



Carlos Fernández Fuente
 Director de la Escuela de Seguros
 Campus Asegurador

¿Es posible asesorar adecuadamente sin contar con formación?

Es posible asesorar adecuadamente sin contar con formación? Antes de responder a esta cuestión es conveniente realizar una aproximación a distintos conceptos relacionados con la palabra asesorar. En primer lugar, asesorar es uno de los verbos que más se con- juga en la mediación de seguros. De hecho, la nueva regulación en materia de distribución de seguros distingue las acciones de asesorar y de informar. Pero indudablemente, la actividad de asesoramiento forma parte intrínseca de la propia actividad de distribución de seguros.

Asesorar tiene su etimología en la palabra asesor, del latín *assessor*, *-ōris*, der. de *assidēre* 'asistir, ayudar'. Según el Diccionario de la lengua española, asesorar es dar consejo o dictamen. Según la propia Real Academia Española (RAE), sinónimos o afines a la definición de asesor son consultor, supervisor, consejero, *coach*, orientador, mentor, conductor, guía. Estas definiciones nos pueden ayudar a contestar la pregunta con la que iniciamos este análisis, pero es necesario que previamente tengamos una mayor visión de la situación que incluya el marco regulatorio en el que nos movemos, las prácticas en la venta

de seguros, la protección del asegurado, la formación y las tendencias actuales.

Marco regulatorio: cuando manda la ley

Para poder realizar actividades de asesoramiento en materia de seguros la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha desarrollado una normativa específica que se concreta en el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de seguros privados; en el Real Decreto 287/2021, de 20 de abril, sobre formación y remisión de la información estadístico-contable de los distribuidores de seguros y reaseguros; y en la Resolución de 3 de junio de 2021, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se establecen los principios básicos de los cursos y programas de formación para los distribuidores de seguros y de reaseguros.

En estas regulaciones se plantean las líneas generales, los principios básicos y los requisitos de acceso a la formación obligatoria con la que debe contar cualquier profesional que participe en la distribución de seguros, así como su personal relevante. Además, en esta normativa se establecen los requisitos de acceso a los cursos de



formación, su contenido y su duración. Así, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones fija un marco claro donde se exige que la formación es condición *sine qua non* para el ejercicio profesional en la distribución de seguros. Es decir, para poder realizar labores de venta, asesoramiento e incluso, de información, es indispensable contar con la formación oficial inicial de acceso a la distribución de seguros y también con la formación continua obligatoria anual.

Vender, asesorar, informar

Uno de los aspectos más destacados que nos trae la nueva regulación en materia de distribución de seguros es el que hace referencia a la distinción entre ventas asesoradas y ventas informadas. Una de las primeras conclusiones que podemos extraer de estos dos conceptos es que se puede vender con asesoramiento y también sin asesoramiento, tal como recoge la propia regulación que establece *las exigencias formativas en atención a la labor de distribución que vaya a realizarse, ya se instrumente esta a través de una actividad de información o de una actividad de asesoramiento*. A esto, añade la normativa que *ambas actividades de comercialización, informada o asesorada, pueden ser realizadas por las distintas clases de distribuidores*.

Esta regulación destaca las diferencias entre venta informada, entendida como aquella que se realiza conforme a las exigencias y necesidades del cliente, basándose en informaciones obtenidas del mismo, y que busca facilitarle información objetiva y comprensible del producto de seguro para que el cliente pueda tomar una decisión fundada; y venta asesorada, entendida como aquella que se basa en la existencia de una recomendación personalizada hecha al cliente, a petición de este o a iniciativa del distribuidor de seguros, respecto de uno o más contratos de seguro. Por consiguiente, el regulador diferencia claramente las funciones de venta asesorada y de venta informada. En cambio, en el día a día del mediador de seguros, su principal valor de cara al asegurado es ciertamente su capacidad de asesoramiento, y, por lo tanto, el ejercicio de la función de venta asesorada. Por otra parte, el regulador establece que tanto para desempeñar la función de venta asesorada como venta informada el profesional debe tener los conocimientos y aptitudes apropiadas.

Cómo defender al asegurado

Uno de los objetivos de la regulación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es proteger los intereses de los consumidores de seguros. La protección de los consumidores y usuarios de servicios de seguros pasa en parte por la cualificación y preparación de los profesionales que participan en la distribución de

seguros. Los conocimientos, los procedimientos y las labores de asesoramiento del profesional de la mediación de seguros exigen garantizar los derechos e intereses del asegurado.

Esta protección no se reduce solo a informar al tomador del seguro, antes de la celebración del contrato de seguro de cuáles son las formas de reclamación, sino que las nuevas obligaciones de información y normas de conducta afectan directamente a la operativa del asesoramiento. Esto requiere el imprescindible conocimiento por parte del profesional de todas estas regulaciones y procedimientos.

Sobre el conocimiento

El conocimiento, como acción y efecto de conocer, se puede definir como analizar con el intelecto la naturaleza intrínseca, propiedades y relaciones entre los elementos. Este proceso de



eE

análisis y comprensión se puede adquirir por la experiencia, la observación o el estudio. La formación es fundamentalmente una vía habitual para adquirir este conocimiento.

Tradicionalmente en el sector asegurador ha sido la experiencia y la observación los pilares del aprendizaje del oficio. Con las distintas regulaciones y con la profesionalización del sector los procesos de aprendizaje han evolucionado y se han ido complementando con cursos de formación.

Actualmente, la formación a través de herramientas y procesos educativos en la mediación de seguros ha experimentado un salto cuantitativo y cualitativo no solo por las nuevas exigencias regulatorias sino por la profesionalización del sector. La creciente competencia y la evolución hacia estructuras más empresariales ha favorecido la creación y el desarrollo de amplios



eE

programas formativos orientados a cumplir la normativa y también a potenciar el conocimiento especializado. La adaptación al cambio, el fomento de la creatividad y de la innovación, la mejora de habilidades específicas y la ampliación de conocimientos sobre productos aseguradores y gerencia de riesgos se han incorporado a los itinerarios formativos de los mediadores de seguros.

Un futuro muy presente

La formación en la mediación de seguros se ha convertido en un elemento imprescindible. Las tendencias tecnológicas, empresariales, regulatorias y sectoriales consolidan cada día la formación como un pilar fundamental del profesional de la distribución de seguros.

El futuro de la formación en la distribución de seguros está muy ligado a su presente: es una de las claves del éxito del mediador de seguros que evoluciona hacia modelos formativos más digitales, más especializados y personalizados. El tsunami regulatorio, no solo de normativas nacidas de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, presiona la actividad formativa de los mediadores en particular, lo que obliga a optimizar las acciones formativas y a aprovechar los tiempos dedicados a esta actividad. Afrontar estos retos formativos (y normativos) de los mediadores de seguros crea un nuevo escenario donde la formación forma parte del presente y del futuro del profesional de la distribución de seguros.

Concluyendo

En respuesta a la cuestión planteada inicialmente y después del análisis realizado teniendo en cuenta distintos aspectos, podemos afirmar que

no es posible asesorar correctamente en seguros sin tener la formación adecuada. El ejercicio profesional en la distribución de seguros requiere conocimientos específicos, normativas claras y competencias técnicas que solo pueden adquirirse mediante una formación reglada y continua.

Además, la exigencia legal en materia de formación de distribución de seguros no es arbitraria: responde a la necesidad de proteger al consumidor, garantizar la transparencia y reforzar la confianza en el mercado asegurador.

La formación no es solo un requisito legal, sino una garantía de calidad. Un mediador de seguros formado puede ofrecer un asesoramiento personalizado, comprensivo y adaptado a las necesidades reales del asegurado. De este modo, se minimizan los riesgos de contratación inadecuada y se fortalecen los derechos del asegurado, tal como exige la normativa actual.

Está claro que la profesionalización del sector y la transformación digital han consolidado la formación como un pilar fundamental del presente y futuro del mediador de seguros. Hoy más que nunca, el conocimiento actualizado es sinónimo de garantía, de ética profesional y de excelencia en el servicio al asegurado.

En definitiva, asesorar sin formación no solo es inviable tomando como referencia la regulación vigente, sino que también es ineficaz y perjudicial para el asegurado y para la propia reputación del mediador de seguros. Sin lugar a dudas, la formación no es una opción, es la base de un asesoramiento profesional, responsable y de calidad.