



GLOSARIO DE TÉRMINOS

ECP1794 _3 - Comercializar seguros y reaseguros privado

Argumentario de ventas: Documento en el que se recopilan los principales razonamientos que pueden utilizar los vendedores de un producto o servicio para tratar de generar confianza y exponer las razones que lo convierten en la mejor opción disponible en el mercado para cubrir las necesidades del cliente.

Captación de clientela: Proceso de conseguir nuevos clientes para una empresa u organización. Este proceso suele implicar la investigación del público objetivo, la creación de campañas de marketing y diversos canales para llegar a los clientes potenciales, y la utilización de técnicas de generación de clientes potenciales.

Cobertura de seguro: 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.

CRM: (Customer Relationship Management. En español, gestión de la relación con el cliente). Sistema de gestión integral de la clientela en sus ámbitos de relación con una empresa, ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto.

Indemnización: Cantidad económica o contraprestación que la entidad aseguradora tiene que resarcir al asegurado en el caso de que se produzca un siniestro.

Infraseguro: Situación de un contrato de seguro en que, al tiempo de acaecer el evento dañoso o siniestro, la suma asegurada es inferior al valor del interés asegurado. La indemnización, por tanto, será inferior a la pérdida sufrida.

Póliza: Documento justificativo del contrato de seguros, fletamentos, operaciones de bolsa y otras negociaciones comerciales.

Prima: 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.

Procesador de texto: Aplicación de software utilizada para la creación de cualquier documento imprimible y/o editable, basado principalmente en textos tales como cartas, artículos, informes, libros, revistas, entre otros. Otorga la capacidad de crear, almacenar e imprimir un documento permitiendo escribir, editar, insertar gráficos, dar formato y guardar el documento fácilmente.

Prospección del mercado: En inglés, "benchmarking". Consiste en tomar "emular" a aquellos productos, servicios y procesos de trabajo que pertenezcan a organizaciones que evidencien las buenas prácticas sobre el área de interés, con el propósito de transferir el conocimiento de las buenas prácticas y su aplicación.

Reaseguro: Contrato por el cual un asegurador toma a su cargo un riesgo ya cubierto por otro asegurador, sin alterar lo convenido entre este y el asegurado.

Riesgo: Combinación de la probabilidad de ocurrencia de un suceso y sus consecuencias. Puede tener carácter negativo (en caso de ocurrir se producen pérdidas) o positivo (en caso de ocurrir se producen ganancias).

Siniestralidad: (En seguros) Conjunto de siniestros que se producen dentro de un determinado periodo de tiempo, y que afectan a una póliza o a un grupo de pólizas.

Siniestro: Acto accidental, imprevisto e inesperado, que sucede sobre un bien que está asegurado en una póliza o persona, y que, además, está sujeto a una posible indemnización o reparación por parte de la compañía aseguradora propia o contraria.