

CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS DEL SEGURO (CAES)

ARPAS 2020: los testimonios de los alumnos avalan el camino a la “Re-Evolución” profesional del PAS

Este año se viene llevando a cabo de forma exitosa la primera edición del programa de formación profesional en el Centro de Altos Estudios del Seguro (CAES) de AAPAS. En formato virtual a raíz de la pandemia, ARPAS 2020 (Análisis de Riesgos para Productores Asesores de Seguros) colmó todas las expectativas y está logrando que sus participantes adquieran nuevas capacidades profesionales para ayudarlos a reconvertirse de asesores en productos, a verdaderos analistas de riesgos, de emociones y de las necesidades de asegurabilidad de esta nueva era que nos toca transitar.

— “El programa está superando los objetivos que habíamos trazado inicialmente, no solo en cantidad de alumnos, sino también en la recepción por parte de los alumnos colegas respecto de la propuesta de Re-Evolución profesional que propone el programa”, destaca Daniel González Girardi, coordinador de la Comisión de Formación Profesional de AAPAS y coordinador académico del CAES.

FORMATO. Que se haya realizado en formato virtual ha tenido sus implicancias positivas. “La ventaja es que hemos podido generar un espacio de diálogo y reflexión, el cual teníamos previsto que ocurra luego de finalizado el programa, mediante la puesta en marcha de un espacio destinado para los ex alumnos. Pero dicho espacio empezó a funcionar naturalmente al finalizar las clases virtuales, y en algunas ocasiones los debates se han extendido hasta una hora después de finalizado el horario previsto”, explica, remarcando que los alumnos han disfrutado mucho de poder participar de grupos de trabajo, en donde han podido resolver casos prácticos en conjunto. “Creemos que este modelo de formación vino para quedarse, aunque sabemos que complementarlo con una parte presencial “no obligatoria” le daría el marco ideal”, avizora.

DIFERENCIAL. Gracias al ARPAS, los participantes le han perdido el miedo a la cuarta revolución industrial y a la transformación digital del mercado asegurador, y ese es uno de los objetivos primarios que tiene el programa. Según González Girardi, los alumnos “también valoran mucho el intercambio con colegas y con los profesores, la adopción de metodología, protocolos

de trabajo y *checklist*, lo cual en parte se debe a que el mercado carece de espacios para intercambiar conocimientos (*Think Tank*) y de una “Metodología de Trabajo” estandarizada, lo cual inquieta al Productor de Seguros, debido a que no tiene una forma segura de saber si el criterio que está aplicando es el correcto, dado que no existen pautas para medirlo”.

ALUMNOS. “Desde un inicio habíamos decidido trabajar con un rango de alumnos que no superase los 40, y actualmente tenemos esa cantidad”, explica. El requisito mínimo es que tengan una experiencia mínima de 3 años en líneas comerciales e industriales. En el caso de que no sean Productores de Seguros, los requisitos son los mismos, pero no acceden a la certificación profesional ARPAS.

En función de esos criterios, hoy hay un grupo de 40 alumnos, de diferentes edades, sexo y región del país, que están en plena cursada del ARPAS 2020. Todos tienen en común la inquietud de transitar el camino de la “Re-Evolución” profesional. En esta nota, compartimos los testimonios de algunos de ellos, con reflexiones más que interesantes. ■

ÍNDICE DE PREGUNTAS

1. ¿Cómo estás viviendo la experiencia de Re-Evolución de PAS a Analista de Riesgos-PAS?
2. ¿Te sentís mejor preparado y motivado para enfrentar los desafíos de la “Cuarta Revolución Industrial”?
3. ¿Qué herramientas son las que más valorás del programa?



BECCANI, ALBERTO

1. En cuanto a mi vivencia con esta nueva experiencia ha sido muy beneficiosa al introducirme en este nuevo nivel de PAS como analista de riesgo, ya que me ha aportado más conocimientos del que me hubiese imaginado. Realmente el cambio ha sido muy importante y estoy muy agradecido por esto.
2. Considero que después de todo lo que he aprendido en cada una de las clases, los aportes que han realizado los profesores como así también todos los que participamos en este curso, puedo decir que me siento muy seguro y confiado en llevar a cabo cualquier desafío que se presente.
3. Creo que todas las herramientas que se han utilizado a lo largo del curso han sido de gran aporte ya que desde la forma de comunicación utilizada por medio de audio, Zoom, PowerPoint, como así también cada tarea enviada y las consultas fuera y dentro de las clases que nos han sido contestadas a la brevedad, lo mismo en forma personal, nos ha motivado a seguir creciendo en esta profesión. ■



CAEIRO, JUAN JOSÉ

1. Siento cómo me sumerjo en un nivel de conocimiento, multiáreas, de alto nivel.

Me siento crecer y que lo que aprendí sobre seguros estos últimos añitos (33) es poco, insuficiente, y que hacer el esfuerzo de aprender y reaprender me amplía el panorama hacia el futuro.

2. Absolutamente. El conocimiento es una parte, la motivación es otra, pero lo más importante que se comienza a notar es la red de contactos y consultas de profesionales del más alto nivel que suben notoriamente mi capacidad de respuesta y creo que esto, si lo manejamos bien, es una espiral ascendente sin límite.
3. Por ahora creo que va a ser muy útil tener información resumida y acotada en un checklist a la hora de evaluar un riesgo; para lo cual nunca tenemos el tiempo ni la cantidad de información suficiente, y esto mejorará nuestra visión y calidad de preguntas. La otra es ampliar la red de contactos para poder hacer preguntas específicas a una persona especialista; esto mejora nuestro nivel de conversación interna y externa, dándole una vuelta de rosca a nuestra capacidad de análisis y resolución de temas de suscripción o siniestros. ■



CIANCI, MARIANO

1. Desde hace algunos años realizo capacitaciones en seguros de Ingeniería que me han formado significativamente. Pero el cursado de esta especialización me está ayudando a realizar un abordaje más global, no desde las coberturas en sí mismas, sino desde los riesgos inherentes a una actividad o profesión. Estoy aprendiendo a formular mejores preguntas que permitan a los clientes tomar conciencia por sí mismos de cuáles escenarios pudieran representar desviaciones significativas en

“El cursado de esta especialización me está ayudando a realizar un abordaje más global, no desde las coberturas en sí mismas, sino desde los riesgos inherentes a una actividad o profesión”.

MARIANO CIANCI

sus operaciones o proyectos y, entonces, realizar una transferencia de riesgos posibles, más acertada, a las aseguradoras.

2. Creo que el cursado de esta capacitación se ha dado en un año muy particular. Con muchas incertidumbres y cambios vertiginosos. Uno se motiva y se desmotiva al mismo tiempo. Cuando la ola sube, allí sobre la cresta parece que alcanzamos a divisar algún horizonte, pero cuando se desciende en el oleaje nuevamente, a veces, no se divisa ninguna otra cosa más que olas amenazantes. Aun así, mi interés es ser un profesional altamente confiable y una referencia en seguros, para aquellos que me brinden la oportunidad y confianza de gestionar sus coberturas, sea cual sea la tormenta que se presente. Las herramientas que sigo incorporando me brindan estabilidad y fortaleza.
3. Material de consulta muy valioso donde confluyen la experiencia y conocimiento de personas muy profesionales de la actividad aseguradora. Aprender a leer mejor los informes de las inspecciones. Saber dónde obtener referencias de lo que puede representar una invalidez o pérdida de vida. Cómo elaborar una matriz de riesgo para daños materiales y para la cobertura de Responsabilidad Civil. Aprender a calcular mejor la magnitud de los daños directos e indirectos de un

evento siniestral ante distintos eventos probables o posibles. Comprender mejor los adicionales de un TRO y su importancia. Como anécdota aprendí, por primera vez, ¡qué era la bendita combustión espontánea! ■

EIBUSZYC, DAVID



1. Más allá del inconveniente de tener que telekursar, el programa me parece muy completo, supera mis expectativas de antes del comienzo del curso.
2. Si bien muchas de las herramientas técnicas que desarrollan las tenía en mi haber, el curso me está ampliando los conocimientos de una forma más organizada, lo que me facilita el análisis. Yo no trabajo con clientes directos, asesoro a los PAS que trabajan a través de nuestra Organización y, justamente, a partir del curso me resulta más fácil guiar a los PAS sobre los puntos críticos del programa de seguros de sus clientes.
3. La integración de los distintos actores en la conformación de un plan de seguros (Cliente – PAS – Inspector – Suscriptor) en un proceso previo a la presentación de lo cotizado. Vale decir, un paso a paso, con la participación activa de cada uno.



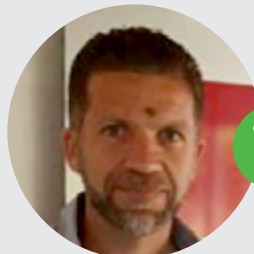
in

FAJÍN, ROBERTO

1. Esta hermosa experiencia la transité, en primer lugar, con miedo por salir de mi espacio de confort. Continuó con la curiosidad ante el horizonte que se vislum-

bra a lo largo de las clases. Y hoy, con la incorporación de nuevos conocimientos, comenzando a darle mayor valor agregado a la vinculación con mis clientes, para ofrecerles coberturas superadoras a las que poseen. En definitiva, como dice el slogan del curso, hacer mejores preguntas para diseñar mejores respuestas y construir un mundo de negocios más confiable para nuestros clientes.

2. Los cambios de hábitos en el consumidor deben ser considerados como un riesgo estratégico. El objeto de la venta consultiva, que es uno de los puntos que estamos desarrollando en el curso, nos permite alejarnos de la venta de productos para pasar al concepto de venta de soluciones. Todo esto te lleva, en definitiva, a transformarnos en Analistas de Riesgos y emociones asegurables. Y la base fundamental en la venta consultiva es la creación de un mapa de riesgo que le dé valor a nuestro trabajo.
3. Lo más valorado es el nivel de los profesionales que nos comparten sus conocimientos. Tener conocimientos sobre Ingeniería de riesgos, sobre las fuentes de derecho que generan riesgos o gestión de riesgos del comportamiento y Neurociencia son herramientas muy potentes para tener un futuro promisorio en esta profesión. ■



in

FERNÁNDEZ, CHRISTIAN

1. Estoy viviendo con mucho entusiasmo este programa, cada encuentro es una fuente de inspiración y conocimiento que robustece mi actividad profesional. Partiendo del conocimiento y profesionalismo de cada uno de los especialistas que llevan adelante cada clase, hasta el aporte y

experiencia de cada uno de nuestros colegas, todo esto conforma que cada minuto invertido en estar conectado valga la pena.

2. Sin dudas, todas las herramientas que voy adquiriendo en el curso me van llenando de confianza para afrontar los desafíos diarios. Después de cada encuentro siento gran motivación de poner en práctica los conocimientos adquiridos, pero lo más impresionante de eso es que no son charlas motivacionales, sino que la motivación surge a partir de los conocimientos y experiencias vividas.
3. Las herramientas más valoradas son aquellas que me permiten organizar el conocimiento y me dan un procedimiento, un proceso para ponerlos en práctica. Realmente, el programa ya ha superado mis expectativas; he ingresado al mismo sintiéndome un profesional en lo que hago y amo, pero, sin lugar a dudas, terminaré el programa siendo un profesional definitivamente distinto. ■



in

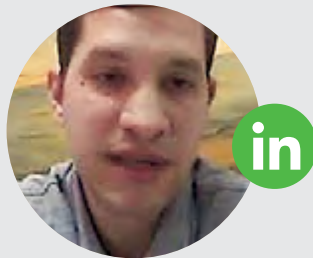
FERNÁNDEZ, MARCELA

1. Si bien hoy soy Productora y estoy dentro de un broker, he tenido la posibilidad de estar varios años del otro lado del escritorio. Hace años que pude ver la falencia en los PAS sobre los riesgos que querían asegurar, traían el negocio, la mayoría ni siquiera había visto el riesgo ni tenía en claro el riesgo que solicitaba ni lo que necesitaba el cliente. Hasta solían molestarse cuando le indicábamos las limitaciones o mejoras a cumplir para poder asegurar muchos riesgos. La importancia hoy de presentar un pedido de cotización de un riesgo que se entiende y se conoce hace realmente a una

función de verdadero asesor, porque sabemos bien qué necesitamos para cubrir bien un riesgo, estamos preparados para entregar un pedido de cotización a la aseguradora y poder mejorar lo que posiblemente tenga el cliente y, más aun, de mantener nuestra postura frente a un suscriptor que, a veces, no se anima con determinadas sumas o coberturas, y a defender puntos de mejoras de las inspecciones que a veces resultan verdaderas utopías. Todo esto nos muestra que ya nos vamos transformando en analistas de riesgos.

2. Hace años escucho a los colegas preocupados por el avance del canal digital y, si bien es innegable que existe un rango de asegurados que por su perfil tecnológico creen poder contratar sin riesgos a través de plataformas digitales y no van a necesitar más a las personas que los atiendan, es una situación que no hay que subestimar y siempre debemos conocer las últimas novedades. Pero nosotros hoy somos profesionales a los que nos confían proteger el patrimonio de las personas y no nos podemos equivocar. Nuestros asegurados saben que estamos ahí, que siempre tendrán su credencial o póliza actualizada, conociendo las alternativas de contacto en caso de urgencia. La tecnología es fantástica y no le debemos tener miedo, de hecho, nos permitió seguir trabajando o estudiando en medio de esta pandemia, y esta situación de crisis nos enseñó a establecer vínculos más sólidos con muchos de nuestros clientes. No solo para no perderlos, sino para intentar no dejarlos desprotegidos, porque esa es, en parte, nuestra función, que se sientan seguros y tengan una mínima cobertura que ante un siniestro no les quitará más de lo que muchos perdieron con la pandemia.
3. Me parece muy positivo que seamos un grupo al que le interesa mejorar. Aunque somos de distintas generaciones estamos todos preocupados por las falencias de las aseguradoras y la continua delegación de funciones hacia nosotros, pero todo nos hace ser mejores y eso hace que nuestra profesión, en un futuro, se vea con más prestigio. Estos últimos años he vivido la

importancia de recorrer los lugares que quieren asegurar y la satisfacción que los clientes sienten en que conozcamos sus instalaciones, algo que ha sido un tema recurrente en este curso, que los Productores se animen a visitar los riesgos, que tomen nota, saquen fotos, hagan su análisis es muy positivo. Con el tiempo se pierde el miedo, lo hacemos muy natural y comenzamos a preguntar sobre temas que ni nos imaginamos se nos iban a ocurrir. Lo que más me interesa es poder ver coberturas complejas y salir de las coberturas tradicionales, lo cual nos permite crecer no solo en conocimientos, sino que podemos ampliar nuestra búsqueda hacia otros clientes. Lo importante del curso es lograr ser más confiables y profesionales, y creo vamos bien. ■



FIORETTI, LEANDRO

1. Lo estoy viviendo como un gran desafío ya que considero que todo PAS debe transitar esta “Re-Evolución” porque va a ser necesario en el mercado futuro contar con esta profesionalización para facilitar y optimizar la experiencia en la contratación de seguros. Esta evolución hace que uno pueda tener una mayor amplitud de coberturas, sus alcances y beneficios, para trasladar a una cotización técnica y diagramada específicamente para la necesidad del asegurado.
2. Sí. La “cuarta revolución industrial” nos va a exigir que mantengamos nuestro servicio actual, pero optimizando tiempos y formas. Este programa permite que uno, al transformarse en Analista de Riesgos-PAS, pueda preparar una presentación de producto sencilla y técnica, en función de los datos recibidos y de

“La simplicidad y claridad con la cual se abordan los temas más complejos hace que el programa sea dinámico, pero a la vez nos aporta experiencia por la calidad de los docentes”.

LEANDRO FIORETTI

nuestro análisis previo; siempre enfocándonos en el correcto análisis del riesgo y en la necesidad del cliente.

3. Los invitados-docentes creo que es lo que más valoro del programa, ya que hemos tenido expositores que nos muestran, desde diferentes perspectivas, las distintas coberturas y sus alcances. La simplicidad y claridad con la cual se abordan los temas más complejos hace que el programa sea dinámico, pero a la vez nos aporta experiencia por la calidad de los docentes; de los casos que nos presentan, de las coberturas involucradas y de las matrices de riesgo que debemos adoptar a partir de que las conocemos como profesionales que somos. ■



FLORES HEIN, FERNANDO

1. Es una experiencia transformadora. Decidí inscribirme al programa ya que sentía la falta de una verdadera formación en Property & Casualty, que considero

son unos de los mercados que requieren una mayor formación profesional y en los cuales el PAS se puede destacar.

El programa está superando mis expectativas ya que está orientado a pensar la profesión y el asesoramiento del PAS desde otra perspectiva, dotando al Productor de nuevas herramientas para que pueda brindarle al cliente una experiencia de compra diferencial, como también las técnicas y un protocolo para que el PAS pueda realizar un adecuado y muy profesional análisis de riesgo sin descuidar su función comercial.

2. Sí, como Productor joven, crecí y me estuve desarrollando en una economía digital. En el futuro que se avecina cada vez se van a automatizar más las tareas y procesos que generan poco valor al cliente. El programa está, justamente, pensado para que el PAS pueda desarrollar las habilidades que generan más valor y que son muy difícilmente automatizables, como puede ser el análisis de riesgos y el conocimiento profundo de la parte técnica del seguro, así como también el manejo de las emociones del cliente.
3. Las herramientas que más valoro son las relacionadas con la realización del protocolo que tiene que llevar el PAS para un adecuado análisis de riesgo. Como, por ejemplo, la matriz para identificar el riesgo en RC, el mapa de riesgos, los *checklist*, entre otros. ■



in

**FLORES HEIN,
GUILLERMO**

1. Es una experiencia muy positiva, vine a buscar una visión innovadora de

cómo afrontar el análisis de riesgo y está superando mis expectativas.

La información sobre productos, coberturas, contabilidad, marketing está en muchos libros, lo que encontré acá es la manera de procesar toda esta información para poder brindar un servicio profesional de plan de seguro y gestionar las emociones del cliente. Siento que estoy en el lugar indicado. El profesorado especializado con experiencia laboral y profesional, las etapas bien definidas y el contenido práctico genera una experiencia muy positiva y de gran cambio en nuestra profesión.

2. Si, es muy importante reflexionar sobre cómo la tecnología y los hábitos de consumo van a influir en el desarrollo de nuestra profesión. Entiendo que la tecnología nos brinda oportunidades de crecimiento, nos permite automatizar tareas repetitivas que le dan poco valor al cliente, y concentrarnos en desarrollar elementos de diferenciación y profesionalización. Siento que el curso y los contenidos vistos están ampliando mi visión de cómo brindar un servicio más profesional. Es fundamental comprender el vínculo entre las emociones de los clientes y la percepción del riesgo, nos va a permitir estar preparados para enfrentar con un valor diferencial estos nuevos desafíos. La empatía y la creatividad son habilidades que no son capaces de imitar por una máquina y nos van a permitir gestionar las emociones del cliente para lograr una experiencia diferencial en la protección de lo que más quiere.
3. Comenzando con los análisis del informe de inspección, los mapas de riesgos, el desarrollo del *checklist*, para finalmente poder realizar un programa de seguro a medida de cada perfil de cliente. Me encantan estas herramientas, y la metodología de análisis bien definida que me permite asimilar las características específicas de cada riesgo, logrando disminuir el margen de error y olvido. ■



in

GARCÍA, SANDRA

1. Estoy muy contenta de haberme sumado a esta experiencia. Me siento muy cómoda con colegas que, además de los profesores, aportan mucha experiencia valiosa. El poder escuchar a los profesores -que son todos excelentes- hace que todo lo que pasa, desde lo teórico hasta lo anecdótico, sea de gran utilidad.
2. Sí, mucho más preparada, con un nuevo enfoque. Sobre todo, me parece que abre mi manera de encarar el trabajo.
3. El poder ordenar las ideas, desarrollar un método para el momento de armar un Plan de Seguros para un posible cliente es algo con lo que no contaba. Además, la posibilidad de conocer e interiorizarnos en un enfoque más moderno, más amplio para relacionarnos y asesorar a nuestros clientes. ■



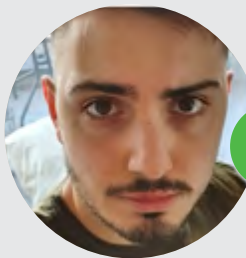
f

**LÓPEZ,
JUAN PABLO**

1. Me parece una experiencia innovadora, interesante, distinta. Nos permite reflexionar sobre la revalorización de nuestra profesión a través de la adquisición de

conocimientos actualizados, para tener herramientas ante los nuevos desafíos que se presentan.

2. Teniendo en cuenta los cambios de paradigmas de la revolución 4.0, la revolución de las emociones de la que hablamos en el curso, creo que todos los que participamos estamos muy motivados y, a medida que avanza el curso, mejor preparados para el asesoramiento y la venta consultiva basada en las emociones, con apoyo en el conocimiento.
3. Creo que todas las herramientas utilizadas en el curso son muy útiles, pero valoro especialmente el intercambio de experiencias y el debate sobre los temas abordados, ya que resulta muy enriquecedor y espero se mantenga en el futuro posterior al curso, presencialmente y en modo digital. ■



in

MANIGRASSO,
FEDERICO

1. Sinceramente, el curso ha superado ampliamente mis expectativas, me siento muy bien con los contenidos del curso y los profesores que lo dictan. Sé que es un camino difícil y largo por recorrer. Vengo adquiriendo nuevos conocimientos y aplicándolos a mi trabajo diario.
2. Si bien por mi corta experiencia no trabajo con cuentas de gran envergadura, sé que este curso me va a servir a la hora de que me toque la oportunidad. Motivación sobra.
3. Las herramientas que más me sirven son los *checklist* de las distintas coberturas, la definición de cada una de ellas y las experiencias que viven los colegas que son expuestas en el curso. ■



MOLEA, LUCA

1. La experiencia ARPAS es gratificante desde el punto de vista técnico del seguro. ¡La oportunidad de poder presenciar clases con diversos invitados especializados en diferentes ramos del rubro es única! Se aprende mucho, y me parece perfecto capacitar a la gran mayoría de Productores que necesitan ese fundamento técnico que últimamente venía haciendo falta. Como Técnico en Seguros, puedo dar fe que la experiencia ARPAS capacita de manera alineada con las materias que se ven en el terciario del I.F.T.S.1, dejando a este curso con un nivel de conocimientos brindados, más que suficiente.
2. Sin dudas, los repasos de los fundamentos técnicos del rubro siempre vienen muy bien. Esto, sumado a la preparación que el curso ofrece respecto a la digitalización del PAS, decanta en brindar una herramienta infalible para dejar al Productor Asesor de Seguros bien parado en el futuro inmediato.

“A medida que avanza el curso, mejor preparados para el asesoramiento y la venta consultiva basada en las emociones, con apoyo en el conocimiento.”

JUAN PABLO LÓPEZ

3. Debido a la situación actual que estamos atravesando, el rumbo de la experiencia ARPAS se vio obligado a cambiar, brindando la enseñanza a través de videoconferencias. A pesar de esto, es destacable la cooperación de todos los participantes y profesores, y se puede notar, a simple vista, las ansias que todos tienen por aprender. La herramienta que más se valora es esta; la posibilidad de compartir y recopilar experiencias de diversos Productores -de diferentes zonas del país- como, también así, de todos los profesores e invitados especiales. Es esto, sin dudas, lo que añade un valor humano agregado al curso, que es excepcional. ■



in



ODDO, RODRIGO

1. Con mucho entusiasmo, cada clase es una experiencia en sí misma. Es admirable la calidad de los profesionales que hasta ahora han pasado por cada tema del programa y también el clima que se generó entre los compañeros. Todos buscamos crecer como profesionales, pero también entendemos que estamos en el mismo barco y tenemos que apoyarnos para que nuestra profesión siga creciendo y se valore cada vez más. El curso ha superado mis expectativas. Hace algunos años que estaba buscando hacer algo que apunte al análisis de riesgos para poder aplicarlo a mi profesión, pero lo poco que encontré eran programas a distancia, en Institutos o Universidades de afuera, que abarcaban demasiado y no me daban la seguridad respecto a la posibilidad de aplicar esas herramientas, sobre todo, por los tiempos que manejamos en el día a día. El hecho de que el curso haya sido concebido por

y para Productores Asesores de Seguros me parece fundamental, porque desde un comienzo se entendió lo que necesitamos y se trabajó sobre ello. Y todo esto me ha abierto las puertas a un mundo nuevo, que me transforma en protagonista.

2. Sin dudas, las herramientas que se obtienen del programa son muy aplicables a estos desafíos. No solamente se adquieren conocimientos técnicos, se va más allá y considero que ahí está la clave. El hecho de tomar estos conocimientos técnicos, bajarlos a tierra y compartirlos con el asegurable de manera simple, nos lleva a hablar el mismo idioma, pudiendo empatizar con él y llegarle desde el lado emocional. Esto no solo es importante para la venta, sino más aún para fidelizar al cliente y poder trabajar juntos en el largo plazo.
3. Es difícil poder hablar de una o varias herramientas de forma aislada o hacer un podio de estas. Creo que cada herramienta se complementa con otra y es muy importante en cada etapa de la confección y seguimiento del programa de seguros. Entonces, creo que lo más destacable es que mediante este conjunto de herramientas se elimina, o busca eliminar, el margen de error. Esto hace posible que sea no sólo seguro, sino necesario contratar una o varias pólizas de seguro. Encuentro muy importante las herramientas de negociación con la compañía para adaptar las coberturas a las necesidades del cliente y la identificación integral de los riesgos del asegurable para su posterior seguimiento y mejora del programa de seguros. ■

“Suma mucho conocimiento específico y argumentos a la hora de hablar con nuestros asegurados”.

MIRKO PORPORATO



PIZZI, WALTER

1. Imaginaba que iba a ser buena, pero no tan buena. La calidad del coordinador, de los académicos y del programa del curso, en sí, hacen que uno pueda incorporar, reforzar y afianzar conceptos, independientemente de haber transitado muchos años en el mercado asegurador.
2. Sin lugar a dudas. La interacción con los académicos y los colegas participantes hace que uno realice un ejercicio mucho más exigente con respecto a los análisis de riesgos y formas de mirarlos. Para lograrlo, hemos aprendido a generar un protocolo, que consta de preguntas, y un checklist, previo a las reuniones con el cliente, el cual también será muy útil para brindarle a las aseguradoras o reaseguradoras y lograr una muy buena construcción de póliza o programa de seguros. Para ello, entendimos que, en muchos casos, es importante contar con el asesoramiento externo de estudios o profesionales especializados en análisis de riesgos y liquidación de siniestros.
3. Son muchos, pero resaltaré algunos que me parecen muy importantes. La interacción directa y continua con el coordinador del programa quien, además, está abierto a escuchar propuestas, comentarios y también críticas. Lo logrado a través de la plataforma digital como consecuencia de la pandemia. La interacción activa con los académicos en cada una de las clases y también entre los que somos alumnos, ya que cada uno plantea situaciones y ejemplos sobre los temas tratados, sumando así su experiencia a los demás participantes.

Poder transmitir emociones, aun con el formato digital que, de no existir la pandemia, haría de esto una experiencia mucho más enriquecedora. El material y los temas abordados en el programa, que data desde dónde venimos, dónde estamos actualmente y nos hace visualizar y nos prepara mostrándonos hacia dónde vamos. Que el programa este avalado por AAPAS es otra fortaleza importante. ■



PORPORATO, MIRKO

1. Respecto de mi experiencia, considero que es muy especial para mí. Mi ubicación geográfica no es muy favorable, entendiendo que el curso está destinado al asesoramiento de Grandes Riesgos. Soy de un pueblo de 2000 habitantes y mi agencia es pequeña. Dudé mucho en decidirme, por miedo a que todo esto “me quede grande”. Hoy con todo gusto puedo decir que no fue así, me he sentido muy cómodo, muy respetado en un grupo donde todos aportamos desde nuestro lugar con el objeto de aprender de cada uno. Respecto de los disertantes, profesionales de excelencia que realmente lo hacen con mucha claridad y altura, a tal punto que en cada clase que termina digo “fue la más interesante del curso”...
2. ARPAS tiene la particularidad de ampliar mucho la visión sobre riesgos y seguros, incrementa holgadamente nuestro abanico de conocimientos, permitiéndonos obtener datos o particularidades que antes, probablemente, se me pasaban por alto. Permite escuchar a los asegurables y de ahí “realizar mejores preguntas para obtener mejores respuestas”. No solo hablando

de Grandes Riesgos, es mucho lo que se derrama de conocimiento para medianos y pequeños clientes. **Suma mucho conocimiento específico y argumentos a la hora de hablar con nuestros asegurados.** Por todo esto, está claro que me siento mucho más preparado para enfrentar los desafíos de la “Cuarta Revolución Industrial” y la motivación es una característica que las personas no debemos perder.

3. **El programa nos deja implícitamente muchas herramientas, las que pueden adecuarse a cada necesidad, y según lo requiera la ocasión ante un asegurable.**

Por ejemplo, es mucho más seguro tener un checklist de puntos importantes y a revisar, al visitar una empresa, otro para la rama de responsabilidad civil, como también algo muy simple, pero a su vez muy demostrativo como es el “mapa de calor”, entre otras cosas. Personalmente, durante esta pandemia y con la imposibilidad de moverse, por parte de la gente de mi compañía, tuve la oportunidad, mientras cursaba el programa ARPAS, de realizar un informe utilizando las herramientas que pude recabar este tiempo que fueron de mucha utilidad y que facilitaron la cotización del riesgo por parte de la compañía, cosa que, de no contar con las mismas, hubiese tenido que desestimarme de la cotización. ■

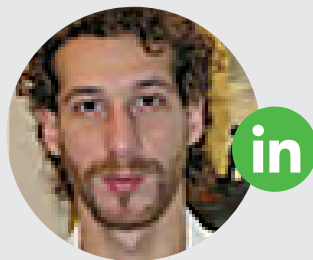


PREGNO, NICOLÁS

1. Al principio costó un poco acostumbrarse, al ser a distancia. Pero ahora, **la verdad es que este formato me quedó bárbaro.**
2. El curso lo veo como una posibilidad de incorporarlo como **una gran herramienta a la hora de poder capacitar y potenciar**

a los PAS que no están tan duchos en el tema o que le temen a este tipo de riesgos.

3. Lo explico con un ejemplo real. Durante la cursada, en mi trabajo tuve que defender una renovación de TRO de un PAS nuestro. **Al sentarme a analizar la otra propuesta que le habían hecho al asegurado, me sentí cómodo, cosa que no me pasaba con este tipo de riesgos,** y pudimos detectar que estaban cotizando con cualquier sublímite. Nada que ver a lo que teníamos armado y, además, pude retocar sumas en la renovación, que al ser consensuada con el asegurado, lo vio en forma positiva. Es más, nos destacó esto. ■



RAPAN, MARTÍN

1. En primer lugar, cabe destacar que **la propuesta de esta capacitación es realmente un hito para nuestra actividad, una puerta al futuro, una mirada anticipada a lo que se viene.** Nos enseña una manera de integrarnos a un futuro no muy lejano, dándonos tiempo para planificar y brindándonos herramientas para comunicarnos de forma menos “siniestra” y más empática. También constituye un desafío personal, que trasciende años de experiencia, permitiendo tener un pensamiento crítico y así crecer intelectualmente; cuestionar nuestros hábitos y mejorarlos; reflexionar sobre nuestras limitaciones y miedos; y poder analizar también las de nuestros asegurables. Nos capacita en estrategias, empatía, y un nuevo poder de análisis del riesgo desde una perspectiva psicológica. Es un lugar donde los Productores nos hacemos fuertes, escuchándonos y apoyándonos. Este cálido ambiente creado por AAPAS propone, invitando a los más distinguidos

profesionales del mundo asegurador, compartir su mirada, opiniones, preocupaciones y también algunos “secretos” del mercado. *Risk Managers* o Ingenieros de Riesgos, Liquidadores y Peritos, todos ellos mancomunados con la mira de fortalecernos profesionalmente. No hace falta resaltar el *expertise* de cada uno de los integrantes del curso, pero sí les cuento orgullosamente que su vocación por enseñarnos es inmensa e intensa, generada por el amor que tienen por nuestra actividad.

2. Objetivamente, el curso apunta hacia el futuro y, como tal, te da la ventaja para prepararte a transitar los cambios en los gustos y necesidades de esta nueva generación de asegurables. Una verdadera oportunidad. **Es una inyección de motivación extraordinaria. Permite reconectarse con los clientes, fortalecer la comunicación y acercarse más a ellos.**

Asimismo, romper con el estoico paradigma de vendernos únicamente con el slogan: “...los PAS te contestamos a las 3 am.”; “trabajamos 24hs para vos...”; para agregar un importantísimo valor agregado que es que AAPAS te reconvierte en un analista de riesgos y eso no es poco para los tiempos por venir.

3. De comunicación: técnicas, gramaticales e intuitivas (sensoriales), principalmente, la propuesta hacia los “nuevos” asegurables (*millennials* y *centennials*). Las experiencias de los Productores Asesores en Seguros, de los Ingenieros de Riesgos, de los Liquidadores y Peritos. **Sumar a la conciencia del riesgo un abordaje humanitario.** Diseño de coberturas. Un nuevo canal de información globalizada. ■

“Una gran herramienta a la hora de poder capacitar y potenciar a los PAS”.

—
NICOLÁS PREGNO

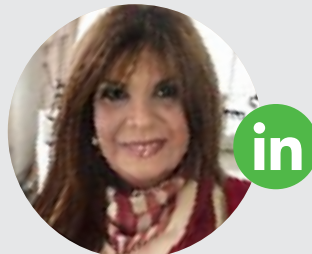


**RODRÍGUEZ,
NICOLÁS**

1. Es una excelente experiencia y es realmente interesante lo que se desarrolla en cada clase, adquiriendo mayor conocimiento para poder realizar una gestión de riesgo integral junto a nuestros clientes.
2. Sin dudas, creo que los conocimientos y las herramientas que brinda el curso nos preparan para los nuevos desafíos no solo de la industria 4.0, sino del mercado de seguros en general.
3. El conocimiento de los expertos que brindan las distintas clases es lo que más valoro. La dinámica de las clases en donde los colegas pueden compartir sus experiencias y sumar entre todos los conocimientos prácticos y vivenciales es también un gran valor agregado del curso. ■

“Es muy importante que la iniciativa de esta propuesta venga de AAPAS, intérpretes de la real necesidad de los Productores, jerarquizando nuestra actividad a través del conocimiento”.

LILIANA RUSSO



RUSSO, LILIANA

1. Estoy transitando esta experiencia con alegría, orgullo y tratando de estar a la altura del nivel de exigencia que nos propone este desafío. Es muy importante que la iniciativa de esta propuesta venga de AAPAS, intérpretes de la real necesidad de los Productores, jerarquizando nuestra actividad a través del conocimiento. Estamos ante un consumidor mucho más informado y exigente. Convertirnos en verdaderos Analista de Riesgos le dará un valor agregado a nuestra profesión en beneficio de todas sus partes. Clientes, Productores y compañías.
2. Absolutamente mejor preparada para lo que viene y también para lo que ya está. Esta incorporación de mayor conocimiento nos permite revisar cada uno de los contratos vigentes de nuestros clientes con una mirada más objetiva y poder recomendar los ajustes necesarios. Como consecuencia, esto se traduce en más y mejores ventas.
3. Lo que valoro mucho es la profundidad con que se trata cada tema. La diversidad de los mismos. El método para poder identificar mejor la necesidad del cliente, estudiando sobre casos y hechos concretos. El trabajo con casos reales, Mapas de Riesgo y necesidad. Checklist (muy útiles), los Diagramas de Gestión, etc. El nivel profesional de los docentes, su actitud y experiencia. La predisposición permanente de ayuda por parte del coordinador, aportando, en forma constante, material de estudio adicional para profundizar más los conocimientos. La sinergia que se produce con los colegas. ■

SALERNO, DANIELA



1. Asistí a la presentación del curso en la sede central de AAPAS, y me había resultado muy interesante la propuesta. Mi miedo al empezar el curso era que al ser novel quizá no podría aplicar lo aprendido, pero con el tiempo me di cuenta que estaba equivocada. Estoy sumamente conforme ya que, además, me enriquezco con experiencias de colegas que tienen años en el rubro y con profesionales enamorados de su profesión. Es un aporte constante de valor. AAPAS tiene un plantel de lujo.
2. Me siento totalmente mejor preparada, ya que lo que estoy aprendiendo es a realizarme las preguntas correctas para poder brindar un asesoramiento distinto y mejor. Es una herramienta fundamental la que este curso brinda.
3. Valoro la buena predisposición a la hora de aclarar dudas y los espacios que tenemos para intercambiar experiencias sobre los temas del día, al finalizar la clase. ■



**SCHOLLER NOZIGLIA,
NORBERTO**

1. Entendiendo la necesidad de incorporar hábitos que, de ahora en adelante, me ayuden a hacer mejores preguntas para obtener mejores respuestas. Tanto de clientes actuales y futuros.
2. Veo a los desafíos de la nueva realidad con grandes posibilidades de desarrollar la actividad en todo el país sin traslados físi-

cos y ampliando el desarrollo de la faz de asesoramiento a través de redes sociales.

3. Del programa valoro mucho los materiales de clases, el análisis de los casos y el aporte de los profesionales participantes. ■



SCOTTA, ROMINA

1. Me parece una experiencia innovadora, interesante, distinta. Nos permite reflexionar sobre la revalorización de nuestra profesión, a través de

la adquisición de conocimientos actualizados, para tener herramientas ante los nuevos desafíos que se presentan.

2. Para poder interpretar las necesidades del cliente y lograr un posterior diseño de un programa de diseño a medida, considero indispensable este programa de formación profesional.
3. El conjunto de los aspectos básicos, de las disciplinas complementarias para diseñar un programa de seguros a medida. Las considero importantes a todas, pero resalto la aplicación directa de las mismas con ejemplos prácticos y concretos en la rama de seguros. ■

VIEIRA, DANIEL



1. Es una evolución de la mente. Se aprende a ser más analítico y comprender mejor las cosas sabidas.
2. El curso me está motivando. Esto hace que busque artículos sobre el tema, los lea y hasta pueda ponerlos a disposición del curso.
3. Los contenidos que tienen análisis hacen que desarrolle el pensamiento analítico. ■

“Es una excelente experiencia y es realmente interesante lo que se desarrolla en cada clase”.

NICOLÁS RODRÍGUEZ

ARPAS EDICIÓN 2021

El programa del año entrante arrancará en marzo de 2021, se dictarán en un 80% por Zoom y en un 20% en forma presencial optativa. “Respecto de la experiencia hecha durante este año, vamos a incrementar en un 50% la carga horaria del programa, aunque la temática será igual que la del corriente año. Las expectativas son muy buenas, ya que desde el mes de agosto ya estamos recibiendo una enorme cantidad de consultas respecto del programa del año que viene”, revela González Girardi.

Las reservas 2021 ya están abiertas y el inicio de inscripción (cupos limitados) arrancó en el mes de octubre/2020

Toda la información en: www.aapas.org.ar/caes/

CAES

Centro de Altos Estudios del Seguro

Preparándonos para el futuro

