

Resolución de 18 de febrero de 2011, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se establecen los requisitos y principios básicos de los programas de formación para los mediadores de seguros, corredores de reaseguros y demás personas que participen directamente en la mediación de los seguros y reaseguros privados.

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, en sus artículos 13, 16, 21, 25, 27 y 35 debe establecer las líneas generales y los principios básicos de los programas de formación de los agentes de seguros exclusivos, agentes de seguros vinculados, operadores de banca-seguros, corredores de seguros y corredores de reaseguro, que aseguren no solo la adecuada profesionalidad de los mediadores y demás personas que participan en la mediación de seguros, sino también garantizar su formación y reciclaje continuo.

El artículo 39 de la Ley 26/2006, de 17 de julio, recoge también la obligación de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones de establecer los requisitos a los que deberán ajustarse los cursos de formación y las pruebas de aptitud en materias financieras y de seguros privados que resultan exigibles para el acceso a la mediación en los términos establecidos en dicha norma.

Por su parte, el Real Decreto 764/2010, de 11 de junio, por el que se desarrolla la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados en materia de información estadístico-contable y del negocio, y de competencia profesional establece los requisitos de acceso a los cursos de formación y pruebas de aptitud; el contenido y duración de los mismos en función de tres categorías diferentes que clasifican a estas personas en función de la responsabilidad y actividad que desempeñan en relación con la labor de mediación; el reconocimiento de conocimientos previos que permite modular los contenidos que ha de cursar una persona teniendo en cuenta la formación que previamente haya adquirido; la formación continua, como instrumento esencial que permite mantener actualizados los conocimientos y favorecer un servicio de calidad a la clientela; y, por último, el régimen de derechos adquiridos, cuya determinación es objeto de esta Resolución.

En cumplimiento de los mandatos citados se dicta la presente Resolución con el fin de fijar los requisitos y principios básicos de los programas de formación para los mediadores y todas las personas que participen directamente en la mediación de los seguros y reaseguros privados, que garanticen los conocimientos suficientes para el desarrollo de su actividad.

En virtud de todo lo anterior, con la aprobación previa del Ministro de la Presidencia y de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

Artículo 1. Programa de los cursos de formación.

La formación será tanto teórica como práctica, debiendo computarse esta última como horas efectivas de formación.

Deberá establecerse un programa teórico que contendrá temas relativos a la actividad de seguro privado y al sistema financiero en general, de acuerdo con los anexos de esta Resolución. Se incluirá también una explicación detallada de la forma en que el programa teórico se complementará con la realización de clases prácticas cuya duración no podrá ser inferior al 30% de la duración total del curso. En los anexos de esta Resolución se incluyen las materias que deberán desarrollarse en los programas, según la categoría de mediadores o empleados o auxiliares de los mismos.

Los cursos podrán realizarse a distancia, incluida la vía electrónica, debiendo guardar, a efectos de horas efectivas de formación, la correspondiente proporcionalidad con relación a los programas establecidos en los anexos de esta Resolución.

Artículo 2. Medida del aprovechamiento de los cursos de formación y pruebas de aptitud.

1. El aprovechamiento de los cursos de formación o, en su caso, la superación de las pruebas de aptitud para los alumnos que integren el grupo A del artículo 10 del Real Decreto 764/2010, de 11 de junio, por el que se desarrolla la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados en materia de información estadístico-contable y del negocio y de competencia profesional, se acreditará mediante evaluaciones o exámenes que incluirán cuestiones de tipo teórico y práctico sobre el programa contenido en el anexo I de esta Resolución.

El aprovechamiento de los cursos de formación por parte de cada alumno integrante de los grupos B y C del artículo 10 del Real Decreto 764/2010, de 11 de junio, se acreditará superando el programa previsto en los anexos II y III, respectivamente.

2. Los organizadores de estos cursos llevarán un registro de la formación impartida que permita acreditar a las personas formadas los módulos que han superado, así como los programas de formación que han cumplido. Estos registros podrán conservarse en soporte informático.

Deberá designarse, al menos, un responsable de la dirección del curso que supervise su organización y su ejecución.

3. El aprovechamiento de los cursos de formación y la superación de las pruebas de aptitud se acreditará mediante la expedición de un certificado emitido por el responsable de la dirección del curso o por el organizador de la prueba de aptitud.

Artículo 3. Procedimiento de reducción parcial de los cursos de formación.

1. En el procedimiento de reducción parcial del curso de formación, a determinar por el responsable de la dirección del curso, se deben especificar al menos los siguientes elementos:

- a. Plazo para la presentación de la solicitud de convalidación parcial.
- b. Modelo y lugar de presentación.
- c. Documentación necesaria para su tramitación.
- d. Criterios de convalidación y reducción del coste de la matrícula proporcional a los módulos convalidados.
- e. Procedimiento de revisión de la Resolución en el caso de que el alumno considere que no se ajusta a la solicitud presentada en primera instancia.

2. Los responsables de la dirección del curso de formación deberán llevar un registro de las solicitudes de convalidación recibidas en el que harán constar al menos los datos del solicitante, fecha y contenido de la solicitud, su Resolución y, en su caso, revisiones practicadas. Dicho registro deberá estar a disposición de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Artículo 4. Requisitos y principios básicos para los cursos de formación y pruebas de aptitud correspondientes al grupo A del artículo 10 del Real Decreto 764/2010, de 11 de junio.

1. El organizador de las pruebas de aptitud, las organizaciones más representativas de los mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de las entidades aseguradoras, así como las instituciones universitarias públicas o privadas que pretendan realizar los cursos exigidos al grupo A, deberán solicitarlo previamente a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, acreditando en la misma, según proceda, los siguientes elementos:

- a. El Programa. El programa del curso de formación y de las pruebas de aptitud se adecuará al establecido en el anexo I.
- b. Profesorado del curso y miembros de la comisión de valoración de las pruebas de aptitud. Los profesores encargados de la docencia y los miembros de la comisión de valoración de las pruebas de aptitud deberán estar en posesión de un título universitario de grado relacionado con las materias contenidas en el programa.
- c. Medios materiales y organizativos. Los centros e instalaciones en los que se impartan los cursos, contarán con los medios suficientes para el adecuado desarrollo de los mismos.
- d. Cursos. Los cursos se impartirán de forma presencial, exigiéndose la asistencia, al menos, al 80% de las clases teóricas y prácticas. También podrán organizarse cursos para su seguimiento a distancia, en cuyo caso, el seguimiento de las clases prácticas y las evaluaciones o exámenes deberán realizarse presencialmente.

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones podrá requerir que se efectúen las modificaciones en el contenido de los programas y en los medios precisos para su organización y ejecución que resulten necesarias, para adecuarlos al deber de formación.

2. Los organizadores a que se refiere el artículo 39 de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, deberán enviar anualmente, por medios electrónicos, a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones una memoria en la que se detallará la relación de las personas que hayan superado el curso de formación o prueba de aptitud, la documentación correspondiente al contenido de los exámenes propuestos a los alumnos y, en el caso de los cursos, además, el grado de cumplimiento del programa impartido. En esta memoria se podrá incluir la información y documentación que se estime oportuna.

Artículo 5. Requisitos y principios básicos para los cursos de formación correspondientes a los grupos B y C del artículo 10 del Real Decreto 764/2010, de 11 de junio.

1. Los cursos de formación correspondientes a los grupos B y C deben adaptarse a los siguientes requisitos y principios básicos:

- a. Organizadores. Las organizaciones de entidades aseguradoras y de los mediadores de seguros y corredores de reaseguros, las entidades aseguradoras, las entidades de crédito, los mediadores de seguros y de reaseguros, individualmente o agrupados; las instituciones universitarias públicas o privadas, así como los centros integrados de formación profesional, podrán realizar los cursos de formación exigidos a los grupos B y C.
- b. Programa y duración. El programa del curso de formación para los grupos B y C se adecuará al establecido en los anexos II y III.

La duración de los cursos de formación será la que se establece en el artículo 12 del Real Decreto 764/2010, de 11 de junio. No obstante, podrá asignarse un número de horas distinto indicándose en la memoria de ejecución los criterios que se han tenido en cuenta para su determinación.

En todo caso, la asignación de un número de horas inferior al indicado, deberá justificarse en la memoria de ejecución con relación a los siguientes criterios objetivos:

1. Ramos y riesgos cubiertos por los seguros objeto de mediación o de funciones auxiliares o administrativas.
2. Escasa complejidad del producto comercializado.
3. Funciones y responsabilidades de las personas incluidas en los grupos B y C del artículo 10 del Real Decreto 764/2010, de 11 de junio.

4. Información curricular aportada y habilidades y conocimientos acreditados sobre algunas de las materias contenidas en los programas de formación.
 - a. Profesorado. Los profesores encargados de la docencia deberán estar en posesión de un título universitario de grado relacionado con las materias contenidas en el programa.
 - b. Medios materiales y organizativos. Los centros e instalaciones en los que se impartan los respectivos cursos contarán con los medios suficientes para su adecuado desarrollo.
 - c. Cursos. Los cursos se impartirán de forma presencial o a distancia, en cuyo caso el seguimiento de las clases prácticas y los controles de aprovechamiento podrán realizarse presencialmente.

2. Los organizadores de los cursos de formación tendrán a disposición de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones una memoria anual en la que se detallará el contenido del curso, las personas que lo hayan superado, el sistema seguido para la medida de su aprovechamiento y la acreditación de los conocimientos adquiridos por los alumnos. En esta memoria se podrá incluir la información y documentación que se estime oportuna. La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones podrá requerir que se efectúen las modificaciones en el contenido de los programas y en los medios precisos para su organización y ejecución que resulten necesarias, para adecuarlos al deber de formación.

Artículo 6. Requisitos de la formación continua para el ejercicio de las funciones de las personas que participan en la mediación de seguros y de reaseguros.

Para cada período trienal al que se hace referencia en el artículo 14 del Real Decreto 764/2010, de 11 de junio, las entidades aseguradoras, los agentes vinculados, los corredores de seguros y los corredores de reaseguros, con relación a las personas comprendidas en las categorías B y C del artículo 10 del citado Real Decreto, de las que son responsables frente a la Administración, de acuerdo con lo establecido en los artículos 18, 23, 30 y 38 de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, deberán elaborar una memoria en la que se recoja el contenido de los programas de formación continua, su duración y las personas que han recibido esta formación. La memoria estará a disposición de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA. Pruebas de aptitud, cursos de formación y formación continua impartidos conforme a la Resolución de 28 de julio de 2006, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se establecen los requisitos y principios básicos de los programas de formación para los mediadores de seguros, corredores de reaseguros y demás personas que participen directamente en la mediación de los seguros y reaseguros privados.

1. Los cursos de formación para el acceso a los grupos A, B y C definidos en el artículo 10 del Real Decreto 764/2010, de 11 de junio, que a la entrada en vigor de esta Resolución se estén impartiendo conforme a la Resolución de 28 de julio de 2006, continuaran impartiendo y los certificados emitidos a quienes los superen surtirán los mismos efectos que los certificados referidos en la disposición adicional única, apartado 4, del Real Decreto 764/2010, de 11 de junio.

2. La formación continua impartida conforme al apartado 8 de la Resolución de 28 de julio de 2006 a las personas comprendidas en las categorías B y C del artículo 10 del Real Decreto 764/2010, de 11 de junio, será computable dentro del programa de formación continua del trienio correspondiente siempre que en la memoria que se elabore se acredite su contenido, duración y las personas que han recibido esta formación.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA. Derogación normativa.

Queda derogada la Resolución de 28 de julio de 2006, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, por la que se establecen los requisitos y principios básicos de los programas de formación para los mediadores de seguros, corredores de reaseguros y demás personas que participen directamente en la mediación de los seguros y reaseguros privados.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Carácter básico.

De conformidad con lo establecido en la disposición final primera de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, esta Resolución tiene la consideración de bases de la ordenación de los seguros privados, al amparo del artículo 149.1.11. de la Constitución.

En los supuestos en los que las Comunidades Autónomas ejerzan las competencias en materia de mediación de seguros y reaseguros privados a que se refiere el artículo 47.2 de esta Ley, las referencias que se hacen a los órganos de la Administración General del Estado se entenderán hechas al órgano competente de la Comunidad Autónoma.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Entrada en vigor.

La presente Resolución entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Boletín Oficial del Estado*.

Madrid, 18 de febrero de 2011.

El Director General de Seguros y Fondos de Pensiones, Ricardo Lozano Aragüés.

ANEXO I. Programa del curso de formación y de las pruebas de aptitud en materias financieras, de seguros privados y reaseguro para las personas encuadradas en el grupo A definido en el artículo 10 del Real Decreto 764/2010, de 11 de junio.

El objetivo de este programa es dotar de las habilidades competenciales que permitan gestionar las actividades de mediación entre los tomadores de seguros o las entidades aseguradoras cedentes y asegurados de una parte, y las entidades aseguradoras o reaseguradoras privadas, de otra, presentando, proponiendo y realizando los trabajos previos a la celebración del contrato de seguro o reaseguro, o en la celebración del mismo, así como asistiendo en la ejecución de dichos contratos, en particular en caso de siniestro, con transparencia y calidad de servicio al cliente, atendiendo a sus derechos, y de acuerdo con los procedimientos internos y la normativa legal vigente, y coordinar y supervisar su equipo de trabajo.

El programa se compone de los siguientes módulos, en los que se contienen las materias formativas, de acuerdo con la siguiente estructura:

	Breve descripción del contenido	Duración estimada (horas)
I. Módulo general:		125
1. El contrato de seguro. Protección de datos de carácter personal.	- Ley de Contrato de Seguro.	
	- Concepto de contrato de seguro.	
	- Características.	
	- Clasificación de los contratos de seguro y de reaseguro.	
	- Elementos esenciales, materiales, personales y formales del contrato de seguro.	
	- Disposiciones generales de la protección de datos de carácter personal.	
	- Principios de la protección de datos, derechos de las personas.	
	- La Agencia Española de Protección de Datos.	
2. La institución aseguradora.	- La institución aseguradora: objetivo y principios.	

	- Aspectos técnicos del contrato de seguro: bases técnicas y provisiones.	
	- La distribución del riesgo entre aseguradores: coaseguro y reaseguro.	
	- Gerencia de riesgos.	
	- El Consorcio de Compensación de Seguros.	
	- Blanqueo de Capitales.	
3. Marketing.	- Técnicas de marketing y comunicación.	
	- La Gestión de marketing en la prestación de servicios.	
	- La orientación al cliente.	
	- La gestión de la relación con el cliente.	
	- Plan de marketing.	
4. Informática y Ofimática.	- Informática.	
	- Ofimática: editor de textos, hoja de cálculo, gestión de bases de datos, registro de operaciones y elaboración de información económico-financiera, correo electrónico.	
	- Aplicaciones informáticas para el ejercicio de la actividad de mediación.	
5. Protección de los consumidores y usuarios de servicios financieros.	- Normativa, vías de reclamación.	
	- Resolución de conflictos.	
6. Condiciones generales de contratación.	- Las condiciones generales de contratación.	
	- Derechos de los consumidores y mecanismos de resolución de conflictos vigentes.	

Habilidades a adquirir:

- Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la formalización y ejecución del contrato de seguro o reaseguro. Normativa aplicable. Análisis del seguro y el contrato de seguro.
- Conocimiento de los fundamentos de la gerencia de riesgos, coaseguro y reaseguro.
- Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la gestión comercial en el ámbito asegurador.
- Conocimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos y derechos de los consumidores.
- Conocimiento del manejo de aplicaciones ofimáticas específicas relacionadas con la gestión y el tratamiento informatizado de los documentos e información derivada de la actividad aseguradora.
- Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la atención al cliente, Resolución de quejas, reclamaciones y consultas en el sector financiero.

	Breve descripción del contenido	Duración estimada (horas)
II. Módulos específicos por ramos:		175
1. Módulo de seguro de vida.	- Características.	
	- Bases técnicas.	
	- Clases y combinaciones de seguros.	
	- Tipología.	
	- Reducción, Rescate y Anticipo.	
2. Módulo de seguro de accidentes.	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo.	
3. Módulo de seguro de enfermedad.	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo.	
4. Módulo de seguros de asistencia sanitaria.	- Definición. - Características. - Desarrollo.	
5. Módulo de seguros de cascos (vehículos)	- Definición.	

terrestres, ferroviarios, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales).	- Características. - Desarrollo.	
6. Módulo de seguro de transportes de mercancías.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
7. Módulo de seguro de incendios.	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo.	
8. Módulo de seguro de otros daños a los bienes.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
9. Módulo de seguro de automóviles. Responsabilidad Civil. Funciones del Consorcio de Compensación de Seguros.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
10. Modulo de seguro de automóviles. Otras garantías.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
11. Módulo de seguro de responsabilidad civil.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
12. Módulo de seguro de crédito.	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo.	
13. Módulo de seguro de caución.	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo.	
14. Módulo de seguro de pérdidas pecuniarias diversas. Lucro cesante	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
15. Módulo de seguro de defensa jurídica.	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo.	
16. Módulo de seguro de asistencia.	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo.	
17. Módulo de seguro de decesos.	- Definición.	

	- Características.	
	- Desarrollo.	
18. Módulo de seguro de multirriesgos del hogar.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
19. Módulo de seguro de multirriesgos del comercio.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
20. Módulo de seguro de multirriesgos de comunidades.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
21. Módulo de seguro de multirriesgos industriales.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
22. Módulo de seguros de otros multirriesgos.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
23. Módulo de seguro de riesgos extraordinarios.	- Definición. - Características. - Desarrollo.	
24. Módulo de los seguros agrarios combinados.	- Definición. - Características. - Desarrollo.	
25. Módulo de reaseguro	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo	

Habilidades a adquirir:

Dominio en profundidad de los conocimientos relacionados con los ramos de seguros relacionados en el módulo.

	Breve descripción del contenido	Duración estimada (horas)
III. Módulo de Régimen legal de la empresa aseguradora y de la distribución de los seguros privados:		50
1. Características del régimen	- Principales normativas	

español de control y normativa aplicable.	<p>aplicables.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características. - Órganos de control. - Inspección. - Medidas control especial. 	
2. Condiciones de acceso y de ejercicio de la actividad aseguradora privada. La actividad desarrollada por el Consorcio de Compensación de Seguros.	<ul style="list-style-type: none"> - El asegurador. - Condiciones para el ejercicio de la actividad aseguradora. - Las actividades del Consorcio de Compensación de Seguros: aseguradora, reaseguradora, liquidadora y otras. 	
3. La mediación en seguros y reaseguros privados.	<ul style="list-style-type: none"> - Mediadores de seguros y corredores reaseguros: normativa y clasificación. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Derechos y obligaciones generales. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Obligaciones en materia de información estadístico-contable y del negocio. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguro y sus altos cargos. 	
4. El régimen de libre establecimiento y el de libre prestación de servicios de los mediadores de seguros y de corredores de reaseguros.	<ul style="list-style-type: none"> - Actividad de los mediadores residentes domiciliados en España. - Actividad en España de los mediadores residentes o domiciliados en otros estados miembros del Espacio Económico Europeo. 	

Habilidades a adquirir:

- Dominio de los conocimientos y técnicas relacionadas con la dirección estratégica y gestión general de la organización.
- Conocimiento de las empresas de mediación de seguros y reaseguros: formas jurídicas, constitución, tipos de mediación.
- Dominio de los conocimientos necesarios en relación al deber de información aplicable.

	Breve descripción del contenido	Duración estimada
--	---------------------------------	-------------------

		(horas)
IV. Módulo de Unión Europea:		25
1. El seguro español y la Unión Europea.	- Fundamentos generales.	
	- Funcionamiento de la Unión Europea.	
2. Normativa europea de seguros privados.	- Legislación europea de seguros no vida.	
	- Legislación europea de seguros vida.	
	- Legislación europea de seguros de automóvil.	
	- Legislación europea sobre mediación.	
	- Legislación europea sobre reaseguro.	
3. Contexto económico nacional e internacional.	- Características.	
4. El mercado único de seguros.	- Características.	

Habilidades a adquirir:

Dominio de la estructura y la organización de la Unión Europea.

	Breve descripción del contenido	Duración estimada (horas)
V. Módulo de Derecho mercantil:		25
1. La empresa y el empresario mercantil.	- Concepto del Derecho Mercantil.	
	- Concepto: empresa y empresario.	
2. Tipos de sociedades.	- Tipología	
3. El contrato mercantil.	- Concepto y legislación.	
	- Tipología.	

Habilidades a adquirir:

- Dominio de los conceptos de Derecho Mercantil necesarios para el ejercicio de la actividad de mediación.
- Identificar los distintos tipos de empresas de mediación de seguros y reaseguros, en función de sus características, formas jurídicas y normativa reguladora aplicable.

	Breve descripción del contenido	Duración estimada (horas)
VI. Módulo financiero. Sistema y productos financieros. Cálculo, fiscalidad y contabilidad:		25
1. Nociones de cálculo mercantil.	- Definición.	
	- Alcance.	
2. Nociones de cálculo financiero.	- Definición.	
	- Alcance.	
3. Nociones de cálculo estadístico.	- Definición.	
	- Alcance.	
4. Nociones de cálculo actuarial.	- Definición.	
	- Alcance.	
5. Estructura del sistema financiero: principales mercados y activos.	- Sistema financiero español. - Entidades de crédito. - Mercados financieros.	
6. Intermediarios financieros.	- Definición.	
	- Tipología.	
7. Fiscalidad de las operaciones financieras.	- Características generales de los impuestos en el derecho fiscal español.	
	- Fiscalidad de los contratos de seguros.	
	- El sistema de previsión social público y el sistema de previsión social complementario.	

8. Contabilidad: Nociones generales del Plan General de Contabilidad y contabilidad adaptada a la mediación en seguros y reaseguros privados.	<ul style="list-style-type: none"> - Plan General Contable. - Contabilidad de la mediación de seguros y corredores de reaseguro. 	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Habilidades a adquirir:

- Dominio de los conocimientos y técnicas relacionadas con el cálculo mercantil, financiero, estadístico y actuarial.
- Conocimiento del sistema financiero español y fiscalidad de las operaciones realizadas, que permita el correcto asesoramiento en relación con la actividad de mediación desarrollada.
- Dominio de los conocimientos contables necesarios para la gestión de la actividad.

	Breve descripción del contenido	Duración estimada (horas)
VII. Módulo de organización administrativa:		25
1. Estructura y organización de empresas.	- Concepto.	
	- Estrategia: planes, programas y presupuestos.	
	- Control de la organización.	
	- Procesos de toma de decisión en la empresa.	
2. Gestión de recursos humanos.	- Concepto.	
	- Gestión de los recursos humanos y materiales.	
	- Habilidades directivas: liderazgo y motivación.	
3. Gestión de carteras. Riesgo y marco de rendimiento.	- Concepto.	
	- Modelos de gestión.	

Habilidades a adquirir:

- Dominio de los conocimientos y técnicas relacionadas con el plan estratégico, operativo y de formación de la empresa.

- Conocimientos básicos sobre los perfiles de puesto de trabajo, objetivo de crecimiento de la organización, elaboración de los programas de formación, selección, contratación y motivación del personal de la plantilla.

	Breve descripción del contenido	Duración estimada (horas)
VIII. Módulo de reaseguro:		50
1. Naturaleza y fines.	- Concepto.	
	- Funciones del reaseguro.	
	- Elementos del reaseguro	
2. Clases de contratos.	- Tipología.	
	- Modalidades.	
3. Cláusulas más habituales.	- Análisis de las comunes.	
4. Especificidades de los corredores de reaseguro.	- En materia financiera. - En materia de formación.	

Habilidades a adquirir:

- Dominio de los conocimientos y técnicas relacionadas con el reaseguro.

ANEXO II. Programa del curso de formación para las personas encuadradas en el grupo B definido en el artículo 10 del Real Decreto 764/2010, de 11 de junio.

El objetivo de este programa es dotar de las habilidades competenciales que permitan gestionar las actividades de mediación entre los tomadores de seguros o la entidad aseguradora cedente y asegurados de una parte, y las entidades aseguradoras o reaseguradoras privadas, de otra, presentando, proponiendo y realizando los trabajos previos a la celebración del contrato de seguro o reaseguro, o en la celebración del mismo, así como asistiendo en la ejecución de dichos contratos, en particular en caso de siniestro, con transparencia y calidad de servicio al cliente.

El programa de formación comprende conocimientos generales en materia de seguros, recogidos en el módulo general y conocimientos específicos por ramos de seguros que se impartirán dependiendo de los productos que se vayan a comercializar, conforme a la siguiente estructura y breve descripción del contenido.

	Breve descripción del contenido	Duración estimada

		(horas)
I. Módulo general:		83
1. El contrato de seguro. Protección de datos de carácter personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Ley de Contrato de Seguro. - Concepto de contrato de seguro. - Características. - Clasificación de los contratos de seguro y reaseguro. - Elementos esenciales, materiales, personales y formales del contrato de seguro. - Disposiciones generales de la protección de datos de carácter personal. - Principios de la protección de datos, derechos de las personas. - La Agencia Española de Protección de Datos. 	
2. La institución aseguradora.	<ul style="list-style-type: none"> - La institución aseguradora: objetivo y principios. - Aspectos técnicos del contrato de seguro: bases técnicas y provisiones. - La distribución del riesgo entre aseguradores: coaseguro y reaseguro. - Gerencia de riesgos. - El Consorcio de Compensación de Seguros. - Blanqueo de Capitales. 	
3. Marketing.	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de marketing y comunicación. - La Gestión de marketing en la prestación de servicios. - La orientación al cliente. - La gestión de la relación con el cliente. - Plan de marketing. 	
4. Informática y Ofimática	<ul style="list-style-type: none"> - Informática. - Ofimática: editor de textos, hoja de cálculo, gestión de bases de datos, registro de operaciones y elaboración de información económico-financiera, correo electrónico. 	

	- Aplicaciones informáticas para el ejercicio de la actividad de mediación.	
5. Protección de los consumidores y usuarios de servicios financieros.	- Normativa, vías de reclamación. - Resolución de conflictos.	
6. Condiciones generales de contratación.	- Las condiciones generales de contratación.	
	- Derechos de los consumidores y mecanismos de resolución de conflictos vigentes.	

Habilidades a adquirir:

- Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la formalización y ejecución del contrato de seguro o reaseguro. Normativa aplicable. Análisis del seguro y el contrato de seguro.
- Conocimiento de los fundamentos de la gerencia de riesgos, coaseguro y reaseguro.
- Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la gestión comercial en el ámbito asegurador.
- Conocimiento del manejo de aplicaciones ofimáticas específicas relacionadas con la gestión y el tratamiento informatizado de los documentos e información derivada de la actividad aseguradora.
- Conocimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos y derechos de los consumidores.
- Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la atención al cliente, Resolución de quejas, reclamaciones y consultas en el sector financiero.

	Breve descripción del contenido	Duración estimada (horas)
II. Módulos específicos por ramos:		117
1. Módulo de seguro de vida.	- Características.	
	- Bases técnicas.	
	- Clases y combinaciones de seguros.	
	- Tipología.	
	- Reducción, Rescate	

	y Anticipo.	
2. Módulo de seguro de accidentes.	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo.	
3. Módulo de seguro de enfermedad.	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo.	
4. Módulo de seguros de asistencia sanitaria.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
5. Módulo de seguros de cascos (vehículos terrestres, ferroviarios, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales).	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
6. Módulo de seguro de transportes de mercancías.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
7. Módulo de seguro de incendios.	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo.	
8. Módulo de seguro de otros daños a los bienes.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
9. Módulo de seguro de automóviles. Responsabilidad Civil. Funciones del Consorcio de Compensación de Seguros.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
10. Módulo de seguro de automóviles. Otras garantías.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
11. Módulo de seguro de responsabilidad civil.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
12. Módulo de seguro de crédito.	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo.	
13. Módulo de seguro de caución.	- Definición.	
	- Características.	

	- Desarrollo.	
14. Módulo de seguro de pérdidas pecuniarias diversas. Lucro cesante	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
15. Módulo de seguro de defensa jurídica.	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo.	
16. Módulo de seguro de asistencia.	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo.	
17. Módulo de seguro de decesos.	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo.	
18. Módulo de seguro de multirriesgos del hogar.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
19. Módulo de seguro de multirriesgos del comercio.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
20. Módulo de seguro de multirriesgos de comunidades.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
21. Módulo de seguro de multirriesgos industriales.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
22. Módulo de seguros de otros multirriesgos.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
23. Módulo de seguro de riesgos extraordinarios.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
24. Módulo de los seguros agrarios combinados.	-Definición. -Características. - Desarrollo.	
25. Módulo de reaseguro	- Definición.	
	- Características.	
	- Desarrollo	

Habilidades a adquirir:

- Dominio de los conocimientos relacionados con los ramos de seguros relacionados en el módulo.

ANEXO III. Programa del curso de formación para las personas encuadradas en el grupo C definido en el artículo 10 del Real Decreto 764/2010, de 11 de junio.

El objetivo de este programa es dotar de las habilidades necesarias para prestar correctamente las funciones auxiliares de captación de clientes, así como las relativas a las tramitaciones administrativas correspondientes.

El programa de formación comprende conocimientos en materias generales necesarias para el desempeño de su trabajo, de acuerdo con la estructura y breve descripción del contenido que se indica a continuación:

	Breve descripción del contenido	Duración estimada (horas)
Módulo general:		50
1. El contrato de seguro. Protección de datos de carácter personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Ley de Contrato de Seguro. - Concepto de contrato de seguro. - Características. - Clasificación de los contratos de seguro y reaseguro. - Elementos esenciales, materiales, personales y formales del contrato de seguro. - Disposiciones generales de la protección de datos de carácter personal. - Principios de la protección de datos, derechos de las personas. - La Agencia Española de Protección de Datos. 	
2. Informática y Ofimática.	<ul style="list-style-type: none"> - Informática. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Ofimática: editor de textos, hoja de cálculo, gestión de bases de datos, registro de operaciones y elaboración de información económico-financiera, correo electrónico. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaciones informáticas para el ejercicio de la actividad de mediación. 	

3. Marketing.	- Técnicas de marketing y comunicación.	
	- La gestión de marketing en la prestación de servicios.	
4. Protección de los consumidores y usuarios de servicios financieros.	- Normativa, vías de reclamación. - Resolución de conflictos.	

Habilidades a adquirir:

- Conocimiento de las técnicas relacionadas con la formalización y ejecución del contrato de seguro o reaseguro. Normativa aplicable. Análisis del seguro y el contrato de seguro.
- Conocimiento del manejo de aplicaciones ofimáticas específicas.
- Conocimiento de las técnicas relacionadas con la atención al cliente, Resolución de quejas, reclamaciones y consultas en el sector financiero.