

**MF1796\_3: asesoramiento de productos  
y servicios de seguros y reaseguros**

Elaborado por: Juan Ismael Delgado Trujillo

Edición: 5.1

**EDITORIAL ELEARNING S.L.**

ISBN: 978-84-16424-70-2

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

# Presentación

## Identificación del Módulo Formativo

Bienvenido a la Módulo Formativo **MF1796\_3: Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros**. Este Módulo Formativo pertenece al Certificado de Profesionalidad **ADGN0110: Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados**, que pertenece a la familia de **Administración y gestión**.

## Presentación de los contenidos

La finalidad de este Módulo Formativo es enseñar al alumno a detectar las necesidades del cliente de seguros y reaseguros en función de la información disponible, gestionar y desarrollar las relaciones con los clientes, asesorar y argumentar al cliente sobre los diferentes seguros personales en función de su perfil, asesorar y argumentar sobre las ventajas y beneficios de los diferentes seguros materiales y patrimoniales y asesorar sobre diferentes tipos de coberturas y características de reaseguro. También a identificar y gerenciar los riesgos a los que está sometido el cliente de seguros y reaseguros, velar por la concordancia entre el contenido de la póliza y asistir técnicamente al cliente atendiendo sus solicitudes presivas a la contratación, modificación y renovación de la póliza.

Para ello, en primer lugar, se profundizará en el contrato de seguro, la distribución de riesgos, los planes y fondos de pensiones y los procedimientos básicos de interpretación de propuestas de seguro y reaseguro de diferentes contratos. También se analizarán los clientes de seguros y los procedimientos de cálculo financiero aplicables a seguros y fiscalidad en los seguros privados. Por último, se realizará la identificación y gerencia de riesgos y se aplicará la normativa legal de prevención de riesgos laborales.

## Objetivos de la Unidad Formativa

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Diferenciar los distintos tipos de contrato de seguros y reaseguros identificando los elementos que intervienen en los mismos.
- Analizar las necesidades del cliente de seguros y reaseguros en función de las variables implicadas.
- Aplicar las técnicas y procedimientos de asesoramiento directo, telemático y telefónico en situaciones de atención y fidelización de clientes de seguros y reaseguros.
- Analizar las ventajas fiscales de cada uno de los productos de seguro aplicando la legislación vigente en relación a seguros y reaseguros, y las características específicas de clientes tipo.
- Realizar los cálculos financieros necesarios para el asesoramiento sobre los distintos seguros personales, materiales y patrimoniales ofrecidos.
- Interpretar propuestas de seguro y reaseguros de los distintos contratos cumplimentando sus procedimientos básicos.

# Índice

UD1. El contrato de seguro .....	13
1.1. Concepto y características .....	17
1.2. Formas de protección. Transferencia del riesgo: el seguro .....	20
1.3. Ley de Contrato de Seguro. Disposiciones generales.....	24
1.4. Derechos y deberes de las partes .....	25
1.5. Elementos que conforman el contrato de seguro.....	27
1.6. Personales (Asegurador, tomador, asegurado, beneficiario)....	28
1.7. Formales (póliza) (Solicitud-Propuesta-Cuestionario, condiciones generales, condiciones particulares, condiciones especiales, suplementos o apéndices –modificaciones, ampliaciones, reducciones, suspensiones-, boletín de adhesión y certificado individual, cartas de garantías, el recibo del seguro).....	33
1.8. Reales (Prestación garantizada: capital, servicio, reposición, otros, coberturas. Exclusiones. Normativa aplicable, las bases técnicas del seguro –cálculo de probabilidades, estadística, las provisiones y su inversión, el margen de solvencia y el fondo de garantía-, las tarifas, la prima del seguro. -Tipos: fija, variable, única, periódica, inicial, sucesivas, fraccionada, fraccionaria, nivelada, pura, de inventario, de tarifa, total-, la duración del contrato de seguro. Material y formal, prórroga tácita, tiempo, forma y lugar de pago) .....	41

1.9.	Materiales (Objeto del seguro, interés asegurado y principio indemnizatorio).....	52
1.10.	Fórmulas de aseguramiento .....	53
1.11.	Valor real o de reposición, de uso, de nuevo y estimado.....	54
1.12.	Total, parcial, a primer riesgo .....	55
1.13.	Infraseguro, sobreseguro, seguro pleno .....	56
1.14.	Regla proporcional .....	57
1.15.	Regla de equidad .....	59
1.16.	Franquicia: dineraria, porcentual, temporal, plazos de carencia.....	60
1.17.	Clases de pólizas.....	61
1.18.	Individuales y colectivas .....	61
1.19.	Simples y combinadas.....	62
1.20.	Nominativas, a la orden, al portador.....	63
1.21.	Ordinarias, abiertas, flotantes.....	65
1.22.	Ramos y modalidades de seguros.....	66
1.23.	El seguro sobre las personas (Vida-ahorro, riesgo y mixto-, accidentes, enfermedad, asistencia sanitaria, decesos).....	69
1.24.	Seguro contra daños materiales (Incendio, robo, cristales, transportes de mercancías, agrarios combinados, cascos (vehículos terrestres, ferroviarios, aéreos, marítimos, lacus- tres y fluviales)).....	73
1.25.	Seguros contra el patrimonio (Responsabilidad civil, crédito, cau- ción, pérdidas pecuniarias diversas, defensa jurídica, asistencia)	80
1.26.	Seguros combinados o multirriesgos: hogar, comercio, co- munidades, industriales, vehículos, embarcaciones, otros .....	89
1.27.	Seguros de riesgos extraordinarios .....	100
1.28.	Seguros obligatorios y voluntarios.....	101
UD2.	Distribución de riesgos .....	109
2.1.	El coaseguro. Concepto .....	111
2.1.1.	Elementos: Abridora, coaseguradora .....	116
2.1.2.	Clases de coaseguro: directo, interno e impuesto .....	116
2.2.	El Reaseguro. Concepto .....	117

# Índice

2.2.1. Personalidad jurídica del reasegurador .....	122
2.2.2. Sujetos del reaseguro: cedente, aceptante, retrocedente, retrocesionaria .....	123
2.2.3. Clases de reaseguro: obligatorio, facultativo, mixto, legal, contractual, proporcional, no proporcional .....	125
2.2.4. Elementos formales del reaseguro: contrato, tratado, bouquet, cuadro .....	130
2.2.5. Cláusulas más frecuentes de un contrato de reaseguro .....	131
2.2.6. Aspectos económicos del reaseguro: responsabilidad, capacidad, pleno, pagos depósitos, otros.....	132
<b>UD3. Los planes y fondos de pensiones.....</b>	<b>141</b>
3.1. Concepto y funcionamiento.....	143
3.1.1. Elementos personales: promotores, partícipes, beneficiarios .....	165
3.2. Clase de planes de pensiones .....	166
3.2.1. Según las relaciones entre los sujetos contribuyentes: sistema asociado, de empleo, individual .....	167
3.2.2. En función de las obligaciones estipuladas: de prestación definida, de aportación definida, planes mixtos...	169
3.3. Prestaciones.....	169
3.3.1. Jubilación del participante .....	171
3.3.2. Invalidez laboral del participante.....	173
3.3.3. Muerte del participante o del beneficiario .....	175
3.4. Tipos de prestaciones.....	177
3.4.1. Capital único: prestación, aportación o mixto.....	178
3.4.2. Renta temporal o vitalicia: prestación, aportación o mixto .....	179
3.5. Diferencias entre planes de pensiones y seguros de jubilación .....	180
<b>UD4. Procedimientos básicos de interpretación de propuestas de seguro y reaseguro de diferentes contratos.....</b>	<b>199</b>
4.1. Las propuestas y solicitudes de seguros .....	201
4.1.1. Datos necesarios para elaborar las propuestas en cada tipo de seguro (datos básicos, peritaje, reconocimiento médico, certificados, otros) .....	203
4.1.2. Naturaleza del riesgo y designación de objetos o personas .....	207
4.1.3. Elementos personales y capacidad de contratar.....	208

4.1.4. Condiciones generales y específicas de contratación .....	210
4.1.5. Fuerza vinculante para asegurado y asegurador .....	215
4.1.6. Validez temporal, y correcta declaración del riesgo ....	215
4.1.7. Sumas aseguradas y alcance de las coberturas.....	217
4.2. Cumplimentación de propuestas de riesgos personales: sa- lud, vida, enfermedad, accidentes .....	219
4.3. Cumplimentación de propuestas de riesgos materiales: in- cendio, robo, transporte, multirriesgo, ingeniería, vehículos, agrarios .....	223
4.4. Cumplimentación de propuestas de riesgos patrimoniales: crédito y caución, responsabilidad civil .....	230
4.5. Técnicas de comunicación: resolución de dudas planteadas	232
4.5.1. Escucha física activa, empatía y asertividad.....	234
<b>UD5. Los riesgos de seguros .....</b>	<b>245</b>
5.1. El cliente de seguros. Características.....	247
5.2. Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y compor- tamientos .....	250
5.2.1. El análisis de las necesidades.....	251
5.2.2. Técnicas para detectar las necesidades de asegu- ramiento .....	253
5.2.3. Criterios de segmentación: Características persona- les, socioeconómicas, volumen de primas contrata- das, propensión a la compra, riesgos, coberturas ....	254
5.2.4. Variables de decisión en la contratación de seguros y reaseguros .....	257
5.2.5. La protección de datos. La importancia de su cumpli- miento .....	264
5.3. El servicio de asistencia al cliente .....	271
5.3.1. El servicio integral: acercamiento, emisión de la póliza, pago de primas, siniestros (asistencia al cliente, liqui- dación) .....	273
5.3.2. Técnicas para medir el grado de satisfacción de los clientes.....	276
5.4. La fidelización del cliente .....	278
5.4.1. Técnicas de fidelización (elementos racionales y emo- cionales) .....	282
5.4.2. Acciones de seguimiento: ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, actualización de coberturas, nuevas necesidades personales y profesionales .....	284

# Índice

5.5.	Aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente .....	287
5.6.	Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.....	290
5.7.	El asesor de seguros .....	292
5.7.1.	Tipos de asesores .....	297
5.7.2.	Aptitudes: conocimiento del producto, la empresa, la competencia, las técnicas de venta, al cliente, otros..	298
5.7.3.	Habilidades: sociales, físicas, intelectuales, morales, psicológicas.....	300
5.7.4.	El lenguaje: escrito, gestual, oral, telemático y telefónico ..	302
5.7.5.	Técnicas para mejorar la atención personal al cliente .	306
5.8.	El proceso de negociación .....	309
5.8.1.	Fases fundamentales: Inicio (preparación) desarrollo (discusión, oferta, contraoferta, acuerdo, desacuerdo), conclusión, información complementaria, aclaraciones, objeciones (su tratamiento), cierre, despedida y seguimiento .....	310
5.8.2.	El perfil del buen negociador.....	313
5.8.3.	Estilos de negociación.....	315
5.8.4.	Técnicas que favorecen el diálogo: impresiones, preguntas abiertas, peticiones de parecer, especificaciones, preguntas directas, otros .....	316
5.8.5.	Técnicas obstructoras del diálogo: reproches, preguntas cerradas, órdenes, generalizaciones, mensajes defensivos, otros .....	318
5.9.	Aplicación de las herramientas de gestión de relación con clientes.....	319
UD6.	Procedimientos de cálculo financiero aplicable a seguros y fiscalidad en los Seguros Privados .....	329
6.1.	Concepto de interés nominal, interés efectivo o tasa anual equivalente (TAE) .....	331
6.1.1.	Forma de calcular el interés nominal y el efectivo .....	333
6.1.2.	Concepto de interés simple y compuesto. Capitalización.....	334
6.1.3.	Formas de calcular el interés simple y el compuesto..	336
6.2.	Concepto de renta. Tipos: constantes, variables, fraccionadas.....	343
6.2.1.	Formas de cálculo de rentas .....	364

6.3.	Tarificación manual de diferentes tipos de seguros .....	371
6.3.1.	Ajustes: prima neta, cuotas, descuentos, bonificaciones, recargos, impuestos .....	373
6.4.	Tarificación informática de diferentes tipos de seguros.....	374
6.5.	Tarificación en el seguro del automóvil.....	376
6.6.	Formas de pago de la propuesta de seguro: efectivo, domiciliación bancaria, y otros .....	379
6.7.	Fiscalidad de los Seguros Privados.....	381
6.7.1.	Evolución histórica de la fiscalidad de los seguros. (Características generales de los impuestos en el derecho fiscal español, exención del IVA, IRPF, Impuesto sobre el Patrimonio, Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, Retenciones, desgravaciones y exenciones).....	383
6.7.2.	Fiscalidad de los seguros de vida: Ahorro-jubilación; ahorro-inversión y ahorro-ventas. (Según la prestación contratada: fallecimiento, invalidez, supervivencia, según el elemento personal al que afecta: tomador, asegurado, beneficiario, según el tipo de prestación: en forma de capital, en forma de renta, deducción de primas pagadas, seguros con reembolso de primas, rescates, reducciones, rehabilitaciones, anticipos, plazos de liquidación y abono de intereses).....	393
6.7.3.	Fiscalidad de los seguros de empresa: gastos deducibles, primas .....	396
6.7.4.	Fiscalidad de los planes y fondos de pensiones: prestaciones y aportaciones .....	398
6.7.5.	Fiscalidad de los Planes de previsión de los asegurados: primas y prestaciones.....	400
6.7.6.	El sistema de previsión social público y el sistema de previsión social complementario .....	402
<b>UD7.</b>	<b>Identificación y gerencia del riesgo. Pólizas tipo o seguro a medida .....</b>	<b>411</b>
7.1.	El riesgo. Concepto .....	413
7.1.1.	Elementos: posibilidad, probabilidad, nivel de riesgo..	418
7.1.2.	Clases y características. Según el objeto, naturaleza, intensidad, regularidad estadística, proximidad a otros riesgos, su comportamiento en el tiempo .....	419
7.1.3.	Riesgos asegurables. Riesgos excluidos. Riesgos extraordinarios .....	422

# Índice

7.1.4. Conductas del individuo frente al riesgo. Los riesgos en la empresa. Tipos. Factores externos e internos ...	423
7.2. Tratamiento del riesgo: identificación-clasificación, análisis-selección, evaluación-vigilancia.....	427
7.3. Metodología y sistemas. Desglose de tareas, diagramas, técnicas cualitativa, cuantitativas, árboles decisión, simulación, modelización, otros, Mapa, lista y plan de riesgo.....	433
7.4. La transferencia de riesgos. El outsourcing .....	441
7.5. Identificación, análisis y evaluación de riesgos especiales ....	444
7.6. Elaboración de productos específicos por agrupación y adaptación de contratos deseguros existentes.....	445
7.7. Presentación de las propuestas de seguros dirigidas a superiores jerárquicos y a entidades aseguradoras .....	447
7.8. Valoración de la exclusividad de la propuesta de seguro para clientes.....	449
 UD8. Normativa legal de prevención de los riesgos laborales ..	457
8.1. Riesgos relacionados con la carga física: el entorno de trabajo, mobiliario mesa y silla de trabajo), pantallas de visualización, equipos (teclado, ratón) y programas informáticos ...	459
8.2. Riesgos relacionados con las condiciones ambientales: espacio, iluminación, climatización, ruido, emisiones .....	469
8.3. Riesgos relacionados con aspectos psicosociales: repetitividad, sobrecarga, subcarga, presión de tiempos, aislamiento.....	471
8.4. Características de un equipamiento adecuado .....	472
 Glosario .....	483
 Soluciones .....	485



# UD1

El contrato de seguro

- 1.1. Concepto y características
- 1.2. Formas de protección. Transferencia del riesgo: el seguro
- 1.3. Ley de Contrato de Seguro. Disposiciones generales
- 1.4. Derechos y deberes de las partes
- 1.5. Elementos que conforman el contrato de seguro
  - 1.5.1. Personales (Asegurador, tomador, asegurado, beneficiario)
  - 1.5.2. Formales (póliza) (Solicitud-Propuesta-Cuestionario, condiciones generales, condiciones particulares, condiciones especiales, suplementos o apéndices –modificaciones, ampliaciones, reducciones, suspensiones-, boletín de adhesión y certificado individual, cartas de garantías, el recibo del seguro)
  - 1.5.3. Reales (Prestación garantizada: capital, servicio, reposición, otros, coberturas. Exclusiones. Normativa aplicable, las bases técnicas del seguro –cálculo de probabilidades, estadística, las provisiones y su inversión, el margen de solvencia y el fondo de garantía-, las tarifas, la prima del seguro.-Tipos: fija, variable, única, periódica, inicial, sucesivas, fraccionada, fraccionaria, nivelada, pura, de inventario, de tarifa, total-, la duración del contrato de seguro. Material y formal, prórroga tácita, tiempo, forma y lugar de pago)
  - 1.5.4. Materiales (Objeto del seguro, interés asegurado y principio indemnizatorio)
- 1.6. Fórmulas de aseguramiento
  - 1.6.1. Valor real o de reposición, de uso, de nuevo y estimado
  - 1.6.2. Total, parcial, a primer riesgo
  - 1.6.3. Infraseguro, sobreseguro, seguro pleno
  - 1.6.4. Regla proporcional
  - 1.6.5. Regla de equidad
  - 1.6.6. Franquicia: dineraria, porcentual, temporal, plazos de carencia
- 1.7. Clases de pólizas
  - 1.7.1. Individuales y colectivas
  - 1.7.2. Simples y combinadas
  - 1.7.3. Nominativas, a la orden, al portador
  - 1.7.4. Ordinarias, abiertas, flotantes
- 1.8. Ramos y modalidades de seguros
  - 1.8.1. El seguro sobre las personas (Vida-ahorro, riesgo y mixto-, accidentes, enfermedad, asistencia sanitaria, decesos)
  - 1.8.2. Seguro contra daños materiales (Incendio, robo, cristales, transportes de mercancías, agrarios combinados, cascos (vehículos terrestres, ferroviarios, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales))
  - 1.8.3. Seguros contra el patrimonio (Responsabilidad civil, crédito, caución, pérdidas pecuniarias diversas, defensa jurídica, asistencia)

- 1.8.4. Seguros combinados o multirriesgos: hogar, comercio, comunidades, industriales, vehículos, embarcaciones, otros
- 1.8.5. Seguros de riesgos extraordinarios
- 1.8.6. Seguros obligatorios y voluntarios



## 1.1. Concepto y características

### Conceptos Básicos

Las obligaciones nacen por (art. 1089 Código Civil):

- Ley: Obligación de pagar impuestos.
- **Contratos.**
- Cuasi Contratos: regulados por el Código Civil.
- Actos u omisiones ilícitas.
- Actos u omisiones en los que intervengan cualquier género de culpa o negligencia.

El contrato es un acuerdo de voluntades (negocio jurídico) por el que se crean, modifican o extienden relaciones Jurídico-patrimoniales. Surgen obligaciones y cada obligación lleva una prestación (pago a través del cual se va a cumplir la obligación).

El contrato puede referirse al acto de creación del negocio jurídico o al cumplimiento de las obligaciones.

### Clasificación de los contratos

1. **Contratos consensuales y reales.** Se refiere a cuando un contrato es válido (nacimiento).
  - Contrato consensual: se realizan solo con el mero consentimiento.
  - Contrato real: se efectúa con la entrega del bien. Ej.: depósito, prestar algo con intención de recuperarlo transcurrido un tiempo.

**2. Contratos formales y no formales.** Todos los contratos tienen forma verbal, escrita, privada o pública (ante notario).

Los contratos son válidos independientemente de la forma, pero algunos contratos tienen que tener una forma concreta porque así lo establece el ordenamiento jurídico.

- Contrato formal: cuando necesita una determinada forma. Ej.: hipoteca, escritura pública e inscripción en el registro de la propiedad.
- Contrato informal: cuando no necesita una forma determinada.

**3. Contratos unilaterales y bilaterales.**

- Contrato unilateral: cuando las obligaciones nacen de una de las partes. Ej.: Préstamo, donación.
- Contrato bilateral o sinalagmático: cuando ambas partes tienen obligaciones. Ej.: Compra-venta.

**4. Contratos onerosos y lucrativos.**

- Contrato oneroso: los sacrificios que hacen las partes se encuentran compensados con el beneficio que reciben. Los sacrificios están igualados.
- Contrato comutativo: en el cual la relación de equivalencia entre las prestaciones a cargo de ambas partes se encuentra de antemano fijada por ellos de forma inmodificable.
- Contrato aleatorio: en el momento de celebración del contrato no están establecidas las relaciones de equivalencia entre las prestaciones. Según el art. 1790 del Código Civil, un contrato aleatorio es aquel en el que una de las partes, o ambas recíprocamente, se obligan a dar o hacer alguna cosa en equivalencia de lo que la otra parte ha de dar o hacer para el caso de un acontecimiento incierto, o que ha de ocurrir en tiempo indeterminado.
- Contrato lucrativo: aquel en el que el beneficio de una de las partes no se encuentra compensado con el sacrificio de la otra. Ej.: Donación.

**5. Contratos instantáneos o de trámite sucesivo.**

- Contrato instantáneo: aquel que se cumple en el mismo momento en que se celebra, es decir, su cumplimiento se lleva a cabo en un solo acto.

- Contrato de trato sucesivo: aquel en el que el cumplimiento de las prestaciones se realiza en un período determinado. Ej.: Suministro, agua, gas, etc.

### El contrato de seguro



El contrato de seguro viene definido por la “ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro”. En esta se define en su artículo 1 el contrato de seguro.



### Art. 1 Ley de contrato de seguro.

El contrato de seguro es aquel por el que el asegurador se obliga, mediante cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenida.

### Características del contrato de seguro

Un contrato de seguro es:

- Consensual**, porque en principio todos los contratos se efectúan con el mero consentimiento.
- No formal**, ya que vale tanto el contrato verbal como escrito, aunque debería formalizarse por escrito.
- Bilateral**, porque establece relaciones entre el asegurado y el asegurador.

- **Oneroso**, porque supone sacrificios equilibrados por ambas partes. Una parte paga la prima y la otra indemniza en caso necesario.
- Desde el punto de vista de la prestación es **comutativo**, porque las primas y las prestaciones están fijadas, y desde el punto de vista del Código Civil es aleatorio, porque no se saben las condiciones (lluvia, granizo) o no se conoce cuando va a ocurrir (cuando va a fallecer una persona).
- De **tracto sucesivo**, porque cubre un riesgo durante un tiempo determinado.
- **De adhesión**, porque existe un conjunto de cláusulas prediscretas de antemano por el asegurador, dejándole al tomador solo la opción de aceptar o no el contrato.

## 1.2. Formas de protección. Transferencia del riesgo: el seguro



Accidente ferroviario

El riesgo se define como la posibilidad de que por azar ocurra un hecho o suceso susceptible de causar daño. Si deseamos tratar el riesgo, solo tenemos cuatro opciones posibles: Aceptarlo, Evitarlo, Reducirlo, Transferirlo a un tercero.