



# TRAMITACIÓN DE SINIESTROS EN ENTIDADES DE SEGUROS Y REASEGUROS



**Área:** Sin clasificar  
**Modalidad:** Teleformación  
**Duración:** 50 h  
**Precio:** Consultar

[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

UD1. 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

UD2. Tipificación de los siniestros según el riesgo asegurado gestión y documentación necesarias

- 2.1. Personales
- 2.2. Patrimoniales
- 2.3. Automóviles.

UD3. 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)

UD4. 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

#### UD5. 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