

Hace algún tiempo, acompañé a un Corredor a una visita de empresa. El director de dicha empresa nos recibió de un modo poco común, diciendo que la entrevista iba a durar tan sólo " 30 segundos" porque estaba muy molesto con la Aseguradora que le comentamos representar, ello a raíz de un siniestro que había sufrido su . Comentó que su enfado se debía al importe de la indemnización ofrecida que era solo la mitad del monto total que el esperaba recibir. Ante esta situación, le indicamos que nos parecía extraña tanta diferencia de dinero entre el coste y el monto indemnizado y nos ofrecimos a tomar nota del siniestro y revisar las razones del mismo para poder al menos darle una explicación clara que hasta entonces nadie le había dado. Nos indicó que de todas formas, él ya había tomado la decisión de anular sus pólizas para pasar todos los seguros de su negocio a otra compañía aseguradora con la que se pudiera sentir más seguro. Pero, al revisar la documentación del cliente, no pueden imaginar cual fue nuestra sorpresa al descubrir que el cliente se había confundido... Su póliza no estaba contratada con la Entidad ofertada, sino con otra Compañía. Es con este competidor con quien había tenido su mala experiencia y al que había anulado la póliza en cuestión y no con la de nuestra oferta. Tras solicitarnos reiteradas disculpas, nos dio la oportunidad de estudiar los riesgos de su Empresa, y de presentarle nuevas ofertas de aseguramiento que espero que podamos transformar muy pronto en nuevos contratos. Lo que demuestra que en la mayoría de ocasiones el Cliente valora enormemente la tarea del Mediador y no tanto la marca de la Entidad que le esta asegurando, que en muchas ocasiones como la presente ni tan sólo conoce.

*Esteban Paco Lopez*