

## PREGUNTAS GENERALES

1. **¿Qué es un seguro?**  
Es un contrato mediante el cual, el Asegurador, a cambio de una prestación económica llamada "prima" se hace cargo de cubrir los daños que puedan sucederle a los bienes predeterminados por el Asegurado, en caso de que acontezca alguno de los siniestros descritos en la póliza.
2. **¿Qué es un siniestro?**  
Es un accidente, daño o pérdida importante de las personas o la propiedad (robo, incendio, catástrofe, muerte, choque, etc.) que puede ser indemnizado por la aseguradora.
3. **¿Qué es el deducible?**  
Es la participación económica de parte del asegurado al momento de tener algún siniestro, puede ser una cantidad fija o un porcentaje.
4. **¿Desde qué fecha aplica el pago de la prima?**  
Aplica a partir de la fecha de emisión la póliza.
5. **¿Quién establece el valor asegurado de un bien?**  
Este valor debe ser otorgado por el asegurado, ya que es quien conoce en detalle sus activos.
6. **¿Por qué es importante contar con un seguro?**  
Porque gracias a este, su patrimonio y activos estará protegido en caso de tener algún siniestro por los eventos accidentales y fortuitos que cubre el seguro. Además protege la vida en el caso de perderla por cualquier causa o accidente, y porque restablece los gastos por la asistencia médica en los que incurra el asegurado.  
Tener un seguro debe ser visto como una inversión que sirve para salvaguardar tu bienestar y el de los tuyos, así como un medio que te permita contar con un verdadero respaldo frente a situaciones inesperadas
7. **¿Cuáles son los beneficios de tener un seguro?**  
Poder restablecer el patrimonio perdido a causa de un siniestro cubierto por el seguro. Solventar todos los gastos en los que la familia tenga que incurrir por salud, accidente o fallecimiento, en caso de un accidente o enfermedad cubierta por la póliza.
8. **¿Cuáles son los tipos de seguro más frecuentes?**
  - **Ramos Generales:** Seguro de Incendio, Vehículos, Transporte, SOAT, Robo, Dinero y Valores, Fidelidad, Responsabilidad Civil.
  - **Ramos Técnicos:** Equipo Electrónico, Rotura de Maquinaria, Montaje de Maquinaria, Lucro Cesante, Agropecuario, Seguro Petrolero
  - **Personales:** Accidentes Personales, Vida y Asistencia Médica.
  - **Finanzas:** Garantías Aduaneras, Seriedad de Oferta, Cumplimiento de Contrato.
9. **¿Es posible realizar cambios y mejoras a los bienes originalmente asegurados sin tener inconveniente con los seguros?**  
Se lo puede realizar, pero se debe notificar por escrito inmediatamente a la aseguradora. En caso de que dichos cambios aumenten el riesgo se debe tener autorización de la compañía aseguradora.
10. **¿Afecta el hecho de que el local que se quiere asegurar no sea de mi propiedad, sino que sea alquilado?**  
El hecho de que un establecimiento comercial desarrolle su actividad en un local arrendado no impide la contratación de una póliza de seguro.
11. **¿Se puede asegurar bienes de terceros que se encuentren en mi propiedad?**  
Esto se puede realizar cuando exista una responsabilidad sobre estos bienes, siempre y cuando se notifique a la compañía de seguros y se lo deje establecido en la póliza.
12. **¿Cuál es la diferencia entre bienes en consignación y mercaderías en propiedad de terceros?**  
Los bienes en consignación no están registrados en la contabilidad de la empresa, pero están bajo responsabilidad, administración y custodia del asegurado; mientras que las mercaderías en propiedad de terceros, están dentro de la contabilidad del cliente, pero su ubicación física está en predios distintos a los cubiertos en la póliza.
13. **¿Cuánto tiempo se tiene para presentar los documentos de un reclamo?**  
Lo recomendable es la entrega de documentos de forma inmediata, sin embargo, existe un plazo máximo de 2 años, caso contrario el reclamo prescribe.
14. **¿Qué significa RASA?**  
Restitución Automática del Valor Asegurado. Esta cláusula aplica luego de un siniestro indemnizado. El valor asegurado del bien queda automáticamente restituido a su valor original generando un pago de prima adicional por el tiempo que falta por vencer la póliza.
15. **¿De qué manera puedo perder los beneficios derivados de las pólizas?**
  - Si en la solicitud, cuestionarios o información que realice el asegurado existiere falsedad o reticencia,
  - Si la reclamación fuere fraudulenta o se emplean declaraciones falsas, y
  - Cuando el siniestro hubiese sido causado voluntariamente o en complicidad con del asegurado.
16. **¿Se puede ceder las pólizas a otros beneficiarios?**  
Las pólizas no se pueden ceder, ni endosar sin previo conocimiento y autorización escrita por la compañía.
17. **¿Si no se paga el seguro contratado, existe algún inconveniente?**  
La prima debe estar debidamente cancelada para no privarse del derecho de indemnización por un siniestro ocurrido.
18. **¿Es posible tener más de dos seguros para bienes materiales sin que las aseguradoras tengan conocimiento de esto?**  
En caso de que existan otros seguros sobre los mismos bienes o personas; el asegurado tiene la obligación de declararlo por escrito a la compañía de seguros y hacerlo constar en la póliza.
19. **¿Qué son los derechos de subrogación?**  
Son los derechos que adquiere la compañía de seguros, una vez pagada la indemnización, para ejercer todas las acciones necesarias en contra de los responsables del siniestro y poder recuperar en algo la pérdida.
20. **¿Qué es la prorrata?**  
Es la proporción que se establece para obtener la prima de un contrato de seguro en base a los días de duración del mismo.
21. **¿En caso de un siniestro, lo mejor es alejarse del daño inmediatamente?**  
Al ocurrir un siniestro, el asegurado debe emplear todas las medidas razonablemente posibles para evitar la propagación o extensión del daño. Se deben conservar las partes dañadas y ponerlas a disposición de la compañía de seguros.
22. **¿Una póliza de Lucro Cesante cubre el incremento en el costo de la operación propia del giro del negocio?**  
Sí cubre el incremento en el costo de operación. Por ejemplo si se daña una turbina de generación y tengo que alquilar una para continuar con el giro normal de mi negocio, la póliza cubrirá el costo del arrendamiento de la misma, siempre que no supere el límite de cobertura establecido en la póliza.
23. **¿Qué tipo de póliza se debe contratar cuando se va a construir un edificio o se va a realizar una ampliación de una fábrica?**

Se debe contratar una Póliza de Todo Riesgo Construcción. Esta póliza incluye también el montaje de maquinaria durante la ampliación de la fábrica.

24. **¿Qué significa valor de reposición a nuevo?**  
Es el costo de reponer un bien por otro nuevo.

## SEGURO DE ROBO

1. **Tengo intención de instalar una alarma en mi local ¿Influye en la contratación de un seguro?**  
Las compañías de seguros exigen protecciones mínimas en los establecimientos para dar cobertura por robo; si además de estas protecciones, el local dispone de una alarma monitoreada de respuesta inmediata, se entiende que el local está más protegido frente al riesgo de robo, por lo que las condiciones en costos mejorarían sobre el precio de la cobertura.
2. **¿Cuál es la diferencia entre Robo y Hurto?**  
Hurto: desaparición misteriosa de un bien sin evidencias.  
Robo: existen evidencias de haber forzado/violentado seguridades o amenaza a las personas.
3. **¿Puedo asegurar los bienes solo por robo?**  
No, se debe asegurar principalmente bajo la cobertura de incendio.
4. **¿Cuál es la diferencia entre primer riesgo absoluto y primer riesgo relativo?**  
Primer riesgo absoluto: Cubre un monto fijo que va en relación a la mayor exposición u ocurrencia de un evento. Primer riesgo relativo: Porcentaje del valor que esté asegurado en la póliza de incendio.
5. **¿Qué pasa si los ladrones no me roban nada, pero destrozan mi local?**  
Están cubiertos daños como rotura de vidrios, cerraduras forzadas, etc; siempre y cuando las facturas de dichos daños superen el deducible de la póliza.
6. **¿El límite asegurado en robo aplica por evento?**  
Sí, y aplica únicamente sobre bienes asegurados y detallados en la póliza.

## PATRIMONIALES Y TÉCNICOS - SEGURO DE EQUIPO ELECTRÓNICO

1. **¿Si me roban un equipo amparado por mi póliza de Equipo Electrónico, pero no Identifico a la persona, podría acceder al seguro?**  
Siempre que en la póliza exista cobertura adicional de hurto.
2. **¿Debo asegurar mis equipos electrónicos incluyendo el IVA?**  
Solo se asegura incluyendo IVA cuando no se realiza crédito tributario.
3. **¿Qué sucede con los equipos electrónicos que sobrepasan los 5 años?**  
Se los considera obsoletos y se les puede dar cobertura para daños por causas externas dentro de las pólizas de incendio y robo
4. **¿Qué ampara la cobertura de portabilidad?**  
Cubre movilización de equipos que, por su naturaleza, pueden ser transportados o movilizados dentro o fuera de los predios asegurados.
5. **¿Por qué no se puede asegurar en la póliza de Equipo Electrónico máquinas con una antigüedad mayor a 4 años?**  
Tecniseguros S.A. recomienda asegurar equipos electrónicos que superen los 4 años de fabricación en una póliza de Incendio y de Robo, pues en la indemnización de un equipo en la póliza de Equipo Electrónico, la depreciación por mejora tecnológica, va entre un 40% a 60%; mientras que en equipos con menor antigüedad, la depreciación será de aproximadamente un 20%.
6. **¿Qué seguro debería contratar para cubrir mi computadora portátil?**  
Debe contratar una póliza de Equipo Electrónico. La cobertura se da si en la póliza existe el rubro de portabilidad, que comprende todo equipo móvil asegurado, excluyendo pérdidas en vehículos o aviones.
7. **¿Si tengo un robo de mi computadora portátil, cuál es el valor que me indemnizarán si la misma está descontinuada?**  
Se cotiza un computador inmediatamente superior al siniestrado (de similares características), y si el mismo es muy superior, se aplicará el porcentaje de mejora tecnológica.
8. **¿Si dejo mi computadora portátil en el auto y rompen el vidrio para robarla, el evento está cubierto bajo mi póliza de Equipo Electrónico?**  
No, dado que en este caso existiría negligencia del asegurado al dejar la computadora en el auto (es una agravación del riesgo).

## PATRIMONIALES Y TÉCNICOS - SEGURO DE DINERO Y VALORES

**¿En la póliza de dinero está cubierto el asalto si yo envío a mi empleado con dinero al banco en un taxi?**  
Siempre y cuando en la póliza se aclare que el dinero será movilizado en taxis.

## SEGURO DE FIDELIDAD

1. **¿Para qué me sirve una póliza de Fidelidad?**  
Para cubrir las pérdidas económicas o de bienes a consecuencia de un acto doloso causado por un empleado. Para presentar un reclamo bajo esta póliza, debe comprobarse la culpa o indicios claros del imputado.
2. **¿Si tengo una póliza de Fidelidad para mis empleados y descubro un faltante cuando la vigencia termina, puedo acceder a la cobertura?**  
Sí. La póliza cubre desde el día del fraude, un número determinado de días hacia atrás (según lo contratado en la póliza).
3. **¿Cuál es la diferencia entre la modalidad de la póliza Cargos o Nombre y la de tipo Blanket?**  
La cobertura de tipo Blanket, asegura todo el personal que esté dentro del rol de pagos o que mantenga un contrato, se determina un límite de cobertura que será de aplicación general; mientras que la cobertura por cargos o nombres se determina expresamente el nombre de las personas o cargos que van a ser objeto de cobertura, y se determina un límite de cobertura para cada caso.

### ¿Qué significa Blanket?

Que no es necesario dar un detalle de las personas o bienes asegurados.

## SEGURO DE TRANSPORTE

- ¿Mi cobertura de importaciones es bodega a bodega ¿Estoy cubierto desde que el transporte sale de la bodega del proveedor en el exterior?**  
Según como conste en los contratos de Compra-Venta Internacional que especifican que especifican dónde comienza y termina la responsabilidad del proveedor y del comprador.
- ¿Por qué las aseguradoras no permiten que la movilización de la mercadería cubierta sea con vehículos que tengan más de 15 años de antigüedad?**  
Las aseguradoras consideran una "agravación del riesgo" la movilización de la mercadería en vehículos que superen los 15 años, ya que existen más probabilidades que se dañe o sufra un desperfecto.
- ¿Qué movilizaciones debo declarar en la póliza de Transporte Interno?**  
Todas las movilizaciones, bajo su responsabilidad, que se movilicen desde sus bodegas hacia cualquier parte del territorio ecuatoriano. Si sus clientes retiran la mercadería directamente de las bodegas, ya no representan un riesgo de pérdida para el asegurado y por lo tanto, no se declaran.
- ¿Cuál es la diferencia entre la cobertura de Todo Riesgo y Libre de Avería Particular (L.A.P.)?**  
Todo Riesgo: cubre todos los eventos y riesgos a los que está expuesta la mercadería asegurada durante su transporte, excepto los expresamente excluidos y determinados en el Artículo 6 de las condiciones generales de toda póliza de transporte.  
Cobertura L.A.P.: cubre única y exclusivamente los eventos que están expresamente considerados y detallados en la póliza. Es una cobertura más restringida que se otorga para mercadería usada, sobre cubierta o de características específicas
- ¿Si en el transporte interno existe un robo y el camión que transporta la mercadería es modelo 1970, hay algún problema con el reclamo?**  
El reclamo puede ser negado por la compañía de seguros, por cuanto existe una cláusula que señala que el transporte de mercadería se debe realizar en camiones con menos de 15 años de fabricación. Si se considera que el vehículo está en buen estado, se debe solicitar una inspección al momento de la emisión de la póliza, para que la Aseguradora verifique el estado del vehículo y determine si puede otorgar cobertura dentro de la póliza.
- ¿Qué sucede cuando una importación ha tenido un siniestro y sus primas no están pagadas aún?**  
La aseguradora tiene la potestad de negar el pago debido a que es condición de póliza que las importaciones deben estar facturadas y pagadas antes de empezar su transportación marítima, aérea o terrestre, cualquiera que sea el caso.
- ¿Qué pasa si no contrato una póliza de Importaciones localmente?**  
El cliente asumirá su propio riesgo de pérdida en caso de siniestro, pues no lo dejaría en manos de una compañía de seguros. Además existe una regulación expresa que el seguro de Importaciones debe ser tomado con Compañías de Seguros establecidas legalmente en el Ecuador.

## PATRIMONIALES Y TÉCNICOS - SEGURO DE VEHÍCULOS

- ¿Qué pasa si a los vehículos no se los asegura con valor comercial?**  
La aseguradora aplicará una regla proporcional que se descontará adicionalmente del deducible, por lo que el asegurado recibirá un valor menor al realmente afectado
- ¿Cómo funciona la cobertura de Responsabilidad Civil en la póliza de Vehículos?**  
Para daños materiales se liquida en base a un presupuesto aprobado por la aseguradora; en caso de lesiones personales, se liquida con reembolso por las facturas de gastos médicos por lesiones ocasionadas; y en caso de muerte, en base al valor acordado por la aseguradora con los herederos legales o beneficiarios.
- ¿La póliza de vehículos cubre si choco mi vehículo contra la puerta de mi casa o de mi oficina?**  
No, ya que no son bienes de terceras personas sino bienes propios del asegurado, que no cuentan con cobertura.
- ¿Si se atropella a una persona y el chofer se da a la fuga, el evento lo cubriría mi seguro?**  
No. La fuga de la persona que conduce es causa de negativa.
- ¿Si en mi vehículo asegurado realizo algún cambio, modificación o adquisición de nuevos equipos, debo comunicar a la aseguradora y/o asesor de seguros?**  
Se debe comunicar inmediatamente después de haber hecho las modificaciones para su cobertura, mediante facturas de compra o inspección del vehículo.
- ¿Qué debo hacer en caso de necesitar asistencia vehicular?**  
Llame a los números telefónicos de la Asistencia Vehicular Será atendido inmediatamente por un operador quien le pedirá los datos de su matrícula; de esta forma se verificará que mantenga cobertura, y tendrá la asistencia que usted requiera.
- ¿En qué valor debo asegurar el vehículo?**  
Se debe asegurar en su valor real comercial.
- ¿Debo asegurar mi vehículo nuevo incluyendo IVA?**  
Es recomendable asegurar con IVA, siempre y cuando no se realice crédito tributario.
- ¿Cómo se determina el precio de la prima en caso de vehículos?**  
La prima es el precio del seguro. La tarifa de una prima se establece evaluando varios factores como la marca, el año y el modelo del automóvil; en otros casos, la tarifa la determina la edad, sexo, el estado civil del asegurado, el lugar donde se guarda el vehículo, el historial del conductor y de la siniestralidad.
- ¿Qué se debe hacer si hay un accidente de tránsito?**  
Si hay heridos, llevarlos al hospital más cercano y los daños serán cubiertos por lesiones a terceros. Lo importante es no pactar con los afectados, ya que esto es potestad de la Aseguradora y podría invalidar sus derechos de reclamación.
- ¿En caso de un asalto, si me roban la carátula del radio de mi vehículo, está cubierto el siniestro?**  
En caso de un asalto, sí está cubierto el siniestro; sin embargo si el vehículo está con la carátula del radio puesta y ocurre un robo, no está cubierto.
- ¿Qué valor me pagan si me roban totalmente el vehículo, con un costo de US\$12.000 y yo lo tengo asegurado por US\$15.000?**  
Se cancelarán US\$12.000, menos el deducible estipulado en la póliza; por cuanto la idea es que el asegurado compre un vehículo de las mismas o similares características.

## **PATRIMONIALES Y TÉCNICOS - SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL**

1. **¿Qué significa Límite Agregado Anual?**  
Es el límite máximo de reclamación que en la vigencia de la póliza, puede ocupar un asegurado en caso de un siniestro, ya sea en uno o varios eventos.
2. **¿Cómo se puede fijar el monto de cobertura para la póliza de Responsabilidad Civil?**  
No existe un parámetro fijo que pueda determinar el monto de cobertura a ser contratado, el mismo debe estar en relación a la potencialidad de la ocurrencia de un siniestro, las medidas preventivas que se hayan adoptado, giro del negocio del cliente, etc.
3. **¿En un siniestro en el que exista un tercero afectado ¿qué sucede si negocio con él directamente?**  
No es conveniente el que se pacte o negocie con el tercero, pues esto puede ser una causal de negativa; la aseguradora es quien debe negociar o acordar el pago.

## **SEGURO DE VIDA**

**¿Si deseo contratar una póliza de vida y actualmente padezco de una enfermedad y muero por ella, está cubierto?**

No, por tratarse de una preexistencia (adquirir una enfermedad antes de tomar un seguro). Tendría cobertura si la enfermedad se adquiere durante la vigencia de la póliza.

## **SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES**

1. **¿Qué cubre un seguro de Accidentes Personales?**  
Cubre accidentes personales que sufra como consecuencia de las actividades que realice durante los 365 días del año, las 24 horas del día, en cualquier lugar del mundo.
2. **¿Qué beneficios tengo en un seguro de Accidentes Personales?**  
Muerte accidental  
Desmembración accidental  
Incapacidad total y permanente  
Gastos médicos