

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 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 Caucción.
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 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 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

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.