

## Concepció Llorente, asesora de seguros

**“Los seguros son, a día de hoy, imprescindibles. La ley obliga, en muchas ocasiones, a formalizar un contrato asegurador antes de realizar una actividad”**

**Concepció Llorente es asesora de seguros desde hace 40 años y, desde su correduría de seguros, ofrece servicios personalizados.**

**¿Qué es un seguro financiero? ¿Qué otro tipo de seguros ofrece un/a asesor/a de seguros del sector de la banca y las finanzas?**

Un seguro financiero garantiza un capital con un interés mientras dura la póliza. En caso de supervivencia de la persona asegurada, consiste en abonar el capital estipulado a las condiciones de la póliza y, en caso de muerte de la persona, se reembolsan, al beneficiario, las primas pagadas más el interés técnico acordado. Hay muchos seguros, pero se pueden agrupar en dos tipos: los seguros personales y los de empresa. Los personales acostumbra a ser de vida, de ahorro a corto y largo plazo, por accidente, de automóvil, del hogar o de alquiler; los seguros de empresa cubren patrimonio, seguros colectivos de accidentes, responsabilidad civil empresarial, planes de previsión social empresarial y eventuales pérdidas de documentación o de horas de trabajo, entre otras.

**¿Cuáles son las razones por las que recomiendan que un particular o una empresa aseguren sus bienes?**

El principal motivo es la prevención y la protección ante de cualquier contingencia. Una póliza de seguro es un contrato de compromiso entre la empresa aseguradora, el tomador del seguro, la persona aseguradora o la empresa asegurada para hacer frente a los daños que se pueden derivar de un siniestro, mediante una indemnización. La indemnización puede resolver o paliar los problemas derivados de una contingencia, por ejemplo un incendio, un robo, o los daños producidos por determinados fenómenos naturales como el ciclón Klaus, recientemente.

**¿Cuáles son los principales aspectos del perfil profesional de asesor/a de seguros?**

Años atrás se pedía el título de “Agente y corredor de seguros más patrimonio”. Ahora las cosas han cambiado y la formación necesaria la establece la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensión que depende del Ministerio de Economía y Hacienda. Esta Dirección General es la que define el plan de formación y reconoce, anualmente, los cursos oficiales que se ofrecen en los centros; y establece los requisitos añadidos para poder trabajar como asesor o asesora de seguros, como por ejemplo, el disponer de una póliza de responsabilidad civil.

**¿Cuáles son las competencias que debe tener una persona que quiera trabajar como asesor/a de seguros?**

Además de la formación necesaria, un asesor o asesora de seguros debe saber dar respuesta a las necesidades del cliente, lo que supone saber ponerse en su piel, entender sus inquietudes e identificar las prioridades y, en función de esto, proponer el tipo de seguro que más se adapta, siempre teniendo en cuenta las finanzas y necesidades del cliente. Además, un asesor o asesora de seguros debe estar informado/a sobre la evolución de los mercados aseguradores para poder ofrecer los productos y garantías que necesita el cliente. Hace falta tener muy en cuenta que el cliente pone su patrimonio personal o empresarial en manos del asesor/a y, por lo tanto, éste/a debe dar respuesta satisfactoria a sus demandas para que no quede descubierto ante un imprevisto.

**¿Cuáles son los perfiles profesionales que demandará la actividad aseguradora en un futuro?  
¿Qué competencias se requerirán a estos perfiles?**

El futuro, lo ignoro, pero está claro que, cada vez más, se tiende a la profesionalización y a la especialización en todas las profesiones, y para los asesores y asesoras de seguros esto no es diferente. Actualmente, hay varios tipos de asesores/as. Son los siguientes: los agentes exclusivos, que sólo pueden trabajar con una compañía de seguros y que necesitan 200 horas de formación; los agentes vinculados, que están autorizados a trabajar en varias empresas de seguros y deben acreditar 500 horas de formación; los corredoras y las corredurías, que no tienen límite de entidades con las que trabajar, no dependen de ningún asegurador y ofrecen a los clientes hasta tres presupuestos para garantizar su independencia; y los grandes brókeres, que se dedican a negocios y/o programas internacionales y a seguros de un perfil determinado.

En cualquier caso, hace falta que las personas que quieran trabajar como asesores o asesoras de seguros se formen permanentemente, sobre todo, en materia legal y tecnológica.

**¿En qué situación se encuentra el ámbito de los seguros? ¿Cómo evolucionará?**

Ha habido épocas mejores, pero es un ámbito de actividad saneado y en expansión. Está claro que los seguros son, a día de hoy, imprescindibles. La ley obliga, en muchas ocasiones, a formalizar un contrato asegurador antes de llevar a término una actividad, por ejemplo, la construcción de un edificio o para ejercer de paleta, pintor, instalador de muebles de cocina o de agua, gas y electricidad. Por otro lado, se están produciendo cambios importantes en la estructura de este ámbito. Antes había muchas pequeñas empresas de seguros y ahora, cada vez, hay menos; las fusiones entre compañías aseguradoras hacen que sólo resistan las más fuertes, que son los grandes grupos aseguradores. También han resistido los seguros especializados en ámbitos como la defensa o la incapacidad laboral, entre otras.

**¿Qué efectos ha tenido la crisis financiera vivida en el año 2009 en el ámbito de los seguros?**

La crisis ha afectado negativamente a algunas ramas del sistema asegurador y a otras, en cambio, positivamente. Las que han sufrido más han sido los seguros de salud, las de accidentes, las de automóvil y las del comercio, por el efecto de la crisis en el sector automovilístico y en los establecimientos comerciales. Pero la crisis ha potenciado los seguros del hogar, los de vida, los de riesgo y los de ahorro, porque, entre los particulares, ha aumentado la necesidad de protección de sus bienes.

**¿Cómo afectan los cambios en los productos financieros y la globalización en el trabajo diario de un/a asesor/a de seguros?**

Nos obliga a estar al día. Ahora bien, hace falta decir que en el mundo de los seguros está todo inventado, y por ello el asesor o asesora de seguros debe estar preparado técnica y comercialmente para ofrecer productos que ya existen, pero empaquetados de manera diferente, es decir, agregando nuevas garantías o combinando seguros.

Por otro lado, hay mucha competencia de precios, sobre todo entre las entidades que trabajan directamente con el cliente y sólo ofrecen el producto que tienen, que normalmente es cerrado. En este sentido, los asesores y asesoras somos los que debemos velar por las necesidades del cliente y los que les recomendamos el producto más adecuado. Funcionamos como cualquier profesional, bien que nos dejamos asesorar por un carpintero, un lampista o un mecánico; nosotros asesoramos sobre el producto que tiene mayor valor añadido para el cliente.

**¿Qué incidencia están teniendo las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en los seguros? ¿Y en las competencias requeridas a los y las profesionales del sector?**

Gracias a las nuevas tecnologías podemos dedicarnos más a las tareas comerciales porque se han reducido de manera importante las gestiones administrativas que requería la formalización de un contrato asegurador. Actualmente, los clientes se dirigen a nosotros por correo electrónico y, del mismo modo, los podemos informar sobre las ofertas y darles respuesta inmediata. Ha mejorado la atención al cliente y el asesor/a de seguros se ha liberado de gran parte de las tareas más mecánicas y rutinarias. No obstante, cabe decir que ha hecho falta hacer un esfuerzo de inversión en recursos materiales y humanos. Hemos tenido que aprender a utilizar los software de gestión para emitir pólizas en línea, gestionar un expediente

de trámites, liquidar recibidos digitalmente, etc. El uso de las nuevas tecnologías es imprescindible para realizar el trabajo, pero lo más relevante de todo es que, en el proceso de aprendizaje, hemos asimilado la importancia de estar siempre a la última en materia tecnológica para ser realmente competitivos.

Co-financiado por:

