

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGUROS Y REASEGUROS	Duración	90
		TRANSVERSAL	
Código	MF1796_3		
Familia profesional	Administración y gestión		
Área profesional	Finanzas y seguros		
Certificado de profesionalidad	GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS	Nivel	3
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Gestión de las actividades de mediación de seguros	Duración	90
	Gestión de acciones comerciales de la actividad de la mediación		50
	Gestión de la captación de la clientela en la actividad de mediación de seguros y reaseguros		30
	Tramitación de la formalización y ejecución de seguro y reaseguro.		40
	Asistencia técnica en siniestros		50
	Dirección y gestión de auxiliares externos		30
	Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros (Transversal)		70
	Tratamiento de las quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros(Transversal)		50
	Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico. (Transversal)		30
	Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos. (Transversal)		30
	Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo. (Transversal)		50
	Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales. (Transversal)		50
	Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información. (Transversal)		30
	Prácticas profesionales no laborales		

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1796_3 Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS
Capacidades y criterios de evaluación:

- C1: Diferenciar los distintos tipos de contrato de seguros y reaseguros identificando los elementos que intervienen en los mismos.
- CE1.1 Diferenciar los riesgos objeto de contrato de seguro.
 - CE1.2 Definir con precisión el concepto de seguro, reaseguro, coaseguro y plan de pensiones.
 - CE1.3 Precisar, de acuerdo con la normativa vigente, el concepto de contrato de seguros y los derechos y obligaciones derivados del mismo.
 - CE1.4 Enumerar y definir los elementos personales, formales y materiales del contrato de seguro.
 - CE1.5 Identificar los aspectos básicos de la legislación que regula el contrato de seguro y los planes de pensiones.
 - CE1.6 Distinguir los distintos tipos de seguros (daños, patrimoniales, personales), coberturas, peculiaridades y características técnicas.
 - CE1.7 Identificar las diferencias entre un seguro de vida-ahorro y un plan de pensiones de acuerdo con la normativa vigente.

CE1.8 A partir de varios supuestos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre contratos tipo de seguros personales:

- Enumerar los riesgos objeto de cobertura en el contrato tipo.
- Identificar los elementos personales, formales y materiales del contrato.
- Distinguir las características básicas de los distintos contratos de seguros personales.

CE1.9 A partir de varios supuestos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre contratos tipo de seguros materiales y patrimoniales:

- Enumerar los riesgos objeto de cobertura en el contrato tipo.
- Identificar los elementos personales, formales y materiales del contrato.
- Distinguir las características básicas de los distintos contratos de seguros materiales y patrimoniales.

CE1.10 A partir de varios supuestos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre planes y fondos de pensiones:

- Enumerar las diferencias entre un plan de pensiones y un seguro vida-ahorro.
- Identificar las ventajas y desventajas de un plan de pensiones frente a un seguro vida-ahorro.
- Distinguir en el plan la figura de partícipe, protector y beneficiario.

C2: Analizar las necesidades del cliente de seguros y reaseguros en función de las variables implicadas.

CE2.1 Señalar los rasgos característicos de los clientes en la búsqueda de riesgos objeto de cobertura.

CE2.2 Aplicar las técnicas de comunicación oral y escrita en la identificación de necesidades de aseguramiento.

CE2.3 Analizar los tipos de contratos de seguros para identificar los que mejor se adapten a las necesidades de cobertura.

CE2.4 Describir los factores claves en la elaboración de preguntas que permitan detectar las necesidades del cliente.

CE2.5 En un supuesto suficientemente caracterizado de una consulta de un cliente:

- Identificar las necesidades de aseguramiento, realizando preguntas oportunas, y utilizando, en su caso, la información suministrada a través de las herramientas informáticas de gestión de clientes.
- Describir con claridad las características del seguro que precisa el cliente, destacando sus ventajas y la adecuación a sus necesidades y utilizando, en su caso, la información suministrada por las herramientas de ayuda a la gestión comercial.
- Explicar la normativa de protección de datos aplicable, y la importancia en su cumplimiento.

CE2.6 En un supuesto suficientemente caracterizado de una base de datos de clientes:

- Diferenciar la información útil identificando riesgos asegurables.
- Describir con claridad las características del seguro que precisa cada cliente, destacando sus ventajas y la adecuación a sus necesidades y utilizando, en su caso, la información suministrada por las herramientas de ayuda a la gestión comercial.
- Clasificar a los clientes de la base de datos por necesidades de cobertura.
- Explicar la normativa de protección de datos aplicable, y la importancia en su cumplimiento.

C3: Aplicar las técnicas y procedimientos de asesoramiento directo, telemático y telefónico en situaciones de atención y fidelización de clientes de seguros y reaseguros.

CE3.1 Identificar los parámetros que permitan medir el grado de satisfacción de los clientes.

CE3.2 Explicar las técnicas básicas de fidelización, analizando los elementos racionales y emocionales que intervienen.

CE3.3 Describir las cualidades que debe poseer y las actitudes que debe desarrollar un asesor tanto para venta presencial como no presencial y la influencia del conocimiento de las características del seguro en el asesoramiento.

CE3.4 Identificar las variables que intervienen en la conducta y las motivaciones de contratación del cliente de seguros.

CE3.5 Especificar formas de provocar distintas ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias.

CE3.6 Explicar las fases fundamentales de un proceso de negociación en situaciones tipo, ya sea para la venta presencial como no presencial –teléfono, Web, correo, u otros– y las técnicas de venta más habituales que se utilizan en la comercialización de seguros.

CE3.7 En la simulación a partir de información suficientemente caracterizada: Aplicar técnicas de comunicación oral y escrita al asesoramiento en la cobertura de riesgos.

CE3.8 Explicar la normativa legal de prevención de riesgos laborales en relación con reglas de ergonomía, pantallas de visualización, descansos periódicos, iluminación, regulación de asientos u otros a fin de mitigar la fatiga u otros riesgos.

CE3.9 En la simulación de una entrevista presencial con un cliente de seguros y a partir de información suficientemente caracterizada:

- Aplicar técnicas de comunicación y habilidades sociales que faciliten la empatía con el cliente.
- Exponer oralmente de forma clara los elementos que justifican la elección del seguro que mejor se adapta a su necesidad de cobertura.
- Explicar los errores cometidos en la entrevista.
- Identificar el grado de satisfacción del cliente.
- Aplicar la normativa legal de prevención de riesgos laborales en relación con reglas de ergonomía, pantallas de visualización, descansos periódicos, iluminación, regulación de asientos u otros a fin de mitigar la fatiga u otros riesgos.

CE3.10 En la simulación de una entrevista no presencial con un cliente de seguros y a partir de información suficientemente caracterizada:

- Identificar las necesidades del cliente.
- Adaptar las técnicas de asesoramiento al medio de comunicación –teléfono, Internet, correo postal, correo electrónico–.
- Aplicar la normativa legal de prevención de riesgos laborales en relación con reglas de ergonomía, pantallas de visualización, descansos periódicos, iluminación, regulación de asientos u otros a fin de mitigar la fatiga u otros riesgos.

C4: Analizar las ventajas fiscales de cada uno de los productos de seguro aplicando la legislación vigente en relación a seguros y reaseguros, y las características específicas de clientes tipo.

CE4.1 Explicar las características generales de los impuestos de IRPF, sociedades, donaciones y patrimonio.

CE4.2 Identificar el tratamiento fiscal de los distintos seguros personales y de planes de pensiones en la normativa vigente.

CE4.3 Diferenciar las ventajas fiscales de los distintos seguros personales y de planes de pensiones de acuerdo con la normativa vigente y las características de los clientes.

CE4.4 A partir de supuestos sobre pólizas de seguros de vida para clientes tipo y en los que se proporcione información debidamente caracterizada:

- Explicar el tratamiento fiscal específico aplicable a los productos de ahorro jubilación, ahorro inversión y ahorro renta.
- Identificar las ventajas fiscales aplicables al cliente tipo en los seguros personales.
- Calcular los beneficios económicos resultantes de la contratación de los productos de ahorro jubilación, ahorro inversión y ahorro renta dados.

CE4.5 A partir de supuestos sobre planes y fondos de pensiones para clientes tipo y en los que se proporcione información debidamente caracterizada:

- Explicar el tratamiento fiscal específico aplicable a las aportaciones y prestaciones.
- Identificar las ventajas fiscales aplicables al cliente tipo en los fondos de pensiones.
- Calcular los beneficios económicos resultantes de la contratación de planes y fondos de pensiones dados.

CE4.6 A partir de supuestos sobre planes de previsión de los asegurados para clientes tipo y en los que se proporcione información debidamente caracterizada:

- Explicar el tratamiento fiscal específico aplicable a las primas y prestaciones.
- Identificar las ventajas fiscales aplicables al cliente tipo de planes de previsión.
- Calcular los beneficios económicos resultantes de la contratación de planes de previsión dados.

C5: Realizar los cálculos financieros necesarios para el asesoramiento sobre los distintos seguros personales, materiales y patrimoniales ofrecidos.

CE5.1 Precisar los conceptos de interés nominal e interés efectivo o tasa anual equivalente –TAE– y la forma de calcularlos.

CE5.2 Calcular de forma manual e informática la prima final en todo tipo de propuestas de seguros de personales, materiales y patrimoniales utilizando para ello el manual de tarificación.

CE5.3 Enumerar las distintas formas de pago de la propuesta de seguro.

CE5.4 Describir las ventajas y repercusiones fiscales de los productos de ahorro-previsión.

CE5.5 A partir de varios supuestos prácticos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre riesgos a cubrir de seguros personales, materiales y patrimoniales:

- Calcular la prima y especificar como se imputan.
- Calcular el TAE y las cuotas a pagar en caso de financiación de la prima.
- Calcular el valor de rescate, rentabilidades pasadas y/o garantizadas y las comisiones, en su caso, en una póliza de ahorro-previsión.
- Especificar la forma de determinación y los plazos de liquidación y abono de intereses.
- Describir el tratamiento fiscal de cada producto, en su caso: Retenciones, desgravaciones y exenciones.

C6: Interpretar propuestas de seguro y reaseguros de los distintos contratos cumplimentando sus procedimientos básicos.

CE6.1 Enumerar todos los datos necesarios de riesgos asegurables y reasegurables en la elaboración de propuestas de seguros personales, materiales o patrimoniales.

CE6.2 Identificar e interpretar las ventajas diferenciales entre distintas propuestas de seguros y reaseguros personales, materiales y patrimoniales.

CE6.3 Enumerar todos aquellos documentos que sean necesarios para la eficacia de un seguro o reaseguro personales, materiales o patrimonial –reconocimiento médico, peritaje otros–.

CE6.4 Aplicar técnicas de comunicación en la resolución de dudas planteadas por los clientes sobre las propuestas de seguro y reaseguro.

CE6.5 A partir de varios supuestos prácticos simulados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre riesgos a cubrir de personas –vida, accidentes y salud–:

- Enumerar todos los datos necesarios del riesgo a cubrir para la elaboración de propuesta de seguros personales, accidentes y salud.
- Complimentar propuestas de seguro personales, accidentes y salud calculando las primas manual e informáticamente y utilizando para ello el manual de tarificación.
- Identificar las ventajas diferenciales entre la propuesta de seguro personales, accidentes y salud.
- Enumerar los documentos necesarios para la eficacia del seguro.
- Enumerar las distintas formas posibles de pago.
- Ante dudas planteadas resolverlas aplicando técnicas de comunicación.

CE6.6 A partir de varios supuestos prácticos simulados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre riesgos a cubrir de daños –incendios, robos, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos y agrarios–:

- Enumerar todos los datos necesarios del riesgo a cubrir para la elaboración de la propuesta de seguro de incendios, robos, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos y agrarios.

- Identificar los riesgos obligatorios.
- Cumplimentar propuestas de seguro de incendios, robos, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos y agrarios, calculando las primas manual e informáticamente y utilizando para ello el manual de tarificación.
- Identificar las ventajas diferenciales entre las propuestas de incendios, robos, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos y agrarios.
- Enumerar los documentos necesarios para la eficacia del contrato de seguro.
- Enumerar las distintas formas posibles de pago.
- Ante dudas planteadas resolverlas aplicando técnicas de comunicación.

CE6.7 A partir de varios supuestos prácticos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre riesgos a cubrir patrimoniales –responsabilidad civil, crédito y caución–:

- Enumerar todos los datos necesarios del riesgo a cubrir para la elaboración de la propuesta de seguro de responsabilidad civil, crédito y caución.
- Cumplimentar propuestas de seguro de responsabilidad civil, crédito y caución calculando las primas manual e informáticamente y utilizando para ello el manual de tarificación.
- Identificar las ventajas diferenciales entre propuesta de seguro de responsabilidad civil, crédito y caución.
- Enumerar los documentos necesarios para la eficacia del seguro.
- Enumerar las distintas formas posibles de pago.
- Ante dudas planteadas resolverlas aplicando técnicas de comunicación.

C7: Aplicar técnicas de identificación y gerencia de riesgos para valorar aquellos que no puedan ser cubiertos con pólizas tipo y adecuar la propuesta de seguro.

CE7.1 Explicar métodos y técnicas que permitan identificar, analizar y evaluar los riesgos especiales a los que está sometido un cliente.

CE7.2 Analizar las diferencias entre un seguro tipo ofertado por una compañía y aquellos especiales que requieran la gerencia de riesgos.

CE7.3 A partir de una situación en la que se proporcione información debidamente caracterizada sobre el riesgo de un cliente:

- Identificar los riesgos que necesitan la elaboración de un producto a medida.
- Analizar los contratos de seguro ofrecidos por tres o más entidades aseguradoras en los riesgos objeto de cobertura del supuesto.
- Explicar las medidas a implantar de control, eliminación o reducción de riesgos.
- Confeccionar una propuesta de seguro a partir de diversos productos aseguradores proporcionados y unas necesidades dadas.
- Explicar el proceso de presentación de la propuesta de seguro a entidades aseguradoras supuestas o superiores jerárquicos, valorando, cuando proceda, la naturaleza de exclusividad de la propuesta de seguro para el cliente.
- Aplicar la normativa sobre confidencialidad de datos de los clientes y valorar la importancia de su cumplimiento.

1. Análisis del contrato de seguro

- Concepto y características del contrato de seguro o reaseguro.
 - Formas de protección.
 - Transferencia del riesgo: el seguro.
 - Ley de Contrato de Seguro. Disposiciones generales.
 - Derechos y deberes de las partes.
- Elementos personales del contrato de seguro:
 - Asegurador,
 - Tomador,
 - Asegurado,
 - Beneficiario
- Elementos formales (póliza):
 - Solicitud-Propuesta-Cuestionario,
 - condiciones generales,
 - condiciones particulares,
 - condiciones especiales,
 - suplementos o apéndices –modificaciones, ampliaciones, reducciones, suspensiones–,
 - boletín de adhesión y certificado individual,
 - cartas de garantías,
 - el recibo del seguro.
- Elementos reales:
 - Prestación garantizada: capital, servicio, reposición, otros, coberturas.
 - Exclusiones. Normativa aplicable.
 - Bases técnicas del seguro –cálculo de probabilidades, estadística, las provisiones y su inversión, el margen de solvencia y el fondo de garantía.
 - Tarifas, la prima del seguro: fija, variable, única, periódica, inicial, sucesivas, fraccionada, fraccionaria, nivelada, pura, de

- inventario, de tarifa, total.
- Duración del contrato de seguro: Material y formal, Prórroga tácita.
- Pago: tiempo, forma y lugar.
- Elementos Materiales:
 - Objeto del seguro.
 - Interés asegurado y principio indemnizatorio
- Fórmulas de aseguramiento:
 - Valor real o de reposición, de uso, de nuevo y estimado.
 - Total, parcial, a primer riesgo.
 - Infraseguro, sobraseguro, seguro pleno.
 - Regla proporcional.
 - Regla de equidad.
 - Franquicia: dineraria, porcentual, temporal, plazos de carencia.
- Clases de pólizas:
 - Individuales y colectivas.
 - Simple y combinadas.
 - Nominativas, a la orden, al portador.
 - Ordinarias, abiertas, flotantes.

2. Ramos y modalidades de seguro

- Clasificación de los seguros:
 - Tipos de seguros.
 - Seguros obligatorios y voluntarios.
- Seguros sobre las personas:
 - Definición, características y desarrollo.
 - Bases técnicas.
 - Reducción, rescate y anticipo.
 - Clases y combinaciones de seguros: Vida –ahorro, riesgo y mixto-, accidentes, enfermedad, asistencia sanitaria, decesos.
- Seguros contra daños materiales:
 - Incendio.
 - Daños de bienes: robo, cristales.
 - Transportes de mercancías.
 - Cascos (vehículos terrestres, ferroviarios, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales).
 - Agrarios combinados.
- Seguros contra el patrimonio:
 - Responsabilidad civil,
 - crédito,
 - caución,
 - pérdidas pecuniarias diversas,
 - lucro cesante,
 - defensa jurídica,
 - asistencia.
- Seguros combinados o multirriesgos:
 - hogar,
 - comercio,
 - comunidades,
 - industriales,
 - vehículos,
 - embarcaciones,
 - otros.
- Seguro de riesgos extraordinarios.
- Reaseguro

3. Propuestas de seguro y reaseguro de diferentes contratos

- Las propuestas y solicitudes de seguros:
 - Datos necesarios para elaborar las propuestas en cada tipo de seguro (datos básicos, peritajes, reconocimiento médico, certificados, otros).
 - Naturaleza del riesgo y designación de objetos o personas.
 - Elementos personales y capacidad de contratar.
 - Condiciones generales y específicas de contratación.
 - Fuerza vinculante para asegurado y asegurador.
 - Validez temporal, y correcta declaración del riesgo.

Sumas aseguradas y alcance de las coberturas.

- Elaboración de productos específicos por agrupación y adaptación de contratos de seguros existentes.
- Presentación de las propuestas de seguros dirigidas a superiores jerárquicos y a entidades aseguradoras.
- Valoración de la exclusividad de la propuesta de seguro para clientes.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos personales: salud, vida, enfermedad, accidentes.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos materiales: incendio, robo, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos, agrarios.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos patrimoniales: crédito y caución, responsabilidad civil.
- Técnicas de comunicación: resolución de dudas planteadas.
Escucha física activa, empatía y asertividad.

4. Gerencia de riesgos

- El riesgo. Concepto:
Elementos: posibilidad, probabilidad, nivel de riesgo.
Clases y características. Según el objeto, naturaleza, intensidad, regularidad estadística, proximidad a otros riesgos, su comportamiento en el tiempo.
Riesgos asegurables. Riesgos excluidos. Riesgos extraordinarios.
Conductas del individuo frente al riesgo. Los riesgos en la empresa. Tipos. Factores externos e internos.
- Tratamiento del riesgo:
identificación-clasificación,
análisis-selección,
evaluación-vigilancia.
- Identificación, análisis y evaluación de riesgos especiales.
- Distribución de riesgos.
Naturaleza y fines.
- El coaseguro.
Concepto.
Elementos: Abridora, coaseguradora.
Clases de coaseguro: directo, interno e impuesto.
- El reaseguro.
Concepto.
Personalidad jurídica del reasegurador.
Sujetos del reaseguro: cedente, aceptante, retrocedente, retrocesionaria
Clases de contratos de reaseguro: obligatorio, facultativo, mixto, legal, contractual, proporcional, no proporcional.
Elementos formales del reaseguro: contrato, tratado, bouquet, cuadro.
Cláusulas más frecuentes de un contrato de reaseguro.
Aspectos económicos del reaseguro: responsabilidad, capacidad, pleno, pagos, depósitos, otros.
- La transferencia de riesgos en entidades aseguradoras. El outsourcing.

5. Estructura del sistema financiero y productos financieros y fondos de previsión social

- El sistema financiero europeo.
- Intermediarios financieros.
Definición.
Tipología.
- Principales mercados y activos financieros.
- Los planes y fondos de pensiones.
Concepto y funcionamiento: Clases de planes de pensiones.
Elementos personales: promotores, partícipes, beneficiarios.
- Prestaciones:
Jubilación del partícipe.
Invalidez laboral del partícipe.
Muerte del partícipe o del beneficiario.
- Tipos de prestaciones:
Capital único: prestación, aportación o mixto.
Renta temporal o vitalicia: prestación, aportación o mixto.
- Diferencias entre planes de pensiones y seguros de jubilación.
- Medios de cobro y pago de los seguros: efectivo, domiciliación bancaria, y otros.
- Fiscalidad de las operaciones financieras.

6. Técnicas de cálculo mercantil, financiero, estadístico y actuarial

- Procedimientos de cálculo financiero aplicables a seguros: Definición y alcance.

- Técnicas de cálculo financiero:
 - Tipos de interés: nominal, efectivo o tasa anual equivalente (TAE).
 - Capitalización: Cálculo de interés simple y compuesto.
 - Rentas: Concepto y tipos.
 - Forma de cálculo de rentas: constantes, variables, fraccionadas.
- Técnicas de cálculo mercantil.
 - Tarificación manual de diferentes tipos de seguros:
 - Cálculo prima neta, cuotas, descuentos, bonificaciones, recargos, impuestos.
- Tarificación informática de diferentes tipos de seguros.
 - Tarificación en el seguro del automóvil.

7. Fiscalidad en seguros privados y operaciones financieras

- Características generales de los impuestos en el derecho fiscal español.
- Fiscalidad de los seguros de vida:
 - Diferencias según tipos seguros: Ahorro-jubilación; Ahorro-inversión y Ahorro-rentas.
 - Según la prestación contratada: fallecimiento, invalidez, supervivencia.
 - Según el elemento personal al que afecta: tomador, asegurado, beneficiario.
 - Según el tipo de prestación: en forma de capital, en forma de renta, deducción de primas pagadas, seguros con reembolso de primas, rescates, reducciones, rehabilitaciones, anticipos, plazos de liquidación y abono de intereses.
- Fiscalidad de los seguros de empresa:
 - Gastos deducibles.
 - Primas.
- Fiscalidad de los planes y fondos de pensiones:
 - Fiscalidad Prestaciones.
 - Fiscalidad de las aportaciones.
- Fiscalidad de los Planes de previsión:
 - Planes y fondos de pensiones.
 - Fiscalidad de las primas y prestaciones.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.