y poner a su disposición una propuesta de valor innovadora y adaptada a cada perfil. «El cliente demanda sencillez e inmediatez en el uso, pero a la vez, personalización en las coberturas y pagar únicamente por lo necesario», dice **Desirée**, «por lo que debemos ser proactivos tanto a través de la red tradicional, como de las nuevas tecnologías».

«Debido a la evolución de la tecnología, hoy en día los clientes esperan recibir un servicio más rápido e inmediato y también son más exigentes», añade **Erica** desde MAPFRE MIDDLESEA. «Actualmente las nuevas tecnologías y los competidores en el mercado de seguros, junto a la evolución de la tecnología, simplifican y seguirán simplificando las

“ES INDISPENSABLE PARA NOSOTROS ESTAR **A LA VANGUARDIA DE LA TECNOLOGÍA**, YA QUE ES O INFLUIRÁ A QUE EL SERVICIO SEA DE **EXCELENCIA Y CONTINUEMOS POR EL CAMINO DE LA RENTABILIDAD”**

Josué Cordero Pérez, ajustador / tasador en MAPFRE PUERTO RICO

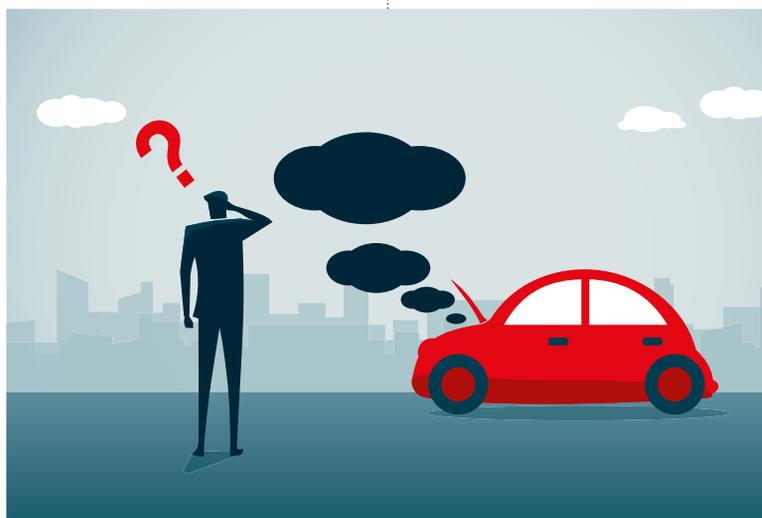
“**LOS PRINCIPALES RETOS DEL SECTOR SON INNOVAR EN LOS PRODUCTOS, SER RENTABLES, CRECER EN CUOTA DE MERCADO Y OFRECER HERRAMIENTAS VIRTUALES PARA LA FACILIDAD DEL CLIENTE Y DE LA COMPAÑÍA”**

Diego Ávila Muñoz, suscriptor de vehículos en MAPFRE COLOMBIA

tareas diarias del tramitador para proporcionar una comunicación más simple y eficiente entre el cliente y la aseguradora».

Y para lograr estos objetivos, nuestros Protagonistas coinciden en que es vital ofrecer al suscriptor y tramitador herramientas y/o soluciones tecnológicas que promuevan la agilidad en su labor diaria, así como facilitarles el aprendizaje de los aspectos técnicos, comerciales, operativos, tecnológicos y financieros que se requieran para el desempeño de su función.

La adaptación al futuro sector del automóvil es uno de los temas candentes en la industria. Los vehículos autónomos, el uso compartido, la conectividad, las app... Las aseguradoras buscan adaptarse a la vertiginosa evolución del sector ideando productos y



ALGUNAS FUNCIONES DE UN TRAMITADOR

- Tramitar daños personales y materiales.
- Relacionarse con las entidades y personas afectadas por los siniestros, negociar con los asegurados, contrarios y profesionales que intervengan en los casos e intentar obtener el resultado más conveniente para todas las partes.
- Comprobar lo necesario para aclarar el asunto. Realizar estudios, validar informes de distinta índole (policiales, judiciales, administrativos... etc.), tratar con los contrarios (que pueden ser personas, empresas u organismos públicos) con otros profesionales implicados en la gestión (peritos y abogados) con proveedores del servicio (asistencia en viaje), etc.
- Efectuar las comprobaciones necesarias para establecer cómo ha sucedido el accidente, que hay ausencia de mala fe, constatar la cobertura de la póliza y determinar la autoría. Así la compañía podrá satisfacer al asegurado la indemnización o el importe de los daños que estén cubiertos.



servicios que den respuesta a estos cambios. «El mundo digital tendrá un gran impacto en el sector automovilístico, por lo que el suscriptor de vehículos tendrá mayor información con las nuevas tecnologías para evaluar y analizar el riesgo y establecer nuevas condiciones para los nuevos mercados que nacerán», opina **César**.

Por ello, resulta fundamental nuestra habilidad para capturar, almacenar y analizar los datos, ya que acabará desempeñando un papel esencial en la suscripción. «A través de la digitalización y del big data», explica **Desirée**, «podremos valorar y ofertar primas personalizadas con los datos de conexión del auto, de tal manera que el asegurado pueda tener una prima de acuerdo con su situación. Estaríamos hablando de primas variables dentro un mismo

período de tiempo según el riesgo, y primas compartidas por uso de coche compartido, por ejemplo».

«En MAPFRE PUERTO RICO, la tecnología y su uso han sido un factor determinante para el éxito de esta compañía», asegura **Josué**. «La tecnología aplicada al trabajo ayuda en gran manera a la tramitación del peritaje y el siniestro. Es indispensable para nosotros estar a la vanguardia de estos cambios, ya que eso influirá en que el servicio sea de excelencia y continuemos por el camino de la rentabilidad».

Para terminar, **Karla**, expresa un deseo de futuro para República Dominicana, «que sigamos formando a este mercado en materia de seguros, a la vez que somos más competitivos y rompemos con los paradigmas».

