

Estándar de competencias profesionales

Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro

Familia Profesional	Administración y Gestión
Nivel	3
Código	ECP1798_3
Estado	BOE
Publicación	RD 1549/2011

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Asistir al cliente en la gestión de la declaración del siniestro para la apertura del expediente, comprobando la adecuación de la cobertura de la póliza contratada a fin de velar por sus intereses.
- IC1.1** Los plazos legalmente establecidos para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación pertinente en caso de siniestro, y las consecuencias de su incumplimiento, se informan al cliente, a través de los canales de comunicación -telefónicos, telemáticos, fax o correspondencia, presencialmente, otros-.
- IC1.2** Los requisitos de cumplimentación de los partes de comunicación de siniestros se explican al cliente con claridad, precisando los documentos necesarios en función del tipo de siniestro - atestados, declaraciones de testigos, relación de los objetos y estimación de daños, otros-.
- IC1.3** La obligación de comunicar la elección de un reparador o entidad prestadora de servicios, en los seguros que tengan cubierta la cobertura de asistencia, se comunica al cliente, informándole sobre el tiempo y forma previstos por la compañía aseguradora, para proceder a las actuaciones investigadoras y/o liquidatorias pertinentes.
- IC1.4** Los derechos de rescate y reducción de la suma asegurada en la póliza, se comunican al cliente informándole en todo momento del correspondiente valor de rescate o de reducción.

- IC1.5** El límite de la cobertura de la póliza y el derecho a recibir indemnización por parte del Consorcio de Compensación de Seguros, en su caso, se comunica al cliente a través de los medios disponibles, en función del presupuesto y/o documentación aportada por el mismo.
- IC1.6** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

EC2 Realizar la gestión administrativa de los expedientes de siniestros registrando, actualizando y custodiando los documentos mediante los medios convencionales o informáticos disponibles, a fin de facilitar su control y seguimiento.

- IC2.1** Los datos facilitados por el cliente o por la entidad aseguradora, en su caso, se registran a través de los medios convencionales o informáticos disponibles, asegurando una descripción amplia y pormenorizada de los hechos, para una correcta apertura del expediente.
- IC2.2** La vigencia de la póliza, el cobro del recibo en el periodo de cobertura del siniestro y la cobertura de los hechos declarados se comprueban, a través de las herramientas disponibles, cotejándolos con los datos de la comunicación del siniestro.
- IC2.3** La falta de datos relevantes o errores detectados en las informaciones recibidas en la declaración de siniestro se corrigen con la máxima rapidez, a través de los datos obtenidos de los archivos del mediador o solicitándolos al declarante.
- IC2.4** La apertura del siniestro se comunica a la entidad aseguradora, indicando las circunstancias del siniestro y los daños producidos.
- IC2.5** La siniestralidad de las pólizas de cartera se consulta periódicamente a las entidades aseguradoras por los canales disponibles en cada caso.
- IC2.6** La comunicación del siniestro, en su caso, se remite al Consorcio de Compensación de Seguros por los medios disponibles y en los plazos legalmente establecidos.
- IC2.7** Los expedientes de siniestros físicos y/o telemáticos, se organizan asignando el código de referencia facilitado por la entidad aseguradora, agrupándolos numérica, alfabética, cronológicamente, de acuerdo con los procedimientos, el manual de archivo, y/o los usos y costumbres establecidos por la organización.
- IC2.8** La eliminación de la totalidad o parte del expediente se realiza teniendo en cuenta la normativa vigente, supervisando el contenido de los elementos a eliminar, siguiendo el protocolo establecido y respetando el medioambiente.
- IC2.9** Las copias de seguridad de los archivos informáticos en sus distintos soportes se realizan siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones disponibles, o establecidos por la organización.
- IC2.10** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

- EC3** Asistir y asesorar a los clientes en la tramitación y liquidación del siniestro en relación con la adecuación de la indemnización propuesta por la entidad aseguradora y/o reaseguradora, y las coberturas contratadas en la póliza a fin de defender los intereses y derechos de sus clientes.
- IC3.1** Los documentos justificativos y trámites necesarios para la subsanación del daño o siniestro -facturas de los asegurados, documentación requerida en pólizas de seguros personales, otros-, se solicitan al cliente a través de los medios disponibles -telemática o personalmente-.
- IC3.2** Las peticiones de información y consultas de clientes en el proceso de tramitación del siniestro, se atienden siguiendo el protocolo de actuación y respetando los criterios de calidad del servicio, establecidos en cada caso.
- IC3.3** La peritación de los daños y la situación del expediente en la tramitación, se solicitan a la entidad aseguradora de forma periódica a fin de asistir proactivamente al cliente.
- IC3.4** La autorización para reparar los daños sufridos, una vez autorizado el siniestro, y el derecho de sustitución de la indemnización por la reparación o reposición del bien siniestrado, se comunican al cliente en el tiempo y forma establecidos.
- IC3.5** La liquidación del siniestro se calcula en función de los importes de los documentos justificativos aportados por el cliente, contrastando la realización del pago de los mismos con el importe del finiquito.
- IC3.6** El derecho de contratar los servicios de un experto o perito, en caso de disconformidad con la indemnización o peritación de daños, se comunica al cliente, informándole de las obligaciones y garantías que reporta y facilitando, en su caso, un listado de profesionales.
- IC3.7** El derecho a reclamar indemnización por mora se comunica al cliente, informándole de los supuestos en los que la entidad aseguradora no realiza el pago en base a una causa no justificada.
- IC3.8** Los distintos procedimientos de tramitación -robo, incendio, siniestros inocentes o culpables en pólizas a terceros, otros- se comunican al cliente informándole de los plazos, documentación y requisitos formales en cada caso.
- IC3.9** La información necesaria en caso de disconformidad con la actuación de la entidad aseguradora y/o del mediador, se facilita al cliente, con diligencia, informándole del derecho de reclamación ante el defensor del asegurado y asesorándole en su caso, sobre el procedimiento de reclamación judicial.
- IC3.10** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

EC4 Gestionar el pago de indemnizaciones de siniestros intermediados de conformidad con las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras y/o reaseguradoras para facilitar la liquidación y cierre del siniestro.

IC4.1 La información y documentación necesaria -facturas, informe médico, otros-, en caso de reembolso de gastos se remitirá a la entidad aseguradora para su valoración autorizando, en su caso, a los profesionales o instituciones afectadas a que faciliten la información complementaria precisa.

IC4.2 Los recobros en los siniestros, cuando no hay responsabilidad del cliente, se gestionan reclamándolos a la/s compañía/s contraria/s.

IC4.3 El finiquito del siniestro o la indemnización, se calcula a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales disponibles, una vez atendido y/o reparado el siniestro.

IC4.4 La copia del finiquito del siniestro o de la indemnización, se envía al cliente para su aceptación, a través de los medios disponibles.

IC4.5 Las indemnizaciones totales o parciales previa aceptación por la entidad aseguradora, se entregan a los clientes a través de talones, transferencias bancarias u otros medios de pago.

IC4.6 El pago del importe mínimo que estime la entidad se efectúa dentro del plazo legalmente establecido y por los medios de cobro acordados con el cliente.

IC4.7 Los pagos realizados a los clientes, se confirman a través de medios fehacientes, comprobando los importes con los datos de las indemnizaciones.

IC4.8 El cierre del siniestro se realiza mediante un apunte en la base de datos, posteriormente a la emisión del finiquito o recibo de la transferencia bancaria.

IC4.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

EC5 Controlar y analizar con herramientas de estadística descriptiva correspondientes la siniestralidad de la cartera de seguros y reaseguros intermediada para mejorar la asistencia a los clientes y la adecuación de las coberturas a los riesgos.

IC5.1 Los motivos de siniestralidad de cada póliza, su magnitud y las incidencias que se producen en la gestión, se recogen en el momento de su conocimiento, en una base de datos, para su tratamiento estadístico.

IC5.2 La estadística de siniestralidad de las pólizas y de las incidencias en la gestión de siniestros y de su magnitud, se realiza calculando los indicadores del volumen, importancia y evolución de la siniestralidad.

- IC5.3** Los datos estadísticos de la siniestralidad de los clientes -índices sobre pólizas, siniestros, importe de primas, indemnizaciones, gastos de gestión interna, externa u otras-, se analizan comparando los índices obtenidos con los parámetros establecidos y los datos de periodos anteriores, a través de las herramientas ofimáticas disponibles.
- IC5.4** Los informes técnicos con los resultados de los análisis estadísticos se elaboran de forma periódica, identificando las posibles mejoras en sus propios procedimientos de gestión de los siniestros y coberturas, para su adaptación a las nuevas necesidades observadas.
- IC5.5** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos ofimáticos -terminales informáticos, impresora, escáner, fax, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, reproductores y soportes multimedia, otros-. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Aplicaciones informáticas generales: Bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, aplicaciones de presentaciones, otras. Programas informáticos específicos de gestión administrativa de siniestros. Material de oficina. Impresos -parte de daños, declaración de siniestros, informes periciales de siniestros u otros-. Aplicaciones estadísticas.

Información utilizada o generada

Catálogos de productos y servicios que ofrece la entidad. Documentación relacionada con la gestión de siniestros. Ficheros de clientes. Manuales de procedimiento en caso de siniestro. Normativa sobre: contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros privados, planes y fondos de pensiones, derechos del consumidor, Consorcio de Compensación de Seguros, legislación fiscal y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Formularios, manuales de estilo, impresos. Informes estadísticos.