



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN
DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

Código: ADG311_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0989_3: Realizar el asesoramiento y la gestión
administrativa de los productos y servicios financieros”**

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC0989_3: Realizar el asesoramiento y la gestión administrativa de los productos y servicios financieros”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda.
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda.
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

APP1: <i>Gestionar los contactos con los clientes, resolviendo sus consultas y peticiones e identificando nuevas oportunidades de negocio.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Obtener información sobre el perfil del cliente, mediante la utilización de herramientas informáticas o a través de una entrevista en profundidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Relacionar la información obtenida sobre los clientes y los productos que le pueden ser ofertados, detectando posibles oportunidades de negocio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Identificar a los clientes potenciales objeto de las acciones comerciales de la entidad, utilizando la agenda comercial disponible en la aplicación informática.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Contactar con los clientes potenciales detallando las características de los productos que se ofertan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Atender las consultas y/o peticiones de los clientes utilizando técnicas de comunicación, proporcionando soluciones o remitiendo las consultas y/o peticiones complejas al superior jerárquico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.6: Efectuar las mediciones del grado de satisfacción de los clientes, a través de los procedimientos de evaluación establecidos por la entidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP2: Asesorar sobre las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión al cliente en función de su perfil, utilizando técnicas de comunicación y negociación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Informar sobre los diferentes productos de ahorro a la vista, plazo u otros al cliente, describiendo sus principales características y su tratamiento fiscal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Informar sobre los diferentes fondos de inversión, detallando sus características, ventajas, tratamiento fiscal y operativa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Informar sobre las diferentes opciones de inversión directa en activos negociados en los distintos mercados de renta fija y variable y su tratamiento fiscal al cliente, argumentando su idoneidad con respecto a otras alternativas de inversión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Informar sobre los diferentes productos de ahorro-previsión al cliente, resaltando sus características, ventajas y tratamiento fiscal respecto a otras opciones de inversión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Efectuar simulaciones de ahorro fiscal y de prestaciones futuras en el caso de contratación de planes de pensiones, mediante las herramientas informáticas disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Informar de las distintas modalidades de seguros comercializadas por la entidad al cliente, identificando sus características financieras y tratamiento fiscal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Efectuar la contratación del producto elegido por el cliente o cualquier otra operativa relacionada con las diferentes alternativas de inversión patrimonial y previsión de acuerdo al procedimiento administrativo de apertura.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Confirmar la realización de la contratación u otra operativa al cliente, mediante entrega de la copia del contrato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP3: Asesorar sobre los diferentes productos de activo al cliente, en función de su perfil y utilizando técnicas de comunicación y negociación.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Informar sobre los diferentes productos financieros de activo al cliente explicando sus características y aplicando el argumentario comercial y tratamiento de objeciones elaborado por la entidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Efectuar simulaciones y comparativas de préstamos o créditos mostrando al cliente las condiciones económicas de la operación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Solicitar la documentación necesaria al cliente para el estudio y formalización en las operaciones de activo a través de los canales de comunicación correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Comprobar la veracidad de la documentación, cotejándola e interpretándola cuando esté en idioma extranjero.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Registrar la información mediante aplicaciones informáticas o convencionalmente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Obtener información sobre los posibles riesgos de los intervinientes para el análisis de la operación, mediante consulta a las bases de datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Efectuar el análisis de viabilidad de la operación, utilizando herramientas informáticas –credit scoring u otras-.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Formalizar la contratación con la documentación solicitada al cliente, aplicando el procedimiento administrativo de contratación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.9: Confirmar la realización de la contratación al cliente mediante entrega de la copia del contrato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.10: Efectuar las acciones de venta cruzada requerida para formalizar la contratación, resaltando los beneficios y ventajas con respecto a la contratación individual del producto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



APP4: Promocionar los diferentes canales alternativos de acceso para operar con la entidad, argumentando las ventajas y los beneficios. 8	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Informar sobre las diferentes tarjetas de débito y crédito disponibles al cliente, describiendo sus condiciones y servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Informar sobre las tarjetas affinity, detallando las modalidades, ventajas y condiciones específicas con respecto a las no affinity.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Explicar las utilidades de los diferentes canales alternativos al cliente mediante simulaciones reales de los diferentes canales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Efectuar la contratación y cualquier otra operativa de los diferentes canales de comunicación alternativos según el procedimiento administrativo de contratación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Confirmar la realización de la contratación al cliente mediante entrega de la copia del contrato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>