



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## Agente de Seguros

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

Un seguro es un contrato por el cual el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima, a resarcir de un daño o a pagar una suma de dinero al verificarse la eventualidad prevista en dicho contrato, y el agente de seguros es la figura mediadora que interviene en dicha contratación. Así, este curso dotará al alumnado de los conocimientos necesarios para desarrollar su labor profesional de forma adecuada capacitándolo suficientemente para intervenir como mediador/a en la contratación de seguros y reaseguros, así como en la tramitación de siniestros con las empresas aseguradoras.

### CONTENIDOS

#### PARTE 1. TEORÍA. AGENTE DE SEGUROS

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

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOS SEGUROS

##### 1. Introducción

2. - ¿Qué es el Riesgo?
3. - La actitud frente al Riesgo
4. El seguro
5. - El seguro en la gestión de los riesgos
6. - ¿Qué riesgos se pueden asegurar?
7. - La suma asegurada
8. - Sobreseguro
9. - Infraseguro
10. Los principios del seguro
11. - Principio de solidaridad humana
12. - Principio de indemnización
13. - Actividad de servicios
14. - Actividad Económica y Financiera
15. Comprar un seguro
16. - Claves para comprar un seguro
17. - La compra-venta del seguro
18. La protección del asegurado
19. - ¿Cómo se realiza una reclamación de seguros?
20. Fraude y seguros
21. - ¿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
7. - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)
8. - El Consorcio de Compensación de Seguros (CCS)
9. - Agroseguro
10. - UNESPA

## 11. Los mediadores de Seguros

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE SEGUROS

1. Seguros Personales
2. - Seguro de vida
3. - Seguros de accidentes personales
4. - Seguros de salud o enfermedad
5. Seguros de daños o patrimoniales
6. - Seguros de incendios
7. - Seguros de responsabilidad civil
8. - Seguros de automóvil
9. - Seguros Agrarios
10. - Seguros de pérdidas pecuniarias diversas
11. - Seguro de Robos
12. - Seguros de crédito y caución
13. - Seguros de Transportes
14. - Seguros de Ingeniería
15. - Seguro Multiriesgos
16. Seguros de Prestación de Servicios
17. - Seguros de Defensa Jurídica
18. - Seguro de Asistencia en Viaje
19. - Seguro de Decesos

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LOS CONTRATOS DE SEGUROS

1. Introducción
2. Situaciones Asegurables
3. Participantes en un Contrato de Seguros
4. - Asegurador
5. - Tomador
6. - Asegurado
7. - Beneficiario

8. - Otras figuras
9. Cuándo contratar un seguro
10. Aprendamos a contratar un seguro
11. - El Proceso de Asegurar
12. La tramitación de un siniestro
13. - ¿Qué hay que hacer en caso de un siniestro?
14. - 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
3. - Principio de la formativa de protección de datos
4. Secreto Bancario
5. - Debe ser Confidencial
6. - Comunicaciones Judiciales
7. Prevención del Blanqueo de capitales
8. - El Blanqueo de Dinero
9. - Colaboración del Sistema Financiero en la prevención
10. Protección de los Consumidores
11. - Defensa de los consumidores y usuarios
12. - Normativa de crédito al consumo

13. - El consumidor
14. - Forma y contenido del contrato
15. - Publicidad

## MÓDULO FORMATIVO 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
6. - Los comerciantes y de los actos de comercio
7. - Registro mercantil
8. - 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 FORMATIVO 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
6. - Protección del Cliente
7. - Protección de los datos
8. 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
2. - Empatía
3. - Sinceridad
4. - Cooperación
5. - Serenidad
6. Elementos de la comunicación comercial
7. - Estrategias para mejorar la comunicación
8. - Escuchar con Eficacia
9. - La argumentación de ventas y sus claves
10. Medios de comunicación

## UNIDAD DIDÁCTICA 11. HABILIDADES SOCIALES Y PROTOCOLO COMERCIAL

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. - Cómo se desarrollan las habilidades sociales
3. - Habilidades sociales en las reuniones de trabajo
4. - La empatía
5. - La asertividad

6. - La autoestima
7. Escucha activa
8. Lenguaje corporal
9. - Expresión facial
10. - Contacto visual
11. - Postura del cuerpo
12. - Gestos y movimientos
13. - Distancias
14. - Lenguaje de las manos
15. - La sonrisa
16. - Nuestra imagen

## UNIDAD DIDÁCTICA 12. FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. Principales causas de la insatisfacción del cliente
2. La excelencia en la atención al cliente
3. - Elementos de la calidad en la atención
4. Causas de la Lealtad
5. - La promoción
6. - Reglas básicas para hacer una promoción de fidelización
7. Consecuencias de la Lealtad
8. La escalera de la lealtad
9. - Los peldaños de la escalera
10. - Conseguir el cliente abogado
11. - Los clientes rentables
12. 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



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)