

Directivos de FAPASA y de diez asociaciones de productores asesores dan testimonio del impacto de la pandemia



Por  
Bruno  
Levy

### LAS PREGUNTAS

- 1) ¿Qué medidas tomó la entidad que representa para acompañar al productor en esta singular coyuntura?
- 2) ¿Cómo se está adaptando el productor a los nuevos hábitos laborales generados por la pandemia?
- 3) ¿Cómo creen que será el trabajo del productor una vez que finalice la cuarentena?

## LA ADAPTACION DEL PRODUCTOR A LA NUEVA REALIDAD

### LAS CLAVES

- Una constante para todos es que la pandemia traerá consigo una transformación en el trabajo. La inmensa mayoría de los consultados coincide en que los cambios en el mercado de trabajo, principalmente su vinculación con las herramientas tecnológicas, se seguirán profundizando.
- Justamente, este *aggiornamento* tecnológico, que ya se observaba en la operatoria de los productores, es otro elemento destacado con frecuencia ya que permitió amortiguar el impacto de la cuarentena y el trabajo a distancia.
- La mayoría de las asociaciones resaltó su trabajo de comunicación ante la irrupción de la pandemia. Difusión, información y explicación fueron los conceptos más recurrentes cuando contaron qué medidas implementaron.

La aparición de la pandemia del nuevo coronavirus llevó a muchos gobiernos a tomar decisiones severas de aislamiento. Las consecuencias son notorias en distintos ámbitos. *Todo Riesgo* consultó al presidente de FAPASA y a los máximos representantes de diez asociaciones, quienes, como tema principal, hicieron referencia a los efectos del aislamiento social en la operatoria de los productores, cuya actividad se encuentra exceptuada desde mediados de mayo pasado.



FEDERACION DE ASOCIACIONES  
DE PRODUCTORES ASESORES DE  
SEGUROS DE ARGENTINA (FAPASA)

Jorge Zottos  
Presidente

“Los productores tenemos que tener en claro que, hoy más que nunca, debemos estar cerca del cliente y continuar capacitándonos para lograr nuevos objetivos comerciales”.

Recientemente, nos encontramos con la novedad de que las autoridades levantaron la cuarentena para la actividad aseguradora y reaseguradora y la intermediación. En efecto, la decisión administrativa 810/2020 del Poder Ejecutivo Nacional dispuso 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”. Y agrega 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 6 de abril pasado, FAPASA inició gestiones para la inclusión de la actividad en las medidas de levantamiento del aislamiento preventivo 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.

### Normativa aplicable

Las oficinas de los productores, sociedades de productores y *brokers* están habilitadas por lo dispuesto en la decisión administrativa 810 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 ante las autoridades locales la actividad de los productores, se debe hacer énfasis en lo establecido en dicha decisión administrativa. Y 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 Area Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). Allí, los productores 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

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. 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.

### Agenda

Desde FAPASA continuamos trabajando en la puesta en marcha de la

mutual AMUPASA, en el combate a la venta ilegal de seguros y 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: [www.denuncias.com.ar](http://www.denuncias.com.ar).

### 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 y ello 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 y 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 e insistir en el trabajo con aquellas aseguradoras que apuestan por el canal de productores asesores de seguros.

Sabemos que esta también 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, como lo venimos haciendo hasta ahora, 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. ■



## ASOCIACION ARGENTINA DE PRODUCTORES ASESORES DE SEGUROS (AAPAS)

**Roberto Saba**  
Presidente

“No podemos admitir rebajas en nuestros ingresos más que la de nuestros clientes que ya no tienen actividad económica y no pueden pagar”.

Nos encontramos insertos en un escenario nunca pensado: una pandemia. Tuvimos la suerte de que nuestro Gobierno actuara responsablemente y en forma inmediata. Esto hizo que, por lo menos hasta el momento, en nuestro país no fuera tan grave el impacto como en otros países.

A nosotros nos concierne entender cómo debemos responder en nuestra actividad como productores asesores

a clientes que ven comprometida totalmente su actividad económica, así como también al desafío de manejar nuestras oficinas a distancia.

Las aseguradoras, también a distancia, se vieron conectadas con el asegurado únicamente a través del productor. Y fue el productor quien estuvo al lado de cada cliente, conteniéndolo y adecuando cada solución a la medida de cada requerimiento.

No tengo dudas de que bajo estas circunstancias, el productor demuestra su profesionalismo y calidad de atención poniendo al cliente en el centro y resolviendo a medida cada problema.

Además de estos inconvenientes, los productores nos vimos sometidos a una campaña mediática que desacredita nuestra industria y minimiza nuestro mercado a una abultada rentabilidad económica. Y volvió a ser allí donde el productor sacó a relucir su capacidad para hacerle entender al asegurado la importancia de mantener sus coberturas para preservar el patrimonio.

### Futuro

Entendemos muy bien que estos momentos están acelerando cam-

bios que sabíamos que iban a suceder, pero para los que nos parecía que faltaba tiempo. Ahora estamos seguros de que el futuro es hoy y que muchos de estos cambios aceleran la modernización de toda nuestra industria: compañías, asegurados y productores. El productor volverá a demostrar su capacidad de adaptación a los cambios que el mundo y la necesidad del cliente nos reclama.

Los productores tenemos que seguir manteniendo alrededor de 150 mil empleados y pagando alquileres y gastos, por lo cual no podemos admitir rebajas en nuestros ingresos más que la de nuestros clientes que ya no tienen actividad económica y no pueden pagar.

En estos momentos, donde los 0800 de otros simples vendedores del mercado no responden, los productores estuvimos, estamos y seguiremos estando al lado de nuestro cliente durante todo este período de pandemia; aquí, en la Argentina, y en cada lugar del mundo donde dignificamos nuestra profesión. ■



## APAS DEL CENTRO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

**Marcelo Vacas**  
Presidente

“Una vez finalizada la cuarentena, el productor se encontrará enriquecido por nuevos modos de trabajo y habrá ventajas competitivas para quienes tomen decisiones”.

A partir de la cuarentena obligatoria establecida por las autoridades gubernamentales, la Asociación de Productores Asesores de Seguros del Centro de la Provincia de Buenos Aires (APASCBA) cerró sus puertas para la atención al público. El acompañamiento al productor se dio mediante la asistencia virtual a través del correo electrónico.

La reciente habilitación de la actividad aseguradora se dio a conocer en un momento en el cual se empezaron a levantar las restricciones de forma más generalizada, con una circulación en las calles cada vez mayor, en un contexto que a la vez muestra un incremento en la tasa de contagios por COVID-19.

APASCBA acompaña al productor ante las distintas consultas que surgen de forma particular sobre el día a día, además de cumplir y compartir las

recomendaciones e instrucciones de las autoridades sanitarias con el fin de evitar el contagio. Para ello incorpora protocolos sanitarios, organiza turnos para la prestación de servicios y adecua los modos de trabajo.

### Adaptación

Respecto de los nuevos hábitos laborales, al no contar con una amplia elección sobre la manera de proceder, el productor muestra una gran tolerancia a fin de alcanzar el objetivo de desarrollo de la actividad, que se encuentra cambiante a diario.

Una vez finalizada la cuarentena, el productor se encontrará enriquecido por nuevos modos de trabajo y habrá ventajas competitivas para quienes tomen decisiones y tengan el valor y la visión de comprender los cambios, adaptándose a ellos para sacar el mayor provecho posible.



El contexto actual nos exige minimizar el contacto físico y, por ende, potencia el uso de herramientas de contacto digital. Lo que vemos como futuro cercano y proce-

so gradual se convirtió, así, en presente.

La reciente habilitación de la actividad aseguradora es una medida que se esperaba en el mercado ase-

gurador y no dejó de ser una buena noticia en este contexto tan complejo. Esperamos que se mantenga con la responsabilidad que esta difícil situación requiere. ■



**APAS CORDOBA**  
Gilberto Spessot  
Presidente

“Siempre debemos estar muy cerca de los asegurados, que son nuestra fortaleza”.

1) Esta asociación se mantuvo siempre comunicada con los aso-

ciados, a quienes brinda tanto herramientas como circulares oficiales para que cada productor pueda asesorar correctamente a sus asegurados (por algunos medios circuló información que no era correcta).

2) Si bien todos los productores, hasta los más experimentados, tuvimos que actualizarnos con las herramientas virtuales en el último tiem-

po, en pocos días ganamos muchos conocimientos en la materia.

3) Realizamos reuniones virtuales por muchos medios y por cada uno de ellos fuimos analizando las virtudes e inconvenientes, siempre mirando a futuro, ya que creemos que se avencinan nuevas formas de comercialización. Pero siempre debemos estar muy cerca de los asegurados, que son nuestra fortaleza. ■



**APAS CUYO**  
María Rosa Blanco  
Presidenta

“El consumidor que viene es distinto: comprará de acuerdo con sus necesidades y será un cliente más austero”.

1) Nuestra asociación acompañó desde los medios (radio, televisión y redes sociales) para explicar a los asegurados la extensión de las coberturas que las aseguradoras establecieron en la cobranza de marzo. Con esta medida se dejó en claro que el contrato no se había modificado y se llevó tranquilidad a la población en este momento de tanta incertidumbre.

2) El productor asesor se adaptó muy bien a trabajar en la modalidad de *home office*. Ya desde hace algún tiempo que los productores realizaban trabajos en forma digital. Muchos productores utilizan, para la comercialización y para reuniones

con clientes, Zoom, Google Meet y otras herramientas de videollamada. Hoy, el productor está muy presente en la vida de sus clientes para acompañarlos a mantener sus coberturas, para proteger su patrimonio y para asesorarlos en todos sus riesgos.

3) Cuando salgamos de la pandemia, el productor utilizará las dos modalidades: digital y cara a cara. Serán los clientes quienes elijan. También el consumidor que viene es distinto: comprará de acuerdo con sus necesidades y será un cliente más austero. El productor será una persona visualizada por la sociedad por su profesionalismo, por su asesoramiento y por estar muy cerca de su cliente. ■



**APAS LA PAMPA**

**Pablo Cariddi**  
Presidente

“La profesionalización, sumada a la tecnología, hace que nuestra actividad esté por delante de los demás canales de venta”.

1) Desde un principio, estuvimos informando constantemente sobre las gestiones que se estaban realizando. Hicimos una gestión muy importante con el gobierno de la provincia de La Pampa, que nos permitió liberar nuestra actividad. Esto permitió que los productores asesores pudiesen volver a trabajar desde sus oficinas. También replicamos el pedido al gobierno de la provincia de Buenos Aires teniendo en cuenta que nuestra asociación abarca varias localidades del oeste bonaerense.

2) Con un gran dinamismo en los aspectos tecnológicos. Tuvimos que acelerar los procesos de digitalización, lo cual determinó una gran

mutación en nuestra actividad. Tuvimos que hacer un gran trabajo de contención con nuestros asegurados, que resultó de suma importancia para ellos y para las aseguradoras. Nuevamente, los productores supimos readecuarnos para seguir posicionándonos.

3) Esta pandemia generó un cambio muy importante en la actividad. Entendemos que los productores que sepan acomodarse a esta situación van a posicionarse sobre otros canales de venta. La profesionalización, sumada a la tecnología, hace que nuestra actividad esté por delante de los demás canales de venta. Es un momento muy importante para aceptar el cambio. ■

**APAS NOROESTE DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

**Daniel González**  
Presidente

“Esta pandemia nos llevó a intensificar mucho más la apertura hacia la relación con la tecnología tanto con los asegurados como con las compañías”.

1) La aseguradora para la cual trabajo en un 95 % de mi cartera, sin que se lo solicitara, decidió efectuar un crédito a la cuota de abril por un porcentaje sobre la tarifa de responsabilidad civil, previa aceptación de

mi parte y dejando abierta la posibilidad de elevar ese descuento ante casos más extremos.

2) Si bien vino avanzando la tecnología en nuestra actividad y prueba de ello es la póliza digital, esta pandemia nos llevó a intensificar mucho más la apertura hacia esa relación tanto con los asegurados como con las compañías. También fue importante la intermediación del productor asesor para evacuar la inmensa cantidad de consultas reci-

bidadas sobre la situación de los riesgos. Esto nos permitió transmitir un análisis serio sobre la continuidad o no de algunas coberturas en salvaguarda de los intereses de nuestros clientes.

3) Tendremos que estar muy atentos para ver la evolución productiva del país y evaluar cuáles son las coberturas que deben ser puestas en vigencia nuevamente ya que los eventos siniestrales suelen ser ajenos al desarrollo económico. ■







### APAS ROSARIO

Gianì Percivalle  
Presidente

“En la mayoría de los casos, el productor pudo adaptarse completamente a la nueva realidad que se está viviendo”.

1) Desde el inicio nos enfocamos en lograr que los socios tengan el

acompañamiento que corresponde. Por un lado, nuestra administración se adaptó para trabajar a distancia. De esta forma, se continuó brindando el mismo nivel de servicio. Hubo difusión en todos los medios de comunicación disponibles para que los productores asesores pudieran contactarse por consultas o inconvenientes. Por otro lado, seguimos el camino en defensa de la actividad al realizar gestiones con el Gobierno (nacional, provincial y municipal) para poder obtener la excepción al aislamiento para los productores.

2) En la mayoría de los casos, el productor pudo adaptarse completamente a la nueva realidad que se está viviendo. Por un lado, el aislamiento aceleró un proceso de digitalización que ya se venía dando, donde prácticamente todo se realizaba a distancia. Por el otro, el pro-

ductor se adaptó a las distintas realidades de los asegurados, que no siempre tienen las mismas posibilidades, y logró con sus gestiones y asesoramiento que continúen con su patrimonio cubierto, pese a las dificultades que se generaron en esta pandemia.

3) La tecnología y los nuevos actores del sector asegurador vienen avanzando considerablemente en estos últimos tiempos; pero la cuarentena demostró lo importante que es el productor para el mercado. Nuestro país es muy amplio y posee diferentes realidades. El productor es el único que se puede adaptar a estas diferencias para seguir siendo el mejor intermediario entre los asegurados y las aseguradoras. Esta adaptación no es algo voluntario y, como productores, nos vamos a ver obligados a capacitarnos para poder subsistir. ■



### APAS SALTA

Ricardo Baez Nunes  
Presidente

“El uso de la tecnología se consolidó como una herramienta eficaz para acompañar nuestro trabajo presencial”.

1) Apenas conocida la disposición de la cuarentena, nos dispusimos a trabajar desde nuestros domicilios y a participar en 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 con la nota firmada por la federación y las cámaras de aseguradoras, el 12 de abril presentamos el petitorio de exclusión al Gobierno provincial, conscientes de que estábamos en una provincia que no tenía circulación del virus hasta ese momento.

2) Nos adaptamos 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.

3) Esta modalidad de trabajo vino para quedarse. Demostramos con nuestro trabajo en estas circunstancias que nuestra alianza estratégica con las aseguradoras está muy sólida y, como puede leerse en la nota presentada por las cámaras de las compañías, esto fue ratificado por ellas. Los productores asesores les solucionamos problemas a nuestros clientes y a las aseguradoras. El uso de la tecnología se consolidó como una herramienta eficaz para acompañar nuestro trabajo presencial. ■





**APAS SANTA FE**  
**Mario Assenza**  
 Presidente

“Nuestro trabajo y nuestra imagen emergerán fortalecidos cuando las aguas se calmen”.

- 1) La entidad extendió la cobertura financiera y facilitó la realización de descuentos en asegurados afectados por la situación.
- 2) Los productores desarrollamos una gran habilidad para adaptarnos a

los distintos cambios que nos viene proponiendo constantemente este mercado tan dinámico. En esta oportunidad extrema, esta capacidad de adaptación nos facilitó en forma brusca la transformación, de manera de seguir brindando apoyo y asesoramiento a nuestros asegurados y haciendo que estos no sientan el impacto de tan importante cambio. Por nuestra parte, nos resultó un cambio muy brusco que modificó nuestra vida. En la mayoría de los casos, confundimos los límites para amalgamar nuestra rutina familiar con la laboral. Perdimos la referencia horaria y del almanaque. Es un trabajo a emprolijar para evitar el



impacto negativo en otros órdenes de la vida.

3) Indudablemente, y esto es algo común a todo el mundo, la pandemia vino a convivir con nosotros. Es muy difícil imaginarse cómo será la vida de aquí en más y nuestra profesión es una parte muy importante de ella. No tengo dudas de que nuestro trabajo y nuestra imagen emergerán fortalecidos cuando las aguas se calmen y, una vez más, nos distinguiremos de los canales alternativos de comercialización, demostrando de esta manera que somos la cara humana de la actividad aseguradora y, como tal, la única que puede dar respuesta en circunstancias extremas. Somos profesionales de tiempo completo al lado del asegurado. Quien esté buscando la alternativa en un 0800, indudablemente no encontrará la flexibilidad que exige la circunstancia y será preso de la extrema digitalización de un mercado que necesita, en los momentos extremos, ver a un ser humano. ■



**APAS SUR PATAGONIA**  
**Carlos Villegas**  
 Presidente

“El contacto con los asegurados no decayó por las aplicaciones que nos aportan las compañías para poder atender al asegurado en todo lo que necesita en relación con sus seguros contratados”.

1) Desde el inicio de la pandemia, nuestra asociación mantuvo un contacto fluido con sus asociados, a quienes les acercó las distintas acciones que se venían diagramando desde FAPASA, las cámaras de aseguradoras y el ente de control. Por supuesto, en nuestra zona de influencia, que abarca las provincias de Chubut, Santa Cruz y Tierra del Fuego, no fue fácil lograr que se fuera flexibilizando nuestra actividad ya que las tres provincias mencionadas tienen realidades diferentes en la problemática que nos afecta. Luego de varias presentaciones en los estamentos municipales y provinciales, se logró que en forma paulatina fuéramos recuperando nuestra habitual funcionalidad.

2) En nuestra profesión ya venimos adaptándonos paulatinamente a los cambios en formato digital. Esto nos ayudó mucho en estos tiempos

que corren ya que el contacto con los asegurados no decayó en ningún momento por las aplicaciones que nos aportan las compañías para poder atender al asegurado en todo lo que necesita en relación con sus seguros contratados.

3) En principio, nos deberemos acostumbrar a que estos cambios relacionados con lo digital vinieron para quedarse. Es la forma que de ahora en más utilizaremos para el desarrollo de nuestra actividad. Tendremos que adaptarnos al marketing digital para poder competir también con las empresas digitales que ya están en el mercado y que de a poco están ganando este segmento. Lo que sí creo es que nuestro canal de ventas es, en este momento, el único que brinda el servicio de asesoramiento y atención personalizados. Esto no lo va a reemplazar ningún canal digital. ■