

<b>UNIDAD DE COMPETENCIA</b>	<b>Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros.</b>
<b>Nivel</b>	3
<b>Código</b>	UC2179_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

- RP 1: Supervisar las peticiones de aceptación de riesgos no estandarizados y agravados, comprobando la concordancia entre los mismos y los criterios fijados por la entidad y la normativa vigente, a fin de garantizar la adecuación entre los riesgos seleccionados y las pólizas contratadas.**
- CR 1.1 La naturaleza del riesgo contemplado en la petición de aceptación se analiza con eficiencia, comprobando la oferta propuesta por el comercial, mediador, tomador del seguro o asegurado con las normas de contratación de la entidad y la normativa vigente, y valorando, en su caso, las características personales del cliente.
- CR 1.2 La información aportada para la valoración del riesgo se supervisa comprobando la forma de la misma y su procedencia.
- CR 1.3 Los riesgos de las peticiones supervisadas se aceptan seleccionando aquellos que por sus características propias no originen resultados desequilibrados en relación con el promedio de su categoría de acuerdo con la política de la entidad.
- CR 1.4 La tarifa del riesgo se supervisa y aplica en su caso, comprobando la adecuación de la misma a los criterios marcados por el área técnica para riesgos protocolizados, nuevos o de difícil contratación, a través de un tarificador electrónico o manual.
- CR 1.5 Los importes de las primas y la prima total, se supervisan y aplican en su caso, según las garantías contratadas, a través de los listados facilitados por las aplicaciones informáticas de suscripción disponibles.
- CR 1.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.
- RP 2: Detectar riesgos reasegurables mediante la supervisión de las solicitudes de aseguramiento de acuerdo con los procedimientos establecidos a fin de equilibrar los riesgos asumidos por la entidad.**
- CR 2.1 Las solicitudes de aseguramiento se supervisan periódicamente, de acuerdo con los parámetros de riesgos asumibles por la entidad.
- CR 2.2 La información necesaria sobre los riesgos susceptibles de reaseguramiento se comprueba siguiendo el procedimiento establecido, mediante la observación directa, informes periciales de los mismos y/o la información facilitada.
- CR 2.3 Las características técnicas del tratado de reaseguro, así como, las ventajas y beneficios, se argumentan a través de informes estandarizados y de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- CR 2.4 Las solicitudes de reaseguro de riesgos se comunican, al departamento de reaseguro o a la unidad correspondiente, a través de los medios y protocolos establecidos.
- RP 3: Gestionar la asistencia de siniestros acordando la intervención de los proveedores y reparadores, de acuerdo con las declaraciones recibidas y las coberturas de las pólizas, a fin de garantizar la correcta tramitación del mismo.**
- CR 3.1 Los proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros se seleccionan de acuerdo a criterios de rentabilidad y eficiencia de gestión, así como a parámetros geográficos, socioculturales u otros establecidos por la entidad.
- CR 3.2 Las condiciones de intervención de la prestación de servicio se acuerdan con los proveedores y reparadores, en cuanto a tiempo, forma, precio u otros condicionados, siguiendo los criterios y procedimientos establecidos por la entidad.
- CR 3.3 Los expedientes de siniestros susceptibles de fraude se supervisan verificando la autenticidad de los datos aportados, enviando el expediente en su caso, a la unidad correspondiente para su exhaustiva confirmación.
- CR 3.4 Las reservas o provisiones de los expedientes de siniestros establecidas o modificadas se supervisan verificando la concordancia entre las declaraciones recibidas y ya contrastadas, su coste económico y el capital contratado, los valores de rescate o el anticipo solicitado, y de acuerdo con los procedimientos establecidos por la entidad.
- CR 3.5 La liquidación del siniestro se supervisa contrastando los listados de apuntes facilitados por la base de datos de cierre del siniestro con la realización efectiva del pago y el importe del finiquito.
- CR 3.6 La gestión de recobros fruto de la intervención de los proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros se supervisa conforme a los parámetros establecidos por la entidad, posibilitando las acciones correctoras necesarias para su mejora.
- CR 3.7 La intervención por parte de los proveedores y reparadores en la asistencia de siniestros se evalúa de acuerdo con los parámetros de gestión de calidad establecidos por la entidad.
- CR 3.8 Los trabajos realizados por los tramitadores de siniestros a su cargo se evalúan de forma periódica de acuerdo con los criterios establecidos por la entidad.
- CR 3.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.
- RP 4: Intervenir cuando proceda en el proceso de cierre de siniestros no estandarizados según los criterios establecidos por la entidad, a fin de resolver satisfactoriamente la liquidación de todo o parte del siniestro.**

CR 4.1 Las cuantías de las reparaciones o indemnizaciones establecidas se verifican de acuerdo con la información disponible sobre los hechos y sus posibles causas, los costes medios establecidos por la entidad para el tipo de siniestro y las especificaciones recibidas.

CR 4.2 El margen del acuerdo se establece a partir de las cuantías de las reparaciones o indemnizaciones y las especificaciones recibidas.

CR 4.3 La oferta de pago de reparaciones o indemnizaciones se comunica al reparador o al cliente, exponiendo clara y exactamente las condiciones, plazos, y argumentando su causa.

CR 4.4 Las ofertas presentadas para la indemnización o reparación, en los casos de intervención directa por razón del tipo de cliente o complejidad y envergadura del siniestro, se analizan identificando el coste del siniestro y teniendo en cuenta los márgenes establecidos por la póliza contratada y la organización.

CR 4.5 El acuerdo económico con los proveedores o clientes se adopta mediante el desempeño de una postura flexible, segura y siempre con predisposición positiva, en línea con los objetivos generales de la organización y reflejando en el desempeño profesional la imagen corporativa.

CR 4.6 Las complicaciones surgidas en el desarrollo de los acuerdos se solventan satisfactoriamente, promoviendo las relaciones futuras.

CR 4.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

**RP 5: Revisar los expedientes de siniestros pendientes de cierre, con la periodicidad establecida por la entidad, comprobando y resolviendo, en su caso, las incidencias a fin de evitar posibles inmovilizaciones o insuficiencias de reservas.**

CR 5.1 Los expedientes de siniestros pendientes se revisan periódicamente a través de los medios informáticos disponibles consultando las gestiones de tramitación realizadas y pagos pendientes.

CR 5.2 La situación de los recibos impagados -primas, cobros o recobros- se comprueba periódicamente detectando la causa de la inmovilización en su caso.

CR 5.3 Los expedientes de siniestros que tienen establecida una solución favorable en el protocolo de actuación se resuelven de forma inmediata, cumpliendo el protocolo de actuación establecido.

CR 5.4 Las causas de la no resolución de los expedientes se revisan pormenorizadamente, a fin hallar el origen y solución al mismo.

CR 5.5 Los expedientes cuya resolución sea la vía judicial, se remiten al departamento competente para su tramitación, a través del procedimiento establecido a fin de no demorar más dicho desenlace.

CR 5.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

## **Contexto profesional**

### **Medios de producción**

Equipos ofimáticos -terminales informáticos, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, 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, otras. Programas de demostración y simulación de productos. Programas informáticos estadísticos, específicos de producción y de gestión de siniestros de la entidad. Material de oficina. Impresos -solicitud de póliza, pólizas, parte de daños, declaración de siniestros, informes periciales de siniestros otros-.

### **Productos y resultados**

Aceptación de riesgos no estandarizados y agravados, según los criterios fijados por la entidad y la normativa vigente para los riesgos nuevos o de difícil contratación. Supervisión de la información aportada para la valoración del riesgo. Supervisión del ajuste entre las primas aplicadas y los riesgos asegurados. Supervisión de la tarificación de las pólizas suscritas según las tarifas aplicadas. Notificaciones recibidas de siniestros no estandarizados. Comprobación de los sucesos ocurridos. Verificación del ajuste entre el siniestro acaecido y los riesgos asegurados. Gestión y subsanación del daño o siniestro no estandarizado estableciendo y coordinando los diferentes tipos de canales. Acuerdo con los clientes y profesionales que intervienen en el pago de las indemnizaciones y reparaciones. Peritación y estimación de daños no estandarizados gestionada a partir de la información y documentación remitida. Cálculo de coste de los siniestros no estandarizados. Liquidaciones y pagos controlados y organizados.

### **Información utilizada o generada**

Catálogos de productos y servicios que ofrece la entidad. Información sobre los productos y servicios que ofrece la competencia. Ficheros de clientes. Manuales de tasación, tarificación. Documentación relacionada con la gestión de siniestros. Manuales de procedimiento en caso de siniestro. Normativa sobre: Contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros, planes y fondos de pensiones, derechos del consumidor, legislación fiscal y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Formularios, manuales de estilo, impresos.