

# Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros v1

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Adquirir las competencias profesionales necesarias para tramitar los expedientes de siniestros.

Contenidos:

## 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:

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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 Caución.

2.2.5 Responsabilidad Civil.

2.2.6 Multirriesgos: hogar, comerciales, industriales, otros.

2.2.7 Transportes. Averías simples, gruesas, otras.

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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 rehúse, 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.

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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 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.