



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS Y ACTIVIDADES AUXILIARES**

**Código: ADG545\_3**

**NIVEL: 3**



**Término:** definición.

**Aceptación de póliza:** Acto por el que una entidad aseguradora decide la admisión y cobertura del riesgo que le ha sido solicitado por el asegurado.

**Ahorro fiscal:** Parte de la renta de las unidades económicas no dedicada a su consumo o distribución.

**Análisis de las ventas:** Conjunto, clasificación, comparación y evaluación de las cifras de ventas de una organización.

**Anulación:** Rescisión de los efectos de una póliza, bien sea por producirse las circunstancias que se previeron contractualmente como determinantes de ello, por acuerdo mutuo de asegurador y asegurado o por decisión unilateral de cualquiera de las partes, aunque en este último caso es normal que exista un plazo mínimo de preaviso a la otra parte y, si la decisión ha sido propuesta por la entidad aseguradora, una devolución de primas al asegurado en proporción al riesgo no corrido.

**Área o segmento del mercado:** Cada uno de los grupos homogéneos diferenciados a los que se dirige la política comercial de una empresa.

**Asegurado:** Persona que en sí misma o en sus bienes o intereses económicos está expuesta al riesgo.

**Asociaciones de consumidores y usuarios:** Organizaciones sin ánimo lucro que, constituidas conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones y reuniendo los requisitos específicos exigidos en esta norma y sus normas de desarrollo y, en su caso, en la legislación autonómica que les resulte de aplicación, tengan como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados.

**Base de datos:** Información recuperable almacenada en un ordenador de forma sistemática.

**Borderó:** Documento en que figuran relacionados una serie de conceptos respecto a los cuales se facilita una información concreta. En reaseguro, se da este nombre al documento que confecciona la cedente para su aceptación por el reasegurador en el que se describe el riesgo cedido y las circunstancias de cesión y aceptación.

**Calidad de servicio:** compromiso con la excelencia por todas las personas en una organización, que pone de relieve la excelencia alcanzada por medio del trabajo en equipo y un proceso de mejoramiento continuo.



**Campaña o promoción comercial:** Programa que involucra la creación y el establecimiento de una serie de anuncios, manejados en línea junto con el establecimiento de objetivos de mercado y comunicación.

**Canales de distribución:** Caminos que recorre un producto o servicio para llegar a los consumidores.

**Captación de clientela:** Conjunto de medios o instrumentos utilizados por una empresa para el reclutamiento de candidatos u obtención de nuevas operaciones.

**Cláusulas abusivas:** Aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

**Clientes potenciales:** Aquella persona que reuniendo todas las características para el consumo de nuestro producto o servicio todavía no lo ha consumido.

**Cobertura:** Obligación principal del asegurador en un contrato de seguro, consistente en hacerse cargo, hasta el límite de la suma asegurada, de las consecuencias económicas que se deriven de un siniestro.

**Condicionado general:** Conjunto de principios básicos que establece el asegurador para regular todos los contratos de seguro que emita en el mismo ramo o modalidad de garantía.

**Condiciones particulares:** Aquellas que recogen aspectos relativos al riesgo individualizado que se asegura y en particular los siguientes:

- Nombre y domicilio de las partes contratantes, y designación del asegurado y beneficiario, en su caso. Concepto en el cual se asegura.
- Naturaleza del riesgo cubierto. Designación de los objetos asegurados y de su situación.
- Suma asegurada o alcance de la cobertura.
- Importe de la prima, recargos e impuestos.
- Vencimiento de las primas, así como lugar y forma de pago.
- Duración del contrato, con expresión de cuando comienzan y terminan sus efectos."

**Consortio de compensación de seguros:** Es una entidad pública empresarial, adscrita al Ministerio de Economía y Hacienda de España a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar.

**Consultas:** Solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en



materia de transparencia y protección de la clientela, y sobre los cauces legales para su ejercicio, así como las que se refieran a los requisitos que la normativa vigente imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar, o sobre las características genéricas de los distintos tipos de procedimientos para hacerlos valer y órganos competentes para su conocimiento y resolución.

**Consumidor y usuario:** Personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

**Contrato de seguro:** Documento o póliza suscrita con una entidad de seguros en el que se establecen las normas que han de regular la relación contractual de aseguramiento entre ambas partes (asegurador y asegurado), especificándose sus derechos y obligaciones respectivos.

**Corredor de seguros:** Persona física o jurídica que realiza la actividad mercantil de mediación de seguros privados sin mantener vínculos contractuales que supongan afección con entidades aseguradoras, y que ofrece asesoramiento independiente, profesional e imparcial a quienes demanden la cobertura de los riesgos a que se encuentran expuestas sus personas, sus patrimonios, sus intereses o responsabilidades

**Defensor del cliente:** Entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión –en las entidades que hayan decidido tenerlo- en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

**Derecho de autor:** Facultad de carácter personal y patrimonial que la ley atribuye al autor de la obra sobre su obra que suponen la plena disposición y el derecho exclusivo a la explotación de la obra sin más limitaciones que las establecidas por la ley.

**Desistimiento:** Facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

**Documento:** Diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho.

**Encuesta:** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.



**Entrevista (laboral):** Recogida de información a través de un proceso de comunicación en el transcurso del cual el entrevistado responde a cuestiones previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretende estudiar planteadas por un entrevistador.

**Ergonomía:** Estudio de datos biológicos y tecnológicos aplicados a problemas de mutua adaptación entre el hombre y la máquina.

**Estrategia:** Plan básico operativo de una entidad frente al conjunto de circunstancias concurrentes en un determinado mercado o sector de este.

**Fidelización:** Acción comercial que trata de asegurar la relación continuada de un cliente con una empresa, evitando que sea alcanzado por la competencia.

**Filtro:** Sistema de selección en un proceso según criterios previamente establecidos.

**Financiación:** Recursos propios y ajenos obtenidos por la empresa destinados, en general, a financiar el inmovilizado y las inversiones y a cubrir un margen razonable de las operaciones de tráfico.

**Fondos de inversión:** Figura asociativa que, sin tener personalidad jurídica propia, tiene como objeto fundamental la adquisición, tenencia, disfrute, administración y enajenación de valores generalmente cotizados en Bolsa, para compensar, mediante una adecuada inversión de sus activos, los riesgos y los diferentes rendimientos de las inversiones efectuadas.

**Formalización de la póliza:** Confección de una póliza de seguro y su firma por las partes que la han contratado, así como el pago por el asegurado de la prima correspondiente.

**Hardware:** Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora. Elemento físico tecnológico, que trabaja o interactúa de algún modo con el ordenador.

**Hoja de cálculo:** Programa que opera con tablas formadas por filas y columnas de celdas que contienen información numérica y fórmulas o texto, y las presenta en una pantalla.

**Imagen corporativa:** Concepto generalmente aceptado de lo que una compañía significa. Se diseña para ser atractiva al público, de modo que la compañía pueda provocar un interés entre los consumidores, cree hueco en su mente, genere riqueza de marca y facilite así ventas del producto.

**Impuesto:** Tributo que se exige en función de la capacidad económica de los obligados a su pago.



**Informe pericial:** Documento cumplimentado por un perito, en el que se reflejan las circunstancias concurrentes en un siniestro y el importe de los daños ocasionados a consecuencia de ello.

**Internet:** Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación.

**Intranet:** Red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales. El término intranet se utiliza en oposición a Internet, una red entre organizaciones.

**Mailing:** Variedad de marketing directo que consiste en enviar información publicitaria por correo postal o correo electrónico.

**Mediación de seguros:** Actividad mercantil consistente en la presentación, propuesta o realización de trabajos previos a la celebración de un contrato de seguro o de reaseguro, o de celebración de estos contratos, así como la asistencia en la gestión y ejecución de dichos contratos, en particular en caso de siniestro.

**Necesidades del cliente:** Objeto, servicio o recurso que es necesario para la supervivencia, bienestar o confort de una persona.

**Norma:** Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, u otros.

**Perfil profesional:** Conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión.

**Política comercial:** El conjunto de principios para orientar a la empresa a un determinado modo de ser ante el público, mediante la adecuada utilización de la actividad comercial.

**Póliza:** Documento que instrumenta el contrato de seguro, en el que se reflejan las normas que de forma general, particular o especial regulan las relaciones contractuales convenidas entre el asegurador y el asegurado.

**Presupuesto:** Cálculo anticipado provisional (generalmente de contenido económico) que se realiza respecto al desarrollo futuro de algún sector de la empresa, a fin de realizar en base a él las oportunas previsiones.



**Prima:** Aportación económica que ha de satisfacer el contratante o asegurado a la entidad aseguradora en concepto de contraprestación por la cobertura de riesgo que este le ofrece.

**Procedimiento o norma de calidad:** Documento, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido (nacional o internacional), que proporciona para un uso común y repetido, una serie de reglas, directrices o características para las actividades de calidad o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en el contexto de la calidad.

**Proceso de selección (candidatos):** Actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar, con carácter predictivo, las características personales de un conjunto de sujetos (a los que denominamos candidatos) que les diferencian de otros y les hacen más idóneos, más aptos o más cercanos a un conjunto de características y capacidades determinadas de antemano como requerimientos críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una cierta tarea profesional.

**Propuesta de seguro:** Documento cumplimentado por el potencial asegurado o contratante, en el que se describen las características del riesgo que se desea asegurar, a fin de que la entidad aseguradora, tras su estudio, decida su rehúse o aceptación y, en este último caso, aplique la prima adecuada.

**Prospección:** Análisis de un mercado antes del lanzamiento de un producto o un servicio de carácter comercial.

**Protección de datos:** Sistema legal que garantiza la confidencialidad de los datos personales en poder de las administraciones públicas u otras organizaciones. Agencia de protección de datos.

**Proveedor:** Persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades u otros.

**Reaseguro:** Instrumento técnico del que se vale una entidad aseguradora para conseguir la compensación estadística que necesita, igualando u homogeneizando los riesgos que componen su cartera de bienes asegurados mediante la cesión de parte de ellos a otras entidades.

**Regularización:** Ajuste de una o varias cuentas al valor real del elemento patrimonial que representan.

**Renovación:** Acto por el que, por acuerdo expreso o tácito entre las partes que han suscrito la póliza, las garantías de esta se extienden a un nuevo periodo de cobertura, generalmente de un año, en las mismas condiciones que tenían vigencia hasta ese momento.

**Rentabilidad:** Capacidad para generar un beneficio.



**Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de un suceso y sus consecuencias.

**Saturación del mercado:** Circunstancia que se da cuando la demanda de un producto se estabiliza porque no parece que haya un crecimiento de clientes potenciales suficiente, por lo que la oferta sería excesiva para el nivel de demanda.

**Segmentación del mercado:** Práctica de marketing que consiste en fragmentar un mercado en grupos homogéneos según determinado criterio (económico, geográfico u otros), de forma que resulte interesante para la empresa aplicar a cada uno de ellos una estrategia comercial distinta.

**Sistema operativo:** Programa o conjunto de programas que efectúan la gestión de los procesos básicos de un sistema informático, y permite la normal ejecución del resto de las operaciones.

**Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

**Sondeo:** Investigación de la opinión de una colectividad acerca de un asunto mediante encuestas realizadas en pequeñas muestras, que se juzgan representativas del conjunto a que pertenecen.

**Sostenibilidad:** Característica o estado según el cual pueden satisfacerse las necesidades de la población actual y local sin comprometer la capacidad de generaciones futuras o de poblaciones de otras regiones de satisfacer sus necesidades.

**Suplemento de póliza:** Documento que se une a una póliza de seguro en el que se establecen ciertas modificaciones o declaraciones en el contenido anterior de esta, dejándola a un nuevo tenor.

**Tarifa:** Baremo o catálogo en que figuran los diferentes tipos de prima aplicables a los riesgos que se encuadran en cierta modalidad o ramo de seguro.

**Tarificar:** Aplicar una tarifa.

**Tomador:** Persona que contrata el seguro al asegurador, y se obliga al pago de la prima.

**Volumen de negocio:** Suma global de las primas recaudadas por una entidad de seguros.