

Concepció Llorente, assessora d'assegurances

“Les assegurances són, a dia d'avui, imprescindibles. La llei obliga, en moltes ocasions, a formalitzar un contracte assegurador abans de realitzar una activitat”

Concepció Llorente és assessora d'assegurances des de fa 40 anys i, des de la seva corredoria d'assegurances, ofereix serveis personalitzats.

Què és una assegurança financera? Quin altre tipus d'assegurances ofereix un/a assessor/a d'assegurances del sector de la banca i les finances?

Una assegurança financera garanteix un capital amb un interès mentre dura la pòlissa. En cas de supervivència de la persona assegurada, consisteix en abonar el capital estipulat a les condicions de la pòlissa i, en cas de mort de la persona, es reemborsen, al beneficiari, les primes pagades més l'interès tècnic acordat.

Hi ha moltes assegurances, però es poden agrupar en dos tipus: les assegurances personals i les d'empresa. Les personals acostumen a ser de vida, d'estalvi a curt i llarg termini, per accident, d'automòbil, de la llar o de lloguer; les assegurances d'empresa cobreixen patrimoni, assegurances col·lectives d'accidents, responsabilitat civil empresarial, plans de previsió social empresarial i eventuales pèrdues de documentació o d'hores de feina, entre d'altres.

Quines són les raons que recomanen que un particular o una empresa assegurï els seus béns?

El principal motiu és la prevenció i la protecció davant de qualsevol contingència. Una pòlissa d'assegurança és un contracte de compromís entre l'empresa asseguradora i el prenedor de l'assegurança, l'assegurat, o el beneficiari per fer front als danys que es poden derivar d'un sinistre mitjançant una indemnització. La indemnització pot resoldre o pal·liar els problemes derivats d'una contingència, per exemple un incendi, un robatori, o els danys produïts per determinats fenòmens naturals com el cicló Klaus, recentment.

Quins són els principals aspectes del perfil professional d'assessor/a d'assegurances?

Anys enrere es demanava el títol de “Agente y corredor de seguros más patrimonio”. Ara les coses han canviat i la formació necessària l'estableix la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensió que depèn del Ministeri d'Economia i Hisenda. Aquesta Direcció General és la que defineix el pla de formació i reconeix, anualment, els cursos oficials que s'ofereixen en els centres; i estableix els requisits afegits per poder treballar d'assessor o assessora d'assegurances, com per exemple, el de disposar de la pòlissa de responsabilitat civil.

Quines són les competències que ha de tenir una persona que vulgui treballar com assessor/a d'assegurances?

A més de la formació necessària, un assessor o assessora d'assegurances ha de saber donar resposta a les necessitats del client, el que suposa saber posar-se a la seva pell, entendre les seves inquietuds i identificar-ne les prioritats i, en funció d'això, proposar el tipus d'assegurança que més s'hi adapta, sempre tenint en compte les finances i necessitats del client. A més, un assessor o assessora d'assegurances ha d'estar informat/da sobre l'evolució dels mercats asseguradors per poder d'oferir els productes i garanties que necessita el client. Cal tenir molt en compte que el client posa el seu patrimoni

personal o empresarial a les mans de l'assessor/a i, per tant, aquest/a ha de donar resposta satisfactòria a les seves demandes perquè no quedi al descobert davant d'un imprevist.

Quins són els perfils professionals que demandarà l'activitat asseguradora en un futur? Quines competències es requeriran a aquests perfils?

El futur, l'ignoro, però està clar que, cada cop més, es tendeix a la professionalització i a l'especialització en totes les professions, i pels assessors i assessores d'assegurances això no és diferent. Actualment, hi ha diversos tipus d'assessors/es, que realitzen les mateixes funcions, però que es relacionen de manera diferent amb les companyies asseguradores. Són els següents; els agents exclusius, que només poden treballar amb una entitat d'assegurances i que necessiten 200 hores de formació; els agents vinculats, que estan autoritzats a treballar amb diverses empreses d'assegurances i han d'acreditar 500 hores de formació; els corredors i les corredories que no tenen límit d'entitats amb les que treballar, no depenen de cap assegurador i ofereixen als clients fins a tres pressupostos per garantir la seva independència; i els grans brokers, que es dediquen a negocis i/o programes internacionals i a assegurances d'un perfil determinat. En qualsevol cas, cal que les persones que vulguin treballar com a assessors o assessores d'assegurances es formin permanentment, sobre tot, en matèria legal i tecnològica.

En quina situació es troba l'àmbit de les assegurances? Com evolucionarà?

Hi ha hagut èpoques millors, però és un àmbit d'activitat sanejat i en expansió. Està clar que les assegurances són, a dia d'avui, imprescindibles. La llei obliga, en moltes ocasions, a formalitzar un contracte assegurador abans de dur a terme una activitat, per exemple, la construcció d'un edifici o per exercir de paleta, pintor, instal·lador de mobles de cuina o d'aigua gas i electricitat. D'altra banda, s'estan produint canvis importants en l'estructura d'aquest àmbit. Abans hi havia moltes petites empreses d'assegurances generals i ara, cada cop, n'hi ha menys; les fusions entre companyies asseguradores fan que només resisteixin les més fortes, que són els grans grups asseguradors. També han resistit les asseguradores especialitzades en àmbits com la defensa o la incapacitat laboral, entre d'altres.

Quins efectes ha tingut la crisi financera viscuda l'any 2009 en el l'àmbit de les assegurances?

La crisi ha afectat negativament a algunes branques del sistema assegurador i a d'altres, en canvi, positivament. Les que han patit més han estat les assegurances de salut, les d'accidents, les d'automòbil i les del comerç, per l'efecte de la crisi en el sector automobilístic i en els establiments comercials. Però la crisi ha potenciat les assegurances de la llar, les de vida, les de risc i les de l'estalvi, perquè, entre els particulars, ha augmentat la necessitat de protecció dels seus béns.

Com afecten els canvis en els productes financers i la globalització en la feina diària d'un/a assessor/a d'assegurances?

Ens obliga a estar al dia. Ara bé, cal dir que en el món de les assegurances està tot inventat, i per això l'assessor o assessora d'assegurances ha d'estar preparat tècnicament i comercialment per oferir productes que ja existeixen, però empaquetats de manera diferent, és a dir, agregant noves garanties o combinant assegurances.

D'altra banda, hi ha molta competència de preus, sobre tot entre les entitats que treballen directament amb el client i només ofereixen el producte que tenen, que normalment és tancat. En aquest sentit, els assessors i assessores som els que hem de vetllar per les necessitats del client i els que els hi recomanem el producte més adient. Funcionem com qualsevol professional, bé ens deixem assessorar per un fuster, un lampista o un mecànic; nosaltres assessorem sobre el producte que té més valor afegit pel client.

Quina incidència estan tenint les noves tecnologies de la informació i la comunicació en les assegurances? I en les competències requerides als i les professionals que hi treballen?

Gràcies a les noves tecnologies podem dedicar-nos més a les tasques comercials perquè s'han reduït de manera important les gestions administratives que requeria la formalització d'un contracte assegurador. Actualment, els clients s'adrecen a nosaltres per correu electrònic i, de la mateixa manera, els podem informar sobre les ofertes i donar-los resposta immediata. Ha millorat l'atenció al client i l'assessor/a

d'assegurances s'ha alliberat de gran part de les tasques més mecàniques i rutinàries. Cal dir, però, que ha calgut fer un esforç d'inversió en recursos materials i humans. Hem hagut d'aprendre a utilitzar els softwares de gestió per emetre pòlisses en línia, gestionar un expedient de tràmits, liquidar rebuts digitalment, etc. L'ús de les noves tecnologies és imprescindible per realitzar la feina, però el més rellevant de tot és que, en el procés d'aprenentatge, hem assimilat la importància d'estar sempre a la última en matèria tecnològica per ser realment competitius.

Cofinançat per:

