

# Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros (v.i)

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Adquirir las competencias profesionales necesarias para el asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros a través del conocimiento de los clientes, los tipos de riesgos, las variedades de pólizas, etc. para así poder dar la mejor solución a cada cliente atendiendo a sus características.

Contenidos:

## 1. El contrato de seguro

### 1.1. Concepto y características.

### 1.2. Formas de protección. Transferencia del riesgo: el seguro.

### 1.3. Ley de Contrato de Seguro. Disposiciones generales.

### 1.4. Derechos y deberes de las partes.

### 1.5. Elementos que conforman el contrato de seguro:

#### 1.5.1. Personales (Asegurador, tomador, asegurado, beneficiario)

1.5.2. 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.



1.5.3. Reales (Prestación garantizada: capital, servicio, reposición, otros, coberturas. Exclusiones. Normativa aplicable, las bases técnicas del seguro ?cálculo de probabilidades, estadística, las provisiones y su inversión, el margen de solvencia y el fondo de garantía-, las tarifas, la prima del seguro.-Tipos: fija, variable, única, periódica, inicial, sucesivas, fraccionada, fraccionaria, nivelada, pura, de inventario, de tarifa, total-, la duración del contrato de seguro. Material y formal, prórroga tácita, tiempo, forma y lugar de pago.

1.5.4. Materiales (Objeto del seguro, interés asegurado y principio indemnizatorio).

1.6. Fórmulas de aseguramiento:

1.6.1. Valor real o de reposición, de uso, de nuevo y estimado.

1.6.2. Total, parcial, a primer riesgo.

1.6.3. Infraseguro, sobreseguro, seguro pleno.

1.6.4. Regla proporcional

1.6.5. Regla de equidad

1.6.6. Franquicia: dineraria, porcentual, temporal, plazos de carencia.

1.7. Clases de pólizas:

1.7.1. Individuales y colectivas.

1.7.2 Simples y Combinadas.

1.7.3 Nominativas, a la orden, al portador.

1.7.4. Ordinarias, abiertas, flotantes.

1.8. Ramos y modalidades de seguro:

1.8.1. El seguro sobre las personas (Vida-ahorro, riesgo y mixto-, accidentes, enfermedad, asistencia sanitaria, decesos.

1.8.2. Seguro contra daños materiales (Incendio, robo, cristales, transportes de mercancías, agrarios

combinados, cascos (vehículos terrestres, ferroviarios, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales).

1.8.3. Seguros contra el patrimonio (Responsabilidad civil, crédito, caución, pérdidas pecuniarias diversas, defensa jurídica, asistencia).

1.8.4. Seguros combinados o multirriesgos: hogar, comercio, comunidades, industriales, vehículos, embarcaciones, otros.

1.8.5. Seguro de riesgos extraordinarios.

1.8.6. Seguros obligatorios y voluntarios.

## 2. Distribución de riesgos

### 2.1. El coaseguro. Concepto:

2.1.1. Elementos: Abridora, coaseguradora.

2.1.2. Clases de coaseguro: directo, interno e impuesto.

### 2.2. El reaseguro. Concepto:

2.2.1. Personalidad jurídica del reasegurador.

2.2.2. Sujetos del reaseguro: cedente, aceptante, retrocedente, retrocesionaria.

2.2.3. Clases de reaseguro: obligatorio, facultativo, mixto, legal, contractual, proporcional, no proporcional.

2.2.4. Elementos formales del reaseguro: contrato, tratado, bouquet, cuadro.

2.2.5. Cláusulas más frecuentes de un contrato de reaseguro.

2.2.6. Aspectos económicos del reaseguro: responsabilidad, capacidad, pleno, pagos, depósitos, otros.

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



### 3. Los planes y fondos de pensiones

#### 3.1. Concepto y funcionamiento:

##### 3.1.1. Elementos personales: promotores, partícipes, beneficiarios.

#### 3.2. Clases de planes de pensiones:

##### 3.2.1. Según las relaciones entre los sujetos contribuyentes: sistema asociado, de empleo, individual.

##### 3.2.2. En función de las obligaciones estipuladas: de prestación definida, de aportación definida, planes mixtos.

#### 3.3. Prestaciones:

##### 3.3.1. Jubilación del partícipe

##### 3.3.2. Invalidez laboral del partícipe

##### 3.3.3. Muerte del partícipe o del beneficiario.

#### 3.4. Tipos de prestaciones:

##### 3.4.1. Capital único: prestación, aportación o mixto.

##### 3.4.2. Renta temporal o vitalicia: prestación, aportación o mixto.

#### 3.5. Diferencias entre planes de pensiones y seguros de jubilación.

### 4. Procedimientos básicos de interpretación de propuestas de seguro y reaseguro de diferentes contratos.

#### 4.1. Las propuestas y solicitudes de seguros:

##### 4.1.1. Datos necesarios para elaborar las propuestas en cada tipo de seguro (datos básicos, peritajes, reconocimiento médico, certificados, otros).

##### 4.1.2. Naturaleza del riesgo y designación de objetos o personas.



- 4.1.3. Elementos personales y capacidad de contratar.
- 4.1.4. Condiciones generales y específicas de contratación.
- 4.1.5. Fuerza vinculante para asegurado y asegurador.
- 4.1.6. Validez temporal, y correcta declaración del riesgo.
- 4.1.7. Sumas aseguradas y alcance de las coberturas.
- 4.2. Cumplimentación de propuestas de riesgos personales: salud, vida, enfermedad, accidentes.
- 4.3. Cumplimentación de propuestas de riesgos materiales: incendio, robo, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos, agrarios.
- 4.4. Cumplimentación de propuestas de riesgos patrimoniales: crédito y caución, responsabilidad civil. 4
- 4.5. Técnicas de comunicación: resolución de dudas planteadas.
  - 4.5.1. Escucha física activa, empatía y asertividad
- 5. Los clientes de seguros.
  - 5.1. El cliente de seguros. Características.
  - 5.2. Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos:
    - 5.2.1. El análisis de necesidades
    - 5.2.2. Técnicas para detectar las necesidades de aseguramiento.
    - 5.2.3. Criterios de segmentación: características personales, socioeconómicas, volumen de primas contratadas, propensión a la compra, riesgos, coberturas.
    - 5.2.4. Variables de decisión en la contratación de seguros y reaseguros.
    - 5.2.5. La protección de datos. La importancia de su cumplimiento.

### 5.3. El servicio de asistencia al cliente:

5.3.1. El servicio integral: acercamiento, emisión de la póliza, pago de primas, siniestros (asistencia al cliente, liquidación).

5.3.2. Técnicas para medir el grado de satisfacción de los clientes.

### 5.4. La fidelización del cliente:

5.4.1. Técnicas de fidelización (elementos racionales y emocionales).

5.4.2. Acciones de seguimiento: ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, actualización de coberturas, nuevas necesidades personales y profesionales.

### 5.5. Aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente.

5.6. Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

### 5.7. El asesor de seguros:

5.7.1. Tipos de asesores.

5.7.2. Aptitudes: conocimiento del producto, la empresa, la competencia, las técnicas de venta, al cliente, otros.

5.7.3. Habilidades: sociales, físicas, intelectuales, morales, psicológicas.

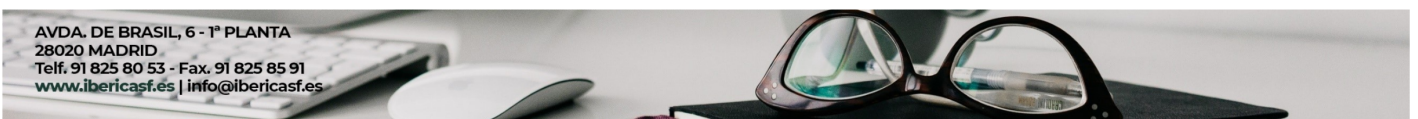
5.7.4. El lenguaje: escrito, gestual, oral, telemático y telefónico.

5.7.5. Técnicas para mejorar la atención personal al cliente.

### 5.8. El proceso de negociación:

5.8.1. Fases fundamentales: Inicio (preparación) desarrollo (discusión, oferta, contraoferta, acuerdo, desacuerdo), conclusión, información complementaria, aclaraciones, objeciones (su tratamiento), cierre, despedida y seguimiento.

5.8.2. El perfil del buen negociador.



5.8.3. Estilos de negociación.

5.8.4. Técnicas que favorecen el diálogo: impresiones, preguntas abiertas, peticiones de parecer, especificaciones, preguntas directas, otros.

5.8.5. Técnicas obstructoras del diálogo: reproches, preguntas cerradas, órdenes, generalizaciones, mensajes defensivos, otros.

5.9. Aplicación de las herramientas de gestión de relación con clientes.

6. Procedimientos de cálculo financiero aplicables a seguros y fiscalidad en los Seguros Privados.

6.1. Concepto de interés nominal, interés efectivo o tasa anual equivalente (TAE):

6.1.1. Forma de calcular el interés nominal y el efectivo.

6.1.2. Concepto de interés simple y compuesto. Capitalización.

6.1.3. Forma de calcular el interés simple y compuesto.

6.2. Concepto de renta. Tipos: constantes, variables, fraccionadas:

6.2.1. Forma de cálculo de rentas.

6.3. Tarificación manual de diferentes tipos de seguros.

6.3.1. Ajustes: prima neta, cuotas, descuentos, bonificaciones, recargos, impuestos.

6.4. Tarificación informática de diferentes tipos de seguros.

6.5. Tarificación en el seguro del automóvil.

6.6. Formas de pago de la propuesta de seguro: efectivo, domiciliación bancaria, y otros.

6.7. Fiscalidad de los Seguros Privados:

6.7.1. Evolución histórica de la fiscalidad de los seguros. (Características generales de los impuestos en



el derecho fiscal español, exención del IVA, IRPF, Impuesto sobre el Patrimonio, Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, Retenciones, desgravaciones y exenciones.

6.7.2. Fiscalidad de los seguros de vida: Ahorro-jubilación; ahorro-inversión y ahorro-ventas. (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).

6.7.3. Fiscalidad de los seguros de empresa: gastos deducibles, primas.

6.7.4. Fiscalidad de los planes y fondos de pensiones: prestaciones y aportaciones.

6.7.5. Fiscalidad de los Planes de previsión de los asegurados: primas y prestaciones.

6.7.6. El sistema de previsión social público y el sistema de previsión social complementario.

## 7. Identificación y gerencia de riesgos. Pólizas tipo o seguro a medida.

### 7.1. El riesgo. Concepto:

7.1.1. Elementos: posibilidad, probabilidad, nivel de riesgo.

7.1.2. Clases y características. Según el objeto, naturaleza, intensidad, regularidad estadística, proximidad a otros riesgos, su comportamiento en el tiempo.

7.1.3. Riesgos asegurables. Riesgos excluidos. Riesgos extraordinarios.

7.1.4. Conductas del individuo frente al riesgo. Los riesgos en la empresa. Tipos. Factores externos e internos.

7.2. Tratamiento del riesgo: identificación-clasificación, análisis-selección, evaluación-vigilancia.

7.3. Metodología y sistemas. Desglose de tareas, diagramas, técnicas cualitativas, cuantitativas, árboles de decisión, simulación, modelización, otros, Mapa, lista y plan de riesgos.

7.4. La transferencia de riesgos. El outsourcing.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



7.5. Identificación, análisis y evaluación de riesgos especiales.

7.6. Elaboración de productos específicos por agrupación y adaptación de contratos de seguros existentes.

7.7. Presentación de las propuestas de seguros dirigidas a superiores jerárquicos y a entidades aseguradoras.

7.8. Valoración de la exclusividad de la propuesta de seguro para clientes.

8. Normativa legal de prevención de riesgos laborales.

8.1. Riesgos relacionados con la carga física: el entorno de trabajo, mobiliario mesa y silla de trabajo), pantallas de visualización, equipos (teclado, ratón) y programas informáticos.

8.2. Riesgos relacionados con las condiciones ambientales: espacio, iluminación, climatización, ruido, emisiones.

8.3. Riesgos relacionados con aspectos psicosociales: repetitividad, sobrecarga, subcarga, presión de tiempos, aislamiento.

8.4. Características de un equipamiento adecuado.

