

#675

→ JUNIO 2023

mercado previsor

M**P**



GERENTES, HÉROES DE LA MEDIACIÓN

Compliance, entre el agobio y la obligación



SUMARIO

MP # 675



6

GERENTES,
LOS HÉROES DEL MOMENTO
DE LA MEDIACIÓN



16

JESÚS ZAPATA (COLEGIO DE MURCIA): “EL COLEGIO HA PASADO A SER UN COLEGIO VISIBLE, CERCANO Y ABIERTO, UN COLEGIO QUE ESCUCHA A SUS COLEGIADOS”



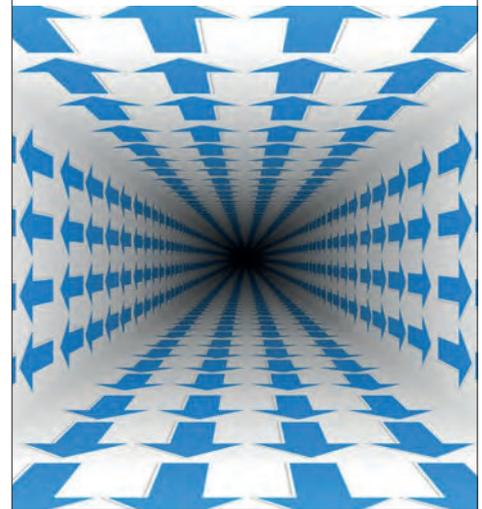
MIRENCU DEL VALLE
Presidenta de UNESPA

18

UNESPA PIDE “CABEZA”
EN LA REGULACIÓN DE
SEGUROS AL GOBIERNO
QUE SALGA DEL 23-J

12

COMPLIANCE, ENTRE EL AGOBIO
Y LA OBLIGACIÓN



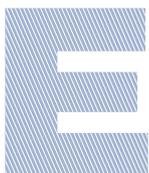
20

¿POR QUÉ SE CONTRATAN MENOS
SEGUROS DE VIAJE A TRAVÉS DEL
CANAL MEDIADO?

GERENTES, LOS HÉROES DEL MOMENTO DE LA MEDIACIÓN



GUILLERMO PIERNAVIEJA
@PiernaviejaGui



En el sector solemos poner cara a los presidentes de colegios, asociaciones y otras instituciones de la mediación pero no solo ellos están detrás del buen desarrollo: sin los gerentes, los que de verdad controlan todo, sus entidades no serían lo mismo. Los presidentes pasan, pero los que dirigen, siguen.

Sus funciones son muy variadas, desde poner en práctica las decisiones adoptadas por sus juntas de gobierno a servir de apoyo a la presidencia, a los colegiados o asociados, defender a sus miembros y, fundamental, ser interlocutores puros. Su contribución es inestimable. Aportan valor y seguridad.

Puede que no nacieran pensando en dedicarse al mundo del seguro, como todos en el sector, pero la vocación la llevaban dentro. ¿Se les puede acusar de adictos al trabajo? Seguramente, pero es que disfrutaban al máximo con su profesión y eso se nota. En muchas ocasiones, seguro, su trabajo es a costa de sacrificios personales, pero el plano profesional es que también forma parte del personal. No se puede estar más involucrado que ellos.

En esta ocasión contamos con la participación de Luis López Visús, director general de Espabrok, y Josep Torras, gerente del Colegio de Mediadores de Girona, para mostrar su distinta perspectiva pero a la vez coincidente en la figura que representan. Porque ambos son ejemplo de la importancia de un puesto tan especial en sus instituciones, da igual que se denomine director, gerente, director general... la relevancia es idéntica, el cargo es lo de menos.

Su labor es mejor que el aroma a café recién molido. Son los que de verdad conocen las entrañas de la profesión y de sus instituciones, los que están al tanto de todo para que el engranaje jamás falle. Los gerentes de la mediación están unidos por la pasión y eso se percibe en cada palabra.

López Visús considera que “toda asociación de corredurías con un proyecto claro de negocio, con una estrategia definida, ha de tener una oferta valor y de servicios competitiva que ofrecer a sus asociados. Una oferta que ayude a las corredurías a desarrollar y consolidar Carteras, a generar mejores resultados económicos y a ser más eficientes en la gestión”. Eso sí, admite que únicamente es posible lograrlo si se cuenta “con un equipo profesional y comprometido de soporte a la red que facilite respuesta desde todas las áreas. Es aquí donde es vital la figura de un gerente o director general que coordine todas las áreas y establezca una mejora continua”.

Recuerda que “por supuesto es importante esta figura en su labor de comunicación con todos los actores que rodean a la asociación: compañías aseguradoras, agencias de suscripción, instituciones del sector, proveedores, otras asociaciones”.

Sobre por qué es importante que un colegio cuente con el puesto de gerente Josep Torras puntualiza que, en el caso del Colegio de Girona, “en nuestros estatutos colegiales hay un artículo específico sobre la Gerencia. Creo que es la prueba palpable de su importancia. Ejecutar los acuerdos de la Comisión Permanente, velar por el

Luis López Visús (Espabrok)

“Toda asociación de corredurías con un proyecto claro de negocio, con una estrategia definida, ha de tener una oferta valor y de servicios competitiva que ofrecer a sus asociados”

Josep Torras (Colegio de Girona)

“El valor añadido que aporta un gerente a su institución es la organización, en el sentido más amplio del término. La gestión de la organización con la diversidad de tareas que esto implica para que el colegio funcione adecuadamente”

cumplimiento y ejecución de las directrices dictadas por los órganos de gobierno, coordinar dichos órganos del Colegio, ser el responsable del personal administrativo y dirigir todos los servicios colegiales, así como otras funciones y facultades concretas que le sean otorgadas. Desde mi punto de vista, todas estas responsabilidades hacen necesario contar con un profesional de la dirección, gestión y administración”.

Así de sopetón ambos ejemplifican la suma importancia de la figura que representan en instituciones de calado en la mediación como Espabrok y el Colegio de Girona. Sin embargo, no en todas partes la maquinaria funciona igual por unas razones u otras y existen colegios sin la figura de un gerente. Cuestionado por los motivos o sobre si es cosa del pasado, para Josep Torras, “si económicamente el colegio puede asumirlo, contar con un gerente es indispensable. Creo no equivocarme si digo que en estos momentos los colegios de mediadores de una cierta dimensión cuentan con esta figura. Bien es cierto que hubo, hace ya cierto tiempo, una corriente por parte de algunos en el sentido de que la gerencia podría implicar la pérdida de control del colegio, cuando creo que es todo lo contrario. En definitiva, y con todos mis respetos, una visión algo personalista de la cuestión”.

Mecanismo de precisión

¿Qué destacan los gerentes sobre sus funciones principales? Continuando con el gerente del Colegio de Girona, valora que “más que hablar de funciones, que pueden ir desde la más sencilla tarea administrativa hasta la ope-

ración más compleja, prefiero hablar de las características principales del gerente en sus relaciones con los colegiados y órganos directivos: debe sugerir, persuadir, comentar, proponer y escuchar”.

En su caso, el director general de Espabrok, y teniendo en cuenta que es una asociación de y para corredores de seguros, subraya que “como función principal destacaría que la responsabilidad de una gerencia es maximizar el resultado de negocio de su organización de corredurías situando las mismas frente a sus competidores como referentes en calidad de gestión, compromiso y cercanía”. “En consecuencia -agrega-, debe implementar la estrategia de desarrollo de la asociación para los próximos años decidida por el Consejo de Administración, impulsando acciones en las áreas de Tecnología, Productos, Suscripción de riesgos, Formación, Marketing, RSC”. Apunta, por último, y “vital para que todo vaya engranado, liderar y coordinar el equipo en el soporte diario a la red de corredurías y proveedores”.



La complejidad del trabajo es creciente y en la mediación se ha sufrido en los últimos años, y en un plazo de tiempo muy corto, más que nunca antes. “A día de hoy, el asociacionismo es más exigente del conocido hace años y obliga a estar continuamente mejorando tu oferta de servicios para atraer nuevas corredurías y consolidar las que forman parte de tu organización. Se ponen en marcha multitud de iniciativas a lo largo del año que son necesarias coordinar y donde la responsabilidad del director general tiene mucho sentido”, precisa Luis López Visús (Espabrok). Además, “a su vez el director gene-

ral desempeña una importante labor en la captación de nuevas corredurías, en la negociación a largo plazo de acuerdos de colaboración con aseguradoras y proveedores así como en identificar nuevas oportunidades en el mercado”, sostiene.

Para Josep Torras (Colegio de Girona), el valor añadido que aporta un gerente a su institución es “la organización, en el sentido más amplio del término. La gestión de la organización con la diversidad de tareas que esto implica para que el colegio funcione adecuadamente”.

Infatigables

No lo admiten o, dicho de otra forma, quizá son modestos en sus expresiones. El trabajo es mucho y arduo pero no desfallecen porque, insistimos, en cada palabra trasladan lo que les apasiona lo que hacen. Cuestionado sobre qué parte de su trabajo es la que más tiempo les consume en el día a día, Josep Torras recuerda que “hace unos años respondí a esto diciendo que no destacaría ninguna faceta en especial y que estábamos estructuralmente ocupados. La situación no ha cambiado. Lo que me parece muy bien, por cierto”.

Luis López Visús certifica que aquello que más tiempo le ocupa, “como debe ser, es la atención de mi equipo. La escucha activa de sus propuestas, la coordinación entre todos ellos, la identificación de áreas de mejora y la motivación”. Más allá, reconoce que el resto del día es intenso “para solucionar con respuestas a las necesidades de nuestra red de corredurías, así como el tiempo dedicado a potenciar las relaciones con aseguradoras, proveedores, instituciones y reforzar la imagen de nuestra organización en el mercado”.



También están involucrados en impulsar la transformación digital de los mediadores. Y en que sean profesionales de la distribución de seguros de alto rendimiento.

Así que no solo del quehacer interno está siempre pendiente el director general de Espabrok. Extendiendo el ámbito a las preocupaciones sobre la mediación en general detalla que “como mediación profesional nos debe ocupar y preocupar una apuesta firme por la digitalización, la eficiencia en la gestión administrativa eliminando tareas de poco valor para dedicar más tiempo al desarrollo comercial, la omnicanalidad, el asesoramiento en nuevos ramos con potencial saliendo de nuestra zona de confort en riesgos masa, la retención del talento, así como la gestión de equipos para un mayor rendimiento. Todo ello son elementos donde debemos poner el foco desde las gerencias de las corredurías”.

Comparte observaciones el gerente del Colegio de Girona y, de forma directa, le planteamos cuáles son sus preocupaciones sobre la colegiación. Josep Torras afirma que “no seré yo quien discuta la opinión del Tribunal Constitucional quien declaró en su momento que si la Administración Pública es la que asume directamente la tutela de los intereses concurrentes en la profesión, la colegiación no deviene obligatoria. Pero me asaltan ciertas dudas sobre si la Administración Pública está mucho por la labor”. Manifiesta que, “llegado a este punto, mi preocupación no es por la falta de colegiación de cierto segmento de la mediación, sino por la falta de solidaridad de este segmento concreto”. Y no deja lugar a la discrepancia al remarcar que “los colegios de mediadores de seguros, como corporación de derecho público, defienden los intereses de la profesión, de to-

Luis López Visús (Espabrok)

“La parte de trabajo que más tiempo me ocupa, como debe ser, es la atención de mi equipo. La escucha activa de sus propuestas, la coordinación entre todos ellos, la identificación de áreas de mejora y la motivación”

dos los mediadores, también de los no colegiados”.

El portavoz del Colegio de Girona también es consciente de que los colegios de mediadores se enfrentan a retos y enumera como principales “su dimensión y consecuentemente la capacidad de ofrecer servicio y asesoramiento a sus colegiados. No se trata de ser grandes, medianos o pequeños, se trata de estar bien dimensionados y ser capaces de ofrecer servicios de toda índole a sus colegiados”. Asevera que “esto pasa, naturalmente, por tener la capacidad económica suficiente. Una cuota colegial elevada no es necesariamente cara si a cambio recibes unos servicios de calidad”.

Desde su visión como responsable en una asociación, Luis López Visús ahonda en los lances a los que se enfrentan los corredores de seguros y considera que “todos los años se plantean muchos retos e incertidumbres que hemos de gestionar con una actitud positiva. Ante escenarios difíciles que siempre hemos sabido gestionar, es de vital importancia en la mediación cuidar los márgenes, preservar nuestra cartera de clientes y seguir aportando valor y diferenciación como canal de distribución frente a otros actores del mercado”.

El valor de la experiencia

Una vida profesional extensa y rica como la de ambos da para muchas historias y ojalá algún día se decidan



a contarlas. Josep Torras acumula muchas anécdotas: “Profesionalmente hablando, unas cuantas, pero prefiero dejarlas guardadas para cuando me jubile...”. Y desde un punto de vista personal vinculado a su condición de gerente, “he tenido situaciones curiosas y algo embarazosas. Desde unos padres que solicitaron mi intervención para que su hijo dejase a la novia, tener que encubrir a un alumno que hacía novillos, recomendar

restaurante a un colegiado que quería impresionar a su pareja o cuidar de un par de niños mientras la colegiada realizaba una visita profesional...”.

También Luis López Visús tiene una mochila repleta de anécdotas y curiosidades relacionadas con su labor como director general, aunque “no sabría destacar alguna anécdota frente a otras, pues todos los días son diferentes, no se parecen en nada y de cada momento se aprende. Tengo la suerte de tener una responsabilidad muy versátil que me permite disfrutar de cada hora, de conocer mucha gente fuera y dentro del sector que siempre me ha sumado, y de anécdotas, por tanto, para escribir libros”.

Esperemos que un buen día los responsables de ambas organizaciones cuenten esas vivencias y sobre todo que trasladen su experiencia profesional, absolutamente enriquecedora y de interés para quienes ya están en el sector y para los que llegarán. Porque a lo mejor no lo saben, pero sí son héroes de la mediación. 📌

Josep Torras (Colegio de Girona)

“Si económicamente el colegio puede asumirlo, contar con un gerente es indispensable. Creo no equivocarme si digo que en estos momentos los colegios de mediadores de una cierta dimensión cuentan con esta figura”