



Johnson & Johnson Inc. - International Marine & Recreation Internship

David Hampton Gehlken Jr.

Robert Morse & Griffin Self

Daniel David Garcia Vierya

Charleston, SC

May 21st - August 12th, 2023

Introducción

Es importante entender primero las diferentes partes que componen la industria de seguros global antes de discutir el papel que jugué en ella. La industria de los seguros está configurada deliberadamente para ser confusa para mantener a las empresas en ella como estrictamente profesionales. Sin embargo, las palabras confusas de una estructura no son difíciles de aprender con la capacitación y las certificaciones adecuadas. Cuando un cliente compra un objeto, como un barco o una casa, se le recomienda encarecidamente que compre una cobertura de seguro. Una póliza otorga al propietario protección o "cobertura" en caso de peligros o daños, ya que si estos ocurren, recibirán una compensación económica para reemplazar o reparar los objetos dañados.

La industria de seguros consta de tres partes principales que permiten a los consumidores comprar cobertura de seguro en diferentes partes del mundo. Estas diferentes partes son Agencias, Corretajes y Mercados. Estos aspectos funcionan como una línea de comunicación y diferentes puntos de venta. La mejor manera de describir estas diferentes partes de la industria de seguros es a través de un ejemplo común de la vida real.

La industria de seguros

Yo quiero comprar un seguro para un barco nuevo que compré en el que lo mantengo almacenado en un muelle durante parte del año en Carolina del Sur y parte del año en Costa Rica. Luego voy y hablo con una agencia de seguros que me gusta para ver qué diferentes pólizas están disponibles para mí para mantener mi barco cubierto a lo largo de la costa este y a través de aguas internacionales hasta Costa Rica. Es posible que tenga que comprar varias pólizas de seguro para hacer esto para aguas nacionales e internacionales. Dependiendo de las circunstancias, es posible que pueda personalizar una póliza de seguro para que me brinde

cobertura en función de mi puntaje de crédito e historial de pérdidas. El trabajo de mi agente de seguros es ir a una correduría de seguros y comparar las diferentes pólizas que pueden proporcionar para obtener el mejor trato para el cliente. En otras palabras, el agente de seguros solo está en contacto directo con el consumidor y con la correduría.

La correduría de seguros, que es donde yo trabajaba, utiliza una base de datos que muestra todas las diferentes pólizas disponibles de las diferentes compañías de seguros dentro del mercado de seguros. Hay ciertas compañías de seguros a las que las corredurías son parciales y tratan de vender su política para recibir beneficios y recompensas. Por lo tanto, la correduría de seguros se pone en contacto con el mercado de seguros y sus compañías para ver qué acuerdo les beneficiaría más. Los mercados de seguros están formados por grandes corporaciones e inversores privados que prestan el dinero para cubrir siniestros donde las personas utilizan su póliza de seguro para cubrir daños. Los mercados de seguros más grandes se encuentran en Estados Unidos, Londres y China.

Mi compañía trabaja en estrecha colaboración con Loyd's de Londres en el Reino Unido para la mayoría de sus necesidades de seguros. Luego, la correduría transmite la información con la mejor póliza que reciben del mercado de seguros a la agencia para que el consumidor pueda obtener la cobertura que necesita. Hay muchos aspectos más complejos que intervienen en este proceso, pero esos son los más básicos. El dinero se gana por cada línea de comunicación en el proceso, por lo que cada parte obtiene su porción del pastel. Los mercados de seguros ganan dinero con las pólizas, las corredurías ganan dinero con una comisión por cada póliza y las agencias también ganan una comisión. Las pólizas están configuradas de manera que incluso si una persona debe hacer un reclamo en su póliza para pagar los daños, el dinero que ha pagado por la póliza siempre será mayor que el dinero pagado para cubrir los daños.

Las corredurías de seguros son negocios extremadamente impulsados por las relaciones.

Esencialmente, ganan dinero por cobrar por los servicios que prestan y las relaciones que tienen entre las agencias y los mercados de seguros. Es necesario mantener relaciones sanas con ambos grupos en cada extremo, por lo que es muy común tener reuniones presenciales entre agencias y transportistas semanalmente. Por lo tanto, uno debe saber cómo realizar negocios a través de una variedad de culturas diferentes de países del Caribe y América Central, así como de Europa, como Londres. Hacer negocios dentro de los Estados Unidos a lo largo de la costa este es relativamente similar.

En mi experiencia, la gente en el noreste de los Estados Unidos es muy directa y prefiere hacer negocios lo más rápido posible. Se considera de mala educación hacer perder el tiempo a la gente, es un entorno de ritmo muy rápido. La costa este del sur de los Estados Unidos es un poco diferente. Las personas son más hospitalarias y se centran más en con quién están haciendo negocios que en lo que es el negocio real. Florida es un estado que tiene la mayor cantidad de seguros marítimos de todos los Estados Unidos. Cuanto más al sur del estado vayas a lugares como Miami, hay una gran influencia española en la forma de hacer negocios. Es muy similar al Caribe y Centroamérica porque no se empieza a hablar directamente de negocios cuando hay una llamada de reunión. Es más común preguntar sobre cómo está la familia de una persona o si vieron una competencia deportiva popular y cosas así. También es común tener una comida primero en un sistema de restricción antes de que se hable de negocios.

Es esencial crear una relación a través de hablar de cosas no comerciales desde el principio. Sería de mala educación decirle a alguien que solo tienes tiempo para hablar de negocios. Los negocios en Londres son similares, donde hay una mentalidad europea más relajada. Los

negocios se pueden discutir mientras se toma el té después de que se haya formado una relación positiva a partir de la discusión de temas fuera de los negocios.

Pasantía - Primera Fase

Al comienzo de mi pasantía, recibí capacitación a través del personal sobre los diferentes softwares de seguros que utiliza la empresa. Tuvimos un proceso de incorporación exhaustivo y se esperaba que aprendiéramos mucha información sobre seguros muy rápidamente. Luego se me requirió obtener dos certificaciones en línea para tener conocimientos básicos de la industria de seguros y cómo opera una correduría de seguros. Estoy certificado a través de United States Liability Insurance (USLI) y el Consejo de Agentes y Corredores de Seguros (CIAB). Estoy muy agradecida por estos recursos proporcionados por la pasantía, ya que estos cursos pueden ser muy caros.

Luego comencé a trabajar en temas más específicos dentro del departamento de Marine & Rec. Marine & Rec representa líneas comerciales y personales de barcos de alto valor neto y colecciones de arte y joyería de alto valor. También hay una subcategoría de Marine & Rec que se conoce como marina interior, que es maquinaria pesada y equipos de construcción. Trabajé en el lado comercial, que se ocupa de más dinero y, a menudo, las personas pueden comprar artículos bajo el dominio de su empresa para ahorrar en fines de deducción de impuestos. El primer segmento de mi tiempo en la pasantía fue trabajar con renovaciones o mantener negocios existentes. Podría procesar las renovaciones a través del software de la compañía y, básicamente, continuar con la cobertura de las personas durante el próximo año. Si los detalles de la cobertura cambiaban o la prima (precio pagado por el seguro) aumentaba, entonces me comunicaba con la agencia para ver si el consumidor quería continuar con la cobertura o tratar de encontrar una solución alternativa. Muchas veces, las personas simplemente aceptarían el aumento en la prima

para continuar con su cobertura. Si querían encontrar una nueva cobertura, el proceso de hablar con el mercado de seguros en Londres comenzaría para ver qué otras opciones existían. Este proceso de renovación me obligó a prestar atención a los pequeños detalles, por lo que adquirí mucha experiencia en la revisión de documentos comerciales importantes.

Pasantía - Segundo Fase

La siguiente fase de la pasantía de seguros fue aprender a trabajar con nuevas propuestas para los negocios. Estas son las personas que buscan obtener un seguro para algo. En mi departamento, esto era un barco, equipo pesado de construcción, una colección de arte, o una colección de joyas. Durante este proceso, una agencia de seguros enviaría una cartera con parte de la historia personal de una persona, cualquier documento financiero necesario y, por supuesto, qué objeto estaban tratando de obtener un seguro. Entonces evaluaríamos esta cartera y veríamos si podríamos ayudarles a obtener un seguro con una de nuestras compañías. Tendrían que cumplir ciertos criterios antes de que pudiéramos seguir ayudándoles a encontrar la cobertura que necesitaban. El siguiente paso en el proceso fue utilizar nuestra base de datos y conexiones para llegar a los operadores potenciales para ver qué coberturas podrían ofrecer y cuál sería la prima (precio) de las coberturas sobre una base anual. Los pagos de estas coberturas se realizan mensualmente porque hay cosas que podrían suceder que harían que el precio cambie.

Por ejemplo, una persona con un barco que lo utiliza imprudentemente y lo daña con frecuencia y hace reclamos de seguro para pagarlo, tendría una prima más alta que las personas que nunca presentan reclamaciones de seguro. Siempre queremos dar a las personas que nos proponen la menor cantidad de riesgo con las mejores tarifas. Luego, haríamos una lista de las opciones de coberturas disponibles que se ofrecen a esa persona a través de los transportistas y las enviaríamos de vuelta a la agencia. Era importante “hacer compras” y encontrar la mejor oferta

para nuestros clientes. Algunas corredoras de seguros solo quieren dar la póliza más cara independientemente del nivel de cobertura para que puedan ganar más dinero con la comisión. Nuestra corretaje de seguros quiere darle la mejor cobertura posible al mejor precio para usted. Tan simple como eso, sin excepciones. Este método de hacer negocios es honorable y resistió la prueba del tiempo. El agente de seguros entonces revisará las opciones de cobertura y volverá a su cliente para ver si le gustaría aceptar el trato o llevar su negocio a otro lugar para tratar de encontrar un mejor trato. Si la persona acepta el trato, entonces el agente nos llama y nos dice que “vincule” el trato. Vinculante El acuerdo lo hace oficial y la cobertura comenzará una vez que se procese el pago. Los nuevos negocios pueden ser complicados, ya que la gente casi siempre quiere mejores opciones de las que se les da. Es importante tener confianza y hablar profesionalmente con el agente para generar confianza en que realmente le está dando el mejor trato posible.

Pasantía - Tercero Fase

La fase final de la pasantía consistió en viajar a reuniones presenciales con agencias de seguros. Como recordatorio, las agencias de seguros son las personas que trabajan directamente con los clientes. Hacen su dinero estableciendo una buena relación directamente con sus clientes. De la misma manera, es importante tomar tiempo para visitar estas agencias que nos envían negocios para mantener relaciones. Más específicamente, nos reunimos con agencias cada dos meses para asegurarnos de que estamos haciendo el mejor trabajo posible para satisfacer sus necesidades. A cambio, continúan enviándonos negocios y esperamos que aumenten la cantidad de negocio que le envían. Aquí es muy importante poder comunicarse con un grupo diverso de personas a nivel profesional y empresarial. Necesitas sonar y parecer inteligente. Esto viene con el uso de ropa de negocios adecuada, como un traje.

También, es importante recordar los factores discutidos anteriormente relacionados con de dónde es la persona de la que usted está haciendo negocios. Si me encuentro con una persona de Centroamérica, mi enfoque de la conversación va a ser drásticamente diferente a una persona de Nueva York. Tomé el enfoque de siempre crear pequeñas charlas sobre algo y encontrar el terreno común que compartimos. Encontré el éxito y el fracaso con esto, ya que solo se puede experimentar a través de la prueba y el error. Algunas personas quieren hablar de su familia y otras solo quieren hablar de negocios. Una de las mejores lecciones que aprendí fue investigar siempre sobre los antecedentes de la persona con la que me encontraba para saber cómo debería planear mi reunión.

Futuras Mejoras en Seguros Internacionales

Una de las cosas más importantes que me di cuenta de la industria de seguros internacional fue que hay una falta de buena cobertura a nivel internacional. Esto no se debe a la falta de mercado disponible. Hay muchas personas que necesitan seguro marítimo internacional, especialmente en el este de los Estados Unidos, el Caribe y América Central. Estas personas tienen opciones extremadamente limitadas y se ven obligadas a poner muchas coberturas diferentes juntas como piezas de un rompecabezas. Esto es muy complejo y toma mucho tiempo y causa muchos dolores de cabeza. Tengo idea de cómo crear más coberturas de mantas y expandir el territorio para que estas coberturas se puedan utilizar a través de las fronteras internacionales. Esto requeriría mucha inversión para crear más relaciones dentro de las comunidades de Bahamas y Centroamérica en la costa. Los recursos para hacerlo están ahí afuera, pero hay un nicho de mercado, por lo que nadie ha logrado hacerlo todavía. Creo que puedo. No puedo dar los detalles de mi plan, ya que creo que podría hacerme mucho dinero, pero esencialmente estas coberturas cubrirían barcos a

través del sureste de los Estados Unidos hasta pueblos/ciudades específicos en el Caribe y la costa de los países centroamericanos.

Conclusión/Takeaways

En general, la industria de seguros es muy complicada cuando comienza a aprender el idioma y los términos. En muchas ocasiones parece que la gente está hablando otro idioma. Para revisar, la industria de seguros se compone de tres sectores separados que trabajan juntos: Agencias, corredores y mercado (operadores). Las agencias trabajan directamente con los consumidores o personas que quieren comprar un seguro. Los agentes luego trabajan con los corredores o intermediarios para encontrar opciones para pólizas de seguro (esta es la parte de la cadena en la que trabajé). Por último, el corretaje va a diferentes operadores que representan a los diferentes mercados que poseen las pólizas de seguro. Esta cadena de mando se establece para que cada grupo involucrado pueda obtener beneficios de la comisión.

La conclusión más grande que tengo de mi experiencia en prácticas es que las relaciones son la base de corredores y compañías de seguros exitosos. A menudo es más importante venderse a través del profesionalismo y la lealtad que cualquiera que sea la política. Es necesario ser conocedor, respetuoso y digno de confianza. Finalmente, uno necesita ser capaz de participar en una comunicación eficiente y profesional ya sea por correo electrónico, teléfono o en persona. La otra conclusión importante de mi experiencia en prácticas es que siempre es importante adaptarse a las costumbres y tradiciones de diferentes lugares en los Estados Unidos, el Caribe, Centroamérica y Europa donde estamos haciendo negocios. Hacer una investigación sobre los antecedentes de una persona o dónde vive antes de una reunión, puede hacer o romper un trato. Luego tenemos que tomar la información de fondo y aplicar las diferentes tácticas de negocios para estos diferentes países a nuestras reuniones para asegurar el éxito. Mis mentores me dijeron:

“Cuando tengas dudas o estés nervioso, siempre empieza con una pequeña charla y encuentra algo en común con la gente”.

Realmente disfruté trabajando con el departamento marino y recreativo a nivel nacional e internacional. Estoy muy feliz y con muchas ganas de haber encontrado una pasantía con gente tan maravillosa y profesionalidad. Tomaré mi nueva pasión y continuaré mi carrera en este campo en el futuro.