



RIESGO, PREVENCIÓN Y SEGURO

Riesgo, prevención y seguro.....	1
Riesgo. Concepto.....	1
Conductas del ser humano frente al riesgo.....	2
Distintas acepciones del termino "riesgo".....	4
Distintas clases de riesgos.....	4
Características del riesgo para ser asegurable.....	6
Efecto económico del riesgo.....	9
El riesgo en la empresa.....	9
Análisis y administración de riesgos en la empresa.....	10
Variación del riesgo durante la vigencia del contrato disminución. Agravación.....	11
Antecedentes y evolución histórica del seguro.....	12
El seguro en la historia.....	12
Origen de los términos "seguro" y "póliza".....	18
Documentos históricos.....	19
Definición económica del seguro.....	20
Clasificación de los seguros.....	21
Función económica del seguro.....	23
Función directa e indirecta del seguro.....	24
Preguntas.....	25

CAPÍTULO II

CONCEPTOS LEGALES BÁSICOS

Concepto de derecho.....	27
Derecho objetivo y subjetivo.....	27
Derecho objetivo y su clasificación.....	27
Derecho subjetivo y su clasificación.....	28
Fuentes del derecho.....	28
La ley.....	28
Los usos y las costumbres.....	30
La jurisprudencia de los tribunales.....	30
La doctrina.....	30
De las personas. Concepto. Régimen y clasificación.....	30
Fundamentos del derecho.....	36
Análisis histórico.....	36
Normas morales religiosas y sociales.....	36
Derecho natural.....	36

Derecho positivo.....	36
Carácter obligatorio del derecho.....	37
Distintas teorías.....	37
Positivismo.....	37
Constitución Argentina.....	37
Derecho penal.....	38
Otros artículos relacionados con estafas.....	41
Ramas del derecho aplicables al seguro: civil, comercial y administrativo.....	44
Derecho público.....	44
Derecho privado.....	45
Otras disciplinas del derecho.....	45
Diferencias entre “hecho,” “hecho jurídico” y “acto jurídico”.....	46
Hecho y hecho jurídico.....	46
Acto jurídico.....	47
Elementos de los actos jurídicos.....	47
Clasificación de los actos jurídicos.....	47
Vicios del consentimiento.....	49
Concepto de rescisión, nulidad, caducidad, subrogación, prescripción y suspensión.....	50
Contrato: Definición.....	51
Elementos de los contratos.....	53
Prueba de los contratos.....	53
El contrato de seguro. Definición, forma y prueba.....	55
Objeto.....	56
Inexistencia de riesgo.....	56
Naturaleza.....	56
Requisitos para que exista contrato de seguro.....	57
Características legales del contrato de seguro.....	57
Marco regulatorio de la actividad aseguradora en la República Argentina.....	60
Preguntas.....	62

CAPÍTULO III

PRINCIPIOS TÉCNICOS Y LEGALES DEL SEGURO.

LEY 17.418

Elementos básicos: riesgo e interés asegurable.....	65
El interés asegurable.....	65
Diferencia entre seguro y apuesta.....	66
Diferencia entre seguro y fianza.....	66
Situación en los seguros de personas.....	67
La evaluación del riesgo: Frecuencia e intensidad.....	67
Coberturas básicas y adicionales.....	70
Tarifas de corto plazo.....	71

Modo de determinación del premio en los seguros patrimoniales.....	71
Prima y premio.....	73
La prima. Sus diferentes tipos.....	73
Las tablas biométricas.....	75
Las tablas de mortalidad.....	76
El valor asegurable, la suma asegurada y el tipo de cobertura.....	81
Suma asegurada simple.....	82
Seguros a valor tasado.....	82
Valor definitivamente convenido.....	83
Ley 17.418. Conformación.....	83
Obligatoriedad de las normas.....	83
Propuesta.....	84
Propuesta de prórroga.....	85
Reticencia.....	85
Póliza.....	87
Certificados de cobertura.....	102
Denuncias y declaraciones. Cumplimiento. Conocimiento del asegurador.....	103
Competencia y domicilio.....	103
Plazo.....	103
Comienzo y fin de la cobertura.....	104
Rescisión del contrato.....	104
Seguros por cuenta ajena.....	105
Prima.....	106
La cláusula de cobranza.....	108
Agravación del riesgo.....	110
Desaparición del interés o cambio de titular.....	111
Pluralidad de seguros.....	113
Nulidad.....	115
Caducidad.....	115
Coberturas “a prorrata”, “a primer riesgo absoluto” y “relativo”.....	117
El siniestro. Formas de liquidar.....	121
Función del liquidador.....	122
Derecho de designación de liquidador. Pago de honorarios y gastos.....	123
Denuncia del siniestro.....	125
Informaciones. Documentos. Exigencias prohibidas.....	126
Plazo del asegurador para expedirse sobre el derecho del asegurado.....	128
Vencimiento de la obligación del asegurador.....	128
Pago a cuenta.....	129
Rescisión por siniestro parcial. Época.....	130
Franquicias y descubiertos.....	130
Sobreseguro.....	131
Infraseguro.....	131
Vicio propio.....	132
Hipoteca- prenda.....	132

Provocación del siniestro.....	132
Culpa grave.....	133
Guerra, motín o tumulto.....	134
Salvamento y verificación de los daños.....	134
Abandono.....	135
Cambio en las cosas dañadas. Violación maliciosa.....	135
Determinación pericial. Impugnación.....	136
Renuncia tácita a la caducidad.....	136
La posible participación de reaseguradores en la liquidación de siniestros.....	137
Subrogación.....	137
Prescripción.....	137
Principales disposiciones de la ley 17.418 sobre seguros sobre las personas.	
Con relación al seguro de vida.....	139
Incontestabilidad.....	139
Reajuste del seguro de vida después del siniestro.....	139
Denuncia inexacta de la edad.....	139
Agravación del riesgo en los seguros sobre las personas.....	140
Rescisión en los seguros sobre las personas.....	140
Pago por un tercero.....	140
Prescripción en los seguros sobre las personas.....	141
Vida asegurable.....	141
Suicidio.....	141
Participación en empresa criminal o por aplicación legítima de la pena de muerte.....	142
Muerte del asegurado por el contratante o beneficiario.....	142
Modificaciones al contrato. Opciones del asegurado.....	142
Beneficiarios.....	143
Colación o reducción de primas.....	143
Préstamo.....	143
Quiebra o concurso civil del asegurado.....	144
Con relación a accidentes personales.....	144
Con relación al seguro colectivo.....	144
Preguntas.....	145

CAPÍTULO IV

LA ESTRUCTURA OPERATIVA DEL SEGURO.

LEY 20.091

La ley 20.091 y el reglamento general de la actividad aseguradora.....	152
Reglamento general de la actividad aseguradora:	
La empresa de seguros Tipos societarios admitidos por ley.....	153
Requisitos para la constitución de una entidad aseguradora Ramas de seguro, planes y elementos técnicos y contractuales.....	155

Planes prohibidos en la rama vida.....	157
Pólizas.....	157
Primas.....	157
Resolución 32.080 de la Superintendencia de Seguros de la Nación: Precios	
Operatoria. Cobranza.....	159
Operaciones prohibidas.....	160
Inversiones admitidas.....	160
Balances de las entidades aseguradoras tipos y plazos de presentación.....	162
Concepto de capital mínimo.....	163
Déficit financiero. Medidas a adoptar por la Superintendencia de Seguros de la Nación.....	165
Régimen de sanciones a las entidades aseguradoras.....	165
Revocación de la autorización para operar. Causas.....	165
Liquidación de las entidades aseguradoras. Régimen legal.....	166
Publicidad. Utilización del término “seguros”. Información capciosa o ambigua.....	167
Obligación de información (Artículo 70 de la ley 20091).....	168
Interpretación de balances. Conceptualización e índices de referencia.	
Principios básicos de los estado contables.....	168
Estado de resultados.....	172
Índices de referencia.....	173
Preguntas.....	175

CAPÍTULO V

EL REASEGURO

El reaseguro. Principales formas.....	179
Concepto. Relaciones entre las partes.....	179
Autorización de entidades locales.....	180
Análisis del contrato de reaseguro.....	181
Coberturas automáticas y facultativas.....	181
Reaseguros proporcionales y no proporcionales.....	181
Comunicación de siniestros.....	183
Siniestros de pago al contado.....	183
Retención. Concepto.....	184
Modificaciones resolución 35.794 SSN.....	184
Resolución 35.615 SSN.....	185
El reaseguro en los balances.....	187
Política de reaseguro.....	187
Disposiciones sobre el reaseguro en la ley de seguros: Concepto.....	187
Seguro del reaseguro. Retrocesiones.....	187
Acción del asegurado. Privilegio de los asegurados.....	188
Compensación de cuentas.....	188
Crédito a computarse.....	188

Régimen legal.....	188
Preguntas.....	188

CAPÍTULO VI

ORGANISMOS ESTATALES Y ENTES PRIVADOS EN MATERIA DE SEGUROS.

La Superintendencia de Seguros de la Nación.....	191
Organización y funciones.....	191
Origen y objetivos.....	191
Misión y función.....	191
Funciones para el cumplimiento de su misión.....	192
Consejo consultivo del seguro.....	192
Comisión asesora honoraria.....	192
Estructura organizativa de primer nivel operativo	193
El Ministerio de Justicia de la Nación y las aseguradoras: Decisiones de carácter particular de la Superintendencia de Seguros de la Nación. Artículos 82 y 83 de la ley 20.091.....	193
Decisiones recurribles.....	193
Funciones retenidas y encomendadas a terceros.....	194
Ente Cooperador. Prestadores de capacitación.....	194
La supervisión de las cooperativas y mutuales.....	194
Supervisión de cooperativas.....	194
Supervisión de mutualidades	194
La Superintendencia de Riesgos del Trabajo. Funciones.....	195
La Superintendencia de Servicios de Salud.....	196
Ley de asociaciones sindicales Nro. 23.551. Entidades de primero y segundo grado.....	196
Instituciones vinculadas con el ámbito asegurador.....	197
Preguntas.....	198

CAPÍTULO VII

LA INTERMEDIACIÓN EN LA COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS

LEY 22.400

Definición de la intermediación.....	199
Breve historia de la intermediación en el mercado asegurador argentino.....	199
Distintas etapas.Sus características.....	199
Intervención de auxiliares en la celebración del contrato. Auxiliares.	
Facultades.....	199
Antecedentes de la ley 22.400.....	200

Las normas regulatorias generales y específicas. La ley 22.400 y el reglamento general de la actividad.....	200
Ámbito de aplicación.....	201
Definiciones. Partes que intervienen.....	201
Productor asesor directo y productor asesor organizador.....	201
Registro de productores asesores.....	201
Diferencia con otras formas de comercialización.....	202
Agentes institorios.....	202
Diferencias entre el agente institorio y el productor asesor de seguros.....	203
Venta directa.....	204
Venta a través de instituciones financieras u otras.....	204
Ley 24.240. Defensa del consumidor.....	205
Requisitos reglamentarios de la actividad del productor asesor.....	205
Requisitos para poder ser productor asesor de seguros. Modo de obtención de la matrícula. Exámenes. Exenciones. Trámite.....	205
Requisitos para el mantenimiento de la matrícula.....	207
Domicilio.....	207
Libros de registro.....	208
Registros a llevar por los productores asesores. Información que deben contener.....	208
Renuncia a la matrícula.....	210
Posibilidad de baja transitoria.....	210
La capacitación continuada. Requisitos sustanciales.....	211
Incompatibilidades. Artículos 8 y 9 Ley 22.400.....	211
Régimen de inhabilidades. Absolutas y relativa. Enumeración. Efectos.....	211
Facultades y obligaciones (derechos y deberes).....	212
El artículo 10, incisos 1 y 2, ley 22.400. Análisis y desarrollo de los distintos aspectos contemplados.....	212
Funciones del productor asesor de seguros.....	212
Faltas que pueden cometer los productores asesores de seguros.....	213
Retención indebida de primas.....	214
El incumplimiento de obligaciones o la infracción a las normas.....	214
Distintos ámbitos de responsabilidad.....	214
Responsabilidad penal.....	214
Responsabilidades penales del productor asesor de seguros.....	215
Responsabilidad civil.....	215
La remuneración del productor asesor de seguros. Régimen de remuneraciones.....	216
Sociedades de productores. Requisitos.....	217
La cobranza de premios por el productor. Autorizados y no autorizados al cobro. Plazos de rendición.....	219
Régimen de sanciones a los productores asesores de seguros.....	222
El decreto 855/94.....	223
Publicidad.....	223
La asistencia frente a afectaciones de libre contratación.....	224
La asistencia en gestiones ante organismos oficiales. Denuncias.....	226

La asistencia en reclamos como tercero u otras situaciones afines.....	226
Asesoramiento vs. renovaciones automáticas.....	226
La función del productor asesor en los seguros de riesgos del trabajo.....	226
El productor asesor de seguros frente al siniestro.....	227
La representación del Productor Asesor de Seguros frente a las entidades aseguradoras y ante los distintos organismos públicos.....	228
Preguntas.....	228

CAPÍTULO VIII

EL RIESGO AMBIENTAL

LEY 25.675

Análisis preliminar.....	233
Contextualización de la problemática.....	233
Contaminación.....	233
Clasificación en función del medio afectado.....	234
Contaminación del aire.....	234
Contaminación del agua.....	234
Contaminación del suelo.....	234
Otras clases de contaminación.....	235
Aspectos internacionales sobre temas de medio ambiente.	
Conferencias y acuerdos internacionales.....	235
Convenio marco de las Naciones Unidas sobre el cambio climático.....	235
El protocolo de Kyoto.....	236
Plan ambiental de la Unión Europea 2008.....	236
La legislación nacional. Constitución de la Nación Argentina.....	236
Artículo 41.....	236
Artículo 42.....	237
Artículo 43.....	237
La ley 25.675.....	238
Seguro ambiental y fondo de restauración.....	238
Artículo 22.....	238
Daño ambiental.....	239
Artículo 27.....	239
Artículo 28.....	239
Artículo 29.....	239
Fondo de compensación ambiental.....	239
Artículo 34.....	239
Leyes de protección ambiental.....	240
Autoridades de aplicación.....	240

Resoluciones relacionadas con el riesgo ambiental de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable y/o en conjunto con la Secretaría de Finanzas:	
Resolución 177/07.....	240
Decreto 1638/12	241
Suspensión de efectos de las modificaciones introducidas mediante el decreto 1638/12 del Poder Ejecutivo. Medida cautelar.....	244
Resumen de otras resoluciones provisoriamente vigentes.....	245
Planes de seguros aprobados en la República Argentina.....	246
Los seguros de caución por daño ambiental de incidencia colectiva.....	246
Seguro ambiental obligatorio para consorcios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires...	252
Preguntas.....	252

CAPÍTULO IX

LA ACTIVIDAD DEL PRODUCTOR ASESOR DE SEGUROS FRENTE AL MARCO NORMATIVO SOBRE PREVENCIÓN DE ILÍCITOS EN EL LAVADO DE ACTIVOS.

LEY 25.246

Consideraciones generales.....	253
Antecedentes del tema.....	253
Definición de lavado de dinero.....	254
Artículo 20 Deber de informar. Sujetos obligados.....	254
Artículo 21. Obligaciones de los sujetos obligados.....	255
Régimen sancionatorio: Artículos 277, 278 y 279 del Código penal.	
Encubrimiento y lavado de activos de origen delictivo.....	256
Régimen penal administrativo: Artículos 23 y 24.....	259
Unidad de Información Financiera.....	259
Régimen de aplicación. Resolución Nro. 28.608 de la Superintendencia de Seguros de la Nación. Definición de hechos y operaciones sospechosas.....	261
Resolución Nro. 4/2002 de la Unidad de Información Financiera (U.I.F).....	261
Resolución 6/2005 de la unidad de información financiera.....	261
Donaciones y aportes de terceros.....	261
Resolución 32/2011 de la Unidad de Información Financiera.....	261
Políticas para prevenir e impedir el lavado de activos y la financiación del terrorismo.	
Información del art. 21 incisos A y B de la Ley 25.246 y modificatorias.....	263
Política de identificación y conocimiento del cliente.	
Información del art. 21 inciso A de la Ley 25.246 y modificatorias.....	266
Reporte de operaciones sistemático. Información del artículo 21 inciso A) de la ley n° 25.246 y modificatorias.....	275
Reporte de operaciones sospechosas de lavado de activos o financiación del terrorismo.	
Información del artículo 21 inciso A) de la ley 25.246 y modificatorias.....	275

Sanciones. Capitulo IV de la ley nº 25.246 y modificatorias.....	280
Preguntas.....	280

CAPÍTULO X

PREVENCIÓN DE ACCIDENTES Y EDUCACIÓN VIAL

Prevención.....	283
Prevención y seguro.	283
La labor del productor asesor de seguros.....	283
La accidentología vial.....	284
Definición de accidente.....	284
La realidad frente a las disposiciones legales. Estadísticas de accidentología vial.....	285
El factor humano.....	288
Factores de riesgo.....	289
La personalidad del individuo frente al volante.....	295
Agresividad al volante.	296
Factores de riesgo que influyen en la gravedad del accidente.....	297
Factores de riesgo que influyen en los efectos de los traumatismos sufridos como consecuencia de un accidente de tránsito.....	297
Factor vehicular.....	297
Seguridad activa.....	297
Seguridad pasiva.....	299
Condiciones de las vías de circulación, ambientales e imprevistos.....	301
Sistema de señalización vial uniforme.....	302
Señalización vertical.....	302
Demarcación horizontal.....	302
Dispositivos especiales de guía y encauzamiento del tránsito.....	303
Señalización vertical luminosa y/o variable.....	303
Condiciones ambientales que afectan la conducción.....	303
Otros imprevistos que afectan la conducción.....	305
Propuestas para mejorar la seguridad vial.....	306
Preguntas.....	307

CAPÍTULO XI

FRAUDE EN SEGUROS

Definición de fraude.....	309
El fraude en la historia.....	309
Perfil del estafador.....	310
Definición de fraude en seguros.....	310
Cómo afecta el fraude a todo el sistema y quiénes pagan las consecuencias del mismo.....	311

El fraude del seguro en el mundo y en la República Argentina.....	311
¿Quiénes pueden cometer fraude en seguros ? Posibles actores. Víctimas y victimarios de realización del fraude en seguros patrimoniales y sobre las personas.....	312
Modo de realización del fraude en seguros patrimoniales y sobre las personas.....	313
Estafas más comunes en los seguros de automotores.....	315
Estafas más comunes en los seguros de incendio.....	318
Estafas más comunes en los seguros de robo.....	318
Estafas más comunes en los seguros de transportes.....	319
Estafas más comunes en los seguros de vida.....	319
Estafas más comunes en los seguros de riesgos del trabajo.....	319
Estafas más comunes en los seguros de accidentes personales y de salud.....	320
Sanciones al asegurado (pérdida del derecho a ser indemnizado) según las condiciones contractuales del seguro.....	320
Sanciones al productor asesor de seguros.....	321
Sanciones a la entidad aseguradora.....	322
Sanciones según el Código Penal.....	323
Sistema Iris antifraude de la Superintendencia de Seguros de la Nación.....	325
Medidas de prevención. Detectores de fraude en seguros patrimoniales y sobre las personas.....	326
Preguntas.....	327

CAPÍTULO XII

MARKETING Y VENTAS

Análisis histórico.....	329
¿Qué es marketing?.....	330
Marketing de servicios.....	331
Distintos enfoques de marketing.....	334
Marketing estratégico.....	336
Posicionamiento.....	337
Etapas de una visión estratégica.....	339
Análisis del entorno. Los contextos.....	340
El macro contexto.....	340
El micro contexto.....	340
Análisis FODA.....	342
Unidades estratégicas de negocios.....	343
Marketing directo.....	344
Co-marketing.....	345
Mailing.....	345
Telemarketing.....	346
Venta por internet.....	346
Marketing de relación.....	346
Marketing de guerra.....	347

Análisis del mercado de seguros en la Republica Argentina.....	348
Visión estratégica desde la óptica de la entidad aseguradora.....	354
Aseguradores y productores. Necesidades de cada uno.....	360
¿Qué espera una entidad aseguradora de un productor?.....	360
¿Qué espera un productor de una entidad aseguradora?.....	361
¿Qué espera un asegurado de una entidad aseguradora?.....	361
¿Qué espera un asegurado de su productor asesor de seguros?.....	361
Ejemplo de misión de un productor asesor de seguros.....	362
Las fuerzas de Porter.....	362
Visión estratégica desde la óptica de la entidad aseguradora.....	362
Visión estratégica desde la óptica del productor asesor de seguros.....	364
La venta. Definición.....	366
La publicidad. Definición.....	367
Las técnicas de la publicidad.....	371
La publicidad en seguros.....	372
Preguntas.....	373

CAPÍTULO XIII

EL VENDEDOR

Vendedor.....	375
¿Se nace o se hace?.....	375
La personalidad.....	375
Cerebro y conducta.....	376
Atributos de un buen vendedor.....	378
Componentes de la actitud mental positiva.....	379
Las actitudes negativas.....	382
Otros factores a tener en cuenta por un buen vendedor que pueden ser adaptables a la necesidad buscada.....	387
Un breve aporte.....	396
La elección del personal dependiente.....	398
Con relación al cliente.....	398
La empresa familiar.....	403
Preguntas.....	404

CAPÍTULO XIV

EL CLIENTE

Definición.....	405
Actitudes del consumidor.....	406
El ser humano y sus necesidades.....	407
Pirámide de la jerarquía de las necesidades humanas según Abraham Maslow.....	407

Factores de decisión de compra.....	408
Razones a tener en cuenta para vencer el freno de la incertidumbre.....	410
Satisfacción y lealtad.....	410
Los distintos tipos de compradores.....	411
El comprador argentino.....	415
Segmentación por niveles socio económico.....	414
El cliente en seguros.....	415
¿Por qué se compra un seguro de vida?.....	415
Preguntas.....	416

CAPÍTULO XV

LAS TÉCNICAS PARA VENDER

En busca del asegurable.....	417
Métodos de búsqueda.....	418
Contactos con relación previa.....	419
Contactos sin relación previa.....	421
Tipología del comprador y su relación con el vendedor.....	423
La planificación.....	427
Las etapas de la venta.....	428
Preparación de la entrevista.....	429
Presentación o introducción.....	433
Propuesta de la oferta.....	435
Aparición de las objeciones.....	438
Cierre o remate de la venta.....	440
Comentarios sobre argumentaciones, objeciones y remate en la venta de los seguros de vida.....	443
Argumentaciones en la venta de seguros de vida.....	444
La atención post venta.....	449
Sugerencias relacionadas con la actividad de ventas.....	450
Conclusión.....	454
Un aporte final.....	455
Preguntas.....	458

APÉNDICE I

COBERTURAS DE SEGUROS PATRIMONIALES.....	459
--	-----

APÉNDICE II

COBERTURAS DE SEGUROS SOBRE LAS PERSONAS.....	679
---	-----