

ASEGURANDO

PRESENTE & FUTURO



HOY MÁS UNIDOS QUE
NUNCA FRENTE A LA
PANDEMIA



FAPASA JUNTO A LOS PAS.
GESTIONES DE FAPASA Y
MÁS



UN TRABAJO
EN CONJUNTO

REVISTA BIMESTRAL · AÑO 15 · Nº 64 · 2020

VUELTA RESPONSABLE AL TRABAJO



Somos Berkley Argentina futuro + seguro

Crecemos: tecnología + oportunidades

Avanzamos: estrategia + innovación

Cumplimos: compromiso + valores

BiSmart
La App de Berkley



Berkley International ART S.A.

www.berkley.com.ar

Berkley International Seguros S.A.

 **Berkley Argentina ART**
| a Berkley Company

 **Berkley Argentina Seguros**
| a Berkley Company

Nº de inscripción en SSN
0121

Atención al asegurado
0800-666-8400

Organismo de control
www.argentina.gob.ar/ssn

 **SSN** | SUPERINTENDENCIA DE
SEGUROS DE LA NACIÓN

La voz de los Productores Asesores de Seguros



LILIANA
ALZUGARAY
APAS Entre Ríos

GIANI PERCIVALLE
APAS Rosario y Sur
de Santa Fe

MARIO ALBERTO
ASSENZA
APAS
Santa Fe

DANIEL GUSTAVO
ROSEMBERG
APAS Santiago
del Estero

DANIEL GONZALEZ
APAS Noroeste
de la Prov. de
Buenos Aires

CARLOS YEBRA
APAS
Catamarca

GILBERTO H.
SPESSOT
APAS Corrientes

RICARDO BÁEZ
NUNES
APAS Salta

Esta edición de la revista Asegurando se concentra en la vuelta responsable al trabajo que están llevando adelante los Productores Asesores de Seguros en todo el país. En todos los casos, se respetan los protocolos y medidas de prevención del contagio del COVID-19 que las autoridades de cada jurisdicción han establecido.

La Decisión Administrativa 810 del Poder Ejecutivo Nacional determinó que a partir del 16 de mayo la actividad aseguradora podía retomar las actividades, cumpliendo –reiteramos– un estricto protocolo de prevención.

En esta publicación también damos cuenta de todas las gestiones llevadas adelante por FAPASA y las 22 asociaciones que la conforman con el objetivo puesto en lograr que la actividad de los PAS haya sido incluida en las excepciones a la restricción de movilidad aplicada por la pandemia. Los representantes de los PAS expusieron ante autoridades municipales y provinciales de distintos lugares del país la necesidad de la actuación de los PAS, para llevar a cabo las múltiples e importantes tareas que su rol profesional demanda. Entre ellas, el asesoramiento ante siniestros –que también los hay durante la ‘cuarentena’– y por el alcance de las coberturas, sobre todo en las primeras semanas del aislamiento cuando surgieron falsas versiones que indicaban que las aseguradoras limitarían sus coberturas ante determinadas circunstancias. Todas esas gestiones han quedado plasmadas en las páginas de la presente edición, con los documentos que posibilitaron la vuelta al trabajo de los PAS.

Sobre este y otros temas, entrevistamos a los Presidentes de las APAS, quienes también analizaron la manera en que los PAS están llevando adelante su labor en las distintas regiones

y las perspectivas de la actividad. También, reunimos (en forma virtual, claro) a los miembros del Consejo Ejecutivo de la Federación, quienes informaron sobre el diálogo constante de FAPASA con la SSN y las cámaras del sector a efectos de abordar todas las problemáticas que surgen constantemente en torno a los impactos de la pandemia en el seguro.

En otro orden, presentamos un artículo de Fernando Babot sobre El COVID-19 y el asesoramiento en Seguros. Y entrevistamos al Presidente de la Asociación Civil de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina (AVIRA) sobre la situación de los seguros de personas durante la pandemia. Más adelante, el prestigioso auditor de aseguradoras Antonio García Vilaríño analizó la solvencia del mercado.

Con motivo de la publicación de cifras al respecto por parte de la Superintendencia de Seguros de la Nación, informamos sobre la distribución geográfica de la producción de seguros. En nuestra sección Perfiles entrevistamos a Luis Trinca, Presidente de APAS Chaco. Y en ‘Lo Mejor de los Medios’ sintetizamos dos recientes entrevistas realizadas al Presidente de FAPASA, Jorge L. Zottos.

Después, reproducimos un interesante artículo sobre ‘La importancia de la inteligencia humana’ en momentos en los que tanto se habla de la inteligencia artificial.

Y entrevistamos al PAS Maximiliano Pérez con motivo de su carta abierta sobre el rol del PAS en tiempos de coronavirus. Cierran esta edición nuestra habitual sección con noticias del mercado y la columna del Dr. Eduardo Toribio sobre ‘Fallos comentados para ser comentados’.

Hasta la próxima.



CONSEJO DIRECTIVO DE FAPASA

Presidente Sr. Jorge Luis Costas Zottos

Vicepresidente Sra. María Teresa Teves

Secretario Sr. Eugenio Luis Donda

Prosecretario Sr. Santiago José Ripoll

Tesorero Sra. Agustina Decarre

Protesorero Sra. María Julia García Vilariño

Vocal Titular 1° Sr. Alejandro Bianchi

Vocal Titular 2° Sra. Alejandra Liliana Frias

Vocal Titular 3° Sr. Daniel Alberto Assale

Vocal Titular 4° Sra. Martha Noemí Tapia

Vocal Titular 5° Sra. Ana María Lazópulos

Vocal Titular 6° Sr. Agustín Antonio de la Uz

Vocal Suplente 1° Sr. Luis Alfredo Marini

Vocal Suplente 2° Sr. Daniel Dimaría

Vocal Suplente 3° Sr. Juan Ignacio Merodio

Vocal Suplente 4° Sr. Horacio Miguel Moreno

JUNTA FISCALIZADORA

Titular 1° Sra. Norma Graciela Masague

Titular 2° Sr. Sergio Rubén Alonso

Titular 3° Sr. Horacio Benjamín Lavaisse

Suplente 1° Sr. Sebastián Ignacio Clavero

Suplente 2° Sra. Mariela Leticia Echeverría

FAPASA: Chacabuco 77 Piso 3° y 4°
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina
Área Comunicacional Tel. 011 4343 0003
fapasa@fapasa.org.ar
www.fapasa.org.ar

STAFF

Director

Jorge L. Zottos

Editor

María Teresa Teves

Coordinación

Consejo Ejecutivo de FAPASA

Redacción

Lic. Aníbal Cejas

Asistente

Eugenio Luis Donda

Colaboradores

Dr. Eduardo Toribio

Fernando Babot

Diseño

Santiago Arce

www.santiagoarce.com

Administración

Graciela Palermo

Publicidad

Karina Mastroberardino

Jorgelina Fernández Calderón

SUMARIO



6

VUELTA RESPONSABLE AL TRABAJO

Mario A. Assenza, Ricardo Báez Nunes, Liliana Alzugaray, Giani Percivalle, Daniel G. Rosemberg, Carlos M. Yebra, Gilberto H. Spessot

HOY MÁS UNIDOS QUE NUNCA FRENTE A LA PANDEMIA



14



16

GESTIONES DE FAPASA Y MÁS.

Jorge Luis Zottos, María Teresa Teves, Luis Donda, Santiago Ripoll, Agustina Decarre, María Julia García Vilaríño

UN TRABAJO EN CONJUNTO



22



28

EL COVID-19 Y EL ASESORAMIENTO EN SEGUROS

Fernando Babot

"EL GRAN RIESGO DE LAS ASEGURADORAS ES LA JUDICIALIDAD"

Antonio García Vilaríño



32



36

PERFILES

Luis Trinca

LO MEJOR DE LOS MEDIOS "DEBEMOS ESTAR CERCA DEL CLIENTE, HOY MÁS QUE NUNCA"

Jorge Luis Zottos



38



40

EL VALOR DE LA INTELIGENCIA HUMANA

"TENEMOS QUE PROFESIONALIZARLOS Y UNIRNOS MÁS"

Maximiliano Pérez



42



50

JURISPRUDENCIA

Dr. Eduardo Toribio

VUELTA RESPONSABLE AL TRABAJO

ASEGURANDO DIALOGÓ CON UN GRUPO DE PRESIDENTES DE DISTINTAS APAS ENROLADAS EN FAPASA PARA CONOCER DE PRIMERA MANO LA SITUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL PRODUCTOR ASESOR DE SEGUROS EN LOS DISTINTOS RINCONES DEL PAÍS.

La pandemia por coronavirus puso en jaque a las instituciones y actividades de diverso tipo. El Seguro Argentino también tuvo y tiene que hacer frente a innumerables desafíos.

Es por ello que hemos convocado la opinión de todos los Presidentes de las 22 asociaciones que conforman FAPASA. Los hemos consultado acerca de la situación de la actividad de los PAS en sus provincias, la apertura de las oficinas y los protocolos de prevención que se siguen en cada lugar, entre otros temas.

Estas son las respuestas recibidas al cierre de esta edición.

El impacto de la pandemia

Revista Asegurando (RA): ¿Cuál es la situación de la actividad de los PAS en su provincia?



MARIO ALBERTO ASSENZA
Presidente APAS Santa Fe

El caso del Apas que presido abarca desde la zona centro de la provincia hasta el límite norte. Respecto de este sector, y con las restricciones que se han negociado, protocolo de por medio con cada autoridad municipal o comunal, con cierta normalidad.

Eso respecto de la prestación que ofrecemos a nuestros asegurados. Luego cada localidad conforme a su naturaleza geográfica/económica presenta sus distintas características de acuerdo a cómo esta pandemia haya afectado. En general se conservó en buena manera la cartera, adaptando algunas coberturas y se mantuvo un buen nivel de cobranza.



RICARDO BÁEZ NUNES
Presidente APAS Salta

Apenas conocida la disposición de la cuarentena nos dispusimos a trabajar desde nuestros domicilios y a participar de reuniones virtuales

casi a diario para ir monitoreando la actividad de los colegas de todo el país nucleados en FAPASA.

Una vez publicado el primer borrador del protocolo y la nota firmada por FAPASA y las distintas Cámaras de Compañías de Seguros, presentamos el petitorio de exclusión al Gobierno provincial el 12/04 conscientes de que estábamos en una provincia que no tenía circulación del virus hasta ahora, obteniendo como respuesta la Resolución Delegada n° 198D, autorizando excluir del aislamiento nuestras actividades como PAS a partir del 05/05/2020.



GIANI PERCIVALLE
Presidente APAS Rosario
y Sur de Santa Fe

La actividad de los PAS no está ajena al contexto general y se vio alterada por el aislamiento. La forma de trabajo que se venía realizando debió ser modificada y adaptada a

los nuevos requerimientos. Esto es algo en lo que ya se estaba trabajando, pero el proceso se vio acelerado abruptamente.

Por otro lado, los asegurados también se vieron afectados, y los PAS acompañaron sus nuevas necesidades.



DANIEL GUSTAVO ROSEMBERG
Presidente APAS
Santiago del Estero.

Durante la Cuarentena, se trabajó en home office, dependiendo las características de la cartera del PAS fue la la disminución de sus ingresos, pero en todos los casos se vieron afectados.



GILBERTO H. SPESSOT
Presidente APAS Corrientes

Los PAS a la fecha se encuentran trabajando con todos los protocolos establecidos para la actividad. La mayor parte del trabajo se hace en forma virtual.



CARLOS MANUEL YEBRA
Presidente APAS Catamarca

La actividad del PAS en la provincia de Catamarca es un trabajo de permanente asesoramiento, difusión de la cultura aseguradora y defensa de nuestros derechos. Tenemos problemas comunes de los PAS como son los agentes institorios o brókers abusivos, deslealtad de parte de algunas compañías, intromisión e ilegales que nos mantienen en alerta diaria para defender nuestros derechos y profesión.

En cuanto a lo económico la provincia tiene una fuerte dependencia de lo estatal y el sector privado está mayoritariamente volcado al comercio y servicios,- la segunda actividad empleadora de la provincia después del Estado- con un sector productivo, agropecuario e industrial que no autoabastece las necesidades del mercado interno provincial. Haciendo un punto aparte para la actividad minera que la mayoría solo la ve pasar.

Por esto algunas ramas son muy poco frecuentes y algunas necesidades difieren bastante de otras provincias con mayor población, hay riesgos que el asegurado desestima por su baja ocurrencia, por lo que predominan las solicitudes de seguros obligatorios. Un ejemplo es el robo de automotor,

de muy baja siniestralidad en nuestra zona; tenemos que asesorar bastante para que valoren la conveniencia de un seguro con cobertura de casco, algo impensado en una gran ciudad.



LILIANA GUADALUPE ALZUGARAY,
Presidente APAS Entre Ríos

Después de la fase más estricta de cuarentena en la provincia hasta el momento, el Poder Ejecutivo emitió un decreto por el cual flexibilizó las medidas y permitió la apertura del comercio minorista y oficios, incluyendo la actividad de los PAS, aunque delegó las habilitaciones particulares en cada municipio, de acuerdo con la situación epidemiológica a nivel local. En ese lapso, muchos productores siguieron trabajando con sus clientes utilizando redes sociales, telefonía fija y móvil. Con el paso a una nueva fase de cuarentena, paulatinamente y en forma parcial, en algunos casos con horarios no habituales y con las medidas de protección sanitarias recomendadas, se fue retomando el trabajo presencial en varias localidades, aunque no en la totalidad.

Sin embargo, en las últimas semanas se generó preocupación porque se detectaron casos y focos de contagio de Covid-19 y por primera vez, desde el inicio de la pandemia,

hay circulación local numerosa y en los últimos 10 días se cuadruplicó la cantidad de casos. Esto originó, por ejemplo la vuelta a Fase 1 en la ciudad de Colón, motivo por el cual los PAS volvieron a trabajar vía telefónica y por medios digitales.



DANIEL GONZALEZ,
Presidente APAS Noroeste
de la Prov. de Buenos Aires

Como es de conocimiento la provincia de Buenos Aires tiene distintas facetas en la aplicación de la cuarentena y en cada municipio existen disposiciones diferentes, por lo cual no es sencillo poder describir cuál es la situación de actividad en la gran cantidad de partidos que componen n/ área de actuación como Asociación. En consecuencia me voy a referir exclusivamente al ejido comunal de Junín donde se halla la sede de Apas Noroeste de Bs.As.

RA: *¿Los PAS han abierto sus oficinas? ¿En cuáles condiciones?*

MARIO ALBERTO ASSENZA
Presidente APAS Santa Fe

Sí, con alguna regulación en los horarios y tratando de que la gente solo se acerque por trámites que no se puedan hacer más que en forma presencial.

Y por supuesto respetando las normas de distanciamiento e higiene que amerita la situación.

RICARDO BÁEZ NUNES
Presidente APAS Salta

Nos hemos adaptado rápidamente a las necesidades que nos planteaba el aislamiento, ya que nos preparamos durante mucho tiempo con los cursos de actualización obligatorios y otros específicos, además de estar ya acostumbrados a usar las plataformas digitales provistas por las compañías de seguros. La habilitación de nuestras tareas fue dentro del marco de conductas preventivas delineadas en los protocolos generales COVID-19 y específicamente el de la Actividad Aseguradora.

GIANI PERCIVALLE
Presidente APAS Rosario
y Sur de Santa Fe

Los PAS que poseen oficinas, en su mayoría, ya han abierto las mismas. Lo hacen respetando los protocolos establecidos por la autoridad competente.

También están quienes no poseen oficinas a la calle, y que siguen asistiendo a sus asegurados.

DANIEL GUSTAVO ROSEMBERG,
Presidente APAS Santiago del Estero

La actividad fue liberada gracias a la acción de la comisión directiva de nuestra Asociación y el accionar a nivel Nacional que tuvieron todas las Asociaciones. Primeramente se

trabajó dos semanas en horario reducido, ahora ya se está atendiendo en el horario habitual.

GILBERTO H. SPESSOT
Presidente APAS Corrientes

Los PAS, han abierto sus oficinas, las que, en la provincia de Corrientes, han sido encuadradas como pequeños comercios y recibiendo a un cliente por vez y en caso de haber más de uno, se debe esperar afuera, de acuerdo a los protocolos elaborados por las autoridades nacionales, provinciales y municipales.

CARLOS MANUEL YEBRA
Presidente APAS Catamarca

La activa participación de APAS Catamarca en comisiones de los distintos ámbitos de decisión municipal y provincial, permitieron que nuestra actividad sea una de las primeras en exceptuarse. Ayudó mucho también la presentación anticipada, a los asesores de salud, del protocolo elaborado por FAPASA y las compañías. Este protocolo sirvió como base de un trabajo, para la apertura de las oficinas, que impuso como requisito el municipio de la capital de Catamarca, que entre otras exigencias solicitaba la aprobación y certificación del protocolo por un profesional en Higiene y Seguridad.

En estos momentos la actividad del PAS se puede desarrollar casi con total normalidad. Digo casi porque esta nueva normalidad nos exige estar sujetos a protocolos, con restricciones de horarios para poder cumplir con

nuestro trabajo, nuestro deber ciudadano y cuidarnos.

Asistimos a nuestras oficinas, atendemos a nuestros clientes sin turno previo y en caso de ser necesario podemos visitarlos. Todo esto dentro de la franja horaria establecida para los profesionales de 8 a 20 h.

LILIANA GUADALUPE ALZUGARAY
Presidente APAS Entre Ríos

La actividad se está llevando a cabo en toda la provincia, prevaleciendo el teletrabajo y home office, dado que es la recomendación primordial para la actividad aseguradora, donde se promueve seguir con el trabajo virtual en todos los casos posibles y lo que no se pueda resolver, realizarlo en forma presencial.

Algunas oficinas mantienen su atención considerando el protocolo aprobado, acatando las sugerencias impuestas por sus municipios, en cuanto

a horarios de atención y cantidad de personas que pueden estar dentro del local para mantener el distanciamiento social preventivo establecido. Otra modalidad que se ve en algunos casos es la atención por medio de turnos a fin de que no haya vinculación entre las personas.

DANIEL GONZÁLEZ
Presidente APAS Noroeste de la Prov. de Buenos Aires

Merced a una presentación que efectuamos desde la Asociación a las autoridades municipales solicitando la apertura de la actividad de los PAS, el 5 de mayo obtuvimos una respuesta favorable donde específicamente un comunicado oficial habilitó la apertura de las oficinas de los Productores Asesores de Seguros. Se establecía un horario de 7 a 17 h los días de semana y de 7 a 13 h los días sábados.

RA: ¿Cuáles protocolos de prevención deben seguir?

MARIO ALBERTO ASSENZA
Presidente APAS Santa Fe

Como marco hemos tomado el protocolo que diseñó Fapasa junto a las cámaras aseguradoras y se lo adaptó a la negociación que llevamos con los funcionarios locales, haciéndolo más o menos estricto.

RICARDO BÁEZ NUNES
Presidente APAS Salta

De acuerdo al protocolo general COVID-19 del C.O.E. de la provincia de Salta, ha sido aprobado el específico para la actividad aseguradora, aunque las Compañías de Seguros recién pudieron abrir sus puertas casi un mes después de habilitadas las actividades de los PAS. Entre otros: distanciamiento social, puestos de trabajo manteniendo la distancia con los clientes, uso permanente de barbijos y máscaras de protección, horarios restringidos y trámites presenciales reducidos de acuerdo a los



Nosotros disponemos de las
MEJORES COBERTURAS,
pero el valor agregado
SOS VOS.

**TRIUNFO
SEGUROS**

Sponsor Oficial de
Las Leonas y Los Leones

f i t
triunfoseguros.com

metros cuadrados habilitados para el público.

Los PAS hemos solucionado problemas a nuestros clientes y a las compañías y el uso de la tecnología se ha consolidado como una herramienta eficaz para acompañar nuestro trabajo presencial.

PERCIVALLE GIANI
Presidente APAS Rosario
y Sur de Santa Fe

Los protocolos varían según la jurisdicción de cada PAS, pero en su mayoría concuerdan en el uso obligatorio de barbijo, el distanciamiento mínimo de 1.5m, la desinfección exhaustiva de los elementos, las instalaciones y las personas.

DANIEL GUSTAVO ROSEMBERG
Presidente APAS Santiago del Estero

Estamos trabajando con el protocolo de las compañías de seguros, donde FAPASA, intervino en la elaboración del mismo, además de algunas particularidades que exige el gobierno de Santiago del Estero. Para distinguir algunos conceptos, se recibe al cliente ofreciéndole alcohol en gel, tomando el distanciamiento adecuado, barreras sanitarias en los escritorios y no más de dos personas a la vez. Fomentando en todos los casos seguir realizando sus consultas vía telefónica o virtual.

GILBERTO H. SPESSOT
Presidente APAS Corrientes

Los protocolos que deben seguir son los establecidos por la Nación y Pro-

vincia de Corrientes y Municipios, los que dentro de los requisitos establecen: una persona cada 9m de oficina, barbijo, alcohol en gel, un vidrio que separe al productor y el cliente, a la entrada de la oficina un trapo o alfombra mojada con agua y lavandina, airear el espacio continuamente, entre otros.

CARLOS MANUEL YEBRA
Presidente APAS Catamarca

Las relacionadas a las personas como el uso obligatorio de barbijo, recomendaciones de higiene respecto a desinfección y lavado de manos, mantener la distancia.

Relacionadas a adecuación de las oficinas para cumplir con el protocolo son varias: al ingreso la bandeja o trapos de piso con desinfectante para el calzado, cartelería educativa e indicativa, un punto de higiene para quien ingresa, con disponibilidad de alcohol en gel, toallas de papel y recipiente para descartar los residuos; distanciamiento con barreras físicas; las personas en el local no pueden superar las cantidades establecidas de 1 cada 4m², señalización y otros requisitos comunes al protocolo nacional.

LILIANA GUADALUPE ALZUGARAY
Presidente APAS Entre Ríos

Desde APAS elaboramos un protocolo que presentamos al Ministerio de Producción, Turismo y Desarrollo Económico para uso en todos los municipios de la provincia, para que las autoridades locales puedan reali-

zar la habilitación de forma segura. El protocolo incluye medidas como el uso de bandeja sanitaria con lavandina y alcohol en el acceso a los locales, barrera sanitaria entre los puestos de atención al cliente, uso de tapaboca tanto para el PAS y eventuales empleados como para los clientes y mantener el distanciamiento social regulando la presencia de personas en el lugar de acuerdo a sus dimensiones.

DANIEL GONZÁLEZ,
Presidente APAS Noroeste
de la Prov. Buenos Aires

Al presentar nuestra solicitud ofrecemos el cumplimiento de un protocolo que establecía respetar el ingreso de clientes a un límite de dos personas como máximo dentro del local, distancia de cada centro de atención o escritorio administrativo de más de dos metros y el uso obligatorio del cubre boca tanto del personal como los clientes. También efectuar en la apertura y durante la atención medidas de higienes acorde con las exigencias municipales.

RA: ¿Cómo está evolucionando la producción de seguros? ¿Cuáles actividades económicas se están desarrollando con cierta normalidad y cuáles siguen cerradas?

MARIO ASSENZA
Presidente APAS Santa Fe

En el interior en general la actividad agrícola ganadera por considerarse esencial mantuvo su nivel de actividad, mientras que en las urbes, y gracias a la baja circulación del virus, se

van normalizando las actividades industriales y comerciales. Se encuentra un poco más limitado lo referido a la construcción privada la cual se va reactivando muy lentamente.

RICARDO BÁEZ NUNES,
Presidente APAS Salta

La actividad ha caído considerablemente durante estos tres últimos meses. De acuerdo a la zona de riesgo de contagio se van habilitando cada semana nuevos rubros. En Salta estamos en la Fase 5, con muchas actividades desarrollándose casi normalmente, como restaurantes, confiterías, ejercicios físicos y reapertura de gimnasios y a partir de esta semana también el turismo interno. Los hoteles todavía no fun-

cionan, salvo los autorizados para alojar a repatriados.

Creo que esta modalidad de trabajo virtual vino para quedarse. Hemos demostrado con nuestro trabajo en estas circunstancias que nuestra alianza estratégica con las compañías de seguros está muy sólida y como puede leerse en la nota presentada por las Cámaras de Compañías de Seguros, también ha sido ratificada por ellos.

PERCIVALLE GIANI
Presidente APAS Rosario
y Sur de Santa Fe

La producción ha evolucionado negativamente, viéndose afectada por anulaciones o reducciones en las co-

berturas. Esto debido a la imposibilidad por parte de los asegurados de continuar abonando las cuotas.

Las actividades esenciales, las de comercio y algunos servicios han regresado a trabajar con algunas restricciones. Por otra parte las recreativas, culturales y otros servicios todavía se ven imposibilitados.

DANIEL GUSTAVO ROSEMBERG
Presidente APAS Santiago del Estero

Como lo mencioné, ahora se está trabajando de manera normal, con baja en la producción motivada por la situación económica actual. La condición esencial para circular es el uso de barbijo y distanciamiento social.

Creada por un grupo de Organizadores en 1965, AOSS es la primera y hasta el momento única institución de su tipo en el mercado, con 53 años de trayectoria y de vinculación ininterrumpida con el Grupo Sancor Seguros.

Como entidad que nuclea a los Organizadores del Grupo Asegurador N° 1 de Argentina, AOSS les brinda apoyo y respaldo en su actividad, así como medios de asistencia y beneficios sociales que también incluyen a su núcleo familiar.



ASOCIACION DE ORGANIZADORES
DE SANCOR SEGUROS



www.aoss.com.ar

GILBERTO H. SPESSOT, Presidente APAS Corrientes

La producción de seguros ha comenzado con los seguros de caución, al restablecerse las obras públicas. También han sido autorizadas las obras privadas. El resto de los seguros con limitaciones dentro de cada actividad comercial que se va abriendo. Se realiza mucha actividad de asesoramiento, ya que día a día se producen comentarios falaces que exigen mantenerse actualizado y estar continuamente comunicándose en forma virtual con las empresas de seguros con las que se trabaja.

CARLOS MANUEL YEBRA, Presidente APAS Catamarca

Conforme a un relevamiento que realizamos el mes de mayo en APAS Catamarca entre los socios, la caída en las primas y consiguientes comisiones para un 48% de los PAS fue de entre un 30% y 50%.

Si analizamos y comparamos con otras actividades, vemos que está por debajo de la media de empresas que en ese momento realizaban ventas online o trabajaban homework. Esta baja se daba principalmente por la falta de pago de premios, en algunos casos de pólizas emitidas con cupones para agencias de cobro que no estaban trabajando, también en menor medida por decisión de dar bajas, a la cobertura por falta de uso del vehículo, cierre del comercio o por el no pago de las ART.

Pero como mencionaba, las caracte-

rísticas de las actividades económicas de nuestra, provincia, donde el principal actor es el Estado, hace que haya habido una baja incidencia de caídas en seguros destinados al sector productivo que estaba paralizado. Sí se notó la falta de pago en las pólizas relacionadas a la obra pública y contratados.

La minería, mayor actividad privada generadora de ingresos, tuvo un freno al inicio del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, pero rápidamente volvió a operar, con lo que se empezó a mover también la emisión de coberturas, generalmente para contratistas o prestadores. Las grandes pólizas de las mineras no llegan a Catamarca, a pesar de que disponemos de las mismas compañías, oferta de coberturas, de nuestra preparación en el tema y de todas las exigencias del gobierno para que se contrate local.

Los seguros de personas fueron una consulta permanente, contrataciones en capitales bajos de vida o sepelio y varias cotizaciones de otras opciones como vida y ahorro. La gente está expectante a la evolución económica de esta nueva normalidad y a cómo será su situación en este escenario.

A la fecha se encuentran inhabilitadas las actividades realizadas en locales cerrados para más de 10 personas, como espectáculos culturales, boliches, cine, festivales, etc.

También el área educativa que no tiene previsto el regreso a las aulas antes del 1º de agosto y de regresar será de forma gradual.

Nuestro estatus de libres de COVID-19 y circulación a la fecha, hace que las autoridades refuercen los controles y sean más estrictos con las autorizaciones para mantener la situación, siendo en algunos casos más rigurosos que en otras provincias en donde sí tienen o han tenido circulación del virus.

LILIANA GUADALUPE ALZUGARAY, Presidente APAS Entre Ríos

La producción se mantiene activa gracias al gran trabajo del PAS, que una vez más demostró la capacidad de atención, gestión, contención, respuesta y compromiso, asumiendo un rol vital en la condición de confinamiento que nos trajo esta cuarentena, el vínculo sostenido con el asegurado, la confianza en la relación de asesoramiento y comercialización pusieron de manifiesto la importancia de la intermediación por parte de un profesional preparado y capacitado para tal fin. En ese sentido, estamos orgullosos del aporte de todos nuestros PAS a nuestra comunidad.

También queremos destacar que desde nuestra Asociación, hace varios años venimos haciendo hincapié en la profesionalización del PAS y hemos estado brindando capacitaciones y herramientas tecnológicas, entendiendo que se venía un futuro virtual para el que nos debíamos preparar. Esto nos ayudó muchísimo y hemos recibido los comentarios y agradecimiento de muchos de nuestros socios que pudieron aplicar en este proceso de virtualización de la actividad.

En cuanto a otras actividades, son muchas las que se han ido habilitando desde el 20 de abril en adelante, quedando relegadas, más que nada las relacionadas al turismo pero que se van incorporando poco a poco con el cumplimiento de exigentes protocolos.

DANIEL GONZÁLEZ,
Presidente APAS Noroeste
de la Prov. de Buenos Aires

Una demostración de la importancia de haber pregonado desde nuestras Asociaciones y desde la Federación la conciencia aseguradora en la sociedad, como así también lo trascendente de la existencia de un Productor Asesor, pudimos corroborarlo en la actitud de nuestros clientes. Salvo casos debidamente justificados por el cierre de actividad, primó el sentido de no correr los riesgos de asumir las consecuencias de eventos siniestros que agravaran aun más los efec-

tos de la pandemia. Hemos logrado conocer a través de consultar a los PAS socios, que no existió una caída preocupante de coberturas o anulación de pólizas, Por supuesto y pese a que en Junín todas las actividades económicas están en funcionamiento, con excepción de restaurantes, bares, confiterías, espectáculos sociales, gimnasios y eventos que provoquen aglomeración de personas, es mínima la concreción de nuevos negocios de seguros. ■

Accedé a Médico Online desde nuestra APP.

En San Cristóbal Seguros sumamos servicios para sumar protección. Te presentamos **Médico Online**, nuestro nuevo servicio sin cargo para asegurados, pensado para que vos y tu familia puedan seguir seguros. Accedé desde nuestra APP o desde el Sitio de Autogestión.

Vos quedate en casa, nosotros te cubrimos.



San Cristóbal
SEGUROS





HOY MÁS UNIDOS QUE NUNCA FRENTE A LA PANDEMIA

Hemos vuelto a nuestra querida actividad. Aunque los Productores nunca nos hemos aislado. Cumpliendo con las restricciones, producto de la Pandemia, siempre estuvimos al lado de nuestros asegurados. Atendiendo sus inquietudes, desmintiendo noticias falsas y cubriendo los riesgos de ayer y los nuevos que nos plantearon las particulares circunstancias que estamos atravesando.

Tal vez como nunca, las ventajas de la actuación de un profesional matriculado resaltaron tanto como en esta circunstancia, en relación con otras vías de comercialización.

Y en esta ampliación de las posibilidades de actuación, la voz de FAPASA ha sido nuevamente escuchada. En una significativa acción mancomunada con el resto de las entidades representativas de la actividad aseguradora, hemos logrado que las autoridades hayan permitido la reanudación de los servicios del mercado asegurador.

Fue necesario realizar muchas gestiones para poder explicar dentro del entramado de autoridades nacionales, provinciales y municipales, la importancia del sector asegurador: no puede haber actividad económica sin el funcionamiento de la actividad aseguradora. También fue importante, y consecuente con nuestro sentido federal, la gestión de nuestras asociadas, teniendo en cuenta las significativas diferencias que la actual situación presenta a lo largo y a lo ancho del país.

La Decisión Administrativa 810 de la Jefatura de Gabinete no sólo habilita la actividad de las entidades aseguradoras, sino que también comprende a los intermediarios, oficinas de Productores Asesores de Seguros y las sociedades de PAS, independientemente de la naturaleza del convenio colectivo al que pertenezcan sus colaboradores. Para poder superar las restricciones a nuestra actividad hemos propuesto un minucioso protocolo de seguridad sanitaria, en el que FAPASA, tuvo activa participación. En beneficio de todos nuestros asociados y sus colaboradores les pedimos su más estricto cumplimiento. Ante la posible verificación o inspección por parte de las autoridades competentes les sugerimos exhibir o fijar dentro de los ámbitos de actuación un ejemplar de la Decisión Administrativa 810 y el respectivo Protocolo incorporado a la misma. Frente a cualquier dificultad que pueda presentarse les sugerimos comunicarse con las Asociaciones de Productores a las que pertenecen. Como lo hemos venido haciendo hasta ahora, todos los temas que afecten a los PAS (actuación, tramitaciones, capacitación, etc.) seguirán siendo motivo inmediato y permanente de gestión de FAPASA.

Eugenio Luis Donda
Secretario

Jorge Luis C. Zottos
Presidente



ente
cooperador
Ley 22.400

Cursos de PCC obligatorios 2020

Cada cuatrimestre, deberás elegir el **curso presencial** que mejor se adapte a tus necesidades de capacitación profesional, más el **curso de e-learning**.

1º CUATRIMESTRE / 15 de marzo al 15 de julio

P R E S E N C I A L E S **SUSPENDIDOS**

Los seguros regionales

Seguros de personas

Seguros integrales

E · L E A R N I N G

El rol del PAS en la administración eficiente de los riesgos de los asegurados

2º CUATRIMESTRE / 15 de agosto al 15 de diciembre

P R E S E N C I A L E S

La actuación profesional del productor

Responsabilidad civil

Técnicas de venta

E · L E A R N I N G

El asesoramiento del PAS ante los siniestros según la Ley 22.400

Nuevo curso de e-learning no obligatorio gratuito

Seguros para consorcios



Consejo de Administración

Sr. **Daniel G. Rosemberg** · Sra. **Silvia V. Bechir** · Sr. **Jorge Luis C. Zottos**

S E D E

Chacabuco 77 · 1º Piso (C1069AAA) | Edificio FAPASA | CABA | 011 4342 0800 | consultas@enteley22400.org.ar

A D M I N I S T R A C I Ó N

Av. de Mayo 695 | 1º Piso · Oficina B | CABA | 011 4331 6680 | administracion@enteley22400.org.ar

www.enteley22400.org.ar



FAPASA JUNTO A LOS PAS. GESTIONES DE FAPASA Y MÁS.

Asegurando entrevistó a los seis integrantes de la mesa ejecutiva del Consejo Directivo de FAPASA: Jorge Luis Zottos, Presidente (APAS Salta); María Teresa Teves, Vicepresidenta (APAS Santiago del Estero); Luis Eugenio Donda, Secretario (APAS Chaco); Santiago José Ripoll, Prosecretario (APAS Misiones); Agustina Decarre, Tesorera (APAS Noroeste de la Prov. de Buenos Aires); y María Julia García Vilariño, Protesorera (AAPAS). Hablaron de todos los temas: el rol del PAS en la pandemia, las gestiones de FAPASA ante la SSN, la inclusión de la actividad aseguradora entre las exceptuadas del aislamiento y mucho más.

Revista Asegurando (RA): *¿En qué consiste la vuelta responsable al trabajo de parte de los productores en todo el país?*

Jorge L. Zottos (JLZ): Desde el 18 de marzo nos encontramos todas las actividades del país con una situación que no esperábamos, tuvimos que salir a improvisar para intentar reinventar nuestra vida, nuestra actividad. Y los productores de seguros obviamente no fuimos una actividad ajena a lo que pasó en el país.

Afortunadamente, los PAS estamos agrupados, representados a lo largo y a lo ancho del país mediante asociaciones de productores asesores de seguros. Esto generó un plan de trabajo a nivel local, a través de cada APAS, que fue presentando protocolos para la vuelta al trabajo responsable cumpliendo con medidas de prevención, y a nivel nacional a través de FAPASA.

La firma de un único documento avallando un único protocolo para toda la actividad aseguradora fue un hecho

histórico. La propuesta elevada a la SSN tuvo el apoyo de todas las cámaras aseguradoras del país, el Sindicato, y FAPASA, en representación de los PAS.

Agustina Decarre (AD): Nosotros mismos, como una profesión que se basa en la previsión y en la protección, no podíamos descuidar la vuelta responsable al trabajo; por ello, respetamos todo lo que indica la autoridad de control municipal, con requisitos de protección personal, tanto para los PAS y empleados que atienden a los clientes, como para el público que concurre a las oficinas de los colegas. En general, las medidas dispuestas en cada municipio son bastante parecidas en todo el país.

Nuestra actividad de los PAS logró ser exceptuada del aislamiento, no porque las autoridades nos hayan equiparado a los comerciantes, o a un profesional liberal, sino que volvimos por ser Productores Asesores de Seguros.

JLZ: En todo momento nos propu-

simos lograr una vuelta responsable al trabajo. La prevención del contagio siempre fue algo fundamental en el planteo que realizamos para lograr que la actividad del PAS sea declarada como una actividad 'esencial'.

Otro aspecto a tener en cuenta es que desde el inicio se determinó que algunas actividades eran esenciales y su trabajo se mantuvo sin restricciones. Y a medida que pasaban las semanas nuevas actividades económicas se fueron 'liberando' a la circulación y operación. Justamente, era necesario que los PAS pudieran brindar todo su apoyo y asesoramiento a las personas y empresas que estaban desarrollando tales actividades.

RA: *¿Cómo evalúa la situación de la comercialización de seguros en el contexto de la pandemia?*

María Teresa Teves (MTT): Los PAS, por medio de la capacitación, nos veníamos preparando desde hace tiempo con la tecnología. Pero el uso de la tecnología en el proceso de comer-



cialización se hizo súbitamente fundamental. Nos volvimos 100% digitales muy rápidamente.

Las aseguradoras también incrementaron su gestión digital de un momento a otro. Por ello, nuestro asesoramiento a los clientes también incluyó información acerca de las gestiones que los asegurados podían hacer de manera digital.

Esto reforzó nuestro rol profesional y la palpable experiencia en los asegurados de que no es lo mismo contratar un seguro por un call center o un insitutorio que hacerlo con un PAS que siempre estará a su lado para responder ante sus dudas y consultas.

RA: *¿Cómo se está cumpliendo con las recomendaciones para prevenir el contagio por coronavirus?*

Luis Donda (LD): Evaluar la vuelta al trabajo responsable de los PAS, en lo que refiere a medidas sanitarias en una tarea compleja desde la singularidad del contexto de Pandemia en que

vivimos.

Analizando las distintas realidades de las Provincias donde se han retomado parte de las actividades económicas, en mayor o menor medida, noto que el grado de Responsabilidad y compromiso de los Productores Asesores de Seguros en mantener las restricciones, tanto físicas como sanitarias, en el mayor porcentaje de casos, ha demostrado una adaptación rápida e inteligente, respetando las normas, tanto sanitarias como sociales impuestas por los diferentes Gobiernos, tanto Nacional, Provincial y Municipal. Considero que los PAS somos ejemplo en materia de trabajo responsable y adaptación a la nueva realidad.

MTT: Los colegas de todo el país han tomado con mucha responsabilidad el regreso al trabajo en las jurisdicciones que han sido habilitadas para tal efecto. Todas las asociaciones que integran FAPASA están trabajando para que se habilite a los PAS a trabajar a medida que se van liberando las distintas actividades en cada provincia.

También esta situación nos sirve para crear conciencia de la necesidad de nuestra labor: si se autorizan actividades comerciales e industriales estas deben estar acompañadas de la cobertura de seguro correspondiente y en ese caso nuestro trabajo y acompañamiento se hace imprescindible.

En las oficinas se está retomando la actividad con mucha responsabilidad cumpliendo el protocolo de seguridad que la Federación presentó oportunamente ante la SSN, extremando los recaudos de prevención y seguridad.

Santiago Ripoll (SR): Las APAS y la Federación tomaron un papel preponderante en la presentación de protocolos de apertura de las oficinas de los productores. Estoy muy contento con la seriedad con que se abordó el tema y la preocupación por los puestos de trabajo de nuestros colegas. En momentos complejos se ve la clase de dirigentes que tenemos.

AD: Hubo muy buen cumplimiento en los lugares en los que se pudo abrir la actividad aseguradora y se

pudo volver a trabajar. Y comento la vivencia de nuestra Asociación, APAS Noroeste de la Provincia de Buenos Aires. Estuvimos trabajando con el municipio, hubo controles, de hecho, resalto es que nos convocaron como asociación. Desde APAS Noroeste logramos que la municipalidad emitiera una ordenanza reconociendo a la actividad del productor de seguros, hicieron los controles específicos para los productores de seguros y nos invitara a los controles como asociación para verificar el cumplimiento de los productores y nos hiciera parte de ese control, con lo cual cuando detectara algún productor que se apartara de la norma íbamos a ser parte de ese compromiso, haciéndonos protagonistas del control al productor. Y sabemos que en otros lugares del país también funciona de esta forma.

RA: *¿Cuál ha sido el rol de los PAS en la contención de los asegurados en el contexto de la pandemia por coronavirus?*

María Julia García Vilariño (MJGV): El Productor Asesor de Seguros tuvo un rol clave en la contención de los asegurados y en la retención de la producción. Aquellas aseguradoras que trabajan con PAS pudieron sostener la producción y la cobranza.

A pesar del mal momento económico que atraviesa el país, y el mundo entero, hay una oportunidad para el Productor Asesor de Seguros. La oportunidad de afianzar el rol que cumple en la sociedad. Todo el tiempo escuchamos de asegurados que salen a buscar un productor por la mala atención

que recibieron al contratar un seguro en un Banco o a través de un AI. En momentos de crisis es cuando el cliente necesita más asesoramiento.

Ahí es cuando el productor de seguros marca una diferencia en su asesoramiento profesional y el contacto personal (que no significa el cara a cara, que hoy muchas veces no podemos concretar, sino estar a disposición para la consulta, resolviendo los problemas, aunque sea por medios virtuales).

RA: *¿Cuáles son las gestiones que ha hecho FAPASA para lograr que la actividad aseguradora y en particular la de los productores haya sido incluida entre las actividades exceptuadas?*

JLZ: Desde el 6 de abril FAPASA empezó a gestionar la flexibilidad de la actividad. Primero lo hicimos peticionando por los PAS. Luego, cuatro cámaras aseguradoras se juntaron para hacer una solicitud parecida a la de FAPASA por el sector asegurador en pleno. Fue un documento avalado por todas las cámaras aseguradoras, FAPASA y el Sindicato del Seguro. A partir de ahí se elaboró el protocolo a nivel nacional, que fue autorizado.

Al mismo tiempo, muchas APAS en sus ciudades y provincias hicieron similares gestiones, lo que sin dudas contribuyó a viabilizar más rápido la flexibilidad de la actividad.

RA: *¿Cuáles gestiones ha hecho FAPASA ante la SSN en estos últimos 4 meses?*

JLZ: A lo largo de estos meses hemos

realizado variadas gestiones ante la SSN. Las principales se relacionaron con Rúbrica de libros, pago de matrícula, los cursos de capacitación continuada y el curso para aspirantes. A saber:

Pago de matrícula: recientemente asumidas las autoridades del órgano de control, en febrero, fuimos recibidos por las nuevas autoridades del organismo, y por la Actuaría Adriana Guida. Allí propusimos que la matrícula no tuviera incrementos este año, respecto del anterior.

Sobre la marcha, estalló la pandemia por coronavirus. Entonces, solicitamos que el vencimiento del pago de matrícula del 30 de abril pasara para el 30 de junio.

Rúbrica de libros: todos recordarán que FAPASA en gestiones anteriores logró la eliminación del libro de cobranzas de parte del productor de seguros, y la registración solo de aquellas operaciones que no tienen póliza digital.

En este caso también solicitamos el congelamiento del valor de la rúbrica, respetando los valores del año pasado para todo lo que respecta a rúbrica digital, rúbrica manual, con hojas móviles y libro tapa dura.

PCC: Debido a la misma causa de la pandemia, no pudimos realizar los cursos presenciales de PCC, y solicitamos directamente la suspensión del mismo, dejando únicamente el curso e-learning virtual, que es obligatorio y gratuito, en el primer cuatrimestre.

Actualmente, la dirigencia de FAPASA está gestionando, con la misma motivación, la suspensión de los cursos de PCC del segundo cuatrimestre. Solo quedaría el curso bajo modalidad e-learning.

Cursos para aspirantes: Ante la amenaza de la pandemia logramos que el curso se desarrolle 100% en forma virtual. Y logramos la suspensión del primer turno de exámenes de competencia de la Superintendencia. Ac-

tualmente estamos gestionando ante la Superintendencia que el segundo y tercer turno de exámenes se haga en forma virtual, con todas las condiciones de seguridad que implica tomar un examen de esa manera.

RA: ¿Cuáles son los cambios que Ud. piensa que dejará esta pandemia en lo relativo a la forma de hacer negocios, el trabajo, y la relación de los PAS con sus clientes? ¿De qué manera cambiará la actividad aseguradora y la acti-

vidad de los PAS?

LD: Me parece que el principal y más notorio cambio que dejará este contexto de Pandemia, cuando lo superemos como País y Sociedad, va a estar dado no solamente con la migración rápida y eficiente a los medios de trabajo y comercialización digitales, sino también a la eficiencia en el manejo de las relaciones interpersonales, a la asociatividad y colaboración con los colegas, a la constante capacitación, desde



PROGRAMA DE INCENTIVOS

PRODUCTOR EQUITATIVO

**Sos Productor?
Participá del Programa de Incentivos de La Equitativa**

Podés ganar fabulosos premios

Todavía estás a tiempo

Participá y ganá!

✉ comercial@laequitativa.com.ar

En La Equitativa la capacidad para escucharte es tan importante como la de resolverte el problema.
La Equitativa. Nosotros, nuestros productores y vos.
www.laequitativa.com.ar | (011)5070 3000

LA EQUITATIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

la necesidad para adaptarse al nuevo contexto y desde la mayor oferta en este sentido.-

Me parece que este contexto de pandemia es disruptivo en los paradigmas de trabajo, y en ese sentido, nos abre una enorme posibilidad, desde FAPASA y las Asociaciones de acompañar e incentivar esta nueva realidad, poniéndonos a la altura de las circunstancias, para seguir ganando terreno en la diferencialidad que proponemos los **PAS a la hora de diferenciarnos de los demás canales de comercialización de seguros**, esto es la profesionalidad en el análisis de los riesgos asegurables y la cercanía y acompañamiento al Asegurado. También en ese sentido, no solamente FAPASA, las Asociaciones, sino también el Ente Ley 22400 y el Centro Federal de Capacitación, vienen generando acciones en colaboración con las Compañías, las Cámaras de Compañías y la Superintendencia de Seguros de la Nación, en la premisa de que la asociatividad y la colaboración, va a ser el mejor camino para transitar este momento de pandemia y cuarentena, y al final del camino salir fortalecidos como Profesionales y Mercado. Me parece que aquellos que no entiendan esta realidad, en algún momento van a pagar el precio de no adaptarse al nuevo contexto.

MTT: Esta situación que estamos atravesando, si bien es muy difícil, nos coloca en un contexto en donde tenemos que hacer uso de todo lo que aprendimos durante el año pasado y el anterior en nuestras capacitaciones obligatorias, cuando hablábamos de la

virtualidad y el trabajo remoto. Para muchos, esa realidad estaba entre nosotros, pero no nos afectaba tanto y de repente nos vimos obligados a trabajar desde nuestra casa, asesorar por teléfono o por video conferencia, contener a nuestros clientes sin contacto directo de por medio, esto genera un gran desafío, pero supimos ponernos a la altura de las necesidades del mercado.

En cuanto a la forma de comercializar y de atender a nuestros clientes, va a cambiar, vamos a poder optimizar nuestro tiempo usando las herramientas que las compañías pusieron a nuestra disposición y los asegurables también se están acostumbrando a ser atendidos de forma diferente. No por eso de manera menos profesional, el compromiso de cada PAS es el de asesorar correctamente a su cliente sin importar el medio en el que lo hace.

RA: ¿Cuáles cambios ha visto en los hábitos de consumo de los asegurados y asegurables?

MTT: La difícil situación que estamos viviendo nos lleva a cambiar muchas cosas en nuestra vida cotidiana y por supuesto el Seguro no escapa a esos cambios. Los clientes saben que deben estar asegurados para poder proteger sus bienes o su vida y la de sus familias, pero a su vez necesita acotar algunos gastos por falta de producción en su empresa o por la razón que fuere, es ahí en donde nuestro compromiso con el cliente se ve reflejado en ofrecerle, en lo posible, un producto que esté acorde a su necesidad y su presupuesto.

El consumo durante este período de Aislamiento Social Obligatorio ha cambiado y va a cambiar aún más cuando esto termine, tendremos que estar atentos a las disímiles necesidades de nuestros clientes para poder así brindarles las coberturas que requieran.

LD: Evidentemente que esta situación de aislamiento, cuarentena y distanciamiento social, cambia los hábitos de consumo, desde cómo comprar un alimento, atender la salud o contratar un seguro. La sociedad está migrando en forma muy rápida hacia las formas digitales de compra, en todas sus modalidades. La demanda presencial no se da con la misma intensidad que en la pre pandemia, y está en nuestro lado de la cancha, satisfacer de la forma más Profesional esta nueva realidad, manteniendo y mejorando nuestra relación con asegurados y asegurables, poniéndole rostro con nombre y apellido a la contratación de una póliza de seguros.

RA: ¿Cuál es el mensaje de FAPASA para los productores en este particular momento del mercado y del país?

AD: Es momento de redoblar esfuerzos, seguir comprometidos con la profesión, de capacitarnos, porque va a depender de nosotros adaptarnos a los escenarios que se vienen. Tenemos que estar a la altura de las circunstancias, por más angustiantes que sean. Y las asociaciones y FAPASA están para acompañarlos en este momento, juntos podemos salir adelante.

SR: Es una época de cambio, los

cuales se venían generando a una velocidad. La pandemia imprimió una aceleración a esos cambios. En la zona en que trabajo, se ha reforzado en los riesgos en los que las personas no tomaban en cuenta a la hora de hacer un seguro. Esto desnuda un mercado que no está explotado y que solo había que generar la necesidad del asesoramiento en muchos casos.

MJGV: En este momento, muchas personas están angustiadas, con incertidumbre sobre el futuro. Esas personas valoran mucho la contención personal del Productor Asesor de Seguros.

Por otro lado, las aseguradoras comprobaron que los PAS pudimos sostener la producción y la gestión de cobranza.

Y el productor ha tomado todos los recaudos para proteger a los clientes, a sus empleados y a sí mismo, trasladándose con vehículo propio, uti-

lizando alcohol en gel para manos, desinfectando superficies, colocando mamparas que dividen el escritorio con el asegurado.

MTT: Lo que nos está tocando vivir, no solo es una realidad de nuestro país es algo que nos atravesó transversalmente a todos, entiendo que los Productores Asesores de Seguro vamos a salir fortalecidos, en la medida en que actuemos responsablemente con nuestra capacitación y profesionalismo, tenemos herramientas para prepararnos, las Asociaciones de todo el país están brindando talleres o habilitando espacios para capacitarnos y los abren a los colegas que pertenecen a las diferentes APAS en forma gratuita, en la página del Ente Ley 22400 hay cursos sin costos, no obligatorios, de diferentes riesgos que tenemos que aprovechar. Que este tiempo no sea letal, que sea de crecimiento individual.

LD: No quiero dejar de destacar el trabajo de FAPASA Y sus 22 Asociaciones, en la contención y acompañamiento del universo de Productores Asesores de Seguros de todo el Territorio de la República Argentina, desde los centros urbanos, hasta los pueblos más pequeños. Me resisto, nos resistimos a que Dios es argentino, pero atiende solamente en Buenos Aires.

JLZ: Más que nunca el productor tiene que estar acompañando a su asegurado y a los asegurables.

Otros canales de venta no profesionales están restringidos con turnos de atención y/o con una atención exclusivamente virtual. Pero el Productor Asesor de Seguros no está limitado para brindar su asesoramiento profesional. Esta crisis es una oportunidad que el profesional no puede dejar pasar. Asesorar, asesorar... esa es nuestra oportunidad, nuestra meta y nuestro fin en esta sociedad.





TIEMPO DE SEGUROS

El programa radial del sector asegurador



Un equipo con experiencia y trayectoria

¡De nuevo elegidos por los colegas!: *Premio Prestigio Seguros 2014 y 2015 a la Prensa Especializada Digital*

Sábados de 11.00 a 12.00 hs.
por Radio Argentina (AM 570) y por internet a través de
www.am570radioargentina.com.ar



Suscribese a nuestro newsletter semanal:
info@tiempodeseguros.com.ar
Visite www.tiempodeseguros.com.ar

UN TRABAJO EN CONJUNTO

LAS APAS ENCABEZARON MÚLTIPLES GESTIONES PARA LOGRAR LA VUELTA RESPONSABLE A LA ACTIVIDAD DE LOS PAS EN CADA RINCÓN DEL PAÍS. LAS REUNIONES Y PETICIONES DE LOS DIRIGENTES EN LAS DISTINTAS JURISDICCIONES CREARON EL CLIMA PARA QUE, FINALMENTE, LAS AUTORIDADES NACIONALES ASUMIERAN LA NECESIDAD DE LIBERAR NUESTRA ACTIVIDAD. A CONTINUACIÓN PRESENTAMOS UN RESUMEN DE DICHAS GESTIONES.

Las restricciones a la movilidad y el aislamiento fueron las primeras medidas para frenar el avance de los contagios por Coronavirus.

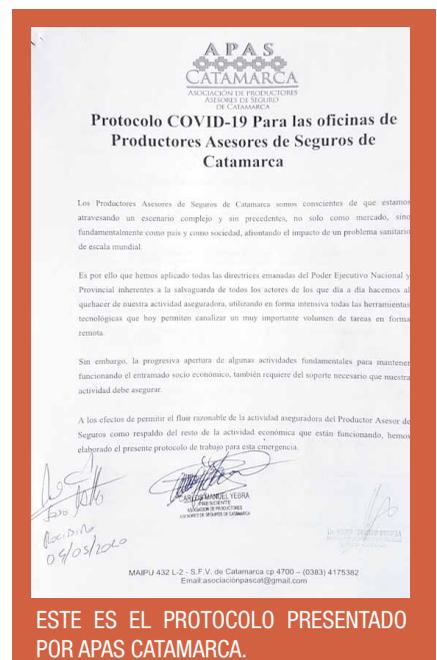
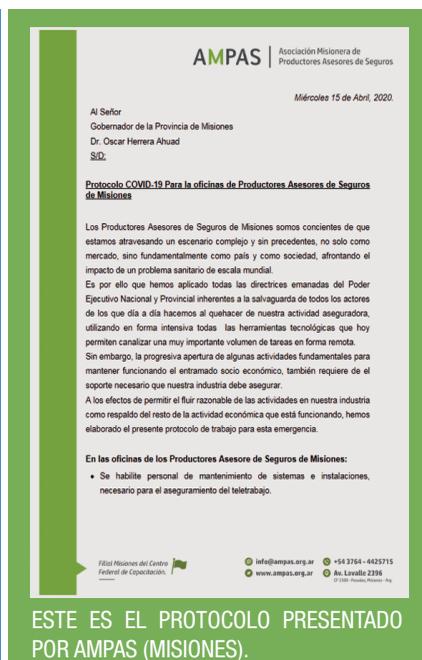
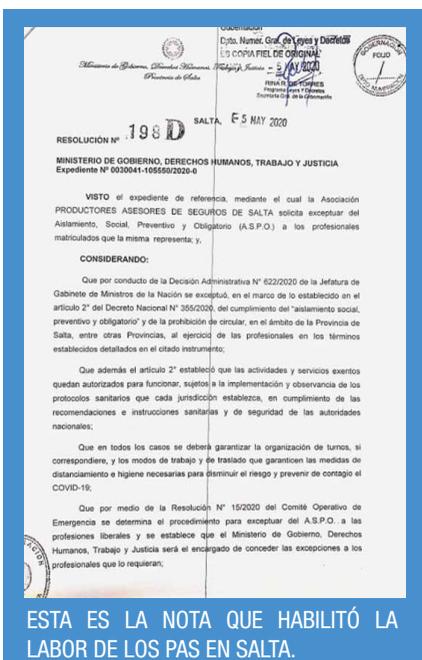
En este marco, las APAS del país iniciaron gestiones para lograr que la actividad de los PAS fuera incluida en las excepciones a la cuarentena. Fue así que se logró, paulatinamente, que distintas autoridades muni-

cipales y provinciales comenzaran a emitir normas autorizando a los colegas a reiniciar sus tareas, siguiendo estrictas medidas de protección y distanciamiento.

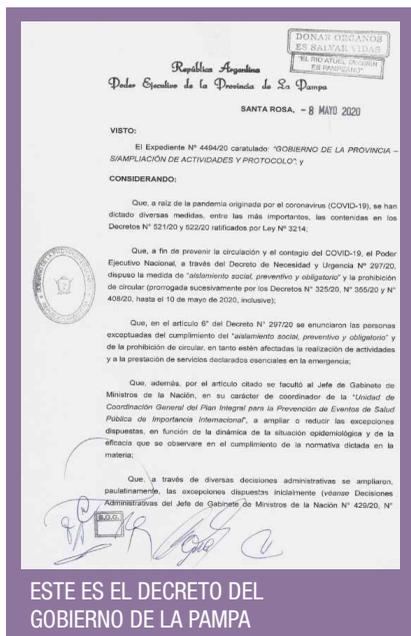
A poco de haberse iniciado el mes de mayo, en algunas jurisdicciones comenzaron a levantarse las restricciones instauradas. Todo esto ocurrió antes de que el 15 de mayo, la de-

cisión Administrativa 810 ampliara el listado de las actividades económicas exceptuadas del aislamiento, incluyendo a los seguros.

Ya en la primera semana de mayo cinco jurisdicciones habían logrado que las autoridades autorizaran la actividad de los PAS: Misiones, Salta, San Luis, Catamarca y Corrientes.

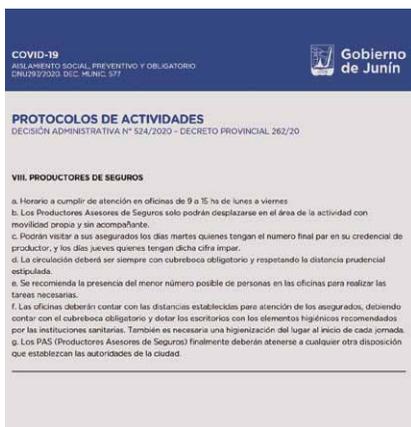


A la semana siguiente, se había logrado que 6 nuevas jurisdicciones liberaran actividad de PAS: La Pampa, Junín, Tandil, Mar del Plata, San Juan y Paraná.

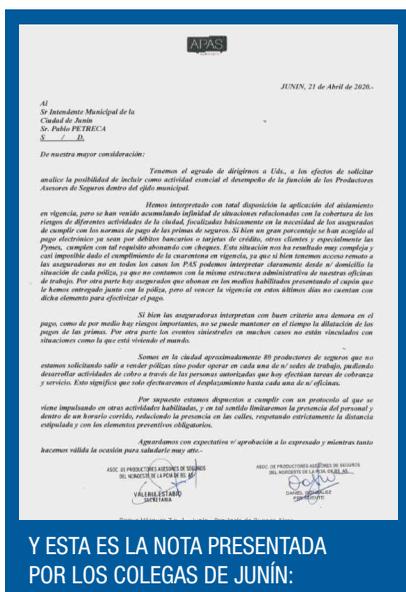


ESTE ES EL DECRETO DEL GOBIERNO DE LA PAMPA

En Junín se logró que las autoridades municipales autorizaran la actividad de los colegas en base a las siguientes condiciones:

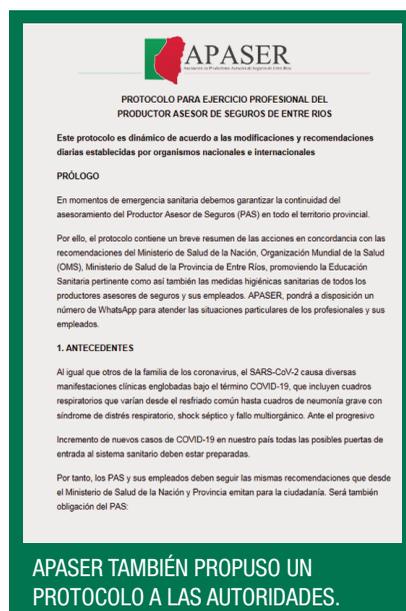


Y esta es la nota presentada por los colegas de Junín:



Y ESTA ES LA NOTA PRESENTADA POR LOS COLEGAS DE JUNÍN:

En Entre Ríos, cada municipio determinó si la actividad del Productor Asesor de Seguros estaba o no entre las habilitadas para trabajar. Así, las autoridades de las distintas localidades emitieron normas habilitando la actividad de los PAS, las que pueden consultarse en la página de APASER: www.apaser.com.ar



APASER TAMBIÉN PROPUSO UN PROTOCOLO A LAS AUTORIDADES.

También APAS Santiago del Estero hizo gestiones ante las autoridades locales y lo comunicaba a sus asociados en los siguientes términos.



SANTA FE

A mediados de mayo, los representantes de APAS Santa Fe se reunieron con funcionarios del Ejecutivo Municipal a los efectos de lograr la habilitación de la actividad.

Mediante videoconferencia, los representantes de APAS Santa Fe -Mario Assenza, Alejandro Bianchi y Daniel Faiman- y los gerentes de Sanctor y San Cristóbal -representando a las compañías aseguradoras- mantuvieron una charla con el secretario de Gobierno de la Municipalidad de Santa Fe, Nicolás Aymar, y el secretario de Producción y Desarrollo Económico, Matías Schmüth.

En la reunión, se logró un acuerdo general para facilitar parcialmente la reapertura de la actividad aseguradora, conciliando horarios de atención y de circulación, procedimientos para obtener permisos, y protocolos a aplicar en la atención al público y

en APAS a los asociados. Una vez publicada la DA 810, en la ciudad de Santa Fe, se establecieron ciertos protocolos y medidas para desarrollar la actividad:

1. Las oficinas de las compañías aseguradoras trabajarán a puertas cerradas de lunes a viernes desde las 08.00 hasta las 16.00 horas, sin embargo solamente atenderán al público desde las 09.00 hasta las 13.00 horas.

2. Los PAS, podrán desarrollar nuestras actividades de lunes a viernes desde las 09.00 hasta las 14.00 horas.

En esa provincia, se categorizó la actividad del PAS como una profesión liberal. Por otra parte, se determinó que APAS Santa Fe atendería al público los martes y jueves desde las 09.00 hasta las 14.00 horas, que sólo se atendería a aquellos PAS que necesiten hacer trámites que no se puedan hacer a distancia, que se recibirá de a una persona a la vez, con turno previamente acordado por email, teléfono o whatsapp.

Recordamos que la DA 810 dejó en manos de las autoridades locales la determinación de las medidas específicas para prevenir los contagios.

MAR DEL PLATA

Mediante la Decisión administrativa N°763/2020 y Decreto municipal del día 12/05/2020

ha quedado exceptuada la actividad de los Productores Asesores de Seguros del aislamiento social, preventivo y obligatorio. Este es el Decreto municipal:



CUYO

La Comisión Directiva de APAS CUYO luego de varias presentaciones, logró conseguir la apertura de las instalaciones de la Asociación a través del decreto aprobado por la Municipalidad de la Capital al igual que para el inicio de actividades para Aseguradoras, Brokers y PAS con oficinas en dicha ciudad.

Decreto 620/20 (Pcia. de Mendoza), del 17 de mayo de 2020: En el Art. 1 se dispone excepciones al cumplimiento del “aislamiento social, preventivo y obligatorio” y de la prohibición de circular, en todo

el ámbito provincial. Entre ellas se menciona a “Profesionales y técnicos especialistas en seguridad e higiene laboral” y “Actividad aseguradora desarrollada por compañías aseguradoras, reaseguradoras e intermediarios”.

Respecto del Protocolo para desarrollar la actividad aseguradora de compañías aseguradoras, reaseguradoras e intermediarios, la norma estableció:

En las oficinas de las compañías aseguradoras:

- Habilitación de dotación del personal de mantenimiento de sistemas e instalaciones, necesario para el aseguramiento del teletrabajo.
- Atención al público, sólo con turno previo, según su número de DNI, y cuando sea estrictamente necesario, para recibir consultas, cobranza, emisión y pago de siniestros, salarios y comisiones.
- Personal necesario para tasaciones, peritajes, liquidación de siniestros. La circulación de inspectores de riesgos (propios de la aseguradora) o contratados, para realizar una tarea esencial a los efectos de nuevas suscripciones de contratos, cual es la de inspección previa que no se pueda realizar por vía digital.
- Personal de Gerencias y niveles de decisión que requieran necesariamente gestión presencial, y los recursos humanos mínimos para

llevar adelante las tareas indispensables para el funcionamiento de las compañías durante la emergencia.

Productores Asesores de Seguros, productores asesores en Capitalización y Ahorro, como así también los Brokers, con matrícula vigente: Teniendo en cuenta su lugar de residencia y el ámbito de cobertura de sus clientes. Se recomienda ajustarse a la disposición del último número de DNI para circular, y desplazarse en vehículos particulares, evitando el transporte público de pasajeros.

Otras actividades llevadas a cabo fuera de las oficinas:

· Preventores: Se realizarán las gestiones prioritariamente en forma virtual, habilitando la cantidad de personal estrictamente necesaria para actuar en forma presencial únicamente cuando el área de prevención de la ART determine que la gestión no pueda resolverse en forma virtual y siempre y cuando haya existido previamente una denuncia, por parte de un trabajador cuya actividad fue declarada esencial. En tal sentido, el área de prevención de la ART evaluará la conveniencia de la intervención presencial considerando las ventajas y desventajas en el caso concreto y adicionalmente se haya coordinado con el empleador para asegurar que se permitirá el ingreso al establecimiento.

En los casos señalados precedente-

mente, en los que imperativamente se requiera actividad presencial fuera de las oficinas, la misma se realizará conforme el protocolo propio de la actividad de los preventores. Se evitará en la medida de lo posible o se reducirá al mínimo el manejo de papeles, como así también el requerimiento de firmas ológrafas, reemplazándose por otros medios habilitados en la emergencia actual.

· Verificadores de siniestros: La actividad se limitará a aquellos casos de siniestros que no puedan resolverse en forma virtual. Las actividades presenciales fuera de las oficinas por parte de los verificadores de siniestros propios de la aseguradora o contratados, se limitará para realizar aquellas que sean indispensables y no puedan resolverse en forma virtual y de conformidad a los protocolos propios y del lugar donde se requiera la verificación.

Disposiciones generales para la atención al público

La totalidad de las personas que cumplan las funciones presenciales que se asignen, deberán efectuar la declaración jurada de salud.

Ingreso restringido del público, con turno previo y según terminación del DNI. Se deberá relacionar a la capacidad operativa de la unidad, equivalente al número de puestos activos, siempre respetando la distancia de seguridad sanitaria entre los clientes, de éstos

en relación a los trabajadores, así como entre los propios trabajadores.

Limpieza y desinfección: se instrumentará la limpieza y desinfección de los puestos de atención al público, cada una hora. Tarea que coincidirá con el “turno de lavado de manos” del trabajador a cargo del puesto donde se realiza la tarea.

Aireación del inmueble: Mantener los espacios ventilados para permitir el recambio de aire. Si se trata de ventilación artificial, incrementar el porcentaje de aire intercambiado con el exterior lo máximo que el sistema permita. Realizar frecuentemente la limpieza y recambio de filtros.

Limpieza total de pisos como lo recomienda la OMS (dos trapeados) antes del inicio del ingreso del público y personal.

Provisión de elementos de protección individual a saber: alcohol gel, barbijo, jabón líquido antibacterial, o solución sanitizante. En los puestos de atención al público se agregarán guantes. Se recomienda que el barbijo, los guantes y demás elementos de protección sean descartados en un contenedor o cesto de uso exclusivo para estos elementos, el que deberá estar claramente identificado.

Colocación de separadores/mampara, en los puestos de atención al público, que protejan tanto al

trabajador como al usuario, estableciendo una barrera física a la posibilidad de contagio vía expulsión de gotas.

Guarda estricta del distanciamiento interpersonal, tanto de trabajadores como de usuarios a la distancia mínima 1,50 mts. en ámbitos ventilados, y 2 mts. en los cerrados como lobbies y puestos de caja.

Curso presencial o a distancia sobre manejo y utilización de los elementos asignados.

Instrucción a las autoridades y seguimiento de los responsables de cada área para que reduzcan al mínimo indispensable la presencia de los trabajadores en los lugares de trabajo.

Campaña de afiches, señaladores, propaganda en medios tendientes al uso racional de las tecnologías a distancia.

Mantenimiento estricto de las licencias para personas de riesgo y por cuidado de hijo en edad escolar, con íntegro goce de salarios.

A las personas que posean contacto con el público asistente, además de las medidas de higiene y protección generales se les brindará un kit de desinfección compuesto por alcohol en gel, lavandina, pañuelos descartables, barbijos y guantes, indicándose el período de recambio de tales elementos. Se recomienda que luego de cada atención se proceda a la desinfección

del espacio de atención utilizado.

El personal que cumpla funciones fuera de las oficinas de la aseguradora deberá contar con el kit de alcohol en gel, guantes, elementos de protección que cubran nariz, boca y mentón, y pulverizador de alcohol para desinfección.

La totalidad de las personas que asistan a la empresa deberán ingresar con tapaboca y/o protección facial en forma obligatoria.

Se priorizará el uso de transporte privado cuando ello sea posible y cada empresa podrá coordinar con sus empleados la modalidad de aplicación.

Como medida preventiva, en esta etapa de flexibilización gradual, se recomienda la medición de la temperatura corporal de los empleados al ingreso de la jornada laboral.

En caso que la temperatura corporal supere los 37 ° el trabajador no podrá ingresar a prestar funciones. Si el trabajador presenta síntomas compatibles con COVID-19 se solicitará inmediatamente atención médica y se seguirán las pautas que indique la autoridad sanitaria.

Además, habrá de informarse sobre la situación al área de RRHH y/o medicina laboral, a fin de que registre el incidente, considere si la persona estuvo en contacto con otros compañeros, se adopten las medidas preventivas pertinentes.

En tanto resulte posible, se establecerán grupos de trabajo presenciales, cuyo número de integrantes estará conformado en relación al aislamiento administrado autorizado.

Desempeñarán sus tareas por 14 días, siendo luego reemplazados por otro grupo similar en número, por igual período. Generándose de esta forma la rotación pertinente. Detectado síntomas o presencia de COVID-19, se aplicará el procedimiento indicado ut supra.

En cuanto sea posible y conforme a las tareas a desarrollar, las empresas habilitarán jornadas flexibles de trabajo con el propósito de desalentar los traslados en horarios pico.

Las empresas informarán a la representación gremial, la cantidad de integrantes de los equipos rotativos que desarrollarán tareas en las distintas áreas, así como darán a conocer a los representantes de los trabajadores las medidas de prevención e higiene y seguridad implementadas.

Cabe aclarar que en todas las APAS se está implementando un estricto protocolo de prevención del contagio que incluye que las personas que ingresen a las oficinas deberán cumplir con las medidas sanitarias correspondientes, tales como uso de barbijo, desinfección de manos y calzado, y demás recomendaciones.



Más Herramientas. Mejor Servicio

Cambiamos el modo, pero no el Compromiso con nuestros **PRODUCTORES**



**FEDERACION PATRONAL
SEGUROS S.A.**

www.fedpat.com.ar



EL COVID-19 Y EL ASESORAMIENTO EN SEGUROS

LO QUE COMENZÓ EN DICIEMBRE DE 2019 COMO LA NOTICIA DE UNOS CASOS AISLADOS OCURRIDOS EN CHINA SOBRE UNA EXTRAÑA GRIPE, TERMINÓ DERIVANDO EL 11 DE MARZO DE 2020 EN LA DECLARACIÓN POR PARTE DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) DE LA EXISTENCIA DE UNA PANDEMIA DE UNA ENFERMEDAD POTENCIALMENTE MORTAL CAUSADA POR EL CORONAVIRUS BAUTIZADO COMO COVID-19.

Siguiendo la estrategia sanitaria de la mayoría de los países civilizados, el Poder Ejecutivo Nacional (PEN) dictó el 19/03/2020 el Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) 297/2020 disponiendo en todo el territorio argentino el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio. La norma implicó en la práctica el confinamiento de casi toda la población, la paralización de la mayor parte del comercio y la industria, y la consecuente drástica reducción de la circulación de automotores y motovehículos en el país.

La vigencia del Aislamiento Obligatorio viene teniendo varias prórrogas hasta ahora, pero durante las primeras semanas surgieron dos fenómenos íntimamente ligados entre sí que impactaron fuertemente en la industria del seguro y cuyas consecuencias aún son palpables en la misma: el incremento exponencial en la cantidad de pedidos de descuento de los asegurados en sus pólizas (y el aumento también en los porcentajes de rebaja exigidos), y la caída en la recaudación de las aseguradoras debido a las dificultades financieras de sus clientes; las cuales las medidas paliativas (subsidios, créditos blandos, restricciones a despidos, etc.) del Gobierno Nacional no llegaron a

evitar totalmente.

Ocupémonos ahora del primero de los fenómenos mencionados, tomando como ejemplo el Seguro Automotor.

1 LOS DESCUENTOS

1.1 Aspectos Técnico - Actuariales

Para el cálculo actuarial de la prima, las aseguradoras llevan un riguroso control estadístico de su experiencia siniestral de los últimos años, que les permite hacer proyecciones hacia el futuro: utilizan esa información para elaborar una estimación probabilística de cuántos siniestros esperan tener en el ejercicio contable que se inicia, y cuánto tendrán que erogar por ellos. Obviamente, esa base estadística varía año a año (no siempre chocan el mismo número de autos ni producen exactamente las mismas consecuencias), con lo cual el importe que pagan los asegurados por la misma cobertura también varía en el tiempo.

Siguiendo este razonamiento, es fácil entender que ante un hecho inesperado y de consecuencias tan drásticas como la prohibición de circular en automóviles en todo el país, las ase-

guradoras no hayan podido disimular que su experiencia “pre - aislamiento” no será aplicable al período de aislamiento, con lo cual a menos probabilidad de ocurrencia de siniestros debería corresponder una menor prima a cargo de los asegurados.

1.2 Aspectos Legales

No debemos olvidar que la situación descripta arriba no es novedosa en el día a día de esta industria. Muy por el contrario, la hipótesis ocurre con más o menos frecuencia dependiendo del ramo del seguro que se trate, y está contemplada por la Ley de Seguros 17.418. Su art. 34 establece que “Cuando el riesgo ha disminuido, el asegurado tiene derecho al reajuste de la prima por los períodos posteriores”.

Ahora bien: ¿Cómo podría la compañía saber que su cliente utilizará menos su automóvil? La respuesta la da el mismo art. 34: el asegurado debe informárselo. Es legalmente una “carga” de éste el cumplimiento de una acción para poder obtener un beneficio, algo que el asegurado hace en su propio interés.

Resulta entonces que cada asegurado obligado a reducir el uso de su vehí-



culo por el Aislamiento Obligatorio tenía la “carga” de informárselo a su asegurador y solicitarle en consecuencia el descuento correspondiente. Pero: ¿Siendo aquella una norma general aplicable a todo el país, no correspondía que todos los aseguradores apliquen un descuento genérico a todos sus asegurados? Desde el punto de vista estrictamente legal la respuesta es negativa, pues a partir del primer día del Aislamiento Obligatorio se contemplaron actividades excluidas del mismo, con lo cual el cálculo e implementación de una rebaja general en el precio del seguro no era legalmente exigible ni comercialmente esperable.

1.3 Aspectos Comerciales

Siendo que como vimos ante el Aislamiento Obligatorio los aseguradores no estaban obligados a traducir el menor riesgo en descuentos, muy pocos reaccionaron al respecto. De no haberse modificado esta decisión, claramente se habrían disparado las utilidades de las compañías debido a la estrepitosa caída en la ocurrencia de siniestros que sobrevino las semanas siguientes.

La decisión de las pocas aseguradoras (literalmente, contables con los dedos de una mano) que optaron voluntariamente por aplicar un descuento genérico a todas sus pólizas de Seguro Automotor, sólo puede explicarse desde lo comercial. Es que las compañías son empresas con fines de lucro: seguramente pretendieron utilizar la novedad como herramienta de captación de clientes o simplemente prefirieron anticiparse a la ola de pedidos de descuento que vendría después.

Es virtualmente imposible determinar con grado aceptable de aproximación si fueron estas compañías “pioneras” quienes abrieron las puertas del tsunami de descuentos para el resto de sus colegas, o si el fenómeno se iba a producir con esa velocidad e intensidad de todos modos. Pero lo que ocurrió fue que mientras crecían los pedidos puntuales de los asegurados en este sentido, algunos legisladores provinciales y nacionales presentaron proyectos de ley sobre descuentos genéricos. A continuación, la masividad de la situación llamó la atención de los medios de comunicación que publicaron una suerte de “catálogos” de rebajas en el mercado que publicaciones locales de todo el país reprodujeron generalizadamente. Y hasta aparecieron fake news sobre una supuesta orden de la SSN de aplicar los descuentos a todos los asegurados del país.

Esta bola de nieve informativa derivó en una avalancha de pedidos de rebajas que obligó a las aseguradoras a apartarse un poco de lo técnico y legal para concentrarse en lo comercial: si el cliente que exigía su descuento no era satisfecho, corría el riesgo de perderse a manos de la competencia. Y es sabido que un cliente que se pierde es muy difícil de recuperar. Así, las compañías que tenían sus procesos, personas y productos preparados para la “venta” tuvieron que adaptarse inmediatamente para la “retención”, regulando cuánto descontar, a quiénes, y por cuánto tiempo. Y todo eso mientras forzosamente pasaban de la atención presencial a la atención a la distancia.

Si las aseguradoras manejaron bien o mal la situación, si los descuentos fueron suficientes para no perder tantos clientes o demasiados como para no poder pagar los siniestros (que siempre seguirán ocurriendo), se verá mucho después cuando la SSN publique los balances del trimestre Abril – Junio 2020.

2 LA COBRANZA

Este es el segundo de los fenómenos relacionados con el Aislamiento y el Seguro que veremos aquí: a la paralización de la inmensa mayoría de las actividades productoras de riqueza y a la consecuente caída brusca de los ingresos del ciudadano laboralmente activo (formal o informal), cabe agregar el ingrediente de las bajas automáticas de las pólizas por deuda, y además el que muchas compañías no permitan que un asegurado que dejó “caer” su contrato en efectivo siga como cliente sin pagar la deuda anterior o adherirse a débito automático de su tarjeta o cuenta bancaria. Así es, entonces, que la morosidad también implicó pérdida de clientes.

Pero entre la falta de pago y la caída de las pólizas hay al menos otras dos consecuencias negativas que afectan directamente a las aseguradoras en sus estados contables.

Una es el incremento de la Previsión por Incobrabilidad de Premios (punto 39.2.1 del Reglamento General de la Actividad Aseguradora), que se calculan sobre la base de los premios impagos, con lo cual a mayor morosidad, mayor reserva en el Pasivo del

Balance. Otra parte de los tributos que las compañías pagan sobre la prima “devengada” (emitida) y no sobre la “percibida”, con lo cual si la diferencia entre ambas aumenta a favor de la primera, se incrementará también el importe que las aseguradoras pagan sobre prima que no les ingresó.

3 EL ASESORAMIENTO DEL PAS

Vistas todas estas consecuencias del Aislamiento en conjunto (desinformación -o sobreinformación-, distintos descuentos y herramientas de retención en las aseguradoras, morosidad, baja de pólizas, aumento de reservas y de impuestos sobre primas no percibidas, etc.) el panorama parece dantesco, tanto para asegurados como para PAS y aseguradoras. Pero es el primero de ellos (el cliente) quien requiere de lo mejor de los otros dos para no perderse en esta tormenta.

Claramente aquel “asegurado promedio” que citábamos arriba y al que el Aislamiento lo tomó tan de sorpresa como a su aseguradora, no contaba con el conocimiento legal ni la experiencia comercial que su Productor Asesor de Seguros debía proporcionarle. Este sabía (o debía saber) que el art. 4° de la Ley de Defensa del Consumidor 24.240 y el art. 10 inc. h) de la Ley de PAS 22.400 lo obligaban a informarle a aquel sobre el art. 34 de la Ley de Seguros y su alcance, aún a costa de su propio interés particular (pues, a menor prima, menos comisiones). Ello, en la práctica, implicaba avisarle al cliente no exceptuado del Aislamiento que tenía derecho a un descuento por el menor riesgo a causa de la pandemia.

Pero el fenómeno de la caída en la cobranza también puso al PAS en el centro de la escena, pues las aseguradoras no cuentan con los recursos

operativos para contactar a todos y cada uno de sus clientes para ofrecerles canales alternativos de pago, prórrogas de vencimientos, ni condonaciones de cuotas, según la oferta de su compañía particular. Y muchas de ellas tampoco tienen la posibilidad de cargar esas modificaciones a las pólizas en sus sistemas, con lo cual -nuevamente- el PAS asumió ese protagonismo.

Finalmente, y más allá de lo anterior, la tarea de “contención” al asegurado no es algo que una norma jurídica pueda regular. Es parte de una buena praxis profesional que sólo un PAS capacitado y diligente puede brindarle.

Esta debería ser una de las lecciones más importantes que este nuevo contexto nos está dejando: la industria necesita que el Asesoramiento sea tan importante como la Producción dentro de la labor profesional de aquel. ■



Horacio Lachman
Horacio Levy

Con
Patricio Dunchel
Sebastián Silva

TODO
RIESGO
en televisión
Usted sigue estando seguro

La información que usted necesita en materia de seguros, jubilaciones y economía

METRO

Viernes - 23:30 hs.

También puede vernos en www.todoriesgotv.com.ar



EL SURCO

COMPañÍA DE SEGUROS S.A.

Fundada en 1925



MÁS DE 90 AÑOS EVOLUCIONANDO JUNTOS

WWW.SURCOSEGUROS.COM.AR INFO@SURCOSEGUROS.COM.AR
MAIPÚ 1300 - PISO 21 * C1006ACT * CABA ARGENTINA * TEL:(011) 5252 1600

Nº de inscripción en SSN
006

Atención al asegurado
0800-666-8400

Organismo de control
www.argentina.gob.ar/ssn



SSN

SUPERINTENDENCIA DE
SEGUROS DE LA NACIÓN

"EL GRAN RIESGO DE LAS ASEGURADORAS ES LA JUDICIALIDAD"

ANTONIO GARCÍA VILARIÑO, DIRECTOR EJECUTIVO DEL ESTUDIO GARCÍA VILARIÑO Y ASOCIADOS, PONE LUZ EN LA SITUACIÓN PRESENTE DE LAS ENTIDADES DE SEGUROS Y REASEGUROS Y EL DESARROLLO Y PROYECCIÓN DE SUS ACTIVIDADES, CON NUEVOS TEMAS A DEFINIR QUE IMPACTAN EN EL MERCADO SURGIDOS PRODUCTO DE LA PANDEMIA. OFRECE UN INTERESANTE ANÁLISIS REFERIDO A FINANZAS, RIESGOS Y FUTURO DEL SECTOR.

Revista Asegurando (R.A): ¿Cuál es el riesgo implícito que las inversiones de las aseguradoras estén contabilizadas a valor técnico y no a valor de mercado?

Antonio García Vilariño (AGV): Por Resolución SSN 788/2019 se dio la opción a la Entidades de Seguros y Reaseguros de poder registrar sus inversiones en Títulos Públicos de Renta y Obligaciones Negociables a valor técnico, ampliando una posibilidad que ya existía para ciertas carteras, tipos de compañías y condiciones, debiendo las Entidades exponer en las notas a sus Estados Contables a cada trimestre un cuadro analítico con el detalle de las especies, su valor contable registrado, valor de cotización y diferencia, todo ello para mejor información del usuario y de la propia Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN).

La realidad es que no todas las Entidades optaron por esa alternativa, y también es cierto que para tales carteras a la fecha, los valores registrados como técnicos, atento la metodología al efecto, y los de cotización, se han acercado. Es evidente que si bien desde el punto de vista del Estado Contable y la solvencia el valor técnico es el más razonable, como resultaría evidentemente tomar para el valor de la divisa el valor MEP o CCL, lo cual aun no está permitido, ese valor no es coincidente con el de realización efectiva

ante la necesidad de solicitar a la SSN la liberación de tales inversiones, fundamentalmente para poder ser realizadas y hacer frente a compromisos con los asegurados. El gran riesgo, ante cierta alteración de los flujos de ingreso corrientes, producto de la pandemia, es el tener que realizar carteras precisamente registradas a valor técnico a valor de cotización con la consecuente pérdida patrimonial.

La situación podría agravarse si no hubiese acuerdo con los bonistas/acreditores y el país entrara en un default efectivo con fuerte caída de valor y aun incertidumbre, para la cotización de los Títulos Públicos de Renta, tanto de legislación local como de legislación extranjera. Precisamente para Ley Local el Estado emitiendo bonos en pesos, como también emitirá bonos en divisa para evitar presión sobre la brecha cambiaria, lo cual en cierta medida es riesgo para las Aseguradoras y Reaseguradoras, fuertes inversoras institucionales del mercado.

R.A: ¿Cómo afecta la Jurisprudencia y sus sentencias a las Entidades Aseguradoras?

A.G.V: El gran riesgo de las Entidades Aseguradoras, fundamentalmente, y consecuentemente su impacto sobre Reaseguradoras, es la judicialidad, y agravado ello por un contexto de in-



flación. La realidad es que hoy nos encontramos con un sistema judicial que ignora el propio marco del derecho de seguros, desconsiderando los límites de suma asegurada, avanzando sobre las entidades con sentencias gravosas, con embargos múltiples para sentencias aun no firmes y jurisprudencia del más variado matiz con grandes diferencias atento las zonas del país o jurisdicción.

Es casi un imposible acompañar con la rentabilidad de inversiones la evolución de los pasivos judiciales, pues si bien a nivel contable existen normas emanadas de la SSN que permiten valorar los mismos con bases técnicas y razonables, donde tales pasivos deberían poder cubrirse con la inversión de la prima, la realidad finalmente ante las sentencias es otra, donde las Entidades deben permanentemente aplicar recursos del nuevo flujo para asumirlas y donde aun con la registración del pasivo por IBNR, pasivo técnico afectado localmente por la inflación y la judicialidad misma, tales cargos resultan insuficientes. Por otra parte, las limitaciones para las Entidades de Seguros de tener radicadas en el exterior divisas e inversiones, con el agravante de repatriación de tales activos sufrida como la licuación de ciertas inversiones, afectan la solvencia del sistema, más allá del gran esfuerzo asumido por los gestores de las Entidades, por sus RRHH, por sus accionistas.

R.A.: ¿Qué resultado financiero se espera para las Entidades considerando los ajustes en valores como conse-

cuencia de la inflación?

A.G.V.: El ajuste por inflación en las Entidades de Seguros y Reaseguros tendrá su impacto fundamentalmente sobre el Estado de Resultados y a nivel Patrimonial, sobre precisamente la composición del Patrimonio Neto, pues en general los Activos y Pasivos ya se encuentran valuados a moneda de cierre.

Si bien la SSN ha emitido la Res. 147/2020 con ciertas especificidades sobre la aplicación del ajuste por inflación en la valuación de ciertos rubros y en la determinación de relaciones técnicas, faltan aún definiciones sobre el aplicativo SINENSUP al efecto, cómo se trabajará la información complementaria, cómo se expondrá la información comparativa, la exposición de los resultados financieros dentro de una estructura que estará muy afectada por la inclusión del Resultado por Exposición en los Cambios para el Poder Adquisitivo de la moneda (RECPAM)), la exposición del Estado de Evolución del Patrimonio Neto y algunas aclaraciones sobre valuación de ciertos rubros como Inmuebles, Bienes de Uso, etcétera. Seguramente como conclusión para el lector no especializado en lo contable, se encontrará en un Estado de Resultados Ajustado por Inflación con un mejor resultado técnico, seguramente positivo, y un menor resultado financiero, que atento el impacto del RECPAM puede inclusive tornarse no positivo.

Los Estados Contables a moneda homogénea para las Entidades de Se-

guros y Reaseguros ya con la aplicación integral del ajuste por inflación, resultan obligatorios para la próxima presentación del EECC anual al 30 de junio de 2020, cuyo vencimiento que operaba el 14 de agosto próximo fue prorrogado al 30 de septiembre de 2020.

R.A.: ¿Cuál es su mirada respecto al futuro en cuanto a la solvencia del sistema de Seguros?

A.G.V.: Evalúo la solvencia del sistema asegurador y reasegurador argentino con una visión superadora a la que esperábamos al inicio de la pandemia.

Sabemos como ya antes comentamos, que la solvencia del sistema se fortalece con la valorización real de sus inversiones, pero también que es fundamental y básico para el sistema la Producción y la Cobranza, situaciones que con aptitud y actitud de las Entidades, de los Productores y Organizadores y ante el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, con fuerte apoyo y compromiso en la digitalización y el trabajo a distancia, se lograron liberar ciertas expectativas de incertidumbre dando excelente respuesta.

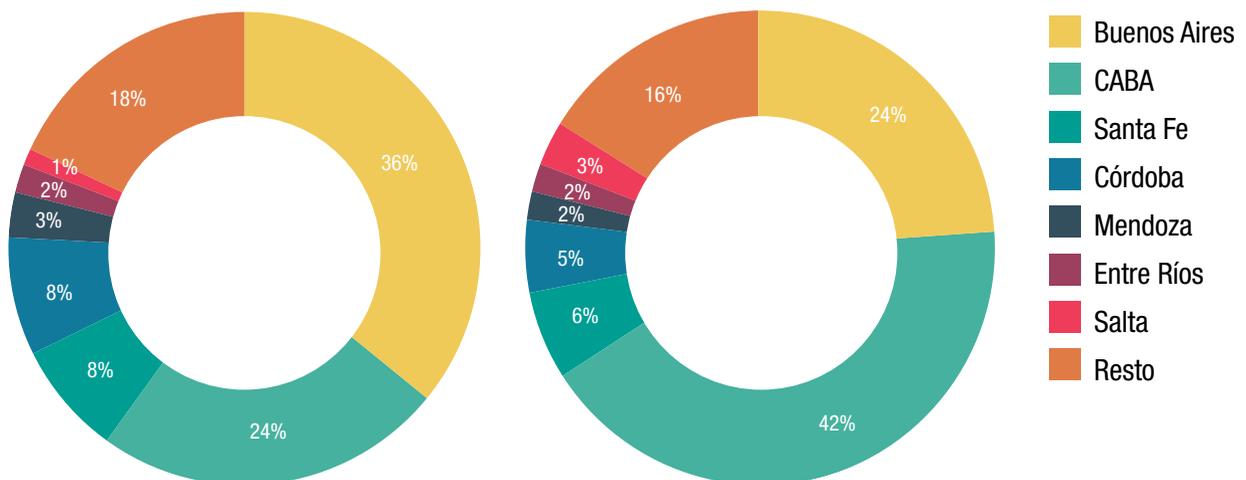
Por supuesto, y como ya señalamos, el sector es el segundo inversor institucional del sistema y no dudo que la comprensión de los temas que lo afectan, con cabal comprensión por parte de la Superintendencia de Seguros de la Nación y la propia Secretaría de Finanzas en la actual gestión, habrán de fortalecerlo.

EL SEGURO EN CADA REGION DEL PAÍS

CUADRO: DISTRIBUCIÓN DE LAS PRIMAS EMITIDAS POR JURISDICCIÓN

Prima emitida en seguros patrimoniales

Prima emitida en seguros de personas



El 1º de junio la SSN publicó información sobre la Distribución Geográfica de la Producción de Seguros, donde se presenta un análisis estadístico sobre la Producción de las entidades aseguradoras desagregada por Jurisdicción Geográfica, con datos correspondientes al Ejercicio Económico 2018/2019.

Entre los datos más relevantes se destaca:

-CABA y la Provincia de Buenos Aires concentran el 61,6% del total de la producción.

-Le siguen en participación San-

ta Fe (8,1%), Córdoba (7,3%) y Mendoza (3,2%).

-La concentración de la producción en CABA y Provincia de Buenos Aires es más marcada en los Seguros de Personas que en los Patrimoniales. La producción de Seguros de Personas en CABA y Provincia de Buenos Aires representa el 67,5% del total, mientras que las primas de Seguros Patrimoniales en las mencionadas jurisdicciones suman el 60,5%.

-En CABA el ramo Riesgos del Trabajo tiene una participación porcentual en la producción supe-

rior a la de Automotores (28,16% del primero versus 24,48% del segundo).

-En Córdoba la producción de primas de Riesgos Agropecuarios tiene mayor peso (10,1% del total) que en Santa Fe (5,5% del total).

-La participación porcentual del ramo Vida respecto del total de la producción es más importante en CABA (17,7% del total de los seguros de esa jurisdicción) que en la Provincia de Buenos Aires (9%), en Santa Fe (8%) y en Córdoba (7,21%).

CUADRO: JURISDICCIÓN - CONCENTRACIÓN DE SEGUROS DE DAÑOS PATRIMONIALES Y DE PERSONAS

TOTAL MERCADO			DAÑOS PATRIMONIALES			PERSONAS		
Jurisdicción	Part. %	% Acum	Jurisdicción	Part. %	% Acum	Jurisdicción	Part. %	% Acum
1 Buenos Aires	34,2	34,2	1 Buenos Aires	36,1	36,1	1 Buenos Aires	42,60	42,6
2 CABA	27,4	61,6	2 CABA	24,4	60,5	2 CABA	24,85	67,5
3 Santa Fe	8,1	69,8	3 Santa Fe	8,5	69,0	3 Santa Fe	6,46	73,9
4 Córdoba	7,3	77,0	4 Córdoba	7,7	76,7	4 Córdoba	4,82	78,7
5 Mendoza	3,2	80,2	5 Mendoza	3,4	80,1	5 Mendoza	2,71	81,4



**Estamos donde
tus proyectos nos
necesitan**

**BUENOS AIRES | LA PLATA | CORDOBA | NEUQUEN | POSADAS | TUCUMAN
SGO.DEL ESTERO | RESISTENCIA | MENDOZA | ROSARIO | SANTA FE**

**Línea Comercial Exclusiva 0810-999-ALBA (2522)
www.albaucion.com.ar**

Nº de inscripción en SSN
0329

Atención al asegurado
0800-666-8400

Organismo de control
www.argentina.gob.ar/ssn

 **SSN** SUPERINTENDENCIA DE
SEGUROS DE LA NACIÓN

PERFILES

LUIS TRINCA

Revista Asegurando (RA): ¿Cuándo se inició en la profesión de PAS?

LT: Empecé por una casualidad, un amigo que vivía en Paraná me aconsejó que tenía que ser productor de seguros por mi perfil comercial. Esto fue en 2009.

RA: ¿Cómo está formada su organización?

LT: Somos 4 socios, donde cada uno tiene asignado un rol dentro de la misma.

RA: ¿En qué ciudad vive?

LT: En Resistencia, Chaco.

RA: ¿Qué es lo que más le gusta de la ciudad en la que vive?

LT: Lo más lindo que tiene Resistencia son sus esculturas empotradas en diferentes puntos de la ciudad, sus calles amplias con grandes árboles, la hacen una ciudad pintoresca en el inicio de la primavera.

RA: ¿Qué deporte practica?

LT: Basquetbol.

RA: ¿Con qué equipo de fútbol simpatiza?

LT: Boca Juniors.

RA: Para vacaciones, ¿prefiere la playa o la montaña?

LT: Ambas.

RA: ¿Qué aporta la experiencia a la vida?

LT: La experiencia te da ese plus que necesitas para resolver todas las situaciones que surgen en nuestra actividad, te hace ver que todos los problemas tienen solución.

RA: ¿Cuál es su personaje histórico preferido?

LT: El Chavo.

RA: ¿Qué representa para Ud. la

democracia?

LT: Es el sistema político por excelencia.

RA: ¿Cuál es el principal problema con el que el PAS tiene que lidiar en su actividad cotidiana?

LT: El primer problema es la carga administrativa, juega en contra del crecimiento del PAS. Debemos tratar de tener un equilibrio para poder desarrollar la cartera.

RA: ¿Cuál es la enseñanza que deja la pandemia del COVID-19 a la sociedad?

LT: El Covid-19 adelantó lo que desde FAPASA y las APAS venimos charlando en cada reunión que tenemos con los productores, la era digital es hoy, el productor que no desarrolle la parte digital en poco tiempo más va a quedar fuera del mercado. Debemos entender que los nuevos asegurados que vienen son 100% digital y van a necesitar



asesoramiento en los riesgos de vida, integrales, combinados familiar, retiro. Tenemos que capacitarlos y estar muy atentos al mercado.

Lamentablemente el automóvil pasará a ser una venta commodity en poco tiempo.

RA: *Si no hubiera sido PAS, ¿cuál otra actividad o profesión le hubiera gustado?*

LT: Desde el primer día que inicié la profesión me di cuenta que era para toda la vida. No me veo en otra actividad.

RA: *¿Cuántos años tiene?*

LT: 45.

RA: *¿Cuál es su hobby o pasatiempo preferido?*

LT: Me gusta mucho el río, pescar y estar al aire libre.

RA: *Hace poco se celebró el Día*

del Padre. ¿Qué significa ser padre para Ud.?

LT: El mejor trabajo que me tocó hacer desde hace 19 años, con los nacimientos de Sofía, Tiago y Vicente.

RA: *¿Mail o Whatsapp?*

LT: Whatsapp.

RA: *¿Qué es lo mejor que el seguro tiene para brindar a la sociedad?*

LT: Es una herramienta fundamental para el desarrollo de la sociedad, ya que llega a todos los estratos sociales dando una solución a problemas que no están contemplados por el Estado. Debemos trabajar fuerte en la conciencia aseguradora, falta mucho para que la sociedad entienda que el seguro es la herramienta más económica para cuidar el patrimonio de cualquier individuo o empresa.

RA: *¿Cuál es la herramienta tec-*

nológica que más ayuda al PAS en su labor diaria?

LT: Whatsapp, es fundamental en la diaria del PAS.

RA: *¿Cuál es su comida favorita?*

LT: Asado.

RA: *¿En qué proyecto invertiría su dinero?*

LT: Invertiría en un proyecto de reciclado de plástico.

RA: *¿Cuál es su objetivo en la vida?*

LT: Mi objetivo en esta vida es trascender, como padre, esposo, amigo, PAS, dejar una pequeña parte de mi ser en la sociedad, que me recuerden como una persona que vivió siempre mirando el lado positivo de las diferentes situaciones que atravesamos. Es lo que trato de inculcar siempre, vivir, soñar y disfrutar siempre en positivo. ■

ZOTTOS: “DEBEMOS ESTAR CERCA DEL CLIENTE, HOY MÁS QUE NUNCA”

COMPARTIMOS LA NOTA QUE EL PRESIDENTE DE FAPASA, JORGE ZOTTOS, ESCRIBIÓ PARA EL MEDIO GRÁFICO TODO RIESGO

Escribe Jorge Zottos, presidente de la Federación de Asociaciones de Productores Asesores de Seguros de Argentina (FAPASA).

Las autoridades levantaron la cuarentena para la actividad aseguradora y reaseguradora y la intermediación. Puntualmente, la Decisión Administrativa N° 810 del Poder Ejecutivo Nacional dispuso, semanas atrás, que la actividad aseguradora, reaseguradora y de intermediarios pueda circular, pero respetando las medidas de distanciamiento social y otras de prevención. De hecho, en algunos distritos, los productores ya podían circular, siempre respetando las medidas de protección frente al COVID-19.

La norma aclara que “en todos los casos se deberán observar las recomendaciones e instrucciones de la autoridad sanitaria con el fin de evitar el contagio, incorporando protocolos sanitarios, organización por turnos para la prestación de servicios

y adecuación de los modos de trabajo y de traslado a tal efecto”. Igualmente, indica que “los empleadores y las empleadoras deberán garantizar las condiciones de higiene y seguridad establecidas por el Ministerio de Salud para preservar la salud de las trabajadoras y de los trabajadores”.

El pasado 6 de abril, FAPASA inició gestiones para la inclusión de la actividad en las medidas de levantamiento del aislamiento determinadas a mediados del mes anterior. En la misiva enviada a la superintendente de Seguros de la Nación, Adriana Guida, indicamos que, aunque compartíamos las medidas dispuestas para proteger la salud de la población y controlar la propagación del COVID-19, entendíamos que la paralización total de la actividad era insostenible en el largo plazo.

Alcance

Las oficinas de los productores, las sociedades de productores y los

brokers están habilitadas por lo dispuesto en la mencionada disposición y por el protocolo para la actividad aseguradora aprobado en dicho acto administrativo del Poder Ejecutivo Nacional. Por lo tanto, ante inspecciones o la necesidad de justificar a las autoridades locales la actividad de los productores, se debe hacer énfasis en lo establecido en dicha Decisión Administrativa. Recordamos que los mayores de 60 años, las embarazadas y las personas con enfermedades preexistentes vinculadas con el COVID-19 siguen en aislamiento.

Los productores pueden circular por todo el país, sin restricciones, respetando las normativas de prevención locales, excepto en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). Allí, pueden circular según el último número de la matrícula, a saber:

Lunes y miércoles: las personas cuya matrícula termine en número par.
Martes y jueves: las personas cuya



matrícula termine en número impar. Los viernes no se permiten los desplazamientos.

Capacitación y acciones

La responsabilidad del productor y su perfil profesional hacen que la capacitación sea fundamental. En este sentido, recordamos que se mantiene la estructura obligatoria de e-learning para los productores. En el primer cuatrimestre trabajamos sobre la administración de riesgos. Mientras tanto, en el segundo cuatrimestre se abordará la gestión y la liquidación de siniestros ya que el productor también asesora a su cliente en esta área. Asimismo, desde FAPASA continuamos trabajando en la puesta en marcha de la mutual AMUPASA y en el combate a la venta ilegal de seguros. También alertando a la sociedad sobre posibles abusos de los bancos al imponer la contratación de seguros para conceder créditos. Por ello implementamos una web de denuncias.

Nuevo contexto

Hoy, afortunadamente, podemos volver a trabajar. Ahora, ¿en cuál contexto? Vemos con preocupación el daño que se hizo a la institución aseguradora por la información falsa divulgada con relación a si las aseguradoras cubren o no durante la cuarentena. Asimismo, nos preocupa el impacto en los ingresos de los productores por los descuentos que están aplicando las compañías, aunque no todas y no en todos los ramos. Entendemos que la crisis económica por la paralización de muchas actividades seguirá durante algunas semanas más. Esto generará una merma en los ingresos de los colegas, que intermedian más del 67 % de la prima.

En este marco, las familias y las empresas están revisando sus gastos y el seguro es uno de los ítems que se recorta. Por ello, los productores tenemos que tener en claro que, hoy más que nunca, debemos estar cerca del

cliente. Continuar capacitándonos para lograr nuevos objetivos comerciales. Tenemos que aprovechar esta lamentable circunstancia que nos toca vivir para replantearnos cómo llegar a los asegurados y asegurables. También insistir en el trabajo con las aseguradoras que apuestan por el canal de productores asesores de seguros.

Sabemos que es una oportunidad para que el productor se digitalice. Se vienen nuevos tiempos. Con un asegurado que cada día se informa más antes de contratar una cobertura, debemos entender que algunos cambios en la cultura del consumidor vinieron para quedarse.

Por último, remarco que todos los temas que afecten a los productores, como lo relativo a su actuación, trámites y capacitación, entre otros, seguirán siendo motivo de una inmediata y permanente gestión por parte de FAPASA.



EL VALOR DE LA INTELIGENCIA HUMANA

UN COLEGA QUE PREFIERE NO DARSE A CONOCER NOS ACERCÓ ESTA COLUMNA QUE FIJA UNA POSICIÓN CRÍTICA SOBRE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL.

Teorema Insurtech: el culto a la tecnología es inversamente proporcional al conocimiento de la misma y directamente proporcional a los intereses comerciales que representa.

La tecnología no se declama; se aplica. Se aplica y no de cualquier manera. Se aplica con la inteligencia propia de los humanos, para que la sobreabundancia de datos no nos haga cometer errores, por creer que siempre más es mejor.

Equivocan el camino aquellos que creen que la tecnología va a reemplazar a sus naturales limitaciones.

Llama mucho mi atención la propensión al culto de la tecnología. Miles de artículos, Libros, Reuniones Sudo Científicas, Congresos... todos hablando de las bondades de la invasión de la tecnología en la actividad aseguradora y hasta utilizan un acrónimo en idioma extranjero para identificarlo: "Insurtech".

"Pocas cosas tan peligrosas como un

irresponsable con datos y algoritmos", dice Walter Sosa Escudero en su libro Big Data cuya lectura recomiendo fervientemente.[1]

"La idea de revolución digital hay que bajarla a cosas concretas" dice Maximiliano Velázquez, Director Comercial de Colinet Trotta.

Debemos recordar que el seguro es una actividad que, desde su origen, corre por los andariveles de la ciencia y la tecnología. ¿Alguien podrá creer que las bases científicas del seguro fueron descubiertas la semana pasada?

Por otra parte, quienes hacen más bulla sobre la materia, son los que se dedican a la venta de seguros de automóviles por internet, seguros por otra parte obligatorios, casi como pescar en una pecera. Su mayor contribución en materia de asesoramiento, parece ser la comparación de precios y estimular, naturalmente, la contratación del más económico; un indudable aporte al quebranto técnico observado en la cobertura, quebranto

que se acentuó cuando se promovió la donación del 1% de las primas de automóviles para plantar árboles que otros destruyen para sembrar soja. Hay de todo en la viña del Señor.

Otra aspiración tan secreta como importante de los cultores de las insurtech, es deshacerse de los Productores Asesores de Seguros, pero por las dudas que su deseo no se parezca a la realidad, quieren hacerles creer a los PAS que jamás van a dejar de considerarlos la parte fundamental de su negocio, y siempre serán sus "socios estratégicos", que compartirán con ellos los beneficios de los adelantos tecnológicos, mientras tanto derrochan millones de pesos en publicidad estimulando la contratación directa de los usuarios, con los pobrísimo resultados que revelan las estadísticas.

Los PAS, que se capacitan en forma permanente y obligatoria, se adelantaron en el uso de la tecnología disponible, conservan, por el valor de su asesoramiento, la mayor intermediación del mercado, siendo asimismo

los proveedores indispensables de la transferencia de materia prima digital, para la emisión de las pólizas de su producción.

Tal vez no quieran advertir los talibanes del big data que los seguros no son producto de una necesidad o un deseo, comparables con una marca de cerveza. Solo, en algunas coberturas, una obligación, razón por la cual deberían saber que los creadores de esa necesidad, en la mayoría de los casos, son los Productores Asesores de Seguros, que advierten responsablemente a sus asegurables los riesgos a los que están expuestos y aconsejan la mejor manera de transferirlos o mitigarlos.

Imaginen esta situación. En un consultorio, el paciente le dice a su analista. “Doctor, todas las mañanas me levanto con una irrefrenable necesidad de contratar uno o varios seguros. Aún sobre riesgos a los que no estoy expuesto.

Todas las mañanas me bajo dos o tres aplicaciones, y contrato digitalmente otros tantos seguros. Estoy ansioso por tener mi primer siniestro y ver cómo me llega por Internet el cheque resarcitorio. Por las noches antes de dormir leo 10 o 20 cláusulas de mis pólizas. Es una sensación única. ¿A usted que le parece?”

Frente a esta circunstancia, podríamos advertir 3 tipos de reacción del profesional interpelado.

Un terapeuta inescrupuloso podría mover su cabeza, acariciar su barbilla y decirle a su paciente; “Mire Ro-

berto, el material que usted me trae me parece muy rico y seguramente nos remite a su primera infancia y a la falta de una protección adecuada, creo que deberíamos achicar el espacio entre nuestras sesiones para poder reflexionar sobre este tema; tal vez a tres o cuatro veces por semana.”

En cambio, otro analista, podría pensar, mientras se tapa la boca “Que loco está este tipo, como nos vamos a reír esta noche cuando se lo cuente a mi perro”.

Por último, el psicoanalista más honesto y menos chiflado seguramente sugeriría la inmediata internación de este paciente.

Si alguno de los gurúes del avance tecnológico ha llegado hasta aquí, ha de pensar seguramente que esta nota fue escrita en una vieja máquina de escribir por un negacionista del progreso tecnológico.

Se equivoca totalmente. Estoy estudiando con antigua seriedad cómo aplicar los progresos del océano de datos, agrandando la muestra casi hasta el universo, reduciendo notablemente el margen de error, para aplicarlos al cálculo de mejores tarifas, al diseño amigable de nuevas coberturas. Estoy muy seriamente interesado en promover su aplicación a las bases científicas del futuro mercado asegurador.

No he escuchado hablar a los fans de la “insurtech”, acerca de la posibilidad de aplicar alguno de los instrumentos de su altar, para obtener, con el caudal proporcionado por la tecnología del

big data, el científico análisis que nos permita micro segmentar las tarifas para aplicarlas con mínimo margen de error a la verdadera probabilidad del riesgo asumido en la cobertura, y que definitivamente nos acerque a resultados previsible en nuestra operación técnica o nos aseguren un IBNR más riguroso, nos permita implementar seguros por uso, nos aseguren la micro segmentación de usuarios, la construcción de tablas domésticas para los seguros de personas, las coberturas para medios de transporte compartidos, la cadena de bloques de uso colectivo y sistemático en el análisis de siniestros, y las miles de innovaciones que podremos tener disponibles.

Y también será necesario, en vista de algunas experiencias internacionales, prestar especial atención al contenido ético del uso de los datos, tal como expresa al respecto el comunicado de la mismísima IAIS[2], que en el ámbito doméstico han mostrado recientemente su peor cara, sus primas hermanas, las finantech.

Tal vez deberíamos pensar seriamente en un sistema de colaboración en el uso de datos, en lugar de los avances individuales de cada aseguradora. En este caso, más es seguramente mejor, para acercarnos a un sistema asegurador que mitigue en forma universal la mayor parte de los infortunios actuales de nuestros congéneres.

La inteligencia artificial por sí sola nunca podrá lograrlo. Con la inteligencia humana seguro nos estaremos acercando. ■

“TENEMOS QUE PROFESIONALIZARNOS Y UNIRNOS MÁS”

MAXIMILIANO PÉREZ ES UN ORGANIZADOR DE LA CIUDAD DE LA PLATA QUE ESCRIBIÓ LA CARTA QUE REPRODUCIMOS MÁS ABAJO. ASEGURANDO DIALOGÓ CON MAXIMILIANO, QUIEN TAMBIÉN ES DELEGADO DE AAPAS EN LA PLATA, SOBRE SU VISIÓN DEL ROL DEL PAS EN LA PANDEMIA Y LA ESTRATEGIA QUE DEBEMOS ENCARAR PARA SORTEAR LOS DESAFÍOS DE ESTE TIEMPO.

Revista Asegurando (RA): ¿Cuándo te iniciaste en la profesión de Productor Asesor de Seguros y por qué?

Maximiliano Pérez (MP): Me inicié como Productor Asesor de Seguros hace seis años, aunque hace 20 años que estoy en el seguro porque fui empleado de una compañía.

RA: ¿Dónde es tu ámbito de actuación?

MP: En la ciudad de La Plata. Soy organizador, y trabajo con más o menos 60 Productores Asesores de Seguros. Nuestra casa matriz está en La Plata.

RA: ¿Cómo ves la actuación de los Productores Asesores de Seguros en el marco de la pandemia?

MP: En su mayoría, los productores asesores se abrazaron a la idea de defender su cartera y defender a los asegurados.

Nuestra actividad tiene un rol fundamental en la pandemia para que los clientes mantengan coberturas. Esta situación deja una enseñanza: tenemos que seguir profesionalizándonos.

Y tenemos que estar juntos, agrupados, asociados a la APAS que a cada uno le corresponda por su localidad. Necesitamos estar más juntos que nunca para

seguir marcando también la profesionalización y el futuro de la actividad.

RA: ¿Qué motivaciones te llevaron a escribir la carta que reproducimos en esta edición?

MP: A mediados de abril empezó una campaña mediática en contra de la actividad aseguradora. Se intentó comparar nuestra actividad como si vendiéramos un servicio de internet o prepago. Se intentó minimizar la profesión.

Nosotros no somos un call center que le ofrece al cliente bajar el costo del servicio de Internet cuando aquel llama para darse de baja. Nosotros estamos dando un servicio, cuidando el patrimonio de las personas y empresas.

Viendo esa campaña que había para que el seguro bajara sus premios, y en la que se ponían en duda los alcances de las coberturas, me decidí a escribir la carta.

RA: ¿Y cuál es tu conclusión de este proceso?

MP: Insisto. Los Productores Asesores de Seguros tenemos que profesionalizarnos y juntarnos, unirnos más, tenemos que estar más fuertes. Si nos profesionalizamos somos más fuertes, y la actividad seguirá mejorando.



CARTA DE UN PRODUCTOR ASESOR DE SEGUROS EN TIEMPOS DE CORONAVIRUS.

“Es el mundo entero el que descansa sobre la base de los seguros. Sin ellos cada hombre guardaría su dinero sin invertirlo en ninguna parte por temor a perderlo, y la civilización se habría paralizado poco menos que en la barbarie”.
Henry Ford

Todo lo que estamos trabajando en esta importante actividad económica desde que comenzó la pandemia vemos información falsa todos los días, que descuento de acá, descuento de allá, que si no tienen siniestros que se la llevan toda, que te cubre, que no, etc.

Algunos fueron políticos otros mediáticos, algunos otros con ciertas vinculaciones con la actividad y hasta productores asustados con la situación. En algún punto algo lógico ya que la incertidumbre crece cada día más y si lo escuchas de alguien conocido y si lo que dice me beneficia individualmente más todavía. Por un lado somos solidarios y decimos #que dateencasa así nos cuidamos todos y por el otro si puedo pedir y sacar algo mejor por más que esté trabajando normal o no necesite ayuda económica.

Algunos dicen casi no uso el auto tengo menos riesgos, probablemente, pero también pregunto. ¿Una ciudad grande se puede inundar? ¿Puede caer granizo gigante? ¿Puede enfermarse mucha gente? ¿Se puede incendiar una propiedad o un comercio? ¿Puede la gente tener accidentes laborales y no laborales? etc.
Mutualidad: Es la concurrencia de la comunidad amenazada por los riesgos a la composición de las pérdidas ocurridas. El seguro es una especie de “fondo común” administrado por el asegurador en el que cada asegurado aporta una suma proporcional al riesgo que introduce.

No somos un proveedor de algún servicio prepago que le protestamos entonces nos baja la mensualidad, NO, no somos eso, somos profesionales de una actividad que debe estar junto al cliente asesorando en coberturas buscando soluciones en costos pero respetando los parámetros de la industria. La solvencia y liquidez de las compañías no son menos importantes. Estos datos son para mostrar la cantidad de familias que viven de la actividad y que por estas informaciones falsas se ven en serios riesgos. La Industria del seguro reúne cerca de 200 compañías de seguros, 35.000 productores asesores, entes gubernamentales, asociaciones, obra social y sindicato y todos los demás profesionales en torno a la actividad, liquidadores, prestadores, médicos inspectores, etc. Es una de las actividades económicas más importante, debemos cuidarla entre todos, profesionales, compañías y asegurados también. Consultá con tu Productor Asesor de Seguros qué solución tenés para vos, no cuánto me bajas.

Maximiliano Pérez
Productor Asesor de Seguros
Delegado AAPAS La Plata

[#EsMásSeguroConUnProductorAsesorDeSeguros](#)

LOS PAS Y LA DIGITALIZACIÓN: CLAVES PARA LA CONTINUIDAD DE LA INDUSTRIA DEL SEGURO



Las capacitaciones online para mejorar la presencia digital, claves de una industria que busca acompañar a sus asegurados. El aislamiento social preventivo y obligatorio, producto de la pandemia, aceleró la digitalización de diversas industrias. El seguro, por caso, no está ajeno a esta situación, por lo que las estrategias y decisiones en materia de digitalización, que se vienen ejecutando en los últimos años, sirvieron para llegar a atravesar esta situación de una mejor manera. San Cristóbal Seguros viene desarrollando, desde hace varios años, distintas campañas para potenciar a los Productores Asesores de Seguros (PAS) de todo el país en su desarrollo en el canal digital.

Ejemplo de esto es Sitios Seguros, se trata de una herramienta para la creación y gestión de sitios webs gratuitos, sumamente customizables que les permite a los productores canalizar sus ventas directamente desde allí e incluso, construir su propia marca. Diseño responsive, un cotizador integrado y formularios de contacto para mail y redes sociales, son algunos de los beneficios. De esta manera,

los productores pueden contar con todo lo necesario para autogestionar sus oportunidades de venta online y atraer nuevos clientes. Los sitios son user friendly y se administran tan fácil como una página en redes sociales. Entre otra cosas, fomentan una mayor comunicación con el cliente final, ofrecen más productos y les permite aparecer en las búsquedas de Google.

En el contexto de emergencia sanitaria, la herramienta cobró una relevancia mayor, ya que les permitió a los 500 productores que ya la tenían y a los 220 nuevos que se sumaron desde que se declaró el aislamiento social obligatorio, poder seguir ofreciendo sus servicios a los clientes y prospectos. “La situación producto del COVID-19 es sumamente particular, pero hemos estado tomando distintas medidas que nos permiten poder seguir acompañando a nuestros PAS y a nuestros asegurados, con herramientas tecnológicas que facilitan la gestión y la comunicación”, aseguró Vanesa Rocca, Gerenta General San Cristóbal Seguros.

Por otra parte, durante el mes de

abril, San Cristóbal Seguros lanzó el ciclo de capacitaciones llamado “Digital Tour Virtual”, ofreciendo talleres virtuales sobre el negocio digital para apoyar a su principal socio y colaborar con la continuidad de sus servicios durante esta coyuntura. El encuentro remoto profundizó en la creación de Sitio Seguro, para que los productores tengan su propia “oficina virtual”, disponible de forma completamente gratuita, todos los días de la semana y a toda hora.

A su vez, San Cristóbal Seguros obtuvo el 1er puesto en el país, en el “Informe de servicios móviles para clientes de seguro de Argentina, la región y el mundo 2020”, a cargo de TBI Unit. Este estudio, que se realizó durante los meses de marzo y abril de este año dentro del período de cuarentena por COVID-19 y por séptimo año consecutivo, evalúa los servicios móviles que brindan 15 aseguradoras a sus asegurados desde diversas plataformas móviles en Argentina y América Latina, y su comparación con el resto del mundo. Analiza cinco principales áreas con 70 parámetros: lo relativo al full site, desde la capacitación e información sobre el uso de servicios desde el canal Mobile para sus asegurados, hasta el diseño que se adapta a dispositivos móviles, pasando por funcionalidades y seguridad; el análisis desde dispositivos móviles, como son Sitio Web Móvil, App y WhatsApp, su usabilidad, las funcionalidades e información disponible; y, por último, las operaciones disponibles, desde el Sitio Web Móvil transaccional, App y WhatsApp transaccional.

WEBINAR PÓLIZAS DE CAUCIÓN Y LAS MODALIDADES ONLINE



Haciendo uso de las aplicaciones disponibles para generar espacios virtuales que permitan el encuentro, el intercambio de conocimientos, visiones y experiencias con su canal PAS., el Director Comercial de AlbaCaucción Diego Brun y la Gerente del sector Asegurados y Relaciones Institucionales Virginia Marinsalta, dictaron el webinar “Los Seguros de Caucción y las Modalidades Online”, obteniendo una respuesta muy satisfactoria en cuanto a la concurrencia, principalmente de los productores del interior de nuestro país.

En dicho encuentro se repasaron los distintos productos en relación a las Garantías Digitales que posee AlbaCaucción, para dar respuesta a las necesidades de sus clientes. Y se destacó la presencia de la Compañía en aquellos principales proyectos junto a diversos Asegurados

(2002 Lotería de Santa Fe, 2005 Aduana, 2015 Turismo Estudiantil, 2016 Turismo, 2017 Lotería de Jujuy y 2019 Oficina Nacional de Contrataciones) que representaron hitos de innovación dentro del Mercado de Seguros.

Colocándola así a la vanguardia del conocimiento y la aplicación de las nuevas tecnologías.

La compañía tiene programado seguir con estos encuentros junto a otros partners del sector como son las distintas asociaciones que nuclean a los productores a lo largo y a lo ancho de nuestro territorio.

Alba Compañía Argentina de Seguros S.A. es una aseguradora de capitales nacionales con 60 años en el Mercado Asegurador que avalan su trayectoria y conocimiento.

En AlbaCaucción entendemos la importancia de brindar herramientas y asesoramiento oportuno para que nuestros PAS puedan realizar su tarea de manera eficiente. Sobre todo en el contexto actual de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, que sumado a la aceleración de los cambios tecnológicos, se han convertido en un verdadero reto para todo el Mercado Asegurador.



**Hoy como siempre,
hoy más
que nunca.**

SANCOR SEGUROS FOMENTA LA ACTITUD INNOVADORA EN SU CUERPO DE VENTAS

En un contexto como el actual, caracterizado por el aislamiento y el distanciamiento social, preventivo y obligatorio, las empresas deben buscar nuevas formas de estar cerca de sus públicos clave, para mantener un contacto fluido con los mismos y generar encuentros que no dependan de la presencia física.

Con esta premisa, SANCOR SEGUROS planificó un ciclo de conferencias virtuales a cargo de especialistas y destinado a su cuerpo de ventas, que comenzó en el mes de mayo como una forma de dar continuidad al acompañamiento y a las instancias de capacitación.

Por ejemplo, el martes 16 de junio, los Productores Asesores de SANCOR SEGUROS participaron de un webinar sobre “Actitud innovadora”, donde se abordó cómo nos está transformando la pandemia, qué habilidades se hacen esenciales y qué puede quedar de este tiempo de aprendizaje para nuestras vidas y trabajos futuros.

Esta charla fue dictada por Martina Rúa, periodista con 21 años de experiencia en la industria de la comunicación. Investiga sobre innovación, productividad y tecnología, y es coautora del libro “La Fábrica de Tiempo”, sobre productividad

personal.

Por este espacio ya pasaron figuras de renombre como los economistas Claudio Zuchovicki, Juan Carlos de Pablo y Luis Secco, el neurocientífico Facundo Manes, el Dr. López Rosetti y Sebastián Paschmann, consultor de empresas en temas de marketing estratégico y digital, quienes aportaron conceptos de gran valor y alineados al momento que estamos viviendo.

A través de esta iniciativa, SANCOR SEGUROS contribuye con la continua profesionalización de su cuerpo de ventas

SEGUROS RIVADAVIA REABRE SUS PUERTAS PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN DISTINTAS PROVINCIAS



Aires (AMBA), Bariloche y Córdoba.

En este sentido, adoptando y respetando rigurosos protocolos predefinidos conjuntamente por las Cámaras Empresariales, el Sindicato de Seguros y el Gobierno Nacional, a partir del martes 16 de junio será posible realizar algunas diligencias específicas de forma presencial en diferentes sucursales de la Aseguradora.

En función de la reciente liberación, por parte del Gobierno Nacional, de la posibilidad de desarrollar la actividad aseguradora, Seguros Rivadavia reabre

algunos de sus Centros de Atención ubicados en diversas ciudades de nuestro país, exceptuando los correspondientes a las localidades del Área Metropolitana de Buenos

Para ello, será indefectible contar con un turno previamente asignado a través del sitio web oficial de la compañía y con el que sólo po-

drán realizarse los trámites allí detallados, priorizando aquellos cuya resolución requiera indispensablemente de la presencia física de asegurados, productores o terceros.

Es de destacar, también, que el horario de atención será reducido y con una guardia mínima de personal, dependiendo las normas y modalidades establecidas local-

mente por las autoridades de cada región.

Asimismo, en aquellas zonas en las que aún no es posible la apertura o para la gestión de los trámites no comprendidos, la atención personalizada continuará de forma remota, a través de los medios digitales disponibles de autogestión web, vía e-mail, aplicación móvil,

redes sociales o Contact Center.

Fiel a su vocación de servicio y enfocada siempre en brindar la mejor calidad de atención, Seguros Rivadavia se mantiene a la expectativa de nuevas disposiciones que puedan surgir y a plena disposición para dar respuesta a las necesidades y requerimientos de sus asegurados y productores.

GRUPO SAN CRISTÓBAL SE SUMÓ A "UNA SOLA HINCHADA" A TRAVÉS DE LA DONACIÓN DE LA CAMPAÑA "HACEDORES EN CASA"



Se trata de una iniciativa conjunta que involucró a colaboradores voluntarios del grupo y a Productores Asesores de Seguros. Recaudó más de \$3.8 millones de pesos.

En el marco de las campañas de responsabilidad social corporativa y acciones solidarias para atravesar la pandemia, Grupo San Cristóbal recaudó más de \$3.800.000 a través de su programa "Los Hacedores en Casa".

La donación fue destinada para "Una sola hinchada" y, en esta ocasión, incluyó a colaboradores de las distintas unidades de negocios

del grupo y a Productores Asesores de Seguros (PAS).

"Los Hacedores en Casa" dio el puntapié inicial el 27 de abril, con la donación del 20% de los honorarios de abril, mayo y junio de la Junta Directiva de Grupo San Cristóbal, a lo que se sumaron los aportes voluntarios de todos los colaboradores del grupo y de los productores de seguros de San Cristóbal y Asociart ART. A su vez, por cada peso donado, el Grupo duplicó el esfuerzo.

"Ante este escenario de emergencia, reorientamos nuestras accio-

nes de inversión social con foco en apoyar distintas iniciativas con impacto en la comunidad a través de alianzas con otros actores.

En ese sentido, transformamos nuestro programa de voluntariado para seguir aportando, aún de forma remota, porque sabemos que tenemos que estar más cerca que nunca de quienes lo necesitan", aseguró Exequiel Arangio, Jefe de Comunicaciones y RSC de Grupo San Cristóbal.

"Una sola hinchada" fue una campaña nacional en conjunto entre la Red Argentina de Bancos de Alimentos, Cáritas y AFA, impulsado por el Grupo de Fundaciones y Empresas (GDPE), lanzada hace dos meses. Buscó recaudar donaciones destinadas a fortalecer comedores y centros de asistencia familiar con alimentos, productos de limpieza esenciales y kits de higiene. La iniciativa surgió en el marco de la crisis sanitaria generada por la pandemia del coronavirus.

FEDERACIÓN PATRONAL TIENE NUEVOS GERENTES: EN LAS ÁREAS COMERCIAL Y DE RECURSOS HUMANOS

El Directorio de Federación Patronal Seguros S.A. ha decidido promover al Sr. Adrián Serfaty al cargo de Gerente Comercial, y al Cr. Hernán Hansen al cargo de Gerente

de Recursos Humanos. Como es costumbre en nuestra empresa y manteniendo su filosofía hemos reconocido la trayectoria y los aportes de funcionarios formados por más

de 20 años en distintos sectores de nuestra aseguradora, lo que nos garantiza la continuidad de un estilo de conducción que nos distingue en el mercado.



Adrián Serfaty, fue designado Gerente Comercial a partir de junio 2020. Nació en la ciudad de La Plata el 10 de julio de 1977.

Inició su actividad en Federación Patronal Seguros en septiembre de 2000, desempeñando tareas en el Sector de Automotores y en el Centro de Grabación como Data Entry, hasta administrar unos de los turnos de trabajo. Desde octubre de 2004, continuó desarrollando tareas en el Departamento del Interior, teniendo contacto con todos organizadores y productores del país.

En julio de 2007, se incorporó al Sector de Grandes Cuentas y Licitaciones, que forma parte del Departamento de Reaseguros, dentro del Área Técnica y Comercial. En junio de 2009, pasó a Agencia Avellaneda, convirtiéndose en Jefe de la misma en el año 2010. En Agosto de 2019, retorna a Casa Matriz de Federación Patronal Seguros, en el rol de Coordinador de Agencias de la Zona Metropolitana.



Hernán Hansen, fue designado Gerente de Recursos Humanos a partir de junio 2020. Nació en la ciudad de La Dulce, partido de Necochea, el 30 de junio de 1972. Contador Público egresado de la Universidad Nacional de la Plata.

Inició su actividad en Federación Patronal Seguros en febrero de 1999, donde se desempeñó en el Sector de Archivo, desarrollando tareas de guarda y distribución de expedientes entre los edificios de la compañía. En lo sucesivo, prestó colaboración en el Área Contable, desarrollando distintas tareas de cobranzas y fundamentalmente en el Sector de Cajas hasta el año 2005.

Luego pasó a ser oficial de cuenta en el Área Comercial La Plata y la Empresa fue incrementando gradualmente sus responsabilidades y en junio de 2012 llegó a ser Jefe de Agencia Quilmes. En Febrero de 2019 fue nombrado Jefe de Recursos Humanos, contando con una trayectoria de más de 20 años en Federación Patronal Seguros S.A.



estamos en tu trabajo

Hoy, somos cada vez más los que tenemos que trabajar desde nuestras casas. Por eso desarrollamos la cobertura ideal para este momento tan especial que estamos viviendo.

No solo protegiendo tu vida y tus equipos informáticos, sino también a tu grupo familiar.

IDEAL PARA **EMPRESAS O AUTÓNOMOS.**



**SANCOR
SEGUROS**

**HOME
OFFICE**

sancorseguros.com.ar

0800 444 2850



Nº de inscripción en SSN
0224

Atención al asegurado
0800-666-8400

Organismo de control
www.argentina.gob.ar/ssn

 **SSN** | SUPERINTENDENCIA DE
SEGUROS DE LA NACIÓN



FALLOS JUDICIALES COMENTADOS PARA SER COMENTADOS

La feria del Poder Judicial originada en la pandemia nos hace difícil la búsqueda de casos recientes, como nos gusta hacerlo (salvo excepciones explicadas). Hoy vamos a saltar el obstáculo a través de algunos fallos que repasan características de un par de ramos: Caución y Vida. A través de sus sumarios, podemos revisar algunos conceptos interesantes para conocer o re conocer dos ramos que tienen características particulares.

La Caución que es, jurídicamente, una forma de “Fianza instrumentada como Seguro” pero con la notable particularidad de que no tendría Siniestros como una pérdida definitiva para el Asegurador. Si éste hubiera suscripto con adecuación a las buenas prácticas, el Asegurado hubiera cumplido bien el objeto de la garantía, o tendría la posibilidad de ejecutar las contragarantías que la prudencia le hubiera aconsejado requerir.

A quien pensara, apresuradamente, “cómo venden (o cómo les compran) este seguro si no va a tener siniestros”, deberíamos mostrarle la tremenda importancia que este seguro tan particular tiene para el desarrollo de la economía, desde su original destino vinculado a la Obra Pública o Privada hasta su actual aplicación a la cobertura de operaciones aduaneras o tributarias, o de cumplimiento de obligaciones contractuales o profesionales, y más modernamente las garantías judiciales, muy útiles cuando el cliente necesita reemplazar un embargo u ofrecer una contracautela en juicios.

El Seguro de Vida también tiene lo suyo en cuanto a particularidad. Acá, el profano nos preguntaría: “¿Cómo dicen que el seguro es un contrato aleatorio (o sea que puede o no ocurrir el evento cubierto) si todos vamos a terminar “siniestrados”? Podríamos recordarle que la aleatoriedad en el seguro de Vida está presente en la “época o momento en que se produce la muerte”. Ese momento desemboca en un cruce en que el Asegurado deja de pagar

la prima y el Asegurador debe desembolsar la suma asegurada. Ahí queda definida, con lo aleatorio determinado por esa fecha del óbito (discreta forma de decir muerte), el cuánto pagó el Asegurado y el cuándo debe pagar el Asegurador.

Paradójicamente, algún pensador podría decir que el Asegurado que se muere rápido ha hecho “buen negocio”. Sin embargo, ese análisis de la curiosa conveniencia podría enriquecerse si analizamos más globalmente, la influencia del paso del tiempo en el valor de las prestaciones. Básicamente, hablando de una inquilina de nuestra economía (aunque cabe pensar, humorísticamente, que ya ha adquirido por prescripción): LA INFLACIÓN.

Esta característica persistente de nuestra economía ha tenido el efecto de inhibir el desarrollo de los Seguros de Vida a largo plazo (por llamarlos de algún modo) que, en muchas zonas del mundo, son al par que una cobertura a las personas un instrumento de política monetaria muy significativo, dada la generación de reservas a largo plazo que se vuelcan, necesariamente, al crédito público y privado.

Por eso el desarrollo de nuestro mercado de Vida es el Seguro Colectivo, con contratos renovables, generalmente, en forma anual. No es sólo un consuelo, sino una cobertura que es una fuente interesante de negocios para aseguradores, PAS y asegurados. Sobre las características de ese seguro es que se ha elegido un fallo en el que no interesa tanto su resultado sino la descripción de las mismas, con una amplitud y claridad que, casi, me liberan de agregar mi comentario.

Pasemos al desarrollo.

SEGURO DE CAUCIÓN. CARACTERES.

1.- En los seguros de caución, al momento de celebrar el



contrato se desconoce su precio, con lo que mal puede sostenerse que él se encuentra dividido en cuotas. Y ello, pues aquí no es posible calcular una prima única susceptible de ser fraccionada de ese modo. Todas las primas, es verdad, derivan de un mismo contrato, pero éste no se mantiene idéntico a sí mismo durante toda su vigencia, sino que debe ser sucesivamente renovado -sea automáticamente, como en el caso, o por vía de los pertinentes endosos- a efectos de que la cobertura se extienda a todos aquellos nuevos períodos durante los cuales se mantenga el riesgo asumido.

2.-Resulta, por ende, impropio asignar a la prima así devengada el carácter de “cuota”. Es verdad que también en los seguros de caución hay, como sucede cuando la prima se paga en cuotas, una periódica determinación del importe adeudado por tal concepto. Pero, mientras el paso del tiempo cuando se trata del pago en cuotas tiene por única finalidad proporcionar al deudor una facilidad en el pago, en los seguros de caución sucede todo lo contrario, dado que, en este caso, el transcurso del período sin liberación del asegurador determina el nacimiento de nuevas obligaciones para el tomador, obligaciones que al momento de la contratación inicial no eran sino eventuales.

3.-Ello explica, entre otras cosas, que sea necesario -al menos en las relaciones internas entre compañía y tomador que son las que aquí interesan- acudir a aquellos mecanismos renovación automática o endosos) para extender la vigencia de estos seguros, implementándose así modificaciones en su plazo que no son necesarias -ni técnicamente concebibles- en el otro caso, en el que el derecho de la compañía a cobrar las cuotas nace desde la celebración del contrato (que ninguna alteración sufre por el transcurso de los plazos).

4.- Por lo demás, no debe perderse de vista que la fijación de la prima es resultado de un cálculo actuarial efectuado en función del riesgo asegurado, una de cuyas variables exige medir ese riesgo en una unidad de tiempo determinada (Galerín, Isaac, Seguros, 3ra. ed. actualizada por Nicolás Barbato, Despalma, Buenos Aires, 2001, pág. 440).

5.- La prima, por ende, no fue única, sino que se trató de primas sucesivas que habrían de irse devengando cada vez que, vencido el período facturado, resultara necesario mantener la vigencia de la garantía (Chavo, Carlos A., Seguro de caución. La prescripción para el cobro de la prima. Aplicación de la Ley de Seguros, RDCO, 2009-B, págs. 180 y ss.).

25898/14 - Alba Compañía Argentina de Seguros S.A. C/ Construcciones del Estero S.A. y Otros S/ Ordinario. Fecha 19/09/19. Cámara Comercial: C.

Comentario

El fallo se refiere a un Seguro de Caución que está cubriendo la realización de una obra. La clave de la resolución es analizar las características de la prima en este seguro. Suele suceder en estos casos que se suelen contratar con la vigencia original programada y la realidad señala como muy habitual la extensión de los trabajos por demoras en la realización.

Eso genera la necesidad de extender la cobertura a través de endosos de extensión. Aquí el conflicto parece haber surgido de un problema de cobranza de primas (y su eventual prescripción tal vez).

La resolución aclara que el precio de la cobertura puede no estar definido al comienzo, dado que entre los elementos de cálculo de la prima está ligado, naturalmente, a la vigencia temporal.

Y que la prima es una sola, por más que se pueda otorgar financiación o plazos de pago. Sigue siendo esa prima original.

Distinta cuestión es la vinculada a las primas que se generan para extender la cobertura, una vez vencido el lapso por el cual se había calculado y determinado. El apartado 5 con que finaliza el sumario define claramente esa diferencia. Se han mantenido las citas de doctrina, por si alguno aprovecha la cuarentena y les da una mirada curiosa.

SEGURO COLECTIVO DE VIDA

Se ordena a la aseguradora abonar al actor el seguro de vida por incapacidad total y permanente, en el caso del 76,45% por dolencias consecuencia del trabajo que realizaba -limitación funcional de columna vertebral, columna lumbar dorsal y cervical, limitación funcional de columna y extremidades, várices bilaterales, hipoacusia perceptiva bilateral inducida por ruido, hipertensión arterial e insuficiencia respiratoria-.

SUMARIO

1.-La naturaleza del contrato de seguro y la posición especial de las partes llevan a una aplicación más frecuente y rigurosa del principio de buena fe. Respecto del asegurador, el tomador se debe conducir con la mayor lealtad posible en cuanto se refiere a la descripción del riesgo y al mantenimiento del estado de riesgo. Respecto del tomador, el asegurador también debe conducirse con lealtad en cuanto se refiere a la ejecución de sus obligaciones y a la interpretación de la póliza, por el carácter del contrato, cuya comprensión generalmente escapa a la capacidad del tomador, y por su naturaleza de contrato de masa, de condiciones generales uniformes (en principio) e impuestas al asegurado.

2.-Tratándose de un seguro de vida colectivo en el cual

la relación asegurativa de fondo se establece entre asegurador y asegurado adherente; la posición del contratante originario (tomador) es preponderantemente formal, relativa en lo fundamental a la formación del contrato, lo cual, no obstante no le resta importancia dentro de esa estructura, ya que no sólo es quien acuerda con el asegurador el contenido normativo del contrato, sino que tiene, por su carácter de parte del acuerdo, la posibilidad de convenir su prórroga, o no renovarlo e incluso rescindirlo.

3.-En el seguro de vida colectivo, el tomador gesta la relación que, por su naturaleza colectiva, tiene por consecuencia involucrar en su plexo normativo a los adherentes quienes sujetan su conformidad a esa estructura contractual preexistente, y en ocasiones pueden introducir sólo variaciones de aspectos aislados (p. ej. acordar determinado monto de capital asegurado).

4.-En el seguro de vida colectivo, los adherentes deben ser integrantes de un grupo, es decir, un conjunto de personas que mantienen determinada relación con el tomador (generalmente de empleo), grupo cuya composición debe tener cierta variedad en la probabilidad que respecto de cada integrante presente el riesgo, de forma que, especialmente en razón de sus edades aunque en ocasiones influyen conjuntamente otros aspectos

EL SEGURO Y LA PREVENCIÓN
Martes de 17 a 18 horas
Radio Cultura FM 97.9 Mhz

Toda la información del mercado asegurador y reasegurador

Facebook: El Seguro y la Prevención
 Twitter: @Elseguroylaprevencion



**SEGUROS
RIVADAVIA**

75
Años

**75 años protegiendo
lo que más te importa**

Nº de inscripción en SSN
0222

Atención al asegurado
0800-666-8400

Organismo de control
www.argentina.gov.ar/ssn

 **SSN** SUPERINTENDENCIA DE
SEGUROS DE LA NACIÓN

tos (características de las tareas que desempeñan, lugar de desarrollo de éstas, etc.), tales riesgos se compensen unos con otros y permitan establecer una prima promediada precisamente en función de las características de ese grupo. Cabe destacar que es el tomador quien, en general, se obliga a mantener cubiertos los pagos de las primas, aunque luego las recupere total o parcialmente de los asegurados o, lo que es lo más frecuente, ya las haya cobrado mediante deducción efectuada sobre el sueldo o salario de éstos, en su caso.

5.-En torno a la duración de seguro de vida colectivo, comúnmente se verifica por períodos anuales, renovables, y el asegurado puede rescindirlos al final de cada período.

6.-El seguro de vida colectivo es de carácter alimentario, donde prima el fin social, y exige la ubérrima 'bona fide' de las partes contratantes desde el nacimiento de la contratación hasta su finalización.

7.-A las precisiones conceptuales generales sobre el seguro de vida colectivo cabe agregar, en particular, que el alcance del término incapacidad total o permanente que es requerido a efectos de juzgar configurado el riesgo previsto, debe ser interpretado en sentido flexible y no literalmente.

8.-A los fines de determinar la incapacidad total y permanente por imposibilidad de realizar otra tarea remunerada, no procede ceñirse a parámetros abstractos ni fórmulas matemáticas, pues es preciso tomar en consideración las circunstancias personales del damnificado, la gravedad de las secuelas y los efectos que éstas puedan tener con respecto a su actividad actual, y a su vida en relación.

9.-La cláusula de la póliza de seguros que cubre el riesgo de invalidez total, no puede ser entendida en su expresión literal, sino en un sentido más flexible, pues se trata de establecer si el beneficiario se encuentra imposibilitado de realizar aquellas actividades que le eran habituales u otras similares.

10.-El concepto jurídico de invalidez total no puede caracterizarse de un modo puramente abstracto, desvin-

culado de las circunstancias personales del asegurado y de la concreta relación de trabajo que cumplía en la empresa, al margen de ponderar eventuales o probables variaciones en la prestación de los servicios, acordes con las posibilidades efectivas de las fuentes de trabajo.

**Barceló Avelino Loreto c/ Caja de Seguros SA.
s/ ordinario Tribunal: Cámara Nacional de
Apelaciones en lo Comercial. Sala/Juzgado: F.
Fecha: 19-jun-2014**

Comentario.

Con estos sumarios, tengo la tentación de callarme. Pero por esa misma razón, me gusta señalar lo que me parece más significativo. Así, el considerando 1 nos entrega una descripción de la conducta debida de las partes de un contrato, en cuanto a la buena fe y la colaboración para el mejor desarrollo de la cobertura. Más allá del acertado comentario sobre las especiales características del Seguro Colectivo de Vida, podemos decir que las conductas descriptas a continuación son de aplicación a cualquier operación de seguro. En 2 y 3 se destaca lo más importante.

Más allá del trámite de contratación (con un Tomador), la relación asegurativa vincula al Asegurador con el Asegurado adherente, que es el legitimado (personalmente o por sus derechohabientes) para el pago de la suma asegurada. En el 4 se describen las características que tiene que tener el grupo para ser susceptible de contratación colectiva. Y de allí hasta el final, y a pesar que cada considerando es valioso, lo más importante resulta recordar que la definición de una incapacidad absoluta o permanente no está sujeta a criterios rígidos ni fórmulas matemáticas.

Deben evaluarse las condiciones personales del Asegurado, el tipo de actividad desarrollada y las posibilidades "reales" de desempeño en el mismo trabajo o en otro alternativo y coherente con los criterios de reparación.

En nuestra próxima edición continuaremos con el análisis de los Seguros Colectivos, tal como hemos anticipado.

FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS DE ARGENTINA



Chacabuco 77 . Piso 3 . Ciudad Autónoma de Buenos Aires . Argentina
Tel: 011-4343-0003 . E-mail: fapasa@fapasa.org.ar . www.fapasa.org.ar

Cuidamos
a los que nos cuidan.

PRIMERA LÍNEA

SEGURO DE VIDA COLECTIVO
PARA TRABAJADORES DE LA SALUD
FRENTE AL COVID-19.

Nuestro nuevo **Seguro de Vida Colectivo** es una cobertura por fallecimiento por cualquier causa, por una "suma asegurada uniforme" definida para todo el grupo amparado; y cuenta con un adicional de renta diaria por internación, exclusiva ante el diagnóstico de COVID-19.

Más información en www.lasegunda.com.ar

#1
VOS

#QuedateEnCasa

GRUPO ASEGURADOR
La segunda

LO PRIMERO SOS VOS

#QuedateEnCasa

Nº de inscripción en SSN
0317-0618-0117-0436

Atención al asegurado
0800-666-8400

Organismo de control
www.argentina.gob.ar/ssn

 **SSN** SUPERINTENDENCIA DE
SEGUROS DE LA NACIÓN