



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**Máster en Dirección Comercial de Entidades de Seguros y Reaseguros +
Titulación Universitaria**



ÍNDICE

1 | Somos Educa Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Educa Business School

7 | Programa Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



[Ver en la web](#)

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



Ver en la web

BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



Ver en la web



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

Ver en la web

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Ver en la web

Máster en Dirección Comercial de Entidades de Seguros y Reaseguros + Titulación Universitaria



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
8 ECTS

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Dirección Comercial de Entidades de Seguros y Reaseguros con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Curso de Tramitación de Siniestros en Entidades de Seguros y Reaseguros con 8 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.

[Ver en la web](#)



EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX/XXXX/XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXX.

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

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el Voto de Calificación, Categoría Especial del Consejo Ejecutivo y Social de la UNEDUCO (Plan Propio de Grado)

Descripción

Si tiene interés en trabajar en una empresa que se dedique a la comercialización de seguros y reaseguros o quiere especializarse en la gestión comercial de estos este es su momento, con el Master en Dirección Comercial de Entidades de Seguros y Reaseguros podrá adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar esta función de la mejor manera posible.

Objetivos

Los objetivos que se pretenden alcanzar con este master direccion comercial son los siguientes: - Analizar las funciones y la estructura organizativa del área comercial y de los distintos canales de distribución de una organización del sector de seguros y/o reaseguros tipo. - Analizar la organización de los equipos de venta de seguros y/o reaseguros en los distintos tipos de canales de distribución. - Analizar la estructura y características del sector y del entorno asegurador y reasegurador, así como su evolución, distinguiendo las particularidades de los mismos y sus relaciones. - Aplicar las técnicas de marketing e investigación de mercados básicas, en acciones comerciales propias del sector, relacionando los diferentes segmentos, y los diferentes tipos de seguros y reaseguros. - Aplicar procedimientos de coordinación en aquellos siniestros que requieran peritación y estimación de daños, diferenciando los profesionales intervinientes. - Aplicar los procedimientos para la liquidación y pago de siniestros utilizando medios informáticos y de acuerdo a la legislación vigente. - Analizar las características de los distintos tipos de solicitudes de emisión, baja y modificación de pólizas de seguros de acuerdo con la normativa vigente sobre seguros. - Complimentar y realizar contratos de altas, modificaciones y suplementos de pólizas de seguros personales, materiales y patrimoniales, aplicando técnicas aseguradoras de selección de riesgos y suscripción y la legislación vigente aplicable. - Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, en la gestión de sugerencias y consultas. - Aplicar técnicas de resolución de conflictos en situaciones de

Ver en la web

reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.

Para qué te prepara

El Master en Dirección Comercial de Entidades de Seguros y Reaseguros está dirigido a profesionales del sector que deseen ampliar su formación respecto a la gestión comercial de productos y servicios de seguros y reaseguros.

A quién va dirigido

El Master en Dirección Comercial de Entidades de Seguros y Reaseguros le prepara para tener una visión completa sobre el entorno de los seguros y reaseguros, especializándose en la gestión comercial y administración de quejas.

Salidas laborales

El master en dirección comercial contiene las siguientes salidas laborales: Director Comercial y de Marketing, Director Comercial, publicitarios en agencias, Dirección de equipos comerciales, responsable de distribución comercial, técnico comercial, funcionario, jefe de producto, dirección de comunicación y jefe de logística.

[Ver en la web](#)

TEMARIO

PARTE 1. GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS

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 2. 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: características 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 3. 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. Complimentación de propuestas de riesgos personales: salud, vida, enfermedad, accidentes
3. Complimentación de propuestas de riesgos materiales: incendio, robo, transportes,

multirriesgos, ingeniería, vehículos, agrarios

4. Complimentación de propuestas de riesgos patrimoniales: crédito y caución, responsabilidad civil
5. Técnicas de comunicación: resolución de dudas planteadas

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. El recibo del seguro
6. Elementos reales
7. Elementos materiales
8. Fórmulas de aseguramiento
9. 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 (adecuación 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 cobro de primas de seguros
6. Procedimientos de cuadro 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 cobros de recibos
12. Gestión de archivos en mediación de seguros y reaseguros

PARTE 4. 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 rehúse, 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

PARTE 5. ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRAMITACIÓN DE CONSULTAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

1. Normativa, instituciones y organismos de protección
2. Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros
3. Procedimientos de protección del consumidor y usuario
4. Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras
5. Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros
6. Los entes públicos de protección al consumidor
7. Tipología de entes públicos y su organigrama funcional
8. Servicios de atención al cliente
9. El Banco de España
10. Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
2. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas
2. Procesos de comunicación
3. Tratamiento al cliente
4. Habilidades personales y sociales
5. Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...)

PARTE 6. TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

1. Dependencia funcional en la empresa
2. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
3. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente
4. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones
5. Tramitación y gestión
6. Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS DE CALIDAD DE SERVICIO EN RELACIÓN A LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

1. Imagen e indicadores de Calidad
2. Tratamiento de anomalías
3. Procedimientos de control del servicio
4. Evaluación y control del servicio

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Teléfonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.com

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web

