



### MAPA DE RIESGOS POR PROCESO Y SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS

SECTOR DE SEGUROS DE VIDA

SISTEMA ESTRATÉGICO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

PROCESO

PROCESO	RIESGO	INDICADOR	SEÑALES	CAUSAS	ESENCIA DEL RIESGO
1. Definición del negocio	1.1. Falta de claridad en los términos y condiciones del seguro	1.1.1. Índice de reclamaciones no pagadas	1.1.1.1. No se pagan las indemnizaciones	1.1.1.1.1. Falta de información adecuada	1.1.1.1.1. Falta de información adecuada
2. Emisión de pólizas	2.1. Errores en la emisión de pólizas	2.1.1. Índice de errores en la emisión de pólizas	2.1.1.1. No se emite la póliza	2.1.1.1.1. Falta de información adecuada	2.1.1.1.1. Falta de información adecuada
3. Cobro de primas	3.1. Falta de pago de primas	3.1.1. Índice de cobros de primas	3.1.1.1. No se pagan las primas	3.1.1.1.1. Falta de información adecuada	3.1.1.1.1. Falta de información adecuada

PROCESO	RIESGO	INDICADOR	SEÑALES	CAUSAS	ESENCIA DEL RIESGO
4. Atención al cliente	4.1. Falta de atención al cliente	4.1.1. Índice de satisfacción del cliente	4.1.1.1. No se atiende al cliente	4.1.1.1.1. Falta de información adecuada	4.1.1.1.1. Falta de información adecuada
5. Reclamaciones	5.1. Falta de pago de indemnizaciones	5.1.1. Índice de reclamaciones pagadas	5.1.1.1. No se pagan las indemnizaciones	5.1.1.1.1. Falta de información adecuada	5.1.1.1.1. Falta de información adecuada
6. Anulaciones de pólizas	6.1. Falta de anulaciones de pólizas	6.1.1. Índice de anulaciones de pólizas	6.1.1.1. No se anulan las pólizas	6.1.1.1.1. Falta de información adecuada	6.1.1.1.1. Falta de información adecuada

PROCESO	RIESGO	INDICADOR	SEÑALES	CAUSAS	ESENCIA DEL RIESGO
7. Reclamaciones	7.1. Falta de pago de indemnizaciones	7.1.1. Índice de reclamaciones pagadas	7.1.1.1. No se pagan las indemnizaciones	7.1.1.1.1. Falta de información adecuada	7.1.1.1.1. Falta de información adecuada
8. Anulaciones de pólizas	8.1. Falta de anulaciones de pólizas	8.1.1. Índice de anulaciones de pólizas	8.1.1.1. No se anulan las pólizas	8.1.1.1.1. Falta de información adecuada	8.1.1.1.1. Falta de información adecuada
9. Cobros de primas	9.1. Falta de pago de primas	9.1.1. Índice de cobros de primas	9.1.1.1. No se pagan las primas	9.1.1.1.1. Falta de información adecuada	9.1.1.1.1. Falta de información adecuada

INDICADOR	SEÑALES	CAUSAS	ESENCIA DEL RIESGO
1.1.1. Índice de reclamaciones no pagadas	1.1.1.1. No se pagan las indemnizaciones	1.1.1.1.1. Falta de información adecuada	1.1.1.1.1. Falta de información adecuada
2.1.1. Índice de errores en la emisión de pólizas	2.1.1.1. No se emite la póliza	2.1.1.1.1. Falta de información adecuada	2.1.1.1.1. Falta de información adecuada
3.1.1. Índice de cobros de primas	3.1.1.1. No se pagan las primas	3.1.1.1.1. Falta de información adecuada	3.1.1.1.1. Falta de información adecuada
4.1.1. Índice de satisfacción del cliente	4.1.1.1. No se atiende al cliente	4.1.1.1.1. Falta de información adecuada	4.1.1.1.1. Falta de información adecuada
5.1.1. Índice de reclamaciones pagadas	5.1.1.1. No se pagan las indemnizaciones	5.1.1.1.1. Falta de información adecuada	5.1.1.1.1. Falta de información adecuada
6.1.1. Índice de anulaciones de pólizas	6.1.1.1. No se anulan las pólizas	6.1.1.1.1. Falta de información adecuada	6.1.1.1.1. Falta de información adecuada
7.1.1. Índice de reclamaciones pagadas	7.1.1.1. No se pagan las indemnizaciones	7.1.1.1.1. Falta de información adecuada	7.1.1.1.1. Falta de información adecuada
8.1.1. Índice de anulaciones de pólizas	8.1.1.1. No se anulan las pólizas	8.1.1.1.1. Falta de información adecuada	8.1.1.1.1. Falta de información adecuada
9.1.1. Índice de cobros de primas	9.1.1.1. No se pagan las primas	9.1.1.1.1. Falta de información adecuada	9.1.1.1.1. Falta de información adecuada