CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS

Según el Artículo Nº 1 de la Ley de Seguros, es un contrato mediante el cual la parte Aseguradora se compromete a indemnizar a la parte Asegurada de manera obligatoria el daño causado por un acontecimiento incierto e inesperado. La parte Aseguradora cumple con la cobertura de acuerdo a los límites establecidos en el contrato a cambio del pago de retribuciones o primas por parte de la parte Asegurada.

Con las restricciones legales, el asegurado puede asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos la cosa asegurada o el patrimonio o la persona del asegurado, pero deben precisarse en tal forma que no quede duda al respecto a los riesgos cubiertos y a los excluidos.

El dolo, la culpa grave y los actos meramente potestativos del asegurado son inasegurables. Toda estipulación en contrario es absolutamente nula.

Es importante mencionar que existen diferentes clases de pólizas o contratos de seguros como los que se describen a continuación:

a. **Pólizas individuales**.- En este tipo de contrato se ampara a una o mas personas sujetas a un análisis de suscripción por cada uno de los casos en donde normalmente existe un solo asegurado.

b. **Pólizas colectivas.-** Es aquella que cubre a grupos naturales de asegurados y la suscripción se realiza calificando el grupo como tal y no a cada individuo.

c. **Pólizas a corto plazo**.- Son las pólizas con vigencia menor a un año.

De acuerdo con el Artículo Nº 2 de Ley de Seguros señala que los elementos esenciales del contrato de seguros son:

1. El asegurador;
2. El solicitante;
3. El interés asegurable;
4. El riesgo asegurable;
5. El monto asegurado o el límite de responsabilidad del asegurador, según el caso;
6. La prima o precio del seguro; y,

7. La obligación del asegurador, de efectuar el pago del seguro en todo o en parte, según la extensión del siniestro.

En el Ecuador es considerada compañía de seguros a la persona jurídica legalmente autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros para operar dentro del país, esta es la que asume el riesgo especificado en el contrato de seguros o póliza de seguros, el asegurado o solicitante es la persona natural o jurídica que contrata el seguro.

Los riesgos previstos por los contratos de seguros son sucesos inciertos que no dependen de la voluntad del solicitante de la póliza de seguros ni del asegurador.

1.1 Las Pólizas de Seguros

Toda póliza debe contener los siguientes datos:

a. El nombre y domicilio del asegurador;

b. Los nombres y domicilios del solicitante, asegurado y beneficiario;

c. La calidad en que actúa el solicitante del seguro;

d. La identificación precisa de la persona o cosa con respecto a la cual se contrata el seguro;

e. La vigencia del contrato, con indicación de las fechas y horas de iniciación y vencimiento, o el modelo de determinar unas y otras;

f. El monto asegurado o el modo de precisarlo;

g. La prima o el modo de calcularla;

h. La naturaleza de los riesgos tomados a su cargo por el asegurador;

i. La fecha en que se celebra el contrato y la firma de los contratantes;

j. Las demás cláusulas que deben figurar en la póliza de acuerdo con las disposiciones legales.

Los anexos deben indicar la identidad precisa de la póliza a la cual corresponden; y las renovaciones, además, el período de ampliación de la vigencia del contrato original. Artículos Nº 7 de la Ley de Seguros.

1.2 HISTORIA DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS

Definición

Proviene del latín Securus, que significa libre y exento de todo peligro, daño o riesgo.

Legalmente se define de la siguiente manera: Contrato por el cual una persona natural o jurídica, se obliga a resarcir pérdidas o daños que ocurran a los bienes muebles e inmuebles que corren un riesgo en mar, tierra o aire.

1.2.1 Antecedentes

La práctica de asegurar se remonta a Babilonia. Los comerciantes pagaban una suma de dinero (interés incluido) solamente después que llegaron las mercancías con seguridad. Los marines de Fenicia habían utilizado un sistema llamado como análogo bottomry (FONDO) al seguro durante 1200 A.C. Con el crecimiento del comercio, la práctica de asegurar se convirtió en una necesidad.

1.2.2 Situación Actual en Ecuador

Las tendencias de las contrataciones de pólizas de seguros se dan en mayor proporción en el ámbito corporativo (contratación de pólizas para empleados de empresas) con relación a la demanda de contratación individual de pólizas de seguros (persona que adquiere el seguro por su propia cuenta), esto se debe a que las leyes de la República del Ecuador protegen a la clase laboral del país. Los ramos de aseguramiento para empleados más comunes en la contratación de pólizas de seguros por parte de las empresas privadas son de asistencia médica, vida y accidentes personales.

También se puede observar una ola creciente de contrataciones de pólizas de seguros en el Ecuador, ver Anexo No. 1.1

En el mercado hay cierta inclinación al momento de decidir con que compañía de seguros celebrar el contrato, esto es por la imagen de credibilidad que el consumidor tiene acerca de las compañías de seguros.

Según estadísticas de la Superintendencia de Bancos y Seguros se encontró que:

Cuadro 1.2: Clasificación de las pólizas según la prima neta pagada en el 2006

PRIMA NETA PAGADA SEGÚN RAMO Y COMPAÑÍAS		
Compañías de Seguros	**Pólizas**	**Miles de dólares**
Colonial	Vehículos	74.551,00
Equinoccial	Responsabilidad civil	55.179,00
ACE Seguros	Accidentes personales	46.960,00
Seguros Pichincha	Vida en grupo	31.224,00
Interoceánica	Aviación	29.080,00
Pan American Life Insurance	Vida individual	25.502,00
ACE Seguros	Incendio y líneas aliadas	24.753,00
Pan American Life Insurance	Asistencia médica	17.994,00
Colonial	Transporte	11.695,00
Cervantes	Marítimo	10.622,00

Fuente: www.superban.gov.ec
Elaborado por: Autores del Proyecto

1.3 TIPOS DE SEGUROS OFRECIDOS POR UN APS EN GUAYAQUIL

A continuación se detallan las pólizas de seguros que puede intermediar nuestro APS y que están certificadas por Superintendencia de Bancos y Seguros:

1.3.1 Incendio y Aliadas

Cubre los daños o pérdidas que el fuego pueda ocasionar a los bienes que son materia del seguro, como edificios, industrias, mercaderías, y cualquier otro elemento del activo fijo y patrimonio del asegurado. Siendo un ramo complejo, se extiende a cubrir otros riesgos llamados “ALIADOS” tales como terremoto, explosión, inundación, daños por humo, daños por agua, conmoción civil, daño malicioso y/o vandalismo, impacto por accidente aeronáutico, impacto de vehículos, etc.

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas, para poder adquirirlas es necesario declaración de los valores de sus activos fijos y/o patrimonio.

1.3.2 Transporte

Este tipo de póliza cubre el riesgo de pérdidas o daños totales o parciales a los que la mercadería, valores u objetos están expuestos, ya sean transportados por vía marítima, aérea o fluvial.

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas para transportar mercaderías dentro y fuera del país de origen donde realiza sus operaciones.

1.3.3 Fidelidad

Se trata de aquellas pólizas de seguros que garantizan al asegurado una indemnización por las pérdidas, de dinero o bienes medida en términos monetarios, debido a los actos indebidos, incorrectos o dolosos cometidos ya sea por uno o más empleados en el ejercicio de sus funciones, o por los daños causados que fueren de su responsabilidad.

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas que quieren proteger sus bienes de actos maliciosos de sus funcionarios activos en la empresa.

1.3.4 Vehículos

Son pólizas de seguros que cubren los daños o las pérdidas totales o parciales de automotores o vehículos, básicamente protege daño propio del vehículo a consecuencia de choque o volcadura, incendio, robo, y ruptura de vidrio, cubre además responsabilidad civil o daños a terceros.

Este tipo de pólizas las contratan personas jurídicas y naturales para proteger su vehículo de futuros siniestros.

1.3.5 Rotura de Maquinarias

Se incluyen aquellas coberturas de seguros que garantizan al asegurado una indemnización por daños o pérdidas de las maquinarias inmóviles o instalaciones aseguradas.

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas.

1.3.6 Dinero o Valores

Estos contratos de seguros amparan robo de dinero y valores en:

Permanencia: Cuando los dineros o valores se encuentran en locales asegurados.

Movilización: Cuando los dineros o valores están siendo movilizados a locales asegurados. .

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas.

1.3.7 Vida

Son aquellas pólizas de seguros que cubren el riesgo de muerte al asegurado durante la vigencia del seguro ya sea por causa natural o accidentes. Existen diferentes tipos de seguro de vida:

1.3.7.1 Temporal: Cuando la vigencia es por un determinado número de años.

1.3.7.2 De vida entera: Cuando el seguro se mantiene vigente desde su contratación hasta la muerte del asegurado.

1.3.7.3 Total: Indemniza el importe del capital previsto en caso de muerte del asegurado en cualquier momento de la vigencia temporaria o, también, en caso de supervivencia del asegurado, al final del plazo de la citada vigencia.

Son pólizas de seguros que pueden ser contratadas por personas naturales y personas jurídicas, para darles cobertura a sus empleados en caso de muerte en el cumplimiento de sus funciones.

1.3.8 Fianzas

Fianza es un acuerdo suscrito entre tres partes, en el cual uno llamado afianzador (compañía de seguros o un banco) se compromete con la otra parte denominada beneficiario o asegurado a responder por el cumplimiento de un tercero, llamado el principal, contratista o afianzado. Existen varios tipos de pólizas de fianzas como:

- ✓ Seriedad de Oferta
- ✓ Cumplimiento de Contrato
- ✓ Buen uso de Anticipo
- ✓ Buena Calidad de Materiales
- ✓ Garantía Aduanera
- ✓ Buen Uso de Carta de Crédito
- ✓ Fianza Legal
- ✓ Garantía Judicial
- ✓ Fianza de Arrendamiento

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas para poder continuar con sus operaciones cuando está de por medio algún contrato, juicio legal, o concurso de oferta.

1.3.9 Equipo y Maquinarias

Estas pólizas de seguros son aquellas que amparan los riesgos accidentales a los que están sujetos las maquinarias y equipos móviles durante su operación.

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas.

1.3.10 Lucro Cesante

Este tipo de póliza es usada para cubrir las pérdidas económicas que puede sufrir una empresa con motivo de una paralización de fábricas, debido a causas imprevistas como incendio, rotura de maquinaria entre otras.

Estas pólizas son contratadas generalmente por personas jurídicas.

1.3.11 Robo y/o Asalto

Son pólizas que cubren la apropiación ilícita de bienes o valores ocasionada por persona ajena con perjuicio del asegurado, a través de violencia.

Son pólizas de seguros que pueden ser contratadas por personas jurídicas y/o personas naturales.

1.3.12 Equipo Electrónico

Se incluyen aquellas coberturas de seguro que garantizan al asegurado una indemnización por daños o pérdidas totales o parciales de los equipos electrónicos, como computadoras portátiles, teléfonos móviles, entre otros, destinada o utilizada para el procesamiento de datos o de información o las instalaciones aseguradas.

Son pólizas de seguros que pueden ser contratadas por personas jurídicas y/o personas naturales.

1.3.13 Responsabilidad Civil

En los seguros de Responsabilidad Civil el asegurador se compromete a indemnizar al asegurado del perjuicio patrimonial derivado de su obligación de reparar los daños y perjuicios causados a terceros, por hechos de los que sea civilmente responsable y previsto en el contrato de seguro.

Cabe mencionar que el seguro de Responsabilidad Civil no es un seguro a favor de terceros y es prohibido para el asegurado cualquier indemnización sin previa aprobación del asegurador.

Son pólizas de seguros que pueden ser contratadas por personas jurídicas y/o personas naturales.

1.3.14 Accidentes Personales

Corresponde a todas aquellas pólizas de seguros que garantizan una indemnización u otros beneficios en casos de accidentes que provoquen la muerte o incapacidad del asegurado, así mismo aquellas coberturas complementarias a estos.

Son pólizas de seguros que pueden ser contratadas por personas jurídicas, para darles cobertura a sus empleados en caso de accidentes en el cumplimiento de sus funciones, también pueden ser contratadas por personas naturales.

1.3.15 Casco Aéreo y Marítimo

Las pólizas de Casco Aéreo y Marítimo corresponden a la cobertura de seguros que garantizan una indemnización al asegurado en caso de pérdida o daños totales o parciales a la aeronave, embarcación o artefacto flotante, por cualquier riesgo distinto del de transporte; incluyendo la cobertura de responsabilidad civil.

Son pólizas de seguros que pueden ser contratadas por personas jurídicas y/o personas naturales.

1.3.16 Asistencia Médica o Medicina Prepagada

Este tipo de contrato ampara los gastos médicos de la persona que contrata el seguro, en caso de enfermedad natural o muerte.

Son pólizas de seguros que pueden ser contratadas por personas jurídicas, para darles cobertura a sus empleados como un beneficio adicional a los establecidos por las Leyes Laborales del Seguro Social, también pueden ser contratadas por personas naturales que buscan su propio bienestar y el de su familia.

1.4 ASESORES DE SEGUROS EN GUAYAQUIL

Los APS tienen como única actividad gestionar contratos de seguros o de servicios de asistencia médica, ellos son quienes facilitan las negociaciones entre las aseguradoras y los asegurados, están encargados de asesorar de forma veraz y con criterio técnico y procedimental a los asegurados para la contratación de seguros, dando a conocer las mejores opciones, según la conveniencia del asegurado.

Cabe mencionar que el presente proyecto esta en relación solo con los APS sin relación de dependencia.

Según el Capítulo Primero “De los Asesores Productores de Seguros” de las Normas para los Asesores Productores de Seguros, Intermediarios de Reaseguros y Peritos de Seguros, Artículo No 3, De las Agencias Productoras de Seguros, Personas Jurídicas.

Son aquellas que contando con una organización propia, tiene como única actividad la de gestionar u obtener contratos de seguros o de servicios de asistencia médica para una o varias empresas de seguros o de medicina prepagada.

Las instituciones encargadas de regular las actividades de las compañías de Seguros, Asesores Productores de Seguros, Peritos de Seguros e Intermediarios de Seguros en la ciudad de Guayaquil y en el Ecuador son Superintendencia de Bancos y Seguros y también la Cámara de Seguros de Guayaquil.

A través de los años la evolución de la actividad de seguros en la ciudad de Guayaquil ha crecido. Esto se debe ha que ésta es la segunda ciudad más importante en el Ecuador por su desarrollo económico y comercial.

La Superintendencia de Bancos y Seguros a través de cursos hace posible la difusión de las funciones que deben desempeñar los APS. Propiciando que en la actualidad muchas personas naturales puedan acceder a la obtención de un permiso o una credencial para ejercer la actividad de APS.

Según el Capítulo Segundo “Requisitos para la Obtención de Credenciales” de las Normas para los Asesores Productores de Seguros, Intermediarios de Reaseguros y Peritos de Seguros, Artículo No 5; Los agentes de seguros personas naturales sin relación de dependencia deberán obtener su credencial ante la Superintendencia de Bancos y Seguros para lo cual presentarán los siguientes documentos:

a) Curriculum Vitae;

b) Copia Certificada de la matrícula de comercio

c) Certificado de haber aprobado un curso de seguros de por lo menos 250 horas de duración dictado por un organismo legalmente reconocido y aceptado por la Superintendencia de Bancos y Seguros; o en su defecto acreditar experiencia equivalente a un tiempo mínimo de seis años;

d) Fotocopia de la cédula de identidad o ciudadanía;

e) En caso de que el solicitante sea extranjero presentará la autorización laboral correspondiente otorgada por el Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos, junto con la visa concedida por la Dirección Nacional de Extranjería, que le habilite para trabajar y residir legalmente en el país, y,

f) Además de los documentos señalados en los literales precedentes, deberán disponer de un lugar adecuado y equipado para su funcionamiento, debiendo mantener el registro actualizado de su dirección, número de teléfono y fax.

Según el Artículo Nº 6 de las Normas para los APS, Intermediarios de Seguros y Peritos de Seguros; para obtener la credencial las agencias asesoras productoras de seguros, personas jurídicas deberán previamente constituirse ante la Superintendencia de Bancos y Seguros como compañías de comercio, y tener como único objeto social, la gestión y colocación de contratos de seguros o de servicios de asistencia médica para una o varias empresas de seguros o de medicina prepagada constituidas y establecidas legalmente en el Ecuador, a cuyo efecto acompañarán los siguientes documentos:

a) Copia Certificada de la escritura pública de la compañía debidamente inscrita en el Registro Mercantil.

b) Copias certificadas de los nombramientos del o los representantes legales, gerentes y administradores de la compañía, debidamente inscritos en el Registro Mercantil.

c) Copia certificada de la matrícula de comercio.

d) Las personas que ejerzan la representación legal de la compañía deberán cumplir con los requisitos establecidos en los literales a), c), y d) del Artículo 5 de la presente resolución y si son extranjeras, deberán cumplir con el requisito previsto en el literal e) del artículo indicado; y,

e) Además de los documentos señalados en los literales precedentes, las agencias APS, personas jurídicas, deberán disponer de un lugar adecuado para su funcionamiento, debiendo mantener el registro actualizado de su dirección, número de teléfono y fax.

Cabe recalcar que la forma de remuneración de un APS es cubierta por la empresa aseguradora y no por el asegurado así también el asesor de seguros recibe comisiones por las asesorías que se hacen efectivas lo que significa que el asesor gana un porcentaje de la prima cancelada por el asegurador, este porcentaje esta fijado en los contratos que se celebran entre el asesor de seguros y la aseguradora.

Es importante mencionar los pasos a seguir por parte de un APS para gestionar la contratación de una póliza de seguros para personas naturales (pólizas individuales) y jurídicas (pólizas corporativas).

Persona Natural

Para el trámite de pólizas de seguros generales como: Asistencia Médica – Accidentes Personales – Vida, se procede a:

a) Primero se solicita tres cotizaciones a compañías de seguros ya sea para póliza de asistencia médica, accidentes personales y de vida adjuntando datos básicos del asegurado potencial como:

- ✓ Nombres y apellidos completos.
- ✓ Estado civil, en caso de ser casado debe de mencionarse el número de cargas.
- ✓ Monto asegurado (Este monto se lo da conocer el APS).

b) Luego de recibir la cotización de las compañías aseguradoras, se revisa junto con el potencial asegurado las cotizaciones y se le va aclarando la cobertura que tienen las pólizas y se elige la que más convenga al cliente.

c) Una vez tomada la decisión del asegurado potencial se procede a llenar la solicitud de seguros debidamente firmada y adjuntar documentos como:

- ✓ Copia de Cédula de Identidad.
- ✓ Solicitud de débitos bancarios (en caso de serlo necesario).

Aquí se conviene la forma de pago, ya sea en efectivo (dividiendo los pagos y firmando pagaré o un solo pago), con cheque, débitos bancarios y tarjeta de crédito. Se le debe mencionar al asegurado que tendrá cobertura tan pronto como pague la primera letra correspondiente a la prima total.

d) Remitir documentos a la compañía de seguros, y esperar a la emisión de la factura con el cual se cancela la prima o valor de la póliza de seguros. Este documento es enviado a las oficinas del APS.

e) Se remite factura al cliente mediante oficio.

f) La compañía de seguros entrega la póliza al APS dos días después de la cancelación de la primera letra de la prima, son tres ejemplares que se entregan, una es original para el cliente, la segunda es la copia a devolver firmada, y la tercera es el porcentaje de comisión que gana el asesor por gestionar el contrato de seguro.

g) El APS procede a revisar las condiciones generales y particulares que contiene la póliza de seguros, después procede a entregar al asegurado dos ejemplares, la póliza original y la copia a devolver firmada, la tercera el APS procede a registrarla en su sistema para posteriores cobros a la compañía de seguros.

h) El asegurado procede a devolver la copia firmada de la póliza en señal de su aceptación al APS.

i) Por último se entrega la copia firmada de la póliza a la compañía de seguros.

Persona Jurídica

Para el trámite de pólizas de seguros generales como: Asistencia Médica – Accidentes Personales – Vida, se procede a:

a) Primero se solicita tres cotizaciones a compañías de seguros ya sea para pólizas de asistencia médica, accidentes personales y de vida, adjunto datos básicos del asegurado potencial, como:

- ✓ Nombre de la Compañía.
- ✓ Número de empleados.
- ✓ Desglose de grupos por categorías.
- ✓ Promedio de edad de los empleados.
- ✓ Siniestralidad de pólizas (en caso de que la compañía haya contratado alguna póliza de las referidas).

b) Luego de recibir la cotización de las compañías de seguros, se revisa junto con el asegurado potencial y se le va explicando las coberturas de la póliza y se elige la que más convenga al cliente.

c) Una vez tomada la decisión del asegurado potencial se procede a la recopilación de documentos como:

- ✓ Copia del RUC de la compañía que solicita la póliza de seguros.
- ✓ Lista de empleados por categorías.
- ✓ Carta de autorización de nominación del APS.
- ✓ Autorización de compromiso de tomar la póliza.
- ✓ Copia de cédula de identidad de los representantes legales de la compañía que solicita la póliza de seguros.
- ✓ Acta de nombramientos de los representantes legales de la compañía que solicita la póliza de seguros.

d) Remitir toda esta documentación a la compañía de seguros, y se espera la emisión de la factura con la cual se cancela la prima o valor de la póliza de seguros. Este documento es enviado a las oficinas del APS.

e) Aplicarse los mismos procedimientos establecidos en los literales e), d), f), g), h), i) de la contratación de póliza de personas naturales.

Persona Natural

Para el trámite de pólizas de seguros generales como: Vehículos, Casco Aéreo o Marítimo, entre otras, se procede a:

a) Primero se solicita tres cotizaciones a compañías de seguros, adjuntando datos básicos del asegurado potencial, como:

- ✓ Nombre de la persona.
- ✓ Número de Cédula de Identidad.
- ✓ Detalle de los bienes a asegurar como: valor asegurado, año de producción en caso de vehículo, barco o avión.
- ✓ Siniestralidad de pólizas (en caso de que la compañía haya contratado alguna póliza de las referidas).

b) Luego de recibir la cotización de las compañías de seguros, se revisa junto con el asegurado potencial y se le va explicando las coberturas de la póliza y se elige la que más convenga al cliente.

c) Una vez tomada la decisión del asegurado potencial se procede a la recopilación de documentos como:

- ✓ Certificado de Propiedad del bien, facturas,
- ✓ Copia del Cédula de Identidad.
- ✓ Lista de bienes.
- ✓ Carta de autorización de nominación del APS.
- ✓ Autorización de compromiso de tomar la póliza.

d) Remitir toda esta documentación a la compañía de seguros, y se espera la emisión de la factura con la cual se cancela la prima o valor de la póliza de seguros. Este documento es enviado a las oficinas del APS.

e) Aplicarse los mismos procedimientos establecidos en los literales e), d), f), g), h), i) de la contratación de póliza de personas naturales.

Persona Jurídica

Para el trámite de pólizas de seguros generales como: Vehículos, Incendio y Aliadas, Fidelidad, Transporte, Dinero, Casco Aéreo o Marítimo, Responsabilidad Civil entre otras, se procede a:

a) Primero se solicita tres cotizaciones a compañías de seguros, adjuntando datos básicos del asegurado potencial, como:

- ✓ Nombre de la Compañía.
- ✓ Número de RUC.
- ✓ Detalle de los bienes a asegurar como: valor asegurado, año de producción en caso de vehículo, dirección de establecimiento en caso de bienes inmuebles, mercaderías a importar o exportar en caso de pólizas de transportes
- ✓ Siniestralidad de pólizas (en caso de que la compañía haya contratado alguna póliza de las referidas).

b) Luego de recibir la cotización de las compañías de seguros, se revisa junto con el asegurado potencial y se le va explicando las coberturas de la póliza y se elige la que más convenga al cliente.

c) Una vez tomada la decisión del asegurado potencial se procede a la recopilación de documentos como:

- ✓ Acta de nombramientos de los representantes legales de la compañía que solicita la póliza de seguros.
- ✓ Copia del RUC de la compañía.
- ✓ Lista de bienes.
- ✓ Carta de autorización de nominación del APS.
- ✓ Autorización de compromiso de tomar la póliza.
- ✓ Copia de cédula de identidad de los representantes legales de la compañía que solicita la póliza de seguros.
- ✓ Acta de nombramientos de los representantes legales de la compañía que solicita la póliza de seguros.

d) Remitir toda esta documentación a la compañía de seguros, y se espera la emisión de la factura con la cual se cancela la prima o valor de la póliza de seguros. Este documento es enviado a las oficinas del APS.

e) Aplicarse los mismos procedimientos establecidos en los literales e), d), f), g), h), i) de la contratación de póliza de personas naturales.

El trabajo de la compañía APS no solo es gestionar la contratación de las pólizas, sino también está en capacidad de tramitar ocurrencia de siniestros al bien o individuo asegurado.

Los pasos a seguir para la aplicación de la cobertura de la póliza de seguros respectiva sobre un siniestro ocurrido:

1. El APS recibe el comunicado del asegurado de la ocurrencia del siniestro, el APS solicita la mayor información posible del hecho.
2. El APS reporta el siniestro a la compañía asegurada.
3. El APS procede a la verificación de las Condiciones Particulares de la póliza, es decir las coberturas que tiene la asegurada.
4. Si el siniestro está bajo la cobertura de la póliza de seguros el agente reporta el siniestro a la Compañía de Seguros, esto se hace a la brevedad posible vía telefónica o vía correo electrónico ya que esta estipulado en la póliza de seguros según el tipo de seguro.
5. El APS realiza un informe que se envía físicamente a la compañía aseguradora para confirmar la comunicación del siniestro junto con sus datos, condiciones e involucrados para empezar a ser tramitado.

6. Se espera confirmación de apertura de siniestro, y solicitud de documentos, y fechas de inspecciones en caso de ser necesario, para soportar y tramitar el pago del siniestro.

7. El APS procede hacer la petición de algunos documentos que confirman la existencia de la cosa asegurada, pro forma de reparación, pro forma de reposición del bien, hoja de reclamo llena y firmada por el asegurado, en caso de que sean pólizas de asistencia médica se solicitan facturas médicas, prescripciones médicas, facturas de medicinas.

8. Una vez que el APS posea la documentación completa procede a remitirla a la compañía de seguros, para dar paso al proceso de liquidación del reclamo. Que abierta la posibilidad de requerimientos de nuevos documentos por parte de la compañía de seguros y es importante mencionar que la documentación debe ser original.

9. Al liquidar el reclamo la compañía de seguros emite un cheque, acta de finiquito (original y copia a devolver firmada) y recibo de egreso de caja por el valor comercial de bien asegurado, enviando dicho cheque a las oficinas del agente del APS.

10. El APS hace la revisión de los valores, si son los correctos hace el registro de la liquidación en su base de datos para llevar una estadística de siniestros tramitados pagados y no pagados.

11. El APS envía el cheque al asegurado con los documentos antes mencionados.

12. Para dar por terminada la liquidación del siniestro es importante devolver documentos como acta de finiquito y recibo de egreso de caja, debidamente firmados en señal de aceptación.

13. Emisión del Cheque Respectivo.

1.5 CARACTERÍSTICAS DEL CLIENTE CONSIDERADO PARA EL ESTUDIO

El cliente del APS que se consideró para el estudio cuenta con las siguientes características:

- ✓ La matriz se encuentra localizada en la ciudad de Guayaquil.
- ✓ Cuenta con 917 empleados en la ciudad de Guayaquil.
- ✓ Todos los empleados cuentan con beneficios de pólizas de seguros corporativos tales como: asistencia médica, accidentes personales y vida. Para dichos empleados el seguro es totalmente gratuito ya que la empresa corre con los gastos de facturación.
- ✓ Los ingresos promedios mensuales son:
    - ❑ Asistentes: $550
    - ❑ Analistas: $650

- Coordinadores: $800
- Supervisores: $1000
- Jefes: $1500
- Gerentes: $ 2200
- Directores de Área: Más de $ 2200