



**ESCUELA  
NASSIVERA**

*PARTE UNO*



**SINIESTROS  
PODCAST  
.UNO**

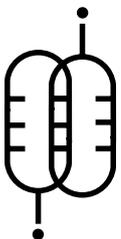


**NASSIVERA.TECH**



ESCUELA  
NASSIVERA

# *Control del fraude en las denuncias de siniestros en un entorno de no presencialidad*



SINIESTROS  
PODCAST  
.UNO



NASSIVERA.TECH

# *¿Por qué un curso ahora?*

Los últimos acontecimientos en la humanidad nos presentan inmensos desafíos para el control de situaciones de fraude en seguros. **Las conductas de las personas**, en este contexto, se van adaptando a las diferentes ofertas de las compañías de seguros. Las nuevas formas de comercialización, la tecnología, la forma de consumir y compartir contenidos, **el nuevo usuario «prosumidor»**, el cambio de la presencialidad por la atención virtual, las denuncias de siniestros por teléfono, red y/o aplicaciones, nos muestran una nueva realidad y una clara tendencia. De esta manera preparamos esta formación para las compañías de seguros de Centro América y el Caribe para brindar soluciones que estén anticipando las conductas disvaliosas.



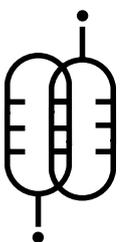
**ESCUELA  
NASSIVERA**

# *Más que formación, un servicio integral*

En esta nueva formación incorporamos el Coaching Ontológico ya que entendemos que cualquier desafío que implementemos para el control del fraude en seguros tendrá mayor efectividad si hay un aprendizaje transformacional en los miembros de las empresas, un cambio de observador y aprender nuevas distinciones que nos permitan realizar un cambio que tenga como eje las propias emociones de sus miembros.

La formación es integral ya que abarca todo el proceso de la contratación de una póliza de seguros y luego de incorporar los conocimientos teóricos, junto con la práctica que forma nuestra experiencia, se realiza un acompañamiento durante la aplicación de lo aprendido hasta lograr el objetivo previsto.

La formación es integral ya que se entregan sistemas de cuestionarios y diseño de preguntas basadas en el metamodelo de la Programación Neurolingüística.



**SINIESTROS  
PODCAST  
.UNO**



**NASSIVERA.TECH**



Si, es distinto ya que toma las mejores herramientas de la Programación Neurolingüística y la ontología del lenguaje.

Aquí se fusionan de manera creativa la **PNL y la metodología de investigación** para lograr un recurso humano preparado para estos nuevos desafíos.

Tenemos el conocimiento en PNL sumado a la experiencia en seguros, siniestros y fraudes.

Por estas razones sabemos que es un curso **distinto e inédito**.

Como dice nuestra frase del comienzo: **lo que enseñamos, es porque antes estuvimos ahí, lo probamos, lo adaptamos, le dimos el formato adecuado y lo presentamos listo para usar.**

Este curso es distinto al usar el formato de **PODCAST** para compartir la información.





ESCUELA  
NASSIVERA

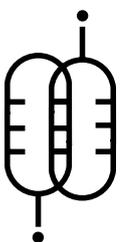
# Más que un curso...

Es un cambio de creencias, de ver esta realidad de una forma diferente, de conocernos a nosotros mismos para poder trabajar con otras personas y descubrir sus intencionalidades. Este curso es diferente ya que aplica el Coaching Ontológico a los sistemas grupales e individuales, trabajando con cada una de las personas en conversaciones privadas.

## ¿Qué ofrecemos?

***“Un coach no podrá acompañar a otros más allá del camino que el mismo haya recorrido”***

**Experiencia!** Además mucha práctica e ingenio. En el desarrollo de esta propuesta, cuentan con otros módulos que pueden incorporar a la formación y que pueden conocerlos en la sesión «**Cursos y Talleres**»



SINIESTROS  
PODCAST  
.UNO



NASSIVERA.TECH

# Contenido

**Facilitador:**  
**José Luis Nassivera Lanza**

## **Trayectoria**

Técnico Universitario en Seguridad Ciudadana

**Practitioner en Programación Neurolingüista**

Coach Ontológico

**Ajustador de siniestros de la República Argentina**

Experto en Siniestros y los delitos asociados

**Entrenador de equipos de investigadores de Siniestros**  
**CEO & Founder de NASSIVERA.TECH**

Titular de NASSIVERA LANZA

**Ajustadores de Siniestros**

Director Académico de la ESCUELA NASSIVERA

**Comunidad para el control del Fraude en Seguros**

Innovador en procesos para la detección y tratamiento de fraudes en seguros

**Experto en tecnologías asociadas a la investigación virtual**

Productor de Podcast

**Apasionado del estudio de la conducta humana y del Coaching Ontológico**

# Objetivos

Formar a investigadores de fraudes en seguros con modernas herramientas con eje en la conducta humana, en un mundo que ha cambiado y requiere una adaptación inmediata. • Desarrollar habilidades cognitivas de escucha activa para entrevistas telefónicas como nuevo canal para la detección del fraude y acreditar la identidad de las personas.

Desarrollar habilidades cognitivas para el desarrollo de preguntas, basada en el metamodelo del lenguaje de la PNL y la ontología del lenguaje.

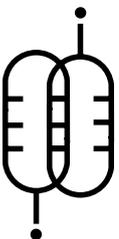
Conocer la **Programación Neurolingüística** aplicada a la detección del fraude en seguros, su uso práctico en este ámbito



**ESCUELA  
NASSIVERA**

# *Desarrollo del curso*

Diagnóstico de las necesidades en un entorno virtual y a distancia • Temas de capacitación • Coaching ontológico • Auditoria de resultados • Ajustes • Comunicaciones por Zoom y por medio de nuestros sitios.



**SINIESTROS  
PODCAST  
.UNO**



**NASSIVERA.TECH**



**ESCUELA  
NASSIVERA**

## *Tiempo de cursada*

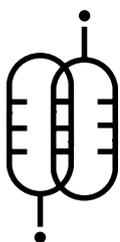
**La propuesta que planteamos contiene una capacitación de todos los temas propuestos con clases de tres horas cada día y un total de ocho a nueve encuentros.**

**El comienzo de la cursada es en el momento de completar el cupo mínimo de 25 cursantes.**

## *Adicionales como garantía de éxito*

Las siguientes semanas a la capacitación, los cursantes son acompañados en sus puestos de trabajo, a distancia, atendiendo los primeros pasos de la aplicación del sistema desarrollado y/o analizando los casos en los cuales se tengan dudas.

Fuera de ese tiempo se recomienda contratar el servicio de auditoría.



**SINIESTROS  
PODCAST  
.UNO**



**NASSIVERA.TECH**

# Temas que vamos a desarrollar

1. El fraude en seguros, un nuevo escenario en una era virtual
2. Programación  
Neurolingüística aplicada a las entrevistas telefónicas
3. La ontología del lenguaje
4. Metodología de investigación digital, las nuevas herramientas virtuales
  - 4.1. Escucha activa con metamodelo del lenguaje
  - 4.2. Entrevistas telefónicas: características y desarrollo
  - 4.3. Entrevistas presenciales
5. La ontología del lenguaje en acción en las entrevistas telefónicas y presenciales
6. Resguardo de la evidencia digital
7. Video peritación y reunión de información confiable a distancia
8. Determinar la identidad de las personas a distancia
9. Diseño de conversaciones con los clientes para cada riesgo
10. Ejercicios de análisis cognitivo para desarrollar las habilidades en la conversación
11. Ejercicios de cambio de roles en una conversación
12. Generar contenido digital de los resultados de las entrevistas y administración del siniestro
13. El uso del formato podcast
14. Audios de conversaciones reales
15. Una conversación en vivo y en directo con un cliente que sufre un siniestro
16. Temas propios de cada organización
17. Coaching de siniestros y procesos
18. Instalación de herramientas
19. Acompañamiento a los cursantes en las entrevistas diarias
20. Escuchas de entrevistas diarias y reunión para reflexionar sobre los resultados obtenidos.
21. Temas propuestos por la empresa de seguros.
22. Video grabación de entrevistas en las salas diseñadas para realizar estas reuniones
23. Bonus: Análisis de sus productos para establecer el riesgo de fraude y diseño de prevención en cada uno

# *Certificados*

Por esta capacitación, se entregan certificados de aprobación de la Escuela Nassivera.

# *Costos*

El costo por vacante es de **U\$S 850** + gastos administrativos

# *Dictado de las clases*

Del 31 de octubre al 30 de noviembre del 2023.

2 sesiones por semana (Martes y Jueves)

Duración: 3 horas.

Horario de 8:00 a 11:00 a.m.

Esta capacitación es virtual por la plataforma Zoom.

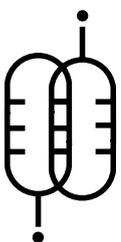


**ESCUELA  
NASSIVERA**

# *Servicios ofrecidos en forma regular*

Conociendo las necesidades del mercado de seguros de Centroamérica, en especial las de Costa Rica, proponemos luego de esta capacitación, tomar la contratación de los servicios de “auditoria y gestión de siniestros” para poder dar respuesta a los requerimientos en investigaciones y control del fraude diarios, brindando además de control y supervisión, capacitación, apoyo en casos de siniestros, escucha de grabaciones de entrevistas.

El facilitador de esta capacitación es “Prestador remoto de servicios de carácter internacional”, con status migratorio de Costa Rica.



**SINIESTROS  
PODCAST  
.UNO**



**NASSIVERA.TECH**



**ESCUELA  
NASSIVERA**

Agradeciendo la lectura de esta propuesta,  
los saludos con especial afecto.

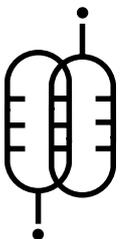


**José Luis Nassivera Lanza**  
CEO NASSIVERA.TECH  
Facilitador / Director Académico  
de Escuela Nassivera

Para solicitar la  
contratación enviar mail a  
[jose@escuelanassivera.com](mailto:jose@escuelanassivera.com)

Inversión: Consultar por mail

[escuelanassivera.com](http://escuelanassivera.com)  
[nassiveralanza.com](http://nassiveralanza.com)  
[nassivera.tech](http://nassivera.tech)  
[siniestropodcast.uno](http://siniestropodcast.uno)  
[crestacast.uno](http://crestacast.uno)



**SINIESTROS  
PODCAST  
.UNO**



**NASSIVERA.TECH**