

# DOBLE TITULACIÓN

---

AGENTE

+

MEDIADOR DE SEGUROS PROFESIONAL



ESCUELA EUROPEA  
DEL AUTOMÓVIL

EEAB018

- DIPLOMA ACREDITADO POR NOTARIO EUROPEO -



## DESTINATARIOS

El Programa está especialmente diseñado para aquellas personas que estén interesadas en adquirir conocimientos sobre **Agente y Mediador de Seguros Profesional** y que quieran asegurarse un recorrido ascendente en esta área, con una especial elevación y consolidación de competencias.

Permite conocer la profundización en los componentes de los seguros, el contexto legal de las agencias de seguros, los agentes de seguros, los recursos prácticos sobre el sector asegurador y el perfil profesional del agente de seguros; además de la gestión de las actividades de mediación de seguros, entre otros conceptos relacionados con la materia. Además, al final de cada unidad didáctica el alumno encontrará ejercicios de autoevaluación que le permitirán hacer un seguimiento del curso de forma autónoma y repasar aquellos aspectos que considere oportunos basándose en los resultados obtenidos de la realización del ejercicio.

En ambas modalidades el alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

## FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA  
600H



MODALIDAD  
A DISTANCIA / ONLINE

\*Ambas modalidades incluyen módulos con clases en directo



CURSO INICIAL  
ONLINE



TUTORIAS  
PERSONALIZADAS



IDIOMA  
CASTELLANO



DURACIÓN  
HASTA UN AÑO

\*Prorrogable



## IMPORTE

VALOR ORIGINAL: 3400€

VALOR ACTUAL: 1550€

## CERTIFICACIÓN OBTENIDA

---

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “**AGENTE + MEDIADOR DE SEGUROS PROFESIONAL**”, de la ESCUELA EUROPEA DEL AUTOMÓVIL, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP, máxima institución española en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

## REDES SOCIALES

---



[www.facebook.com/mastersautomovil](http://www.facebook.com/mastersautomovil)



[linkedin.com/company/escuela-europea-automovil](https://www.linkedin.com/company/escuela-europea-automovil)



[@eeautomovil](https://twitter.com/eeautomovil)



[www.mastersautomovil.com](http://www.mastersautomovil.com)

# CONTENIDO FORMATIVO

---

## PARTE 1. TEORÍA. AGENTE DE SEGUROS

### MÓDULO 1. PROFUNDIZACIÓN EN LOS COMPONENTES DE LOS SEGUROS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOS SEGUROS

1. Introducción
  - ¿Qué es el Riesgo?
  - La actitud frente al Riesgo
2. El seguro
  - El seguro en la gestión de los riesgos
  - ¿Qué riesgos se pueden asegurar?
  - La suma asegurada
  - Sobreseguro
  - Infraseguro
3. Los principios del seguro
  - Principio de solidaridad humana
  - Principio de indemnización
  - Actividad de servicios
  - Actividad Económica y Financiera
4. Comprar un seguro
  - Claves para comprar un seguro
  - La compra-venta del seguro
5. La protección del asegurado
  - ¿Cómo se realiza una reclamación de seguros?
6. Fraude y seguros
  - ¿En qué consiste el fraude en seguros?

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS MERCADOS Y MEDIADORES DE SEGUROS

1. Introducción al mercado de seguros
2. Entorno del mercado de seguros
3. Características de las entidades de seguros
4. Regulación y supervisión por parte del estado
5. El reaseguro
6. Organismos del Mercado Español de Seguros
  - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)
  - El Consorcio de Compensación de Seguros (CCS)
  - Agroseguro
  - UNESPA
7. Los mediadores de Seguros

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE SEGUROS

1. Seguros Personales
  - Seguro de vida
  - Seguros de accidentes personales
  - Seguros de salud o enfermedad

2. Seguros de daños o patrimoniales
  - Seguros de incendios
  - Seguros de responsabilidad civil
  - Seguros de automóvil
  - Seguros Agrarios
  - Seguros de pérdidas pecuniarias diversas
  - Seguro de Robos
  - Seguros de crédito y caución
  - Seguros de Transportes
  - Seguros de Ingeniería
  - Seguro Multirisgos
3. Seguros de Prestación de Servicios
  - Seguros de Defensa Jurídica
  - Seguro de Asistencia en Viaje
  - Seguro de Decesos

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LOS CONTRATOS DE SEGUROS**

1. Introducción
2. Situaciones Asegurables
3. Participantes en un Contrato de Seguros
  - Asegurador
  - Tomador
  - Asegurado
  - Beneficiario
  - Otras figuras
4. Cuándo contratar un seguro
5. Aprendamos a contratar un seguro
  - El Proceso de Asegurar
6. La tramitación de un siniestro
  - ¿Qué hay que hacer en caso de un siniestro?
  - Fases de la tramitación de un siniestro

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. TRAMITACIÓN DE SINIESTROS**

1. Obligaciones del tomador
2. Obligaciones del asegurador
3. Pérdida de prestaciones
4. Determinación de los daños
5. Determinación de la indemnización
6. Normas para determinar la indemnización
7. Subroación, repetición y prescripción
8. Siniestro de automóviles

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROTECCIÓN Y CONDUCTA**

1. Protección y conducta
2. Protección de datos
  - Principio de la formativa de protección de datos
3. Secreto Bancario
  - Debe ser Confidencial
  - Comunicaciones Judiciales

4. Prevención del Blanqueo de capitales
  - El Blanqueo de Dinero
  - Colaboración del Sistema Financiero en la prevención
5. Protección de los Consumidores
  - Defensa de los consumidores y usuarios
  - Normativa de crédito al consumo
  - El consumidor
  - Forma y contenido del contrato
  - Publicidad

## **MÓDULO 2. CONTEXTO LEGAL DE LAS AGENCIAS DE SEGUROS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONTABILIDAD EN EMPRESAS DE SEGUROS**

1. Introducción
2. Elementos diferenciadores del sector
3. Algunos objetivos de la contabilidad de gestión
4. Herramientas utilizadas y logros conseguidos
5. Derecho Mercantil
  - Los comerciantes y de los actos de comercio
  - Registro mercantil
  - La contabilidad de los empresarios

### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. LEGISLACIÓN DE LAS AGENCIAS ASEGURADORAS**

1. Mediación de seguros y reaseguros privados
2. Contrato de Seguro
3. Normativa comunitaria de la legislación de seguros privados
4. Ordenación y supervisión de los Seguros Privados

## **MÓDULO 3. LOS AGENTES DE SEGUROS: CARACTERÍSTICAS Y HABILIDADES**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. LOS AGENTES DE SEGUROS**

1. Introducción
2. Agentes de seguros
3. Visión general sobre la labor de asesoramiento por parte de los mediadores
4. El asesoramiento por parte del Agente de Seguros
5. Protección del Cliente y de los datos
  - Protección del Cliente
  - Protección de los datos
6. Conclusiones sobre la labor de asesoramiento por parte de los Agentes de Seguros

### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. EL PERFIL DEL PROFESIONAL EN ATENCIÓN AL CLIENTE**

1. Perfil de vendedor
  - Empatía
  - Sinceridad
  - Cooperación
  - Serenidad
2. Elementos de la comunicación comercial

- Estrategias para mejorar la comunicación
  - Escuchar con Eficacia
  - La argumentación de ventas y sus claves
3. Medios de comunicación

## **UNIDAD DIDÁCTICA 11. HABILIDADES SOCIALES Y PROTOCOLO COMERCIAL**

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
  - Cómo se desarrollan las habilidades sociales
  - Habilidades sociales en las reuniones de trabajo
  - La empatía
  - La asertividad
  - La autoestima
2. Escucha activa
3. Lenguaje corporal
  - Expresión facial
  - Contacto visual
  - Postura del cuerpo
  - Gestos y movimientos
  - Distancias
  - Lenguaje de las manos
  - La sonrisa
  - Nuestra imagen

## **UNIDAD DIDÁCTICA 12. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES**

1. Principales causas de la insatisfacción del cliente
2. La excelencia en la atención al cliente
  - Elementos de la calidad en la atención
3. Causas de la Lealtad
  - La promoción
  - Reglas básicas para hacer una promoción de fidelización
4. Consecuencias de la Lealtad
5. La escalera de la lealtad
  - Los peldaños de la escalera
  - Conseguir el cliente abogado
  - Los clientes rentables
6. Programas de Fidelización

## **PARTE 2. RECURSOS PRÁCTICOS SOBRE EL SECTOR ASEGURADOR Y EL PERFIL PROFESIONAL DEL AGENTE DE SEGUROS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. DOCUMENTACIÓN Y ARTÍCULOS DE INTERÉS**

1. La Historia del Seguro en el Mundo
2. Los Contratos Mercantiles
3. Fidelización de Clientes en el Sector Asegurador
4. Memoria Social del Seguro en España 2010
5. La Relación con el Cliente en el Sector Asegurador
6. La Venta de seguros
7. Modelo Europeo de parte de accidente

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LEGISLACIÓN ESPECÍFICA DEL SECTOR ASEGURADOR**

### **PARTE 2. GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MEDIACIÓN DE SEGUROS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. RÉGIMEN LEGAL DE LA EMPRESA ASEGURADORA Y DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS SEGUROS PRIVADOS EN ESPAÑA.**

1. Condiciones de acceso y de ejercicio de la actividad aseguradora privada.
2. Registro administrativo especial de mediadores, corredores de reaseguros y sus altos cargos.
3. Prohibiciones y responsabilidades de los mediadores frente al cliente y la Administración:
4. Régimen de infracciones y sanciones:
5. Código universal de ética profesional de los productores de seguros y reaseguros
6. Normativa reguladora del sector de seguros y reaseguros privados.
7. Entidades aseguradoras
8. Ramos y capitales suscritos: Grupo I al V.
9. La liquidación de entidades aseguradoras por el Consorcio de Compensación de Seguros.
10. Organismos supervisores.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONSTITUCIÓN DE EMPRESAS DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS.**

1. Clasificación de los de mediadores.
2. La empresa y el empresario de la mediación de seguros.
3. El contrato mercantil. Concepto y legislación. Tipología.
4. El contrato de agencia de seguros:
5. Derechos y obligaciones de los mediadores:

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS.**

1. Estructura y organización de empresas: concepto.
2. Estrategias de negocio: planes, programas y presupuestos.
3. Plan estratégico y operativo empresarial:
4. Organización de entidades aseguradoras según tipología
5. Organización funcional y departamentos de las entidades aseguradoras:
6. Procesos de toma de decisiones en la empresa: las decisiones de inversión.
7. Presupuestos u control de la actividad: Costes de provisión y presupuestos previsionales.
8. Análisis de necesidades de medios materiales y servicios
9. Selección de proveedores y elaboración de presupuestos.
10. Aprovisionamiento y contratación de medios materiales y servicios:
11. Sostenibilidad y protección al medio ambiente en la utilización de recursos materiales:
12. Control de la organización.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS.**

1. La contabilidad de las empresas de seguros
2. Contabilidad financiera y de dirección
3. Conceptos básicos contables



4. El plan de contabilidad de las entidades aseguradoras
5. Las Cuentas básicas contables
6. Clasificación del activo
7. Clasificación del pasivo
8. La memoria
9. Documentación mercantil y contable de la actividad: libros-registros, justificantes
10. Análisis del balance y de la cuenta de resultados.
11. Análisis de la estructura de las empresas de mediación: masas patrimoniales del balance, ratios, otros
12. Análisis de la gestión
13. Elaboración de presupuestos previsionales
14. Técnicas y sistemas de control de gestión presupuestaria

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS ACTIVIDADES DE MEDIACIÓN DE SEGUROS.**

1. Técnicas de dinamización y dirección, estilos de mando y liderazgo
2. Técnicas de asignación de recursos humanos, medios materiales y servicios de las actividades de mediación
3. Competencias y perfiles profesionales en empresas de mediación.
4. Evaluación y cuantificación de las necesidades
5. Aprovisionamiento y contratación de personal
6. Sistemas de remuneración existentes, e idoneidad para la empresa.
7. Sistemas de incentivos habituales en empresas de mediación
8. Normativa laboral: formación, prevención de riesgos laborales, representación sindical, y protección de datos.
9. Planificación de programas formativos y de capacitación profesional, gestión, seguimiento y control del personal dependiente y auxiliares externos
10. El equipo de trabajo: rasgos psicológicos y rasgos culturales
11. Habilidades directivas: liderazgo y motivación.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. ACUERDOS DE COLABORACIÓN Y PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN ENTRE ENTIDADES, MEDIADORES Y OTROS ORGANISMOS.**

1. Procesos que relacionan a las entidades de seguros con sus redes de mediación
2. Tipos de contratos que vinculan a las entidades con las empresas de mediación según la normativa vigente, y el tipo de mediador.
3. Parámetros de selección de las entidades con las empresas de mediación
4. Establecimiento de mecanismos para la solución de conflictos y reclamaciones de los clientes.
5. La calidad en los procedimientos de actuación de la mediación