|  |
| --- |
| Logo Solucion |

|  |
| --- |
| Curso On Line |

|  |
| --- |
| **Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros(MF1796\_3)** |

|  |
| --- |
| **Temario:** |
| **1. El contrato de seguro**1.1– Concepto y características.1.2– Formas de protección. Transferencia del riesgo: el seguro.1.3– Ley de Contrato de Seguro. Disposiciones generales.1.4– Derechos y deberes de las partes.1.5– Elementos que conforman el contrato de seguro: 1.5.1. Personales (Asegurador, tomador, asegurado, beneficiario)1.5.2. 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.1.5.3. 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. 1.5.4. Materiales (Objeto del seguro, interés asegurado y principio indemnizatorio).1.6- Fórmulas de aseguramiento:1.6.1.Valor real o de reposición, de uso, de nuevo y estimado.1.6.2.Total, parcial, a primer riesgo.1.6.3.Infraseguro, sobreseguro, seguro pleno.1.6.4.Regla proporcional1.6.5.Regla de equidad1.6.6.Franquicia: dineraria, porcentual, temporal, plazos de carencia.1.7-Clases de pólizas: 1.7.1. Individuales y colectivas. 1.7.2 Simples y Combinadas. 1.7.3 Nominativas, a la orden, al portador. 1.7.4. Ordinarias, abiertas, flotantes.1.8. Ramos y modalidades de seguro:1.8.1. El seguro sobre las personas (Vida-ahorro, riesgo y mixto-, accidentes, enfermedad, asistencia sanitaria, decesos.1.8.2. Seguro contra daños materiales (Incendio, robo, cristales, transportes de mercancías, agrarios combinados, cascos (vehículos terrestres, ferroviarios, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales).1.8.3. Seguros contra el patrimonio (Responsabilidad civil, crédito, caución, pérdidas pecuniarias diversas, defensa jurídica, asistencia.1.8.4. Seguros combinados o multiriesgos: hogar, comercio, comunidades, industriales, vehículos, embarcaciones, otros. 1.8.5. Seguro de riesgos extraordinarios. 1.8.6. Seguros obligatorios y voluntarios.**2. Distribución de riesgos**2.1. El coaseguro. Concepto: 2.1.1. Elementos: Abridora, coaseguradora. 2.1.2. Clases de coaseguro: directo, interno e impuesto.2.2. El reaseguro. Concepto: 2.2.1. Personalidad jurídica del reasegurador. 2.2.2. Sujetos del reaseguro: cedente, aceptante, retrocedente, retrocesionaria.2.2.3. Clases de reaseguro: obligatorio, facultativo, mixto, legal, contractual, proporcional, no proporcional. 2.2.4. Elementos formales del reaseguro: contrato, tratado, bouquet, cuadro. 2.2.5. Cláusulas más frecuentes de un contrato de reaseguro.2.2.6. Aspectos económicos del reaseguro: responsabilidad, capacidad, pleno, pagos, depósitos, otros.**3. Los planes y fondos de pensiones**3.1. Concepto y funcionamiento: 3.1.1. Elementos personales: promotores, partícipes, beneficiarios.3.2. Clases de planes de pensiones:3.2.1. Según las relaciones entre los sujetos contribuyentes: sistema asociado, de empleo, individual.3.2.2. En función de las obligaciones estipuladas: de prestación definida, de aportación definida, planes mixtos.3.3. Prestaciones: 3.3.1. Jubilación del partícipe 3.3.2. Invalidez laboral del partícipe 3.3.3. Muerte del partícipe o del beneficiario.3.4. Tipos de prestaciones: 3.4.1. Capital único: prestación, aportación o mixto. 3.4.2. Renta temporal o vitalicia: prestación, aportación o mixto.3.5. Diferencias entre planes de pensiones y seguros de jubilación.**4. Procedimientos básicos de interpretación de propuestas de seguro y reaseguro de diferentes contratos.**4.1. Las propuestas y solicitudes de seguros:4.1.1. Datos necesarios para elaborar las propuestas en cada tipo de seguro (datos básicos, peritajes, reconocimiento médico, certificados, otros).4.1.2. Naturaleza del riesgo y designación de objetos o personas.4.1.3. Elementos personales y capacidad de contratar.4.1.4. Condiciones generales y específicas de contratación.4.1.5. Fuerza vinculante para asegurado y asegurador.4.1.6. Validez temporal, y correcta declaración del riesgo.4.1.7. Sumas aseguradas y alcance de las coberturas.4.2. Cumplimentación de propuestas de riesgos personales: salud, vida, enfermedad, accidentes.4.3. Cumplimentación de propuestas de riesgos materiales: incendio, robo, transportes, multiriesgos, ingeniería, vehículos, agrarios.4.4. Cumplimentación de propuestas de riesgos patrimoniales: crédito y caución, responsabilidad civil.4.5. Técnicas de comunicación: resolución de dudas planteadas.4.5.1. Escucha física activa, empatía y asertividad**5. Los clientes de seguros.**5.1. El cliente de seguros. Características.5.2. Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos: 5.2.1. El análisis de necesidades 5.2.2. Técnicas para detectar las necesidades de aseguramiento.5.2.3. Criterios de segmentación: características personales, socioeconómicas, volumen de primas contratadas, propensión a la compra, riesgos, coberturas. 5.2.4. Variables de decisión en la contratación de seguros y reaseguros. 5.2.5. La protección de datos. La importancia de su cumplimiento.5.3. El servicio de asistencia al cliente:5.3.1. El servicio integral: acercamiento, emisión de la póliza, pago de primas, siniestros (asistencia al cliente, liquidación).5.3.2. Técnicas para medir el grado de satisfacción de los clientes.5.4. La fidelización del cliente:5.4.1. Técnicas de fidelización (elementos racionales y emocionales).5.4.2. Acciones de seguimiento: ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, actualización de coberturas, nuevas necesidades personales y profesionales.5.5. Aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente.5.6. Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.5.7. El asesor de seguros:5.7.1. Tipos de asesores.5.7.2. Aptitudes: conocimiento del producto, la empresa, la competencia, las técnicas de venta, al cliente, otros.5.7.3. Habilidades: sociales, físicas, intelectuales, morales, psicológicas.5.7.4. El lenguaje: escrito, gestual, oral, telemático y telefónico.5.7.5. Técnicas para mejorar la atención personal al cliente.5.8. El proceso de negociación:5.8.1. Fases fundamentales: Inicio (preparación) desarrollo (discusión, oferta, contraoferta, acuerdo, desacuerdo), conclusión, información complementaria, aclaraciones, objeciones (su tratamiento), cierre, despedida y seguimiento.5.8.2. El perfil del buen negociador.5.8.3. Estilos de negociación.5.8.4. Técnicas que favorecen el diálogo: impresiones, preguntas abiertas, peticiones de parecer, especificaciones, preguntas directas, otros.5.8.5. Técnicas obstructoras del diálogo: reproches, preguntas cerradas, órdenes, generalizaciones, mensajes defensivos, otros.5.9. Aplicación de las herramientas de gestión de relación con clientes.**6. Procedimientos de cálculo financiero aplicables a seguros y fiscalidad en los seguros privados.**6.1. Concepto de interés nominal, interés efectivo o tasa anual equivalente (TAE):6.1.1. Forma de calcular el interés nominal y el efectivo.6.1.2. Concepto de interés simple y compuesto. Capitalización.6.1.3. Forma de calcular el interés simple y compuesto.6.2. Concepto de renta. Tipos: constantes, variables, fraccionadas:6.2.1. Forma de cálculo de rentas.6.3. Tarificación manual de diferentes tipos de seguros.6.3.1. Ajustes: prima neta, cuotas, descuentos, bonificaciones, recargos, impuestos.6.4. Tarificación informática de diferentes tipos de seguros.6.5. Tarificación en el seguro del automóvil.6.6. Formas de pago de la propuesta de seguro: efectivo, domiciliación bancaria, y otros.6.7. Fiscalidad de los Seguros Privados:6.7.1. Evolución histórica de la fiscalidad de los seguros. (Características generales de los impuestos en el derecho fiscal español, exención del IVA, IRPF, Impuesto sobre el Patrimonio, Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, Retenciones, desgravaciones y exenciones.6.7.2. Fiscalidad de los seguros de vida: Ahorro-jubilación; ahorro-inversión y ahorro-ventas. (Según la prestación contratada: fallecimiento, invalidez, supervivencia, según el elemento personal al que afecta: tomador, asegurado, beneficiario, según el tipo de prestación: en forma de capital, en forma de renta, deducción de primas pagadas, seguros con reembolso de primas, rescates, reducciones, rehabilitaciones, anticipos, plazos de liquidación y abono de intereses).6.7.3. Fiscalidad de los seguros de empresa: gastos deducibles, primas.6.7.4. Fiscalidad de los planes y fondos de pensiones: prestaciones y aportaciones.6.7.5. Fiscalidad de los Planes de previsión de los asegurados: primas y prestaciones.6.7.6. El sistema de previsión social público y el sistema de previsión social complementario.**7. Identificación y gerencia de riesgos. Pólizas tipo o seguro a medida.**7.1. El riesgo. Concepto:7.1.1. Elementos: posibilidad, probabilidad, nivel de riesgo.7.1.2. Clases y características. Según el objeto, naturaleza, intensidad, regularidad estadística, proximidad a otros riesgos, su comportamiento en el tiempo.7.1.3. Riesgos asegurables. Riesgos excluidos. Riesgos extraordinarios.7.1.4. Conductas del individuo frente al riesgo. Los riesgos en la empresa. Tipos. Factores externos e internos.7.2. Tratamiento del riesgo: identificación-clasificación, análisis-selección, evaluación-vigilancia.7.3. Metodología y sistemas. Desglose de tareas, diagramas, técnicas cualitativas, cuantitativas, árboles de decisión, simulación, modelización, otros, Mapa, lista y plan de riesgos.7.4. La transferencia de riesgos. El outsourcing.7.5. Identificación, análisis y evaluación de riesgos especiales.7.6. Elaboración de productos específicos por agrupación y adaptación de contratos de seguros existentes.7.7. Presentación de las propuestas de seguros dirigidas a superiores jerárquicos y a entidades aseguradoras.7.8. Valoración de la exclusividad de la propuesta de seguro para clientes.**8. Normativa legal de prevención de riesgos laborales.**8.1. 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.8.2. Riesgos relacionados con las condiciones ambientales: espacio, iluminación, climatización, ruido, emisiones.8.3. Riesgos relacionados con aspectos psicosociales: repetitividad, sobrecarga, subcarga, presión de tiempos, aislamiento.8.4. Características de un equipamiento adecuado. |