



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Master en Gestión de Ventas y Dirección Comercial de Seguros y Reaseguros Privados + Titulación Universitaria

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Master en Gestión de Ventas y Dirección Comercial de Seguros y Reaseguros Privados + Titulación Universitaria

duración total: 1.500 horas

horas teleformación: 450 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

Con el dinámico y competitivo panorama actual de los seguros y reaseguros privados, se demandan líderes con sólidos conocimientos en gestión de ventas y estrategias comerciales. Nuestro Master en Gestión de Ventas y Dirección Comercial de Seguros y Reaseguros Privados es la educación especializada que los profesionales necesitan para sobresalir, al sumergirse en temáticas desde la esencia y tipos de seguros hasta la tramitación de siniestros y normativa legal. Las habilidades sociales, el marketing, la fidelización de clientes, la interpretación y asesoramiento en productos de seguros, técnicas de distribución de riesgos, y la gestión de pólizas y siniestros, son ejes fundamentales del programa. Nuestra formación es ideal para aquellos que buscan dominar la creación y gestión de canales de distribución, y liderar equipos de ventas eficaces. Culmine con un expertise en la suscripción de riesgos, emisión de pólizas y tramitación de siniestros, competencias claves en una industria que evoluciona rápidamente. Conviértase en el estratega comercial que el sector asegurador necesita.



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- Dominar tipos de seguros.
- Entender contratos y datos.
- Conocer marco asegurador.
- Aplicar técnicas de marketing.
- Gestionar siniestros efectivamente.
- Fomentar conducta ética.
- Captar y fidelizar clientes.
- Asesorar en seguros/reaseguros.
- Diseñar estrategias de distribución.
- Liderar equipos de ventas.
- Ejecutar acciones comerciales.
- Supervisar gestión de pólizas.
- Agilizar tramitación de siniestros.
- Evaluar riesgos en seguros.
- Manejar normativa y legislación.

para qué te prepara

El curso de "Master en Gestión de Ventas y Dirección Comercial de Seguros y Reaseguros Privados" te capacita para desempeñarte eficientemente en el sector asegurador. Aprenderás sobre tipos y contratación de seguros, tramitación de siniestros y las habilidades necesarias para la dirección comercial. Además, adquirirás conocimientos especializados en la asesoría de productos, desarrollo de canales de distribución y liderazgo de equipos de ventas. Este programa cubre la interpretación de propuestas de seguros, gestión de pólizas y siniestros, culminando con habilidades en suscripción de riesgos y manejo eficaz de las relaciones con los clientes. Un enfoque integral para convertirte en un profesional destacado y con capacidad de innovación en la industria de seguros y reaseguros.

salidas laborales

Tras completar el Máster en Gestión de Ventas y Dirección Comercial de Seguros y Reaseguros Privados, los graduados pueden aspirar a roles estratégicos en corredurías, entidades aseguradoras y empresas de reaseguros. Su sólida formación en tipos de seguros, gestión de siniestros y liderazgo de equipos de venta es clave para puestos de responsabilidad como Director Comercial de Seguros, Jefe de Producto o Gestor de Grandes Cuentas, especializados en diseñar estrategias de fidelización y desarrollo de canales de distribución.

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello

NOMBRE DEL ALUMNO/A



forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'Tramitación de Siniestros en Entidades de Seguros y Reaseguros'
- Manual teórico 'Gestión y Coordinación de los Canales de Distribución de Seguros'
- Manual teórico 'Control de la Gestión de Pólizas y Siniestros'
- Manual teórico 'Asesoramiento de Productos y Servicios de Seguros y Reaseguros'
- Manual teórico 'Gestión de Acciones Comerciales en el Ámbito de Seguros y Reaseguros'
- Manual teórico 'Suscripción de Riesgos y Emisión de Pólizas'
- Manual teórico 'Corredor de Seguros'

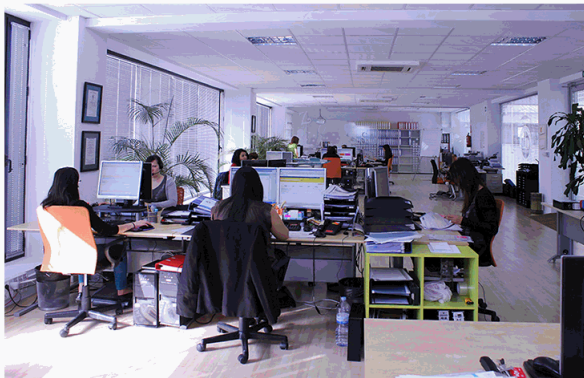


profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.
- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

PARTE 1. CORREDOR DE SEGUROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOS SEGUROS

- 1.- ¿Qué es el Riesgo?
- 2.- La actitud frente al Riesgo
- 1.El seguro
 - 1.- El seguro en la gestión de los riesgos
 - 2.- ¿Qué riesgos se pueden asegurar?
 - 3.- La suma asegurada
 - 4.- Sobreseguro
 - 5.- Infraseguro
- 2.Los principios del seguro
 - 1.- Principio de solidaridad humana
 - 2.- Principio de indemnización
 - 3.- Actividad de servicios
 - 4.- Actividad Económica y Financiera
- 3.Comprar un seguro
 - 1.- Claves para comprar un seguro
 - 2.- La compra-venta del seguro
- 4.La protección del asegurado
 - 1.- ¿Cómo se realiza una reclamación de seguros?
- 5.Fraude y seguros
 - 1.- ¿En qué consiste el fraude en seguros?

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE SEGUROS

- 1.Seguros Personales
 - 1.- Seguro de vida
 - 2.- Seguros de accidentes personales
 - 3.- Seguros de salud o enfermedad
- 2.Seguros de daños o patrimoniales
 - 1.- Seguros de incendios
 - 2.- Seguros de responsabilidad civil
 - 3.- Seguros de automóvil
 - 4.- Seguros Agrarios
 - 5.- Seguros de pérdidas pecuniarias diversas
 - 6.- Seguro de Robos
 - 7.- Seguros de crédito y caución
 - 8.- Seguros de Transportes
 - 9.- Seguros de Ingeniería
 - 10.- Seguro Multiriesgos
- 3.Seguros de Prestación de Servicios
 - 1.- Seguros de Defensa Jurídica
 - 2.- Seguro de Asistencia en Viaje
 - 3.- Seguro de Decesos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL CONTRATO DE SEGURO. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

- 1.Concepto y características
- 2.Formas de protección. Transferencia del riesgo: el seguro
- 3.Ley de Contrato de Seguro. Disposiciones generales
- 4.Derechos y deberes de las partes
- 5.Elementos que conforman el contrato de seguro

- 1.- Personales (asegurador, tomador, asegurado, beneficiario)
- 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
- 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.
- 4.- Materiales (objeto del seguro, interés asegurado y principio indemnizatorio)
- 6.Fórmulas de aseguramiento
 - 1.- Valor real o de reposición, de uso, de nuevo y estimado
 - 2.- Total, parcial, a primer riesgo
 - 3.- Infraseguro, sobreseguro, seguro pleno
 - 4.- Regla proporcional
 - 5.- Regla de equidad
 - 6.- Franquicia: dineraria, porcentual, temporal, plazos de carencia
- 7.Clases de pólizas
 - 1.- Individuales y colectivas
 - 2.- Simples y combinadas
 - 3.- Nominativas, a la orden, al portador
 - 4.- Ordinarias, abiertas, flotantes
- 8.Clasificación y modalidades de seguro
 - 9.8.1 El seguro sobre las personas (vida-ahorro, riesgo y mixto-, accidentes, enfermedad, asistencia sanitaria, decesos)
 - 1.- Seguro contra daños materiales (incendio, robo, cristales, transportes de mercancías, agrarios combinados, cascos (vehículos terrestres, ferroviarios, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales))
 - 2.- Seguros contra el patrimonio (responsabilidad civil, crédito, caución, pérdidas pecuniarias diversas, defensa jurídica, asistencia)
 - 3.- Seguros combinados o multirriesgos: hogar, comercio, comunidades, industriales, vehículos, embarcaciones, otros
 - 4.- Seguro de riesgos extraordinarios
 - 5.- Seguros obligatorios y voluntarios
- 10.Disposiciones Generales de la Protección de Datos de Carácter Personal
 - 1.- La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
 - 2.- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal
- 11.Principios que rigen en materia de protección de datos de carácter personal
- 12.La Agencia Española de Protección de Datos
 - 1.- Órganos que interviene en el funcionamiento de la Agencia Española de Protección de Datos
 - 2.- La Agencia de Protección de Datos en las Comunidades Autónomas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA INSTITUCIÓN ASEGURADORA

- 1.La Institución Aseguradora: objetivo y principios
- 2.Aspectos técnicos del contrato de seguro: bases técnicas y provisiones
 - 1.- Bases técnicas
 - 2.- Provisiones Técnicas
- 3.La distribución del riesgo entre aseguradores: coaseguro y reaseguro
- 4.El sistema financiero español y europeo
 - 1.- Entidades públicas y privadas que lo componen
 - 2.- Características, estructura, evolución, elementos y funciones
- 5.Normativa general europea de seguros privados. Directivas
- 6.Normativa española de seguros privados

- 1.- Ley de Contrato de seguro
- 2.- Ley de Ordenación y Supervisión del Seguro Privado
- 3.- Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros
- 4.- Código de Comercio, otros
- 7.El mercado único de seguros en la UE (EEE)
- 8.Derecho de establecimiento y libre prestación de servicios en la UE
- 9.La actividad de mediación de seguros y reaseguros en el Mercado Único
 - 1.- Organigrama del sector seguros en España
- 10.Organismos reguladores
 - 1.- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
 - 2.- Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos
 - 3.- PUI de mediadores de seguros y reaseguros (Dirección General de Seguros y/o comunidades autónomas)
 - 4.- Consorcio de Compensación de Seguros
 - 5.- Junta Consultiva de Seguros
- 11.Elaboración y presentación de informes del análisis del sector y entorno nacional y europeo de seguros
- 12.El Blanqueo de capitales
- 13.Clases de mediadores. Funciones, forma jurídica y actividades
 - 1.- Agentes: Agente de seguros exclusivo. Agente de seguros vinculado a varias entidades aseguradoras
 - 2.- Operador de banca-seguros: Operador de banca-seguros exclusivo. Operador de banca-seguros vinculado
 - 3.- Corredores: Corredor de seguros. Corredor de reaseguros
 - 4.- Auxiliares externos de los mediadores de seguros
- 14.Los canales de distribución del seguro de la actividad de mediación
 - 1.- Canal tradicional
 - 2.- Distribución en el sector financiero
 - 3.- Otros canales de distribución
- 15.Gerencia de Riesgos
 - 1.- El riesgo. Concepto
 - 2.- Tratamiento del riesgo: identificación-clasificación, análisis-selección, evaluación-vigilancia
 - 3.- Metodología y sistemas. Desglose de tareas, diagramas, técnicas cualitativas, cuantitativas, árboles de decisión, simulación, modelización, otros, mapa, lista y plan de riesgos
 - 4.- La transferencia de riesgos. El outsourcing

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MARKETING

- 1.Estructuras comerciales en el sector seguros
 - 1.- El ciclo de la gestión comercial en el sector
 - 2.- Proceso y fases en la venta en seguros
- 2.Marketing de servicios y marketing de seguros
 - 1.- Concepto de marketing
 - 2.- Marketing interactivo
 - 3.- Marketing interno
 - 4.- El marketing mix en seguros. Concepto y elementos operativos
- 3.El plan de marketing en seguros
 - 1.- Análisis de la situación
 - 2.- Estrategia de marketing
 - 3.- Determinación del sistema de promoción
 - 4.- Tácticas de marketing (marketing-mix)
- 4.Investigación y segmentación de mercados
 - 1.- El mercado de referencia
 - 2.- El análisis de la situación del mercado objetivo
 - 3.- Análisis del entorno
 - 4.- Investigación de mercados
 - 5.- La segmentación de mercados
 - 6.- Mercado teórico, actual, potencial y futuro. La competencia

- 7.- Aplicación de técnicas de segmentación e investigación de mercados de la actividad de mediación: DAFO, características generales, oferta y demanda de productos de seguros y reaseguro, posicionamiento
- 5.El producto y la política de precios
- 1.- El concepto de producto
 - 2.- La percepción del producto por el consumidor
 - 3.- La rentabilidad del producto y su ciclo de vida
 - 4.- El precio del producto: las primas
- 6.La distribución en el sector de los seguros
- 1.- La distribución del producto
 - 2.- La venta personal como estrategia de distribución
 - 3.- La figura del inspector y sus funciones como motor de la acción comercial
 - 4.- La venta directa o marketing directo
- 7.La comunicación como variable del marketing-mix
- 8.La comunicación
- 1.- Las acciones promocionales
 - 2.- La comunicación publicitaria
 - 3.- Otras formas específicas de comunicación
 - 4.- Imagen y situación en el mercado
- 9.Prospección y análisis de cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros
- 1.- Las fuentes de información en el sector seguros
 - 2.- Bases de datos de clientes
- 10.El cliente. Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos
- 1.- Criterios de segmentación: características personales, socioeconómicas, volumen de primas contratadas, propensión a la compra, riesgos
 - 2.- Variables de decisión en la contratación de seguros y reaseguros
 - 3.- Previsiones de la evolución de la cartera
 - 4.- Revisión sistemática de la cartera
 - 5.- Planificación de visitas y entrevistas de venta de seguros, presenciales o telefónicas en la actividad de mediación de seguros y reaseguros
 - 6.- El control de la producción
 - 7.- Índice de aprovechamiento del mercado
- 11.El servicio de asistencia al cliente
- 1.- El servicio integral: acercamiento, emisión de la póliza, pago de primas, siniestros (asistencia al cliente, liquidación)
- 12.La fidelización del cliente
- 1.- Técnicas de fidelización
 - 2.- Acciones de seguimiento: ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, actualización de coberturas, nuevas necesidades personales y profesionales
- 13.Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros

UNIDAD DIDÁCTICA 6. TRAMITACIÓN DE SINIESTROS

- 1.Obligaciones del tomador
- 2.Obligaciones del asegurador
- 3.Pérdida de prestaciones
- 4.Determinación de los daños
- 5.Determinación de la indemnización
- 6.Normas para determinar la indemnización
- 7.Subrogación, repetición y prescripción
- 8.Siniestro de automóviles

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PROTECCIÓN Y CONDUCTA

- 1.Protección y conducta
- 2.Protección de datos
 - 1.- Principio de la formativa de protección de datos

3. Secreto Bancario

- 1.- Debe ser Confidencial
- 2.- Comunicaciones Judiciales

4. Prevención del Blanqueo de capitales

- 1.- El Blanqueo de Dinero
- 2.- Colaboración del Sistema Financiero en la prevención

5. Protección de los Consumidores

- 1.- Defensa de los consumidores y usuarios
- 2.- Normativa de crédito al consumo
- 3.- El consumidor
- 4.- Forma y contenido del contrato
- 5.- Publicidad

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LOS AGENTES DE SEGUROS

1. Agentes de seguros
2. Visión general sobre la labor de asesoramiento por parte de los mediadores
3. El asesoramiento por parte del Agente de Seguros
4. Protección del Cliente y de los datos
- 5.5.1 Protección del Cliente
- 6.5.2 Protección de los datos
7. Conclusiones sobre la labor de asesoramiento por parte de los Agentes de Seguros

UNIDAD DIDÁCTICA 9. HABILIDADES SOCIALES Y PROTOCOLO COMERCIAL

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
 - 1.- Cómo se desarrollan las habilidades sociales
 - 2.- Habilidades sociales en las reuniones de trabajo
 - 3.- La empatía
 - 4.- La asertividad
 - 5.- La autoestima
2. Escucha activa
3. Lenguaje corporal
 - 1.- Expresión facial
 - 2.- Contacto visual
 - 3.- Postura del cuerpo
 - 4.- Gestos y movimientos
 - 5.- Distancias
 - 6.- Lenguaje de las manos
 - 7.- La sonrisa
 - 8.- Nuestra imagen

UNIDAD DIDÁCTICA 10. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. Principales causas de la insatisfacción del cliente
2. La excelencia en la atención al cliente
 - 1.- Elementos de la calidad en la atención
3. Causas de la Lealtad
 - 1.- La promoción
 - 2.- Reglas básicas para hacer una promoción de fidelización
4. Consecuencias de la Lealtad
5. La escalera de la lealtad
 - 1.- Los peldaños de la escalera
 - 2.- Conseguir el cliente abogado
 - 3.- Los clientes rentables
6. Programas de Fidelización

PARTE 2. EXPERTO EN ASESORAMIENTO DE

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGUROS Y REASEGUROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CONTRATO DE SEGURO.

1. Concepto y características
2. Formas de protección. Transferencia del riesgo: el seguro
3. Ley de Contrato de Seguro. Disposiciones generales.
4. Derechos y deberes de las partes.
5. Elementos que conforman el contrato de seguro
6. Fórmulas de aseguramiento
7. Clases de pólizas
8. Ramos y modalidades de seguro

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISTRIBUCIÓN DE RIESGOS

1. El coaseguro. Concepto
2. El reaseguro. Concepto

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LOS PLANES Y FONDOS DE PENSIONES

1. Concepto y funcionamiento
2. Clases de planes de pensiones
3. Tipos de prestaciones
4. Diferencias entre planes de pensiones y seguros de jubilación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCEDIMIENTOS BÁSICOS DE INTERPRETACIÓN DE PROPUESTAS DE SEGURO Y REASEGURO DE DIFERENTES CONTRATOS

1. Las propuestas y solicitudes de seguros
2. Cumplimentación de propuestas de riesgos personales: salud, vida, enfermedad, accidentes
3. Cumplimentación de propuestas de riesgos materiales: incendio, robo, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos, agrarios
4. Cumplimentación de propuestas de riesgos patrimoniales: crédito y caución, responsabilidad civil
5. Técnicas de comunicación: resolución de dudas planteadas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LOS CLIENTES DE SEGUROS

1. El cliente de seguros. Características.
2. Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos
3. El servicio de asistencia al cliente
4. La fidelización del cliente
5. Aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente
6. Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros
7. El asesor de seguros
8. El proceso de negociación
9. Aplicación de las herramientas de gestión de relación con clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROCEDIMIENTOS DE CÁLCULO FINANCIERO APLICABLES A SEGUROS Y FISCALIDAD EN LOS SEGUROS PRIVADOS.

1. Concepto de interés nominal, interés efectivo o tasa anual equivalente (TAE)
2. Concepto de renta. Tipos: constantes, variables, fraccionadas
3. Tarificación manual de diferentes tipos de seguros
4. Tarificación informática de diferentes tipos de seguros.
5. Tarificación en el seguro del automóvil
6. Formas de pago de la propuesta de seguro: efectivo, domiciliación bancaria, y otros.
7. Fiscalidad de los Seguros Privados
8. Fiscalidad de los planes y fondos de pensiones: prestaciones y aportaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. IDENTIFICACIÓN Y GERENCIA DE RIESGOS. PÓLIZAS TIPO O SEGURO A MEDIDA.

1. El riesgo. Concepto

- 2.Tratamiento del riesgo: identificación-clasificación, análisis-selección, evaluación-vigilancia.
- 3.Metodología y sistemas. Desglose de tareas, diagramas, técnicas cualitativas, cuantitativas, árboles de decisión, simulación, modelización, otros, Mapa, lista y plan de riesgos.
- 4.La transferencia de riesgos. El outsourcing.
- 5.Identificación, análisis y evaluación de riesgos especiales.
- 6.Elaboración de productos específicos por agrupación y adaptación de contratos de seguros existentes.
- 7.Presentación de las propuestas de seguros dirigidas a superiores jerárquicos y a entidades aseguradoras.
- 8.Valoración de la exclusividad de la propuesta de seguro para clientes.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. NORMATIVA LEGAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

- 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.
- 2.Riesgos relacionados con las condiciones ambientales: espacio, iluminación, climatización, ruido, emisiones.
- 3.Riesgos relacionados con aspectos psicosociales: repetitividad, sobrecarga, subcarga, presión de tiempos, aislamiento.
- 4.Características de un equipamiento adecuado.

PARTE 3. EXPERTO EN CREACIÓN Y GESTIÓN DE CANALES DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS: FUERZA DE VENTAS Y EQUIPOS COMERCIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS.

- 1.El mercado de seguros y reaseguros
- 2.Canales de comercialización y red de venta en el sector asegurador
- 3.La empresa aseguradora
- 4.Planificación de la comercialización de seguros y reaseguros

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DE LA RED DE VENTA DE SEGUROS Y REASEGUROS.

- 1.Concepto de Red de venta
- 2.Determinación del tamaño de la red
- 3.Necesidades materiales de la Red
- 4.Necesidades presupuestarias: Ingresos y gastos de los canales
- 5.Los sistemas de remuneración a la red de mediación
- 6.La selección del equipos de venta interno
- 7.Procesos y fases de captación y selección de personal: entrevista, dinámica de grupos y otros

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL DEL EQUIPO DE VENTAS DE SEGUROS Y REASEGUROS

- 1.Los planes comerciales en entidades aseguradoras
- 2.La gestión por objetivos
- 3.Asignación de zonas, clientes u otros parámetros al equipo de ventas
- 4.Los procedimientos de control y evaluación desarrollo de acciones comerciales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LIDERAZGO Y FORMACIÓN DEL EQUIPO DE VENTA DE ENTIDADES ASEGURADORAS

- 1.Liderazgo y motivación de equipos de ventas en distintos canales de distribución
- 2.Los programas de formación en la actividad de mediación de seguros y reaseguros
- 3.El proceso de enseñanza-aprendizaje aplicado a personas adultas

PARTE 4. EXPERTO EN GESTIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN EL ÁMBITO DE SEGUROS Y REASEGUROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL SEGURO EN ESPAÑA Y EN LA UNIÓN EUROPEA.

- 1.Contexto económico nacional e internacional
- 2.Normativa general europea de seguros privados. Directivas
- 3.Normativa española de seguros privados:
- 4.El mercado único de seguros en la UE.
- 5.Derecho de establecimiento y libre prestación de servicios en la UE.
- 6.La actividad de mediación de seguros y reaseguros en el Mercado Único:
- 7.Organismos reguladores
- 8.Elaboración y presentación de informes del análisis del sector y entorno nacional y europeo de seguros.
- 9.El Blanqueo de capitales.
- 10.Los mediadores. Su importancia. Concepto y funciones.
- 11.Los canales de distribución del seguro de la actividad de mediación:
- 12.Clases de mediadores. Funciones, forma jurídica y actividades:
- 13.Detección de oportunidades de negocio. Análisis de las variables y agentes del entorno de las empresas de mediación (debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades).

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DE LAS ACCIONES COMERCIALES DE PROMOCIÓN Y VENTA Y GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE EN LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS.

- 1.Estructuras comerciales en el sector seguros
- 2.Marketing de servicios y marketing de seguros
- 3.El plan de marketing en seguros
- 4.Investigación y segmentación de mercados
- 5.El producto y la política de precios
- 6.La distribución en el sector del seguro
- 7.La comunicación como variable del marketing-mix
- 8.Prospección y análisis de cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros: característica diferenciadoras. Las fuentes de información.
- 9.Aplicaciones informáticas generales y específicas: sistemas gestores de bases de datos, hojas de cálculo u otras.
- 10.El cliente. Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos
- 11.El presupuesto de las acciones comerciales
- 12.El servicio de asistencia al cliente
- 13.La fidelización del cliente
- 14.Aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente.
- 15.Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- 16.La calidad en el servicio

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACCIONES COMERCIALES DE LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS.

- 1.Los procedimientos de control y evaluación de las acciones comerciales.
- 2.Cálculo de ratios de rentabilidad y eficacia:
- 3.El informe de presentación de resultados y consecución de objetivos:
- 4.Actuaciones de mejora aplicables a la acción comercial propuesta.

PARTE 5. EXPERTO EN CONTROL DE LA GESTIÓN DE PÓLIZAS Y SINIESTROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. IDENTIFICACIÓN Y GERENCIA DE RIESGOS NO ESTANDARIZADOS. PÓLIZAS TIPO O SEGURO A MEDIDA

- 1.El riesgo. Concepto
- 2.Tratamiento del riesgo
- 3.Selección de riesgos
- 4.Métodos de selección de riesgos para cada uno de los ramos y modalidades.
- 5.Normas de contratación de las entidades

6. Identificación, análisis y evaluación de riesgos especiales
7. Elaboración de productos específicos por agrupación y adaptación de contratos de seguros existentes.
8. Presentación de las propuestas de seguros dirigidas a superiores jerárquicos para su aceptación. Cálculo exclusivo
9. Valoración de la exclusividad de la propuesta de seguro para clientes.
10. Interpretación de pólizas de seguro de diferentes contratos. Procedimientos básicos:

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISTRIBUCIÓN DE RIESGOS.

1. Riesgos asegurables y reasegurables. Diferencias.
2. El coaseguro. Concepto
3. El reaseguro. Concepto
4. Procedimiento a seguir para la aceptación de un reaseguro.
5. Aceptación o rechazo. Normativa vigente.
6. Métodos de selección de riesgos. Normas de contratación de las entidades.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE REVISIÓN Y SUPERVISIÓN DE EXPEDIENTES DE SINIESTROS.

1. El proceso a seguir en la revisión de un expediente de siniestro:
2. Tipos de actuaciones e investigaciones a seguir en caso de detección de fraude en el siniestro:
3. El Consorcio de Compensación de Seguros
4. Los reparadores y proveedores de las entidades aseguradoras

PARTE 6. EXPERTO EN SUSCRIPCIÓN DE RIESGOS Y EMISIÓN DE PÓLIZAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTERPRETACIÓN DE PROPUESTAS DE SEGURO Y REASEGURO DE DIFERENTES CONTRATOS.

1. Las propuestas y solicitudes de seguros
2. Cumplimentación de propuestas de riesgos personales: salud, vida, enfermedad, accidentes.
3. Cumplimentación de propuestas de riesgos materiales: incendio, robo, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos, agrarios.
4. Cumplimentación de propuestas de riesgos patrimoniales: crédito y caución, responsabilidad civil.
5. Técnicas de comunicación: resolución de dudas planteadas.
6. Escucha física activa, empatía y asertividad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA PÓLIZA Y OTROS ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL CONTRATO DE SEGUROS.

1. Condiciones generales.
2. Condiciones particulares.
3. Condiciones especiales.
4. Suplementos o apéndices (modificaciones, ampliaciones, reducciones, suspensiones...).
5. Elementos reales
6. Elementos materiales
7. Fórmulas de aseguramiento
8. Modalidades de contratación (documentación y trámites necesarios para su aceptación). Tarificación y su correcta aplicación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESO DE CONTRATACIÓN DE UNA PÓLIZA DE SEGUROS.

1. Captación del cliente, descripción de la operación, selección de productos, aporte de documentación, peritaje previo a la aceptación, petición del seguro a la entidad, emisión de la póliza y del recibo, formalización y revisión del contrato (adaptación a las garantías contratadas).
2. Vigilancia del seguro: revalorización automática, bonificaciones, ampliación o reducción de garantías, siniestralidad, aumento o disminución de capitales, descuentos de la entidad, otros
3. Normativa vigente en el tratamiento de datos. Confidencialidad y seguridad
4. Extinción del contrato de seguro

UNIDAD DIDÁCTICA 4. NORMATIVA BÁSICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE RECIBOS Y GESTIÓN DE ARCHIVOS EN MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS.

1. El recibo del seguro

2. Formas de pago (efectivo, banco, cheque, transferencia), tiempo y lugar (presencial, domicilio del tomador, domiciliación en cuenta bancaria).
3. Procedimientos de cobro de primas de seguros de forma presencial y vía telemática.
4. El ciclo de la gestión de cobro de recibos de primas de seguros mediante domiciliación bancaria.
5. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión básicas de cobros de primas de seguros.
6. Procedimientos de cuadre de caja.
7. Identificación de la validez del dinero en efectivo.
8. Elaboración de estadillos de recibos cobrados, pendientes de cobro, devueltos, impagados.
9. Comunicación a la entidad aseguradora de los cobros y cobros pendientes realizados.
10. Operaciones de gestión de cobro y pago de primas
11. Técnicas de comunicación oral y escrita para la formalización de pólizas, modificaciones, anulaciones y gestión de cobro de recibos.
12. Gestión de archivos en mediación de seguros y reaseguros

PARTE 7. EXPERTO EN TRAMITACIÓN DE SINIESTROS EN ENTIDADES DE SEGUROS Y REASEGUROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DE SINIESTROS.

1. Concepto de siniestro.
2. El siniestro en la Ley del Contrato de Seguro.
3. Elementos y requisitos necesarios del siniestro: contrato, hecho, límites, daño (tipos de daños).
4. Clases de siniestros
5. Derechos y obligaciones de las partes
6. Consecuencias del siniestro para las partes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPIFICACIÓN DE LOS SINIESTROS SEGÚN EL RIESGO ASEGURADO, GESTIÓN Y DOCUMENTACIÓN NECESARIAS

1. Personales
2. Patrimoniales
3. Automóviles

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRATAMIENTO DEL SINIESTRO.

1. Principios fundamentales: confidencialidad, seguridad, buena fe, colaboración, aminoración de daños y conocimiento de la realidad.
2. Actuación del mediador en la asistencia al cliente, de forma presencial, telefónica, postal, telemática, otros

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESO Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS SINIESTROS.

1. Ocurrencia del siniestro.
2. Declaración al asegurador dentro de los plazos. Tipos de declaraciones: orales, preimpresas. (Partes de accidentes).
3. Apertura del expediente. Asignación del n.º de expediente y recogida de datos.
4. Comprobación de la situación y condiciones particulares y especiales de la póliza:
5. Aceptación o rechazo del asegurador. Motivos del rechazo, modelos de notificaciones.
6. Investigación de los hechos y peritaciones. Posible intervención de profesionales: peritos, abogados, médicos, reparadores, investigadores, otros.
7. Designación de peritos. El acta de peritación.
8. Valoración inicial y consecutiva. La estimación de los daños.
9. Constitución de provisiones técnicas y actualización constante:
10. Acuerdo o desacuerdo entre las partes:
11. Liquidación económica, reposición del bien o prestación del servicio:
12. Terminación del siniestro, cierre del expediente. Archivos. Protección de datos.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL FRAUDE EN LOS SINIESTROS.

1. Concepto.
2. Análisis del fraude:

3. Tipos de fraude:

4. Situaciones, hechos o circunstancias que inducen a sospechar la posibilidad de fraude:

5. Tipos de actuaciones e investigaciones más eficaces.