

La capacitación en el desarrollo del productor asesor de seguros



Por
Agustina
Decarre*

PIEDRA ANGULAR

La Federación de Asociaciones de Productores Asesores de Seguros de Argentina (FAPASA) considera la profesionalización del sector asegurador como uno de sus principales objetivos. En este sentido, les presentamos algunas acciones políticas llevadas adelante con las asociaciones de productores destinadas a garantizar los derechos de los productores y de los consumidores; también, nuestra participación en un encuentro clave para promover el desarrollo sostenible en el ámbito del seguro.

Les recordamos que *Asegurando Digital*, nuestra revista, renovó su contenido, que incluye nuevas propuestas como “PAS en Primera Persona”. Se trata de un ciclo de entrevistas en el que me toca, como presidente de FAPASA, dialogar con destacados directivos de compañías de seguros para saber cómo ven la participación de los productores en el mercado.

El primer episodio presentó a **Fernando Vallina**, gerente general de Federación Patronal Seguros, quien habló sobre el rol de los productores en el sector. El directivo resaltó la necesidad de profesionalización del productor, enfatizó que una aseguradora sea una “oficina 360 del productor de seguros” y abogó por la agilidad en la introducción de nuevos productos.

Formación y difusión

Como miembro de la Confederación Panamericana de Productores de Seguros (COPAPROSE), FAPASA impulsa ciclos de capacitación de nivel interna-

cional para los productores de la Argentina. Es así que recientemente se desarrolló un webinar que se enfocó en la estandarización del intercambio de información entre compañías y productores.

Por otra parte, recordamos que las asociaciones que integran FAPASA están llevando a cabo un programa de acciones políticas en todo el país para garantizar el cumplimiento efectivo de la resolución 24/2023 de la Superintendencia de Seguros de la Nación. Su labor se enfoca en difundir esta importante medida y en asegurar que las entidades competentes la apliquen. La mayoría de los consumidores desconoce este derecho; y antes del contacto de los dirigentes de las Asociaciones de Productores Asesores de Seguros (APAS), muy pocos funcionarios de las oficinas de Defensa del Consumidor estaban al tanto de esta normativa. Para abordar esta situación, las APAS emplearon diversas estrategias:

- Comunicar la normativa entregando copias del texto a las partes interesadas.
- Destacar la vulneración del derecho a la libre elección del canal de comercialización en los seguros vinculados con créditos prendarios o planes de ahorro previo.
- Publicar información en medios locales para sensibilizar al público en general sobre la normativa.

Además, seguimos promoviendo la *web* de denuncias www.denuncias.com.ar para que los consumidores puedan reportar abusos relacionados con la contratación de seguros.

Por último, queremos celebrar el alto nivel de las jornadas realizadas el

4 y el 5 de octubre pasados en Montevideo, que fue el escenario de la VII Cumbre Iberoamericana del Seguro, un encuentro organizado por La Alianza del Seguro, que congregó a destacados profesionales del mercado. La cumbre tuvo como objetivo promover estrategias que posicionarán el seguro como un pilar del desarrollo humano y sostenible, enfocándose en la innovación, la sostenibilidad y la equidad.

Integré una nutrida delegación de dirigentes de FAPASA en la cumbre, en la cual se debatió la adaptación de los productores a los cambios en los hábitos de consumo de los clientes. Se subrayó que los asegurados sigan eligiendo el canal de productores, lo que lleva a que el 70 % de la prima intermediada en la Argentina y el 80 % en Uruguay se canalicen vía productores. También se puso de relieve la profesionalización y la incorporación de tecnología para mejorar el servicio.

Tuve el privilegio de exponer y dejé muy en claro que nos capacitamos y profesionalizamos incorporando tecnología para estar a la altura. **Jorge Zottos**, presidente del Ente Cooperador Ley 22.400, por su parte, enfocó su intervención en la esencia del seguro, en su impacto en la vida de las personas y en la relevancia del intermediario. Se destacó la necesidad de mejorar la comunicación del sector asegurador y la tecnología se percibió como un potenciador. Además, se enfatizó la importancia de la capacitación para liderar la protección de los clientes asegurados. ■

* *Presidente de FAPASA.*