

Modalidad: curso e-Learning Duración: 50 horas

Categorías: Administración y gestión

OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de atender y tramitar sugerencias consultas en materia de transparencia y protección quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros. En concreto el alumno será capaz de: Atender y tramitar sugerencias consultas en materia de transparencia y protección quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros. Analizar sugerencias y consultas presentadas del sector financiero obteniendo los datos de fuentes fiables y en el marco de la legislación vigente para deducir líneas de actuación y canalización. Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente en la gestión de sugerencias y consultas. Aplicar técnicas de resolución de conflictos en situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras persiguiendo soluciones de consenso entre las partes. Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención y/o asesoramiento al cliente de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

CONTENIDOS

UD1. 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 (tipo de daños).
- 1.4. Clases de siniestros.
- 1.5. Derechos y obligaciones de las partes.
- 1.6. Consecuencias del siniestro para las partes.

UD2. Tipificación de los siniestros según el riesgo asegurado gestión y documentación necesarias.

- 2.1. Personales.
- 2.2. Patrimoniales.
- 2.3. Automóviles.

UD3. Tratamiento de 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.
- 3.3. Diferentes aplicaciones informáticas en siniestros (software específicos).

UD4. Proceso y temporalización de los siniestros.

- 4.1. Ocurrencia del siniestro.
- 4.2. Declaración al asegurador dentro de los plazos. Tipos de declaraciones: orale preimpresas. (Partes de accidentes).

4.3. Apertura del expediente. Asignación del nº de expediente y recogida de datos.

4.4. Comprobación de la situación y condiciones particulares y especiales de la póliza.

4.5. Aceptación o rechazo del asegurado. Motivos del rehúse modelos de notificaciones.

~~4.6. Investigación 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.

4.10. Acuerdo o desacuerdo entre las partes.

4.11. Liquidación económica reposición del bien o prestación de servicio.

4.12. Terminación del siniestro cierre del expediente. Archivos. Protección de datos.

UD5. El fraude en los siniestros.

5.1. Concepto.

5.2. Análisis del fraude.

5.3. Tipo de fraude.

5.4. Situaciones hechos o circunstancias que inducen a sospechar la posibilidad de fraude.

5.5. Tipos de actuaciones e investigaciones más eficaces.