

Habilidades blandas son esenciales en los profesionales del sector

Jueves, 29 de Abril de 2021 - Id nota:981095

Medio : Diario Financiero
Sección : Edición Especial
Valor publicitario estimado : \$5140000.-
Página : 31
Tamaño : 25 x 16

[Ver completa en la web](#)

JUEVES 29 DE ABRIL DE 2021 / DIARIO FINANCIERO

BROKERS Y CORREDORES DE SEGUROS 31

HABILIDADES BLANDAS SON ESENCIALES EN LOS PROFESIONALES DEL SECTOR

Especialización y conocimiento de las pólizas y cláusulas son importantes, pero también lo son la empatía y la escucha activa, dicen en el rubro, donde la asesoría es parte integral del negocio. POR CLAUDIA MARÍN

“El factor humano seguirá siendo predominante. Las máquinas, los robots podrán reemplazar ciertos procesos repetitivos, pero no la capacidad analítica de las personas”, dice Renato Lilienfeld, vicepresidente del Colegio de Corredores de Seguros & Asesores Previsionales de Chile. Y es que, en el rubro de los brokers de seguros, la asesoría juega una parte fundamental del negocio y, para ello, “las competencias que deben tener las personas para asesorar a los clientes deben ir más allá de lo técnico: empatía, escucha activa, proactividad, y

muchas más”, agrega Lilienfeld.

Se trata de un negocio de confianza, en el que el desarrollo humano y profesional es clave. Para Rodrigo Hoyl, miembro del Consejo Directivo del Centro de Derecho de Seguros y profesor de Derecho de Seguros de la U. de los Andes, “a los asesores les compete de modo especial abrir horizontes sobre nuevas coberturas, aconsejar, proponer. Son una pieza fundamental del desarrollo económico de cada país”.

Conocimiento del cliente

Lilienfeld detalla que la primera y más importante competencia que se requiere en un corredor



de seguros es el conocimiento cabal de las líneas en que desea desenvolverse. “Nadie pide que sea un experto en todos los ramos, pero si desea especializarse, por ejemplo, en incendio de condominio, deberá tener claros todos los requisitos y cláusulas de las diferentes compañías para el adecuado asesoramiento del cliente, tener conocimiento cabal de deducibles, límites de aseguramiento si cubre o no los riesgos políticos, entre otros”.

“La claridad que debe tener el corredor de seguros ha de ser

lo suficientemente razonable como para guiar al tenedor de la póliza no solo al momento de la compra, sino también en cualquier momento en que el asegurado tenga alguna inquietud respecto de la cobertura”, acota Leonardo Torres, académico del Departamento de Control de

Gestión y Sistemas de Información de la Facultad de Economía y Negocios de la U. de Chile.

Aunque Rodrigo Hoyl comenta que la oferta de capacitación “no es demasiado amplia”, Torres señala que la Comisión para el Mercado Financiero es la entidad que estipula las materias para calificar como corredor de seguros, así como los centros autorizados para impartirlas, que son la Escuela de Seguros, el Colegio de Corredores de Seguros A.G. y el Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux.