

## **ONV1UF1217 Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros, (50 horas)**

### **Objetivos:**

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

### **Índice:**

1 Análisis de siniestros1.1 Concepto de siniestro.1.2El siniestro en la Ley del Contrato de Seguro.1.3Elementos 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 Consorciado.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 necesarias2.1 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 siniestro3.1 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.3.3Diferentes aplicaciones informáticas de siniestros (software específicos).4 Proceso y temporalización de los siniestros4.1 Ocurrencia del siniestro4.2 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 rechazo, 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 siniestros5.1Concepto.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

**ONV1UF1217 Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros, (50 horas)**

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.