

# Control de la gestión de pólizas y siniestros

AF: 40218

## OBJETIVO

Analizar y valorar riesgos no estandarizados comprobando los datos de las propuestas de seguros recibidas y su adecuación a la normativa vigente Interpretar distintos tipos de pólizas de seguro comprobando la corrección de los datos de las mismas y el seguimiento del procedimiento establecido Analizar distintos tipos de pólizas de reaseguro comprobando la naturaleza del riesgo contratado, la corrección de los datos de las mismas y el seguimiento del procedimiento establecido Aplicar los procedimientos de revisión y supervisión de expedientes de siniestros no estandarizados, identificando las causas de inmovilización de siniestros o insuficiencia de reservas y protocolos de actuación tipo Aplicar los procedimientos de gestión de reparadores y proveedores identificando las condiciones de prestación de servicios y comprobando el tiempo y forma de su ejecución

## ÍNDICE

**1 Identificación y gerencia de riesgos no estandarizados.** Polizas tipo o seguro a medida.1.1 El riesgo. Concepto:1.1.1 Elementos: posibilidad, probabilidad, nivel de riesgo.1.1.2 Clases y características. Segun el objeto, naturaleza intensidad, regularidad estadística, proximidad a otros riesgos, su comportamiento en el tiempo.1.1.3 Riesgos asegurables. Condiciones que debe reunir un riesgo para ser asegurable.1.1.4 Riesgos excluidos. Riesgos extraordinarios1.1.5 Conductas del individuo frente al riesgo. Los riesgos en la empresa. Tipos. Factores externos e internos.1.2 Tratamiento del riesgo:1.2.1 Identificación- clasificación.1.2.2 Analisis- seleccion.1.2.3 Evaluación- vigilancia.1.3 Selección de riesgos:1.3.1 Aceptación o rehusé.1.3.2 Normativa vigente.1.4 Métodos de selección de riesgos para cada uno de los ramos y modalidades.1.5 Normas de contratación de las entidades1.5.1 La prima. Elementos que la componen. (Pura, de inventario, tarifa, total).1.5.2 Tarificación. Elementos que lo componen. (Prima neta, capitales, duración, coberturas básicas, coberturas complementarias, descuentos, recargos, impuestos, otros).1.6 Identificación, análisis y evaluación de riesgos especiales.1.7 Elaboración de productos específicos por agrupación y adaptación de contratos de seguros existentes.1.8 Presentación de las propuestas de seguros dirigidas a superiores jerárquicos para su aceptación. Cálculo exclusivo.1.9 Valoración de la exclusividad de la propuesta de seguro para clientes.1.10 Interpretación de pólizas de seguro de diferentes contratos. Procedimientos básicos:1.10.1 Fuentes de información utilizadas para la verificación de datos1.10.2 personales en las pólizas.1.10.3 Procedimiento de elaboración de una póliza y posibles errores tipo.1.10.4 Consecuencias de utilización de datos incorrectos (Nombres, fechas de nacimiento, domicilios, cuantías, otros), y vías de solución.1.10.5 Consecuencias de la aplicación de tarifas y primas incorrectas para la entidad y para el asegurado. (Infraseguro, sobreseguro y otros), y vías de solución.

**2 Distribución de riesgos**2.1 Riesgos asegurables y reasegurables. Diferencias.2.2 El coaseguro. Concepto:2.2.1 Elementos: Abridora, coaseguradora.2.2.2 Clases de coaseguro: directo, interno e impuesto.2.3 El reaseguro. Concepto:2.3.1 Personalidad jurídica del reasegurador.2.3.2 Sujetos del reaseguro: cedente, aceptante, retrocedente, retrocesionaria.2.3.3 Clases de reaseguro: obligatorio, facultativo, mixto, legal, contractual, proporcional, no proporcional.2.3.4 Elementos formales del reaseguro: contrato, tratado, bouquet, cuadro.2.3.5 Clausulas más frecuentes de un contrato de reaseguro.2.3.6 Aspectos económicos del reaseguro: responsabilidad, capacidad, pleno, pagos, depósitos, otros.2.4 Procedimiento a seguir para la aceptación de un reaseguro.2.5 Aceptación o rehusé. Normativa vigente.2.6 Métodos de selección de riesgos. Normas de contratación de las entidades.

**3 Procesos de revision y supervision de expedientes de siniestros.** 3.1 El proceso a seguir en la revision de un expediente de siniestro:3.1.1 Comprobacion de la situacion y condiciones particulares y especiales de la póliza (Cobertura, infraseguro, sobreseguro, franquicias, vigor, impagos y cobros).3.1.2 Aceptacion o rechazo del asegurador.3.1.3 Motivos del rehusé, modelos de notificaciones.3.1.4 Investigacion de los hechos y peritaciones. Posible intervencion de profesionales: peritos, abogados, medicos, investigadores, otros.3.1.5 Valoracion inicial y consecutiva. La estimacion de los dantildeos.3.1.6 Constitucion de provisiones tecnicas y actualizacion constante. Medidas correctoras.3.1.7 Acuerdo o desacuerdo entre las partes. (Transaccion amistosa, reclamaciones judiciales por la entidad o por el asegurado, reembolsos, conflicto de intereses).3.1.8 Liquidacion economica, reposicion del bien o prestacion del servicio. (Por acuerdo transaccional, perito tasador, comision conciliadora, resolucíon orden judicial, otros).3.1.9 Terminacion del siniestro, cierre del expediente. Archivos. Proteccion de datos.3.2 Tipos de actuaciones e investigaciones a seguir en caso de deteccion de fraude en el siniestro:3.2.1 Repeticion de la cumplimentacion de la declaracion de siniestro.3.2.2 Verificacion de tasacion de dantildeos.3.2.3 Pruebas de los hechos ocurridos.3.2.4 Contrastar con las entidades contrarias si hubiera.3.2.5 Indagaciones con servicios de gruas, medicos, hospitales, peritos, talleres, policia local y nacional y profesionales especializados (investigadores).3.2.6 Comunicacion al asegurado.3.2.7 Pago o rehusé de la indemnizacion.3.3 El Consorcio de Compensacion de Seguros:3.3.1 Riesgos cubiertos por el Consorcio segun normativa vigente.3.3.2 Riesgos excluidos.3.3.3 Procedimiento a seguir.3.3.4 Declaracion, el parte de siniestros. Plazo, forma y lugar de presentacion.3.3.5 Documentos a aportar.3.3.6 La indemnizacion del Consorcio. Prestaciones garantizadas. Ambito territorial. El derecho de repeticion. La liquidacion: forma de pago y lugar.3.4 Los reparadores y proveedores de las entidades aseguradoras:3.4.1 Los servicios de asistencia al cliente. Servicio propio y servicio externo.3.4.2 Procesos de seleccion para firma de acuerdos. Analisis de ofertas.3.4.3 Seleccion y acuerdos sobre tiempos, costes, calidad, y otros.3.4.4 El contrato de los servicios de reparacion y otros profesionales. Clausulas mas habituales.3.4.5 Consecuencias del incumplimiento de los acuerdos. (Tiempo y forma de ejecucion). La imagen corporativa.3.4.6 Analisis y verificacion de los costes de reparacion. Consecuencias para el asegurado y la entidad.3.4.7 Objeciones mas habituales entre clientes y reparadores. La entidad como mediadora.3.4.8 Los criterios de confidencialidad y seguridad a seguir con los reparadores.