



Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros

Sku: MF2181_2_V2

Horas: 50

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de atender y tramitar sugerencias consultas en materia de transparencia y protección quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros. El alumno será capaz de: Atender y tramitar sugerencias consultas en materia de transparencia y protección quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros. Analizar sugerencias y consultas presentadas del sector financiero obteniendo los datos de fuentes fiables y en el marco de la legislación vigente para deducir líneas de actuación y canalización. Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente en la gestión de sugerencias y consultas. Aplicar técnicas de resolución de conflictos en situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras persiguiendo soluciones de consenso entre las partes. Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención y/o asesoramiento al cliente de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información,

CONTENIDOS

Tema 1. Análisis de siniestros. 1.1. Concepto de siniestro. 1.2. El Siniestro en la Ley del Contrato de Seguro. 1.3. Elementos y requisitos necesarios del siniestro: Contrato hecho límites daño (tipo de daños) 1.4. Clases de siniestros. 1.5. Derechos y obligaciones de las partes 1.6. Consecuencias del siniestro para las partes. **Tema 2. Tipificación de los siniestros según el riesgo asegurado gestión y documentación necesarias.** 2.1. Personales. 2.2. Patrimoniales. 2.3. Automóviles. **Tema 3. Tratamiento de siniestro.** 3.1. Principios fundamentales: confidencialidad seguridad buena fe colaboración aminoración de daños y conocimiento de la realidad. 3.2. Actuación del mediador en la asistencia al cliente de forma presencial telefónica postal telemática otros. 3.3. Diferentes aplicaciones informáticas en siniestros (software específicos) **Tema 4. Proceso y temporalización de los siniestros.** 4.1. Ocurrencia del siniestro. 4.2. Declaración al asegurador dentro de los plazos. Tipos de declaraciones: orales preimpresas. (Partes de accidentes) 4.3. Apertura del expediente. Asignación del nº de expediente y recogida de datos. 4.4. Comprobación de la situación y condiciones particulares y especiales de la póliza. 4.5. Aceptación o rechazo del

asegurado. Motivos del rehúse modelos de notificaciones. 4.6. Investigación de los hechos y peritaciones. Posible intervención de profesionales: peritos abogados médicos reparadores investigadores otros. 4.7. Designación de peritos El acta de peritación. 4.8. Valoración inicial y consecutiva. La estimación de los daños. 4.9. Constitución de provisiones técnicas y actualización constante 4.10. Acuerdo o desacuerdo entre las partes. 4.11. Liquidación económica reposición del bien o prestación de servicio. 4.12. Terminación del siniestro cierre del expediente. Archivos. Protección de datos. **Tema 5. El fraude en los siniestros.** 5.1. Concepto. 5.2. Análisis del fraude. 5.3. Tipo de fraude. 5.4. Situaciones hechos o circunstancias que inducen a sospechar la posibilidad de fraude. 5.5. Tipos de actuaciones e investigaciones más eficaces.