



Una nueva perspectiva

Vivimos en un mundo que “se ha puesto de cabeza”. La pandemia nos ha obligado a descartar gran parte de lo que creíamos que era cierto y a sustituirlo por nuevas acciones, creencias, comportamientos y actividades. Por ejemplo, la crisis nos ha llevado a repensar nuestra manera de trabajar.

Ahora imagine que vive esta misma situación con poco espacio para las preferencias personales y con cambios que se implementan sin su conocimiento. Además, el incumplimiento tiene repercusiones trascendentales para usted, sus clientes y su empleador. Los cambios no son un simple conjunto de reglas o normas claras, sino principios amplios y subjetivos. Creo que estamos de acuerdo en que esto sería extremadamente difícil. Sin embargo, muchos de nuestros miembros internacionales y sus asesores viven esta situación a diario, ya que el cumplimiento de la protección del consumidor se hace más estricto cada año.

En 2009, como respuesta a las secuelas de la crisis financiera de 2008, la Monetary Authority of Singapore (MAS, Autoridad Monetaria de Singapur) anunció nuevas normativas de protección al consumidor para mejorar radicalmente la calidad del asesoramiento. Estos cambios alteraron por completo la relación entre el regulador y sus titulares de licencias, y transformaron la simple normativa basada en reglas en un marco de valores/principios de comportamiento.

Cinco años más tarde, me convocaron —junto con otros directores ejecutivos de la industria— a la MAS para hablar de la forma en que nuestras organizaciones habían luchado por interpretar y llevar a cabo un cambio cultural significativo. Ese día fue, sin duda, uno de los más difíciles de mi carrera, dado que sabía que habíamos hecho esfuerzos diligentes y creíbles para estar a la altura de las nuevas expectativas. Hicimos cambios radicales en nuestro modelo de negocio, en nuestros valores y en nuestras prácticas de venta (lo que, afortunadamente, llevó a nuestra empresa al extremo superior de la alineación en esta área).

Es importante recordar que, a lo largo de este trayecto, el progreso del cambio estuvo profundamente arraigado en la competencia, el entrenamiento y el desarrollo. Ninguno de los principales cambios operativos que hemos realizado habría sido eficaz sin el apoyo de marcos de competencia claros, caminos de aprendizaje, planes de desarrollo

personal y, sobre todo, un desarrollo profesional continuo. Me sorprendió que gran parte de lo que pusimos en práctica se basaba en habilidades de venta estructuradas ya conocidas y probadas, en el descubrimiento de las necesidades de los clientes y en el conocimiento riguroso de los productos.

La lección fundamental es, entonces, la necesidad continua de reparar, reforzar, repetir y revisar. Las organizaciones deben adaptarse y recalibrarse a medida que progresan. En cuanto a la normativa, nuestro entorno empresarial cambia rápidamente. Por lo tanto, no es sorprendente que los reguladores se centren cada vez más en el desarrollo profesional continuo.

Este viaje no es nuevo para ninguno de nosotros en LL Global. Los mercados desarrollados han experimentado cambios similares en las últimas décadas. Sin embargo, lo que difiere hoy en día es que los mercados emergentes están tratando de mejorar las normas y la calidad del asesoramiento en muy poco tiempo, durante una incertidumbre económica generalizada. También se enfrentan a los desafíos del mercado de FinTech e InsurTech, a las bajas tasas de interés sin precedentes y a la rápida aceleración de la tecnología.

Mark Twain escribió: “No existen las nuevas ideas. Simplemente tomamos muchas ideas viejas y las ponemos en una especie de caleidoscopio mental”. He vivido esta realidad muchas veces en mi carrera, y ahora lo hago otra vez. En LL Global, nuestra marca está comprometida con la calidad, los altos estándares y el apoyo a las compañías y a los agentes, y seguiremos teniendo una nueva perspectiva de estas fortalezas. Usaremos nuestro “caleidoscopio” para tomar medidas aún más enfocadas y ágiles ante los problemas a los que se enfrenta nuestra industria en la actualidad.

Al mismo tiempo que nuestros miembros internacionales avanzan en su camino para mejorar la protección del cliente, nosotros nos comprometemos a evolucionar también. Seguiremos introduciendo cambios relevantes e impactantes en el estilo, la ejecución y el enfoque de nuestros programas, con el objetivo de ayudar a la industria a conseguir un éxito continuo. Estoy encantado de unirme a LL Global en un período tan emocionante de su historia y confío en que juntos haremos que nuestra industria sea más fuerte que nunca. 🌐