

Tramitación de siniestros en entidades de seguros

Duración: 60 h

Objetivos

Aportar los conocimientos necesarios para la tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros.

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DE SINIESTROS

Concepto de siniestro

El siniestro en la Ley del Contrato de Seguro

Elementos y requisitos necesarios del siniestro: contrato, hecho, límites, daño (tipos de daños)

Clases de siniestros

Derechos y obligaciones de las partes

Consecuencias del siniestro para las partes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPIFICACIÓN DE LOS SINIESTROS SEGÚN EL RIESGO ASEGURADO, GESTIÓN Y DOCUMENTACIÓN NECESARIAS

Personales

Patrimoniales

Automóviles

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRATAMIENTO DEL SINIESTRO

Principios fundamentales: confidencialidad, seguridad, buena fe, colaboración, aminoración de daños y conocimiento de la realidad

Actuación del mediador en la asistencia al cliente, de forma presencial, telefónica, postal, telemática, otros

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESO Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS SINIESTROS.

Ocurrenia del siniestro

Declaración al asegurador dentro de los plazos. Tipos de declaraciones: orales, preimpresas. (Partes de accidentes)

Apertura del expediente. Asignación del n.º de expediente y recogida de datos

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

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

Investigación de los hechos y peritaciones. Posible intervención de profesionales: peritos, abogados, médicos, reparadores, investigadores, otros

Designación de peritos. El acta de peritación

Valoración inicial y consecutiva. La estimación de los daños

Constitución de provisiones técnicas y actualización constante

Acuerdo o desacuerdo entre las partes

Liquidación económica, reposición del bien o prestación del servicio

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

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL FRAUDE EN LOS SINIESTROS

Concepto

Análisis del fraude

Tipos de fraude

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

Tipos de actuaciones e investigaciones más eficaces