

Tramitación De Siniestros En Entidades De Seguros Y Reaseguros



Área: Administración y Oficinas
Modalidad: Teleformación
Duración: 60 h
Precio: 420.00€

[Curso Bonificable](#)
[Contactar](#)
[Recomendar](#)
[Matricularme](#)

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, En concreto 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.

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje,

ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.

- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 8 o superior, Mozilla Firefox 52 o superior o Google Chrome 49 o superior. Todos ellos tienen que tener habilitadas las cookies y JavaScript.
- Resolución de pantalla de 1024x768 y 32 bits de color o superior.