

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Mediador de Seguros Grupo C

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- Planificar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- Organizar y gestionar la acción comercial en las actividades de mediación.
- Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación.
- Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros.
- Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro.
- Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro.
- Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros.
- Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.
- Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

Contenidos:

TEMA 1. EL CONTRATO DE SEGURO. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Concepto y características

Formas de protección. Transferencia del riesgo: el seguro

Ley de Contrato de Seguro. Disposiciones generales

Derechos y deberes de las partes

Elementos que conforman el contrato de seguro

Fórmulas de aseguramiento

Clases de pólizas

Clasificación y modalidades de seguro

Disposiciones Generales de la Protección de Datos de Carácter Personal



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Principios que rigen en materia de protección de datos de carácter personal
La Agencia Española de Protección de Datos

TEMA 2. MARKETING

Estructuras comerciales en el sector seguros
Marketing de servicios y marketing de seguros
El plan de marketing en seguros
Investigación y segmentación de mercados
El producto y la política de precios
La distribución en el sector de los seguros
La comunicación como variable del marketing-mix
La comunicación
Prospección y análisis de cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros
El cliente. Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos
El servicio de asistencia al cliente
La fidelización del cliente
Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros

TEMA 3. INFORMÁTICA Y OFIMÁTICA

Introducción a la Búsqueda de Información en Internet
Utilización y Configuración de Correo Electrónico como Intercambio de Información
Conceptos Generales y Características Fundamentales del Programa de Tratamiento de Textos
Conceptos Generales y Características Fundamentales de la Aplicación de la Hoja de Cálculo
Introducción y Conceptos Generales de la Aplicación de Base de Datos
Introducción y Conceptos Generales en la Presentación de Información
Aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente: sistemas gestores de bases de datos, hojas de cálculo u otras

TEMA 4. PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Normativa, instituciones y organismos de protección
Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros
Procedimientos de protección del consumidor y usuario
Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras
Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Los entes públicos de protección al consumidor
Tipología de entes públicos y su organigrama funcional
Servicios de atención al cliente
El Banco de España
Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales