

# **Yolanda Torriani: «El mejor activo es nuestra gente íntegra y profesional»**

**¿Cómo le ha ido al sector y su empresa durante la pandemia?  
¿En qué medida se vieron afectados?**

La pandemia afectó a todos los sectores económicos y sociales a nivel mundial, el Perú no ha sido ajeno a esta situación. El sector asegurador continuó con los sistemas de prevención y de atención, especialmente en el área de la salud, respondiendo a los asegurados, así como en atención de reclamos y siniestros de toda índole.

En nuestro caso, la atención se dispuso las 24 horas y se otorgó al personal todas las facilidades de prevención sanitaria y cuidado, así como las herramientas y equipos técnicos para realizar el trabajo remoto y atender la asignación de los siniestros sin demora. Nuestra Red de Atención Nacional existente fue fortalecida para cumplir con atención inmediata.

**¿Cómo se transformaron y reinventaron en este año y medio?**

Afortunadamente, contamos con un staff de profesionales de diversas ramas, con experiencia, y de peritos especializados que significan el fundamento profesional en los ajustes de seguros. La capacitación de fuente nacional e internacional se vio favorecida y aprovechada por el uso de las redes, significando una mejora continua.

Los programas de capacitación continuaron, así como el de financiamientos de las carreras de derecho, e incluso maestrías para cinco de nuestros ejecutivos.

La pandemia nos encontró en plena ejecución del nuevo software que facilitó el trabajo y atención remota, así como nuevos protocolos en la atención de siniestros: teletrabajo y teleperitación usando la tecnología y atención remota.

**Ahora que prácticamente todos los servicios se han digitalizado, ¿cuál es el nivel de digitalización de los seguros en el país?**

La digitalización se convirtió en un aspecto fundamental y necesario en estos tiempos, las aplicaciones como Zoom, Skype, Meet, entre otras, son de vital importancia para el trabajo diario. La digitalización ha permitido el sector de seguros mantener esa cercanía y afinidad con los clientes. La tecnología exige manejar tiempos de respuesta menores, lo que significa todo un reto.

**¿Qué retos enfrenta la industria en el Perú?**

La industria aseguradora enfrenta actualmente los efectos de la pandemia de la COVID-19 que afectó severamente a nuestro país, como por ejemplo en la reducción del consumo privado y la interrupción de proyectos de inversión y paralización de obras, baja en la demanda interna, además de los estrictos confinamientos adoptados.

Asimismo, mantener la continuidad del negocio y pasar a operar en remoto para proteger al personal y adaptarse a las posibles

restricciones de acceso a la oficina sin dejar de asegurar la continuidad de las actividades, fue sin duda uno de los mayores retos que seguimos afrontando con éxito.

### **¿Qué planes tiene su empresa para este y el próximo año?**

Potenciar el planeamiento estratégico operativo, implementación del machine learning y de la tecnología del conocimiento, y continuar y seguir invirtiendo en la capacitación de recursos de desarrollo humano.

De igual manera, hemos ampliado nuestros cursos de capacitación para el sector asegurador, que brindamos desde hace más de 45 años, así como en la docencia bien conocida y apreciada por sus logros.

### **Su compañía justamente está de aniversario este mes. ¿Cuál considera que ha sido la clave para mantenerse durante estos años?**

Efectivamente, la empresa está cumpliendo 58 años, larga experiencia profesional al servicio del sector seguros a nivel nacional e internacional. La clave del éxito ha sido la confianza depositada en nosotros, nuestra ética, disciplina e imparcialidad, así como también nuestro especial agradecimiento a nuestros socios estratégico Addvalora de España y nuestras representaciones de América y Europa de larga data.

La docencia en seguros ha representado la mejor experiencia de dar, el mejor camino de aprendizaje y capacitación en temas de seguros muy técnicos para preparar a las futuras generaciones.

Mi empresa es una gran familia inclusiva y el mejor activo es su gente íntegra y profesional. De lo que estoy muy orgullosa. Servimos al mercado asegurador, gracias a la confianza entregada, lo que agradezco inmensamente y a la convicción de excelencia profesional.