

# Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

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 rechazo 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.