

**DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO**

MÓDULO FORMATIVO	ASISTENCIA TÉCNICA EN SINIESTROS	Duración	50
Código	MF1798_3		
Familia profesional	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN		
Área profesional	Finanzas y seguros		
Certificado de profesionalidad	MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS Y ACTIVIDADES AUXILIARES	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
	Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros (Transversal)		90
	Tramitación de la formalización y ejecución de seguro y reaseguro.		40
	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
	Módulo de prácticas profesionales no laborales		40

**Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA**

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC1798\_3 Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro.

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

C1: Aplicar técnicas administrativas y de asesoramiento al cliente en la declaración de un siniestro.

CE1.1 Identificar los datos, ya sea mediante comunicación oral o escrita, que se deben recoger en una declaración de siniestro así como los documentos necesarios que debe aportar el asegurado a fin de cumplimentar partes de siniestros tipo.

CE1.2 Explicar, de acuerdo con la legislación vigente del contrato de seguro, las obligaciones legales del asegurado en el suceso de un siniestro, así como los plazos legalmente establecidos y las consecuencias de pólizas en situación de sobreseguro, infraseguro o franquicia.

CE1.3 Describir aquellos riesgos asumibles por el Consorcio de Compensación de Seguros.

CE1.4 Explicar, de acuerdo con la legislación vigente, los conceptos de cobertura, vigor y cobro del recibo de la póliza vinculada a un siniestro.

CE1.5 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de realización del parte de siniestro.

C2: Aplicar los procedimientos administrativos de apertura y tramitación de expedientes de siniestros aplicables en empresas mediadoras, diferenciándolos según las ramas aseguradoras.

CE2.1 Diferenciar las fases a seguir en la tramitación de un expediente de siniestros por parte de un mediador identificando los procedimientos de comunicación con la entidad aseguradora y con el Consorcio de Compensación de Seguros de acuerdo con la normativa vigente.

CE2.2 Explicar las técnicas de registro de datos, convencionales e informáticas, a fin de aperturar el expediente del siniestro en la entidad mediadora.

CE2.3 Diferenciar los procedimientos administrativos, convencionales e informáticos, de control de la vigencia de pólizas y cobro de recibos de declaraciones de siniestros.

CE2.4 Distinguir las técnicas de supervisión de datos en partes de siniestros.

CE2.5 Identificar distintas formas de archivar la documentación de los siniestros aperturados por la entidad mediadora explicando, de acuerdo con la normativa vigente, el procedimiento a seguir en el caso de eliminación de expedientes de siniestros.

CE2.6 Explicar, de acuerdo con la normativa vigente, los requisitos legales en cuanto al funcionamiento de archivos informáticos.

CE2.7 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de tramitación de un siniestro.

C3: Aplicar técnicas de asistencia y asesoramiento en la tramitación y liquidación de siniestros diferenciando los procedimientos según las ramas aseguradoras y distinguiendo los tipos de indemnizaciones.

CE3.1 Explicar las etapas a seguir por parte del mediador en el proceso de tramitación y liquidación de un siniestro normal y de un siniestro con peritaje, ilustrando el proceso legal para el nombramiento de nuevos peritos en siniestros en los que exista disconformidad con el peritaje realizado.

CE3.2 Enumerar, en función del tipo de seguro, los documentos que debe presentar el cliente en la tramitación de un siniestro a fin de proceder a su liquidación.

CE3.3 Diferenciar las técnicas de comunicación, tanto orales como escritas, en la relación del mediador tanto con el cliente como con la entidad aseguradora en la tramitación y liquidación de un siniestro.

CE3.4 Describir el proceso a seguir en la contratación de documentos aportados por los clientes con el importe del finiquito emitido por la entidad aseguradora.

CE3.5 Explicar, los derechos legales del cliente en caso de falta de pago del siniestro dentro de los plazos establecidos.

CE3.6 Enumerar siniestros tipo en los que sea necesaria la reclamación judicial distinguiéndolos de aquellos en que sea necesario la presencia del defensor del asegurado.

CE3.7 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en tramitación y liquidación de un siniestro.

C4: Aplicar los procedimientos de pago de indemnizaciones de siniestros intermediados de conformidad con las condiciones acordadas con la entidad aseguradora.

CE4.1 Identificar los documentos necesarios a remitir a la entidad aseguradora, en el caso de siniestros con reembolso de gastos.

CE4.2 Explicar el proceso a seguir en la gestión de recobro de siniestros en los que no hay responsabilidad del cliente.

CE4.3 Explicar el proceso a seguir para la aceptación por parte del cliente del finiquito así como los medios de pago de finiquitos existentes y los plazos de pago legalmente establecidos.

CE4.4 Distinguir las técnicas de supervisión de pagos con indemnizaciones.

CE4.5 Explicar el proceso a seguir en el cierre de un siniestro.

CE4.6 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de pago y cierre de un siniestro.

C5: Aplicar técnicas de supervisión y control de la siniestralidad de la cartera intermediada para la adecuación de la cobertura de las pólizas a los riesgos.

CE5.1 Enumerar todos aquellos datos de un siniestro útiles para el control de la siniestralidad.

CE5.2 Distinguir y explicar ratios de siniestralidad tipo.

CE5.3 Explicar los datos que deben aparecer en la confección de un informe que recoja los resultados de la siniestralidad.

CE5.4 A partir de un supuesto práctico suficientemente caracterizado de información sobre diversos siniestros, aplicar técnicas de registro de datos de siniestros y de estadística descriptiva para el control de la siniestralidad.

CE5.5 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de control de la siniestralidad.

CE5.6 A partir de un supuesto práctico suficientemente caracterizado de información sobre diversos siniestros:

- Registrar todos los datos necesarios para el control de la siniestralidad en una base de datos.
- Calcular ratios de siniestralidad.
- Calcular a través de los agregados estadísticos las medidas de posición, dispersión y forma.
- Elaborar un informe sobre resultados de la siniestralidad, introduciendo representaciones gráficas.
- Interpretar los resultados obtenidos cualitativa y cuantitativamente.

## Contenidos:

### 1. Análisis del siniestro en la gestión de seguros

- El siniestro en la Ley de Contrato de Seguro.
- Derechos y obligaciones de las partes:
  - Asegurado. Información, colaboración, salvamento, declaración, otros.
  - Asegurador. Indemnizar, valorar, mora, subrogación, otros.
- Elementos y requisitos necesarios del siniestro: contrato, hecho, límites, daño (tipos de daños).
- Clases de siniestros:
  - Total, parcial.
  - Declarado, pendiente.
  - Ordinario, extraordinario.
  - Consorciable.
- Consecuencias del siniestro para las partes:
  - Asegurado.
  - Asegurador.
- Principios fundamentales para el tratamiento del siniestro:
  - 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:
  - Las técnicas de comunicación. Emisión y recepción de llamadas.
  - Tratamiento de dudas y reclamaciones.

### 2. Proceso y temporalización de los siniestros y la indemnización

- Ocurrencia 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:
  - Cobertura, infraseguro, sobraseguro, franquicias.
  - Vigor, impagos y cobros.
- Aceptación o rechazo del asegurador. Motivos del rehúse, modelos de notificaciones.
- Investigación de los hechos y peritaciones.
  - Posible intervención de profesionales: peritos, abogados, médicos, 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:
  - Transacción amistosa.
  - Reclamaciones judiciales por la entidad.
  - Reclamaciones judiciales por el asegurado.
  - Reembolsos.
  - Conflicto de intereses.
- Liquidación económica, reposición del bien o prestación del servicio:
  - Por acuerdo transaccional, perito tasador, comisión conciliadora, resolución orden judicial, otros.
  - Al asegurado, beneficiario, tercero perjudicado, acreedor privilegiado, otros.
  - Formas de indemnización: metálico, reposición, reparación, servicio, otros.
  - La consignación del pago.
  - Recibo-finiquito.
- Terminación del siniestro, cierre del expediente. Archivos. Protección de datos.
- Diferentes aplicaciones informáticas de siniestros (software específicos).
- Recogida de datos sobre siniestros a través de tablas estadísticas.
  - Ratios de siniestralidad.
  - Tipos de variables estadísticas: cualitativas y cuantitativas.
  - Representación gráfica de una variable estadística.
  - Medidas de centralización, dispersión y forma.
  - Informes de control de siniestralidad.
  - Análisis cuantitativos y cualitativos de resultados de siniestralidad.

### 3. Gestión y documentación de siniestros según el riesgo asegurado

- Personales:
  - Vida. Fallecimiento o vida.

- Accidentes.
- Asistencia sanitaria.
- Decesos.
- Patrimoniales:
  - Incendio.
  - Robo.
  - Crédito.
  - Caución.
  - Responsabilidad Civil.
  - Multirriesgos: hogar, comerciales, industriales, otros.
  - Transportes. Averías simples, gruesas, otras.
  - Agrarios.
  - Riesgos extraordinarios.
  - Otros.
- Automóviles:
  - S.O.A., S.V.A., daños propios, lunas, asistencia en viaje, otros.
  - Convenios de tramitación de siniestros: particulares, internacionales, CIDE, ASCIDE, CICOS, SMD, otros.

#### **4. Reaseguro de siniestros**

- Sujetos.
- Clases:
  - En segundo riesgo.
  - Stop loss.
  - Excess loss.
- Funcionamiento del reaseguro.
  - Elementos formales.

### **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.