



DECISIO



La importancia de la Capacitación: Atención al Asegurado

Por Yanina Pallotti



Cumpliendo con nuestra misión de informar acerca de las novedades e incidencias relevantes que acontecen a las normativas que deben cumplir las aseguradoras y a los hechos a tener en consideración por las mismas, esta reseña los invita a comprender el por qué es importante capacitar al personal en materia de Atención al Cliente.



Toda compañía de seguros, regulada por la Superintendencia de Seguros de la Nación, debe tener conocimiento de la **Resolución SSN 37588-2013** publicada el 5 de junio de 2013 por el **DOAA** (Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado). En esta norma se indica en el Artículo 2° (Sustitúyase el texto del artículo 5° de la Resolución SSN Nro. 35.840) en: "ARTICULO 5°.- SERVICIOS DE ATENCION AL ASEGURADO POR PARTE DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS", los siguientes cinco puntos más relevantes:

1. Créase en el ámbito de cada entidad aseguradora el procedimiento de "Servicio de Atención al Asegurado", que deberá establecerse e implementarse con base en las siguientes condiciones, modalidades y prestaciones: Estará integrado, como mínimo, por un Responsable Titular y dos Asistentes.

2. Dependerá de la Dirección General o de la estructura general de la entidad aseguradora y gozará de plena independencia respecto a las restantes Gerencias.

3. Tanto el Responsable del "Servicio de Atención al Asegurado" como sus dos Asistentes, deberán ser designados por el Órgano de Administración de la entidad aseguradora.

4. Tanto el Responsable como sus dos Asistentes deberán contar con poder suficiente otorgado por la entidad para atender los reclamos de los asegurados, brindar las explicaciones pertinentes y resolver los casos planteados por aquéllos.

5. Tanto el Responsable del "Servicio de Atención al Asegurado" como sus Asistentes, deberán acreditar anualmente no menos de treinta y dos (32) horas de capacitación en temáticas relacionadas con la protección del consumidor y con la oportunidad de mejoras en la calidad de atención a los consumidores y usuarios por parte de los Servicios de Atención al Asegurado a su cargo.

Consideramos estos puntos citados como los más importantes en materia de Atención al Asegurado siendo que en la actualidad hay un porcentaje mínimo de compañías que cuentan con un departamento propio y personal asignado para este servicio. Por eso urge, a las entidades aseguradoras, formar el grupo del Servicio de Atención al Asegurado determinando al menos a tres de sus recursos como encargado y asistentes del mismo.

Para poder establecer y cumplir con el procedimiento de la Resolución, en primera instancia hay que entender de qué se trata esta prestación: netamente es el departamento a cargo de todas las acciones vinculadas a la atención del cliente, **siendo la cara visible de la compañía hacia el asegurado**. Es de suma importancia, para la calidad de este servicio, que el personal conozca y cumpla con las políticas de la entidad y con las reglas que aseguren un servicio



óptimo, es decir que de satisfacción, que responda en tiempo y forma, que brinde soluciones dando prioridad al cliente.

Cuando mencionamos el personal, es en referencia a todo recurso que tenga relación directa con el asegurado, desde quien atiende consultas, reclamos o quejas en el Call Center, hasta los Comerciales y/o Productores que inscriben nuevos clientes, como así también los responsables del departamento de Atención al Cliente-Asegurado. Por eso es importante que cada uno de estos actores obtenga la capacitación adecuada para brindar un servicio acorde.

Además de las áreas que tienen vínculo directo con el cliente, están aquellas con relación indirecta pero cuya gestión tiene incidencia en la calidad del servicio y es por esta razón que resulta pertinente la capacitación de los recursos de los departamentos de Marketing, Planeamiento, Legales, Comercial, Productos, Canales de Comercialización Directos e Indirectos, Riesgos, Operaciones, Administración, Auditores Internos, y otros cuyas responsabilidades consistan en desarrollar e implementar políticas de calidad de servicio, atención de clientes, protección al consumidor y sistemas de reclamos.

Sin duda también será una oportunidad para construir ventajas comparativas diferenciales y mejorar estructuras de costos a través de reducción de errores y unificación de esquemas de procesos en pos de dar cumplimiento a la exigencia.

CONCLUSIONES

Consideramos pertinente que cada entidad aseguradora establezca los roles, las acciones y cargos de la unidad exclusiva de Atención al Asegurado, y el cumplimiento de las capacitación obligatoria, anual, de 32 horas, por parte de quienes la integren.

Es importante también que todos los departamentos (y sus recursos) que tienen relación directa o indirecta con el cliente/consumidor, deben mantener las mismas políticas de Atención al Asegurado a fin de alcanzar en conjunto el objetivo de fidelizar clientes, potenciar su consumo de servicios y productos, y de generar nuevos asegurados; a través de mensajes y respuestas unilaterales, positivas y no engañosas, garantizando un servicio con:

- Calidad
- Solución
- Comunicación

Seminario



4 módulos de 8 horas

En agosto Decisio comienza con el dictado de 4 módulos de capacitación sobre la Atención al Asegurado.

Más información aquí



DECISIO

Más información en www.decisiola.com