

TEMARIO

MÓDULO I - TEORÍA GENERAL DEL SEGURO.

Tema 1.

1.1. La institución aseguradora. 1.2. Conductas del hombre ante el riesgo. 1.3. Antecedentes históricos y conceptos del Seguro. 1.4. El riesgo: elementos y clases de riesgos. 1.5. Asegurabilidad y presupuestos técnicos del riesgo. 1.6. La prevención, selección y vigilancia de riesgos. 1.7. La prevención y protección de riesgos industriales. 1.8. La gerencia de riesgos.

Tema 2.

2.1. Concepto de los elementos personales que intervienen en una operación de seguro: asegurador, tomador del seguro, asegurado, beneficiario. 2.2. Elementos materiales; objeto asegurado, interés asegurado. 2.3. Suma asegurada: Valor en uso, valor de nuevo. Valor estimado. 2.4. Seguros a valor total y parcial. 2.5. Sobreseguro. 2.6. Infraseguro y regla proporcional. Su posible derogación. 2.7. Seguros a primer riesgo. 2.8. Descubierta obligatorio y franquicia. 2.9. El seguro a índice variable, revalorización y reducción del valor asegurado. 2.10. Sistemas de participación en beneficios.

Tema 3.

3.1. Clasificación de los ramos de seguros. 3.2. Peculiaridades de los seguros de personas. 3.3. Disposiciones específicas de la Ley de Contrato de Seguro. 3.4. Peculiaridades de los seguros patrimoniales. 3.5. Clasificación de los seguros patrimoniales.

Tema 4.

4.1. La prima del seguro. 4.2. Concepto. 4.3. Elaboración de las primas. 4.4. Clases. 4.5. Cálculo.

Tema 5.

5.1. La indemnización: Concepto, clases y límites. 5.2. Su función en los seguros personales y daños. 5.3. Siniestro total. 5.4. Siniestro parcial. Cálculo de la indemnización en función de la clase de valor asegurado. 5.5. Salvamento. Abandono.

Tema 6.

6.1. Bases técnicas del seguro. 6.2. Concepto, estructura y regulación básica en los seguros de vida. 6.3. Concepto, estructura y regulación básica en los seguros distintos al de vida. 6.4. Sistemas de tarificación en los seguros de vida y otros riesgos personales. 6.5. Sistema de tarificación en los seguros patrimoniales.

Tema 7.

7.1. Introducción. 7.2. Las provisiones técnicas: Fundamento técnico. 7.3. Clases de provisiones técnicas. 7.4. Funciones. 7.5. Inversión de las provisiones técnicas.

Tema 8.

8.1. El coaseguro: Concepto y clases. 8.2. Funcionamiento. 8.3. El coaseguro interno. 8.4. El Lloyd's de Londres.

Tema 9.

9.1. El reaseguro: Concepto y función. 9.2. Formas de los contratos de reaseguro. 9.3. Reaseguro de riesgos: clases y funcionamiento. 9.4. Reaseguro de siniestros: clases y funcionamiento.

Tema 10.

10.1. La Ley de Contrato de Seguro: antecedentes, estructura, caracteres y ámbito de aplicación. 10.2. Concepto y naturaleza jurídica del contrato de seguro. 10.3. Clases de contratos de seguro. 10.4. El elemento causal y el riesgo. 10.5. Objeto del seguro: el interés asegurado. 10.6. La perfección y toma de efecto del contrato. 10.7. Las condiciones generales de los contratos de seguro y la legislación de defensa del consumidor.

Tema 11.

11.1. Elementos del contrato de seguro. 11.2. Elementos personales, formales, reales. 11.3. La forma de contrato de seguro. 11.4. Estudio de la póliza y su contenido. 11.5. La solicitud. La proposición. Suplementos o apéndices. Carta de garantía y otros documentos y su valor jurídico.

Tema 12.

12.1. Contenido del contrato de seguro. Estructura del mismo: obligaciones y deberes de las partes. 12.2. Regulación legal. 12.3. Autonomía de la voluntad y sus límites en el contrato de seguro. 12.4. La capacidad para contratar. 12.5. Los vicios de consentimiento. 12.6. El seguro por cuenta ajena.

Tema 13.

13.1. Deber de declaración del riesgo por el tomador del seguro. 13.2. Fundamentos, naturaleza, caracteres. 13.3. Contenido del cuestionario. 13.4. Infracciones del deber y sus efectos.

Tema 14.

14.1. Obligaciones del tomador del seguro y/o asegurado. 14.2. El pago de la prima: sujetos, contenido, el incumplimiento y sus efectos. 14.3. Deber de declarar la agravación del riesgo: Sujetos, contenido, infracción del deber y sus efectos. 14.4. Facultad de comunicar la disminución del riesgo.

Tema 15.

15.1. Deber de comunicar el siniestro: Sujetos, contenido, infracción del deber y sus efectos. 15.2. Deber de informar sobre las circunstancias del siniestro. 15.3. Deber de disminuir las consecuencias del siniestro. 15.4. Peculiaridades del siniestro según los tipos de seguros. 15.5. El tratamiento del siniestro. 15.6. La función de los peritos. 15.7. La subrogación en los seguros contra daños.

Tema 16.

16.1. Obligaciones del asegurador. Concepto. 16.2. Obligación de entregar la póliza. 16.3. Obligación de pagar la prestación: Sujetos, contenido, pago del importe mínimo, incumplimiento y sus efectos. 16.4. Otras obligaciones del asegurador. **16.5 Actividad Aseguradora y blanqueo de capitales.**

Tema 17.

17.1. La duración del contrato de seguro. 17.2. Prórroga tácita. 17.3. Extinción, nulidad, rescisión, caducidad y prescripción. 17.4. Interpretación. 17.5. Jurisdicción. 17.6 El Defensor del Asegurado. 17.7 El comisionado para la defensa del asegurado y del partícipe en Planes de Pensiones. **17.8 Protección de datos de carácter personal.**

MÓDULO II - RAMOS Y MODALIDADES DE SEGURO.

Tema 18.

18.1. El seguro contra daños: concepto, clases, regulación legal. 18.2. Principios generales de los Seguros contra daños: Principio indemnizatorio. 18.3. El interés asegurado y su modificación. 18.4. Transmisión de los bienes asegurados.

Tema 19.

19.1. Seguros contra incendios: Principios básicos y alcance de las coberturas. 19.2. La tarificación de los riesgos. 19.3. Recargos y descuentos. 19.4. Garantías complementarias. 19.5. Modalidades especiales. 19.6. La prevención de riesgos. 19.7. Tramitación de siniestros.

Tema 20.

20.1. Seguros contra el robo y la expoliación: Coberturas. 20.2. Sistemas de tarificación. 20.3. Los medios de prevención. 20.4. La tramitación del siniestro. 20.5. Seguro de cristales. 20.6. Seguro de cinematografía.

Tema 21.

21.1. Historia del Seguro de Transportes. 21.2. Limitación y extensión de las coberturas en el seguro de Transportes. 21.3. Estructura y clases de pólizas en el Seguro de Transportes. 21.4. Averías y siniestros : Actuaciones, intervenciones y tramitación. 21.5. Ambitos de aplicación del seguro de transportes. Categorías. 21.6. Fundamentos en el seguro de transportes. 21.7. Factores propios del Seguro de Transportes. Criterios de clasificación. Tipos de condiciones- franquicias y/o carencias. 21.8. Entornos relacionados con el Seguro de Transportes. Factores que inciden en la suscripción del seguro de transportes. 21.9. El seguro de transportes terrestre : Conceptos, términos y pólizas. 21.10. Los Seguros de Transportes marítimos : Conceptos, términos y pólizas. 21.11. El Seguro de Transportes aéreo : Conceptos, términos y pólizas. 21.12 El Seguro de Responsabilidades marítimas y de transportes: Conceptos, términos y pólizas.

Tema 22.

22.1. Seguros combinados y multirriesgos: Principios básicos. 22.2. Modalidades del hogar, comunidades, oficinas y establecimientos mercantiles. 22.3. Talleres e industrias. 22.4. Seguros de todo riesgo industrial. Seguro de daños físicos. 22.5. Otras modalidades (Todo riesgo, objetos, objetos de arte, colecciones, exposiciones, etc.).

Tema 23.

23.1. Seguros de ingeniería. 23.2. Averías de maquinaria. 23.3. Equipos electrónicos. 23.4. El Seguro de Construcción. 23.5. El Seguro de montaje y pruebas. 23.6. El Seguro Decenal. 23.7. Otros seguros contra daños.

Tema 24.

24.1. Seguros sobre responsabilidad: principios generales y marco legal. 24.2. Seguro de responsabilidad civil general. 24.3. Responsabilidad Civil empresarial: edificios, instalaciones y explotación. 24.4. Responsabilidad civil de productos. 24.5. Responsabilidad civil profesional. 24.6. Responsabilidad civil patronal, decenal, de depositarios, transportistas y otros. 24.7. Seguros obligatorios: del cazador, de riesgos nucleares, otros.

Tema 25.

25.1. El seguro de vehículos terrestres: Antecedentes, marco legal y conceptual. 25.2. Seguros de suscripción obligatoria: Leyes sobre Responsabilidad Civil y Seguro de la circulación de vehículos a motor. 25.3. Intervención del Consorcio de Compensación de Seguros. Directivas de la U.E. 25.4. Seguros de responsabilidad civil de suscripción voluntaria. 25.5. Otras coberturas: daños propios e incendio, robo, defensa penal, fianza y reclamación de daños, otras coberturas. 25.6. La tarificación de los seguros de automóviles. 25.7. Tramitación de siniestros.

Tema 26.

26.1. El seguro de crédito interior y a la exportación. 26.2. El seguro de caución. 26.3. Seguro de infidelidad. 26.4. El seguro de lucro cesante o de Pérdida de Beneficios. 26.5. El seguro de pérdidas pecuniarias diversas.

Tema 27.

27.1. Seguros agrarios combinados: Ley 87/1978 y Reglamento para su aplicación. 27.2. Instituciones que intervienen y sus funciones. 27.3. Planes anuales. 27.4. Condiciones de las pólizas. 27.5. Declaración y tramitación de siniestros. 27.6. La distribución del riesgo en los seguros agrarios combinados. 27.7. Otros seguros del campo.

Tema 28.

28.1. Seguros sobre las personas. 28.2. Seguros sobre la vida: principales características. 28.3. Clases y combinaciones de Seguros. 28.4. Seguros con o sin reconocimiento médico. 28.5. Reducción, rescate y anticipo. 28.6. Garantías complementarias.

Tema 29.

29.1. Seguros de vida revalorizables o indexados. 29.2. Seguros con participación en beneficios. 29.3. Seguros combinados con fondos de inversión. 29.4. El Seguro colectivo o de grupo.

Tema 30.

30.1. Los planes y fondos de pensiones en España: esquema de su regulación legal, clases, características y finalidad. 30.2. La fiscalidad de los planes y fondos de pensiones y de los sistemas alternativos. 30.3. Diferencias entre el seguro de vida, los planes de pensiones y otros sistemas de previsión.

Tema 31.

31.1. Seguros de accidentes: coberturas y modalidades. 31.2. La tarificación. Sobreprimas y bonificaciones. 31.3. El seguro de convenios colectivos. 31.4. El seguro escolar. 31.5. El seguro de festejos populares municipales. 31.6. El seguro de ocupantes de vehículos. 31.7. El seguro obligatorio de viajeros: Antecedentes, regulación legal y concepto. 31.8. El seguro de decesos: definición, garantías, tarificación.

Tema 32.

32.1. Seguros de salud. 32.2. Conceptos. 32.3. Régimen legal. 32.4. Período de carencia y franquicia. 32.5. Seguro de enfermedad. 32.6. Seguro de reembolso de gastos: concepto, garantías, tarificación, exclusiones. 32.7. Seguro de asistencia sanitaria: concepto, garantías, exclusiones, carencias y tarificación. 32.8. Seguro de asistencia en viaje. 32.9. Seguro de defensa jurídica. 32.10. Seguro de dependencia.

MÓDULO III - RÉGIMEN LEGAL DE LA EMPRESA ASEGURADORA Y DE LA DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS PRIVADOS EN EL SEGURO ESPAÑOL Y LA U.E. DERECHO MERCANTIL

Tema 33.

33.1. El control de la actividad aseguradora privada por la Administración: fundamento y clases. 33.2. Características del régimen español de control y normativa legal. 33.3. Entidades y operaciones sometidas al control. 33.4. Competencias del Estado y de las Comunidades Autónomas. 33.5. La Dirección General de Seguros y los órganos autonómicos de control. La inspección.

Tema 34.

34.1. Condiciones de acceso a la actividad aseguradora: autorización administrativa. 34.2. Formas jurídicas que pueden adoptar las entidades aseguradoras privadas. 34.3. Garantías financieras previas. 34.4. Administradores y gerentes. 34.5. Características de las sociedades mutuas y cooperativas de seguros. 34.6. Las Entidades de Previsión Social.

Tema 35.

35.1. Condiciones para el ejercicio de la actividad. 35.2. Cobertura de provisiones técnicas. 35.3. Margen de solvencia. 35.4. Solvencia II. 35.5. Cesión de cartera, fusión, transformación, escisión y agrupación de entidades aseguradoras.

Tema 36.

36.1. Medidas de control especial: concepto, causas de su adopción y clases. 36.2. Régimen sancionador. 36.3. Revocación de la autorización administrativa, disolución y liquidación de las entidades aseguradoras privadas. 36.4. Intervención administrativa de dichas entidades. 36.5. La Comisión Liquidadora de Entidades Aseguradoras (CLEA).

Tema 37.

37.1. La intervención del Estado en la cobertura de riesgos. 37.2. El Consorcio de Compensación de Seguros y sus funciones. 37.3. Recaudación de ingresos y tramitación de siniestros. 37.4. Análisis del sistema español de cobertura de los riesgos extraordinarios.

Tema 38.

38.1. Concepto de mediación de seguros privados. 38.2. La Ley de Contrato de Seguro y la mediación. 38.3. La Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y la Mediación. 38.4. Ley de Mediación en Seguros Privados. Antecedentes legislativos. Normativa autonómica. 38.5. Los mediadores de seguros privados: su clasificación. 38.6. Obligaciones de los mediadores. 38.7. Remuneración de los mediadores. 38.8. Los mediadores personas físicas. Las sociedades de mediación. Los colaboradores de los mediadores. 38.9. Incompatibilidades de los mediadores de seguros. 38.10. Información en la web sobre la Ley de Mediación.

Tema 39.

39.1. Los agentes de seguros. 39.2. El contrato de agencia de seguros. 39.3. Derechos, obligaciones, prohibiciones y responsabilidades. 39.4. Registro de agentes. Formación de agentes.

Tema 40.

40.1. Los corredores de seguros. 40.2. Requisitos para ejercer la actividad de corredor de seguros. 40.3. El Diploma de Mediador de Seguros Titulado. 40.4. Derechos, obligaciones, prohibiciones y responsabilidades. 40.5. Registro de Corredores. 40.6 Sobre los Registros Públicos.

Tema 41.

41.1. El control por el Ministerio de Economía y Hacienda y de las Comunidades Autónomas de la mediación de seguros privados. 41.2. Condiciones para acceder al ejercicio de la actividad. 41.3. Condiciones para el ejercicio de la actividad. 41.4. Régimen de infracciones y sanciones. 41.5. La inspección de los mediadores por la Dirección General de Seguros. Medidas de control especial. 41.6. Régimen fiscal de los mediadores en función de sus características. 41.7 Información fiscal en la web.

Tema 42.

42.1. Las organizaciones profesionales de los Mediadores de Seguros. 42.2. Los Colegios de Mediadores de Seguros Titulados : Naturaleza, Fines, Ambito Territorial, Denominación y Domicilio. 42.3. Funciones y Competencias de los Colegios. 42.4. Clases de Colegiados y requisitos para la colegiación. 42.5. Consejo General de los Colegios : Naturaleza, Domicilio, Dependencia orgánica, Fines y Funciones. 42.6. Deontología profesional y colegial : Principios generales y Comisión Central de Deontología Profesional y Colegial.

Tema 43.

43.1. Las condiciones de acceso y de ejercicio a la actividad de mediación en los países de la U.E. 43.2. Directivas y recomendaciones de la U.E. relativas o que afecten a la mediación de seguros privados. 43.3. Estudio de la situación de los mediadores en España y comparación con los restantes países de la U.E.

Tema 44.

44.1. El seguro privado y su incidencia en una economía libre de mercado. 44.2. La contribución del seguro privado a la formación del ahorro y de la inversión. 44.3. El mercado español de seguros privados: evolución reciente, características actuales y perspectivas futuras. 44.4. Posición del seguro privado en el contexto del sistema financiero español. 44.5. Análisis del seguro de vida en España. 44.6. Análisis de los ramos distintos al de vida. 44.7. Los pools y las organizaciones permanentes para la distribución de la cobertura de los riesgos en España.

Tema 45.

45.1. La distribución de seguros privados en España: evolución reciente, características actuales y perspectivas futuras. 45.2. Análisis de los distintos canales de distribución de los seguros en España. 45.3. Comparación con los países de la UE. 45.4. Distribución en España de la captación de primas y pólizas de seguros por los diferentes canales de mediación.

Tema 46.

46.1. Organismos internacionales de seguros privados. 46.2. La U.E. y el mercado interior de seguros privados. 46.3. Las Directivas : Concepto. Las relativas a seguros : Fases para su implantación. 46.4. Libertad de establecimiento y libre prestación de servicios.

Tema 47.

47.1. Las Directivas Comunitarias sobre materias de seguros. 47.2. Seguros distintos al de vida: directivas sobre libertad de establecimiento, libre prestación de servicios y coaseguro comunitario. 47.3. Seguro directo de vida: directivas sobre libertad de establecimiento y libre prestación de servicios. 47.4. Directivas sobre ramos de seguro y contrato de seguro.

Tema 48.

48.1. La empresa mercantil: concepto de empresa. 48.2. El empresario individual. 48.3. Capacidad e incapacidad para ejercer el comercio. 48.4. Prohibiciones para ejercer el comercio. 48.5. Ejercicio del comercio y habitualidad. 48.6. El Registro Mercantil.

Tema 49.

49.1. El empresario social. 49.2. Doble aspecto contractual e institucional de la sociedad. 49.3. Formalidades constitutivas. 49.4. Tipología de las Sociedades Mercantiles. 49.5. Sociedades extranjeras.

Tema 50.

50.1. Sociedad colectiva, comanditaria, en comandita por acciones y cooperativa. 50.2. Sociedades de responsabilidad limitada.

Tema 51.

51.1. Sociedad anónima: concepto, denominación, naturaleza y domicilio. 51.2. Constitución de la sociedad. 51.3. El capital social. 51.4. La acción. 51.5. Derechos de los accionistas y transmisión de acciones. 51.6. Organos de la Sociedad Anónima. 51.7. Modificación de los estatutos. 51.8. Aumento y reducción de capital. 51.9. Transformación, fusión y escisión. 51.10. Disolución y liquidación. 51.11. Las obligaciones.

Tema 52.

52.1. El contrato mercantil: forma, prueba e interpretación de los mismos. 52.2. Obligaciones mercantiles: régimen especial y prescripción. 52.3. Clasificación. 52.4. Contrato de comisión. 52.5. Contrato de depósito.

MÓDULO IV – SISTEMA Y PRODUCTOS FINANCIEROS. CÁLCULO, FISCALIDAD Y CONTABILIDAD

Tema 53.

53.1. Cálculo mercantil. Razones, proporciones, repartos proporcionales. 53.2. Interés simple e interés compuesto. Capitalización y Actualización de un capital. 53.3. Descuento comercial y Descuento racional.

Tema 54.

54.1. Estadística. Conceptos generales. 54.2. Los datos: ordenación y representación. Tablas y gráficos. 54.3. Medidas de tendencia central. 54.4. Medidas de dispersión. 54.5. Índices. Revalorización y deflación. **54.6. Cálculo actuarial**

Tema 55.

55.1. Concepto de cálculo financiero. 55.2. Rentas: valor actual y final de una renta constante. 55.3. Tasa interna de rentabilidad (T.I.R.). 55.4. Tasa anual equivalente (T.A.E.).

Tema 56.

56.1. Estructura institucional del Sistema Financiero Español. 56.2. La Autoridad Financiera y Monetaria. 56.3. La ejecución de la Política Monetaria y el control sobre el Sistema Financiero. 56.4. El mercado monetario: Submercados que lo constituyen.

Tema 57.

57.1. Intermediarios bancarios y no bancarios. 57.2. El crédito oficial. 57.3. Banca Privada y Cajas de Ahorro: Operaciones bancarias. 57.4. Las instituciones de inversión colectiva: las Sociedades y Fondos de Inversión Mobiliaria. 57.5. Agentes de las Entidades de Crédito.

Tema 58.

58.1. El mercado hipotecario: Instituciones y Activos que lo integran. 58.2. El mercado de capitales: Mercado de emisión. 58.3. Del mercado secundario. 58.4. Los mercados de futuros financieros.

Tema 59.

59.1. La fiscalidad de las operaciones financieras. 59.2. Impuesto sobre la renta de las personas físicas. 59.3. Impuesto sobre el patrimonio. 59.4. Impuesto de sociedades. 59.5. Otros impuestos.

Tema 60.

60.1. La fiscalidad de los seguros privados. 60.2. Fiscalidad en los seguros de vida y otros sobre personas. 60.3. Impuestos que afectan a las primas. 60.4. Impuestos sobre el patrimonio. 60.5. Impuestos que afectan a las prestaciones. 60.6. Fiscalidad de los seguros de daños.

Tema 61.

61.1. La contabilidad de las operaciones mercantiles. 61.2. Significado y clasificación de las cuentas. 61.3. Principios fundamentales de la partida doble. 61.4. Llevanza y conservación de libros. 61.5. El Balance de comprobación de sumas y saldos.

Tema 62.

62.1. La contabilidad del empresario en el Código de Comercio. 62.2. El Balance. 62.3. La cuenta de Pérdidas y Ganancias. 62.4. Análisis de los estados financieros. 62.5. Auditoría de la empresa. Principios generalmente aceptados. 62.6. Relación entre la contabilidad y la normativa sobre obligaciones fiscales.

Tema 63.

63.1. El Plan de cuentas aplicable a la Mediación de Seguros. 63.2. Libros y registros en la actividad de Mediación de Seguros Privados.

Tema 64.

64.1. La contabilidad y el presupuesto como elementos de gestión. 64.2. Control de las relaciones con entidades aseguradoras y clientes.

Tema 65.

65.1. La contabilidad de las entidades aseguradoras. 65.2. Plan de Cuentas específico. 65.3. Cuentas Anuales. 65.4. El margen de solvencia. 65.5. Las provisiones técnicas.

MÓDULO V – TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN. TÉCNICAS COMERCIALES. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.

Tema 66.

66.1. Funciones de la comunicación. 66.2. La Comunicación en las Organizaciones. 66.3. Proceso de la Comunicación y conceptos básicos. 66.4. Tipos, canales y niveles de comunicación: ventajas y desventajas. 66.5. Barreras de la Comunicación. 66.6. Escucha activa. 66.7. Retroalimentación. 66.8. El Silencio.

Tema 67.

67.1. Conceptos básicos. 67.2. Estilos de lenguaje oral. 67.3. Técnica de preguntas. 67.4. Reformulación. 67.5. Aplicaciones de la Comunicación oral.

Tema 68.

68.1. Organización de ideas. 68.2. Redacción de escritos profesionales. 68.3. Obstáculos de la Comunicación escrita. 68.4. Técnicas para captar la atención del lector. 68.5. Documentos más utilizados.

Tema 69.

69.1. Comunicación gestual: Conceptos generales. 69.2. Consciente e inconsciente. 69.3. Proxémica. 69.4. Kinesia.

Tema 70.

70.1.- Estructura y organización de las empresas aseguradoras privadas. 70.2.- Organigrama, departamentos y funciones. 70.3.- Los colaboradores.

Tema 71.

71.1.- La gestión comercial: conceptos básicos.- 71.2.- Planificación comercial.- 71.3.- Establecimiento de Objetivos Comerciales. 71.4.- Índices y ratios comerciales. 71.5.- Fuentes de información estadística. 71.6.- Marketing Asegurador. 71.7.- Determinantes del marketing. 71.8.- El mercado y sus características. 71.9.- El consumidor. 71.10.- La competencia. 71.11.- Marco legal, marco socioeconómico y empresa. 71.12.- Estrategias del marketing. 71.13.- Publicidad. 71.14.-Otros medios. 71.15.- Marketing directo.

Tema 72.

72.1.- El vendedor: cualidades y habilidades. 72.2.- Perfil del producto. 72.3.- El cliente su psicología. 72.4.- Técnicas de venta.-

Tema 73.

73.1. Revisión sistemática de cartera. 73.2. Calidad de servicio y atención al cliente.-
73.3. Tratamiento de quejas. 73.4. Cross-selling: venta cruzada. 73.5. Fidelización de clientes.

Tema 74.

74.1. Organización de la oficina del Mediador. 74.2. Factores de influencia. 74.3. Estructura de la Agencia o Correduría. 74.4. Funciones y tareas de los componentes. 74.5. Circuitos y procesos administrativos. 74.6. Bases de datos y tratamiento de la información. 74.7. Microinformática básica. 74.8. Archivo. **74.9. Informática. Ofimática: editor de textos, hoja de cálculo, gestión de bases de datos, registro de operaciones y elaboración de información económico-financiera, correo electrónico.** **74.10. Aplicaciones informáticas para el ejercicio de la actividad de mediación.**

Tema 75.

75.1. La Dirección. 75.2. El cambio en la organización. 75.3. Estilos de dirección. 75.4. Planificación. 75.5. Toma de decisiones. 75.6. Delegación de tareas. 75.7. Control de gestión. 75.8. Relaciones con el exterior.