



ADGN26 Atención al consumidor vulnerable y accesibilidad de personas con discapacidad a productos de seguros

Sku: PC731

Horas: 8

Formato: HTML

OBJETIVOS

Conocer las exigencias legales y buenas prácticas para garantizar una adecuada atención al consumidor vulnerable y la accesibilidad de personas con discapacidad en el ámbito de los seguros.

CONTENIDOS

Unidad 1.-Atención al consumidor vulnerable y accesibilidad de personas con discapacidad a productos de seguros

Para comenzar

- En esta lección inicial descubrirás por qué la protección del consumidor vulnerable y la accesibilidad son cuestiones centrales en el sector asegurador. Verás, de forma sencilla, que un seguro solo resulta realmente útil cuando la persona puede entenderlo, contratarlo, utilizarlo y reclamar en condiciones de igualdad.
- También identificarás los conceptos básicos con los que trabajarás en la unidad y el recorrido general de la relación con la aseguradora, desde la información previa hasta la gestión de un siniestro o una reclamación

Identificación del consumidor vulnerable en seguros

- En esta lección aprenderás a reconocer cuándo una persona puede encontrarse en situación de vulnerabilidad dentro de una relación de seguros, sin caer en etiquetas rápidas ni en un trato paternalista. Verás qué significa jurídicamente la vulnerabilidad, por qué el sector asegurador exige una mirada especialmente cuidadosa y qué factores pueden dificultar que alguien comprenda, decida, use su póliza o reclame en condiciones reales de igualdad.

- También trabajarás señales prácticas, un método sencillo de identificación y varios casos realistas para entrenar tu criterio profesional. La idea central es clara: identificar bien no consiste en clasificar personas, sino en detectar barreras reales y ajustar la atención para que los derechos puedan ejercerse de verdad.

Protección del consumidor vulnerable en la legislación general de consumo

- En esta lección vas a estudiar el marco general de protección del consumidor que se aplica también a los seguros. Verás que la defensa de la persona consumidora no empieza cuando ya existe un conflicto, sino mucho antes: en la publicidad, en la información previa, en el contrato y en la forma de reclamar.
- Además, aprenderás qué cambia cuando la persona se encuentra en una situación de vulnerabilidad, qué derechos básicos protege la ley, qué prácticas comerciales son desleales y qué límites tiene el contrato cuando perjudica injustamente a quien consume.

Protección del consumidor vulnerable en la normativa específica de seguros

- En esta lección vas a estudiar cómo la normativa específica de seguros refuerza la protección del consumidor vulnerable. Verás por qué el sector asegurador exige reglas más detalladas que otros ámbitos de consumo y qué obligaciones concretas tienen aseguradoras y distribuidores antes de contratar, durante la vida de la póliza y cuando surge una reclamación.
- Aprenderás a distinguir entre informar y asesorar, a identificar qué debe explicarse con claridad en la póliza y en la documentación precontractual, y a reconocer cómo influyen la accesibilidad, la transparencia y la atención personalizada en una protección real y no solo formal.

Derechos, inclusión y no discriminación de las personas con discapacidad

- En esta lección estudiarás cómo se aplica en el sector asegurador el marco de derechos de las personas con discapacidad desde una perspectiva de igualdad real. Verás por qué la inclusión no es un gesto voluntario de buena atención, sino una exigencia jurídica relacionada con la accesibilidad, la autonomía personal y la no discriminación.
- También aprenderás a reconocer prácticas discriminatorias, a distinguir entre apoyar y sustituir la decisión de la persona, y a traducir estos principios en actuaciones concretas durante toda la relación con el seguro: antes de contratar, durante la vigencia de la póliza y en siniestros o reclamaciones.

Accesibilidad de personas con discapacidad a productos y canales de seguros

- En esta lección vas a ver cómo se concreta la accesibilidad en el sector asegurador. No se trata solo de poder entrar en una oficina: también importa poder entender un producto, usar una web o una app, recibir documentos en un formato útil, comunicar un siniestro y reclamar sin tropezar con barreras evitables.
- Además, distinguirás entre obligaciones ya plenamente exigibles y desarrollos normativos con implantación escalonada, para que puedas valorar con rigor qué se

debe garantizar hoy y cómo aplicar una atención verdaderamente accesible a lo largo de toda la relación con la persona cliente.

Implementación de actuaciones y buenas prácticas de atención accesible

- En esta lección vas a pasar del marco jurídico a la práctica diaria. Verás cómo convertir la accesibilidad y la protección del consumidor vulnerable en actuaciones concretas dentro de una aseguradora: detectar barreras, reorganizar una explicación, abrir canales alternativos, guiar un siniestro y tramitar una reclamación sin añadir nuevos obstáculos.
- La meta no es solo conocer medidas aisladas, sino entender cómo se diseña una atención coherente a lo largo de toda la relación con la persona usuaria: antes de contratar, durante la vigencia del contrato, en situaciones de urgencia y cuando la persona necesita defender sus derechos.

Ejercicio práctico de libre expresión escrita

- En esta lección vas a demostrar que sabes aplicar lo aprendido a situaciones reales del sector asegurador. No se trata de repetir definiciones, sino de analizar problemas, justificar tus ideas y proponer respuestas claras, accesibles y respetuosas con los derechos de las personas.
- Trabajarás tres escenarios: una renovación con barreras de comprensión, un caso de accesibilidad y trato adecuado hacia una persona con discapacidad, y el diseño de un pequeño protocolo de atención inclusiva. Tendrás libertad para organizar tus respuestas con tu propio estilo, siempre que mantengas claridad, sentido práctico y rigor.

Role playing y estado de avance

- En esta lección vas a repasar los conceptos esenciales de la unidad mediante tarjetas de memoria y una simulación guiada. El objetivo es afianzar definiciones, obligaciones legales y criterios prácticos de atención accesible. Primero revisarás ideas clave sobre consumidor vulnerable, seguros, discapacidad y accesibilidad.
- Después practicarás una conversación realista con una clienta para ordenar un siniestro, explicar una renovación y ofrecer una atención clara, inclusiva y respetuosa.

Evaluación final

- En esta evaluación final pondrás a prueba tu comprensión global sobre consumidor vulnerable, protección en consumo y seguros, accesibilidad, discapacidad y buenas prácticas de atención inclusiva en el sector asegurador.
- La evaluación se centra en aplicar criterios correctos a situaciones reales de contratación, vigencia, siniestros y reclamaciones.