



Procesos de revisión y supervisión de expedientes de siniestros.

Sku: CT0700

Horas: 14

Formato: HTML

OBJETIVOS

*Aplicar los procedimientos de revisión y supervisión de expedientes de siniestros no estandarizados, identificando las causas de inmovilización de siniestros o insuficiencia de reservas y protocolos de actuación tipo. *Aplicar los procedimientos de gestión de reparadores y proveedores identificando las condiciones de prestación de servicios y comprobando el tiempo y forma de su ejecución.

CONTENIDOS

1.El proceso a seguir en la revisión de un expediente de siniestro: 1.1 Comprobación de la situación y condiciones particulares y especiales de la póliza (Cobertura. infraseguro. sobreseguro. franquicias. vigor. impagos y cobros). 1.2 Aceptación o rechazo del asegurador. 1.3 Motivos del rehúse. modelos de notificaciones. 1.4 Investigación de los hechos y peritaciones. Posible intervención de profesionales: peritos. abogados. médicos. investigadores. otros. 1.5 Valoración inicial y consecutiva. La estimación de los daños. 1.6 Constitución de provisiones técnicas y actualización constante. Medidas correctoras. 1.7 Acuerdo o desacuerdo entre las partes. (Transacción amistosa. reclamaciones judiciales por la entidad o por el asegurado. reembolsos. conflicto de intereses). 1.8 Liquidación económica. reposición del bien o prestación del servicio. (Por acuerdo transaccional. perito tasador. comisión conciliadora. resolución orden judicial. otros). 1.9 Terminación del siniestro. cierre del expediente. Archivos. Protección de datos

2. Tipos de actuaciones e investigaciones a seguir en caso de detección de fraude en el siniestro: 2.1 Repetición de la cumplimentación de la declaración de siniestro. 2.2 Verificación de tasación de daños. 2.3 Pruebas de los hechos ocurridos. 2.4 Contrastar con las entidades contrarias si hubiera. 2.5 Indagaciones con servicios de grúas. médicos. hospitales. peritos. talleres. policía local y nacional y profesionales especializados (investigadores). 2.6 Comunicación al asegurado. 2.7 Pago o rehúse de la indemnización

3. El Consorcio de Compensación de Seguros: 3.1 Riesgos cubiertos por el Consorcio según normativa vigente. 3.2 Riesgos excluidos. 3.3 Procedimiento a seguir. 3.4 Declaración. el parte de siniestros. Plazo. forma y lugar de presentación. 3.5 Documentos a aportar. 3.6 La indemnización del Consorcio. Prestaciones garantizadas. Ámbito territorial. El derecho de repetición. La liquidación: forma de pago y

lugar. **4. Los reparadores y proveedores de las entidades aseguradoras:** 4.1. Los servicios de asistencia al cliente. Servicio propio y servicio externo. 4.2. Procesos de selección para firma de acuerdos. Análisis de ofertas. 4.3. Selección y acuerdos sobre tiempos, costes, calidad, y otros. 4.4. El contrato de los servicios de reparación y otros profesionales. Cláusulas más habituales. 4.5. Consecuencias del incumplimiento de los acuerdos. (Tiempo y forma de ejecución). La imagen corporativa. 4.6. Análisis y verificación de los costes de reparación. Consecuencias para el asegurado y la entidad. 4.7. Objeciones más habituales entre clientes y reparadores. La entidad como mediadora. 4.8. Los criterios de confidencialidad y seguridad a seguir con los reparadores.