



ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL SECTOR SEGUROS

 **Fecha de impartición:** 10 de febrero - 23 de febrero de 2026

 **Fecha límite de inscripción:** Hasta el 02 de febrero de 2026

Contenidos del Curso:

COMT010PO – ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Duración total: 16 en Aula virtual (clases en directo)

1. Importancia de la calidad del servicio en el sector asegurador
2. Imagen de calidad
3. Atributos de imagen de calidad en el seguro
4. Estilos de influencia
5. Personas versus problemas
6. Intereses y posiciones, personas y problemas, percepción, emoción, comunicación
7. Técnicas específicas de atención aplicadas a reclamaciones "típicas" de seguros.

Objetivo de esta formación

Comprender de forma experta el ciclo completo del seguro, desarrollar competencias avanzadas en la gestión de siniestros como aplicar buenas prácticas en atención al cliente en el contexto asegurador, de suscripción, tramitación de siniestros y servicio al cliente.

Metodología

El curso se imparte en Aula Virtual, **con clases en directo a través de videoconferencia**, en las cuales podrás interactuar con el tutor y el resto de alumnado para aclarar tus dudas y compartir experiencias para trabajar sobre situaciones reales.

HORARIOS DE FORMACIÓN

Turno de tarde: 19:00 a 21:00

Certificación

Al finalizar el programa con éxito, los participantes recibirán un **diploma de aprovechamiento que acredita la superación** del curso.

Dirigido a:

Profesionales del área de finanzas y seguros, que deseen fortalecer sus habilidades de liderazgo y dirección de equipos.

✓ Requisitos de Acceso

Para poder acceder los participantes deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Estar trabajando en activo, en situación de mejora de empleo o en ERTE y que la empresa pertenezca al sector de Finanzas y seguros (compruébalo en el siguiente enlace consultando la actividad de la empresa) [LISTADO CNAE FINANZAS Y SEGUROS](#). En caso de no encontrar la actividad de la empresa dentro de estas actividades, puedes matricularte pero tu inscripción quedará en lista de espera y se confirmará según la disponibilidad de plazas.
2. Disponer de un dispositivo con conexión a Internet para el acceso a las clases en directo.
3. Sin requisitos académicos.

■ Documentación a Aportar

Para formalizar la inscripción en el curso el alumno deberá presentar la siguiente documentación:

- Toma de datos adjunta cumplimentada
- Copia del DNI (por ambas caras)
- Informe de vida laboral actualizado
- Copia de la cabecera de la nómina

Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO



SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL | SEPE

Nota informativa dirigida a los participantes en acciones de formación de la convocatoria del Servicio Público de Empleo Estatal "Programas de formación de ámbito estatal"

La acción formativa en la que está usted participando corresponde a la convocatoria para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de programas de formación en el ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a las personas ocupadas, regulada por resolución del director general del Servicio Público de Empleo Estatal.

Esta convocatoria se encuadra dentro del sistema de formación en el trabajo, cuyos programas están orientados a la adquisición y mejora de las competencias profesionales relacionadas con los requerimientos de productividad y competitividad de las empresas.

De manera particular, las acciones de formación que se financian en el marco de la presente convocatoria tienen como finalidad:

- Favorecer la formación a lo largo de la vida.
- Adquirir y mejorar las competencias profesionales de las personas trabajadoras y sus itinerarios de empleo y formación.
- Promover el desarrollo profesional y personal, mejorando las perspectivas de empleo estable y de calidad.
- Contribuir al progreso de los sectores productivos, a la adaptación a los cambios y a la mejora de la competitividad y productividad de las empresas.
- Incrementar las cualificaciones de la población activa.
- Mantener el empleo y promover la promoción profesional.

Los recursos para financiar el sistema de formación para el trabajo proceden de la cuota* de formación profesional que recauda la Seguridad Social a la que se suman las aportaciones del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

**La cuota de formación profesional es la cantidad resultante de aplicar el tipo de 0,70% sobre la base de cotización por contingencias comunes que aportan las empresas y trabajadores de la Seguridad Social, a través de sus Boletines de Cotización (TC1). De ese tipo global el 0,60% lo aporta la empresa y el 0,10% restante el trabajador.*