

## Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros.



**Área:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 50 h

**Precio:** 25.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### CONTENIDOS

#### 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 (Tipos de daños).

####

1.4 Clases de siniestros:

####

1.4.1 Total, parcial.

####

1.4.2 Declarado, pendiente.

####

1.4.3 Ordinario, extraordinario.

####

1.4.4 Consorciable.

####

1.5 Derechos y obligaciones de las partes:

####

1.5.1 Asegurado. Información, colaboración, salvamento, declaración, otros.

####

1.5.2 Asegurador. Indemnizar, valorar, mora, subrogación, otros.

####

1.6 Consecuencias del siniestro para las partes:

####

1.6.1 Asegurado.

####

1.6.2 Asegurador.

####

## **2 Tipificación de los siniestros según el riesgo asegurado, gestión y documentación necesarias**

####

2.1 Personales:

####

2.1.1 Vida. Fallecimiento o vida.

####

2.1.2 Accidentes.

####

2.1.3 Enfermedad.

####

2.1.4 Asistencia sanitaria.

####

2.1.5 Decesos.

####

2.2 Patrimoniales:

####

2.2.1 Incendio.

####

2.2.2 Robo.

####

2.2.3 Crédito.

####

2.2.4 Caución.

####

2.2.5 Responsabilidad Civil.

####

2.2.6 Multirriesgos: hogar, comerciales, industriales, otros.

####

2.2.7 Transportes. Averías simples, gruesas, otras.

####

2.2.8 Agrarios.

####

2.2.9 Riesgos extraordinarios.

####

2.2.10 Otros.

####

2.3 Automóviles:

####

2.3.1 S.O.A., S.V.A., daños propios, lunas, asistencia en viaje, otros.

####

2.3.2 Convenios de tramitación de siniestros: particulares, internacionales, CIDE, ASCIDE, CICOS, SMD, otros.

####

### **3 Tratamiento del 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:

####

3.2.1 Las técnicas de comunicación. Emisión y recepción de llamadas.

####

3.2.2 Tratamientos de dudas y reclamaciones.

####

3.3 Diferentes aplicaciones informáticas de siniestros (software específicos).

####

### **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 n.º de expediente y recogida de datos.

####

4.4 Comprobación de la situación y condiciones particulares y especiales de la póliza:

####

4.4.1 Cobertura, infraseguro, sobreseguro, franquicias.

####

4.4.2 Vigor, impagos y cobros.

####

4.5 Aceptación o rechazo del asegurador. Motivos del rehúse, modelos de notificaciones.

####

4.6 Investigaciones 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:

####

4.9.1 Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago.

####

4.9.2 Provisión de prestaciones pendientes de declaración.

####

4.9.3 Provisiones para gastos de liquidación de siniestros.

####

4.10 Acuerdo o desacuerdo entre las partes:

####

4.10.1 Transacción amistosa.

####

4.10.2 Reclamaciones judiciales por la entidad.

####

4.10.3 Reclamaciones judiciales por el asegurado.

####

4.10.4 Reembolsos.

####

4.10.5 Conflictos de intereses.

####

4.11 Liquidación económica, reposición del bien o prestación del servicio:

####

4.11.1 Por acuerdo transaccional, perito tasador, comisión conciliadora, resolución orden judicial, otros.

####

4.11.2 Al asegurado, beneficiario, tercero perjudicado, acreedor privilegiados, otros.

####

4.11.3 Formas de indemnización: metálico, reposición, reparación, servicio, otros.

####

4.11.4 La consignación del pago.

####

4.11.5 Recibo- finiquito.

####

4.12 Terminación del siniestro, cierre del expediente. Archivos. Protección de datos.

####

## **5 El fraude en los siniestros**

####

5.1 Concepto.

####

5.2 Análisis del fraude:

####

5.2.1 Implicados: asegurados, peritos, mediadores, médicos, reparadores, talleres de automóviles.

####

5.2.2 Causas o motivos: falta de control o exceso de autonomía.

####

5.3 Tipo de fraude:

####

5.3.1 Daños materiales, propios o causados a terceros.

####

5.3.2 Daños corporales, simulación de secuelas.

####

5.4 Situaciones, hechos o circunstancias que inducen a sospechar la posibilidad de fraude:

####

5.4.1 Fechas, horas, nombres y domicilios de los implicados, relatos, contradicciones, elevada cuantía de los daños, repetición y otros.

####

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 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.