



# PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

## TRANSVERSAL

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1796\_3: Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la  
contratación de seguros y reaseguros”**

#### 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 “UC1796\_3: Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros”.

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.

<b>APP1: Detectar las necesidades de los nuevos clientes de seguros y reaseguros, informando de los riesgos y coberturas.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Atender las consultas relativas a contratación de riesgos en función del canal de comunicación empleado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Obtener información sobre los riesgos y las necesidades de cobertura del cliente en función de sus circunstancias personales o patrimoniales, mediante las técnicas de preguntas apropiadas y siguiendo el argumentario establecido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Informar al cliente ante las dudas planteadas en la cobertura de riesgos garantizando la resolución de las mismas y derivándolas a quien corresponda a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Informar de la imposibilidad de cobertura del riesgo al cliente a través de los canales de comunicación adecuados proponiendo en su caso la contratación con otra entidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Informar al cliente del uso que se hará de la información facilitada, de los derechos de acceso a la misma, de su rectificación y cancelación de forma clara y cumpliendo las normas sobre protección de datos de carácter personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2: Asesorar sobre los diferentes seguros personales al cliente teniendo en cuenta el perfil del cliente.</b>	<b>INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN</b>			
	1	2	3	4
APS2.1: Obtener información sobre los contratos de seguros personales ofrecidos en el mercado llevando a cabo un análisis objetivo de los contratos de seguros personales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Informar de las características técnicas de los productos o servicios aseguradores, que mejor cubran los riesgos que afectan a la vida, salud o integridad corporal del cliente a través de los canales adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Proporcionar información de seguros vinculados a fondos de inversión mobiliarios a los clientes a través de los canales adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Informar sobre la operativa para el cambio de fondo al cliente a través de los canales adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Informar acerca de las ventajas de la contratación de productos de ahorro-previsión y sus características a los clientes realizando los cálculos de ahorro fiscal y de prestaciones futuras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.6: Proporcionar información sobre las ventajas y repercusiones fiscales del seguro que mejor cubra las necesidades del cliente evitando ser repetitivo en relación con cada uno de los impuestos afectados y teniendo en cuenta las circunstancias particulares del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Informar de qué documentos son necesarios para la perfección y eficacia del contrato de seguro personal al cliente a través de los canales adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.8: Calcular las primas de los distintos seguros personales que se ofrecen al cliente según la normativa vigente en función de las posibles variaciones de las coberturas del capital asegurado, duración del contrato, probabilidad de ocurrencia del siniestro, la intensidad del riesgo, los gastos y el rendimiento de las inversiones y aplicando técnicas de cálculo financiero.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.9: Informar sobre las distintas primas iniciales y sucesivas y los factores para el cálculo de las mismas al cliente evitando inexactitudes y malentendidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.10: Informar sobre las coberturas que mejor se ajusten a las necesidades del cliente evitando inexactitudes y malentendidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2: Asesorar sobre los diferentes seguros personales al cliente teniendo en cuenta el perfil del cliente.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.11: Proporcionar información de las posibles formas de pago y financiación disponibles, las consecuencias del impago de la prima, del valor de rescate y, reducción y anticipo de las pólizas al cliente atendiendo a sus circunstancias particulares de conformidad con los condicionados de las pólizas.				
APS2.12: Resolver las dudas y consultas planteadas por el cliente en el marco de su responsabilidad y a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.13: Informar de las incidencias al superior jerárquico a través de los canales adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP3: Asesorar sobre los diferentes seguros materiales y patrimoniales al cliente, atendiendo a los riesgos objeto de cobertura.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Obtener información sobre los contratos de seguros materiales y patrimoniales ofrecidos en el mercado llevando a cabo un análisis objetivo de contratos de seguros materiales y patrimoniales seleccionados en función de los riesgos objeto de cobertura.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Obtener la información necesaria sobre los riesgos materiales, industriales o patrimoniales a asegurar por el cliente mediante la observación directa de los mismos y/o la información facilitada por el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Informar sobre la necesidad de valoración de los riesgos por parte de un perito a los clientes garantizando el asesoramiento posterior a través de los canales adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Proporcionar información sobre las ofertas de seguro que mejor cubran los riesgos materiales, industriales, o patrimoniales del cliente aplicando el argumentario comercial.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Informar sobre los seguros obligatorios y de contratación obligatoria de responsabilidad civil al cliente según sus necesidades y problemas planteados a través de los canales adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Calcular las primas de los distintos seguros patrimoniales y de daños materiales que se ofrecen al cliente de forma manual o informática en función de las posibles variaciones de las coberturas del capital asegurado, duración del contrato, probabilidad de ocurrencia del siniestro y la intensidad del riesgo y aplicando técnicas de cálculo financiero.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP3: Asesorar sobre los diferentes seguros materiales y patrimoniales al cliente, atendiendo a los riesgos objeto de cobertura.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.7: Informar acerca de las distintas primas iniciales y sucesivas, aplicables en función de los riesgos a cubrir, del capital asegurado, de las bonificaciones, de la fórmula de aseguramiento y la existencia o no de franquicia a los clientes, evitando inexactitudes y malentendidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Informar de las distintas formas pago y de financiación disponibles, así como las consecuencias del impago de la prima al cliente, según los intereses y necesidades del cliente de conformidad con los condicionados de las pólizas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.9: Resolver las dudas y consultas que el cliente plantee en el marco de su responsabilidad y a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.10: Informar de las incidencias al superior jerárquico a través de los canales adecuados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP4: Asesorar a las entidades aseguradoras sobre los diferentes tipos de reaseguros, informando de sus coberturas y características.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Obtener información sobre los riesgos patrimoniales y/o personales a reasegurar siguiendo el procedimiento establecido mediante la observación directa, informes periciales de los mismos y/o la información facilitada por la aseguradora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Informar de las características de la oferta de la entidad aseguradora cedente a la reaseguradora cesionaria identificando las condiciones estadísticas, políticas de reaseguro, información general u otras en base a la información facilitada para su transmisión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Informar de las características técnicas, ventajas y beneficios del tratado de reaseguro tanto a la entidad aseguradora cedente como a la entidad reaseguradora cesionaria de acuerdo con lo establecido en los convenios existentes entre ambas si los hubiera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Resolver las dudas y consultas que la entidad aseguradora cesionaria plantee en el marco de su responsabilidad y a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP4:</b> Asesorar a las entidades aseguradoras sobre los diferentes tipos de reaseguros, informando de sus coberturas y características.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.5: Informar de las incidencias al superior jerárquico en su caso a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP5:</b> Analizar los riesgos a los que está sometido el cliente de seguros y reaseguros, informando sobre la necesidad de elaboración de productos específicos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Obtener información sobre los riesgos a asegurar por el cliente mediante la observación directa de los mismos y/o la información facilitada por el cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.2: Evaluar los riesgos del cliente aplicando los métodos de gerencia de riesgos y teniendo en cuenta los productos de seguros existentes en el mercado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Consultar a las entidades aseguradoras o a los superiores jerárquicos, en su caso, ante la necesidad detectada de elaborar un producto específico que cubra los riesgos del cliente, a través de los medios establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Informar sobre las características propuestas para productos específicos, así como las necesidades de los mismos, con las medidas protectoras o correctoras necesarias para la reducción o eliminación del riesgo, al cliente y en su caso, a la entidad aseguradora a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.5: Proporcionar información sobre la prima de productos específicos propuestos y las distintas formas de financiación disponibles al cliente según sus intereses y necesidades y de conformidad con los condicionados de las pólizas a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.6: Resolver las dudas y consultas que el cliente plantee en el marco de su responsabilidad y a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.7: Informar de las incidencias al superior jerárquico en su caso a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP6:</b> Verificar la concordancia entre el contenido de la póliza y la propuesta de seguro, informando de la existencia de errores a la entidad aseguradora.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS6.1: Comprobar la coincidencia de las coberturas, cláusulas y condiciones especiales de la póliza con la propuesta de seguro verificando la presencia y coincidencia de los datos finales con la propuesta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.2: Comprobar la coincidencia entre las cantidades indicadas al cliente en concepto de prima con la contenida en la póliza verificando que coinciden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.3: Facilitar la nueva propuesta a la entidad aseguradora en caso de discordancia a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS6.4: Informar del error/es encontrado/s a la entidad aseguradora inmediatamente a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP7:</b> Atender técnicamente al cliente en sus solicitudes durante la contratación, modificación y/o renovación de la póliza, informándoles sobre las distintas opciones.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS7.1: Obtener información sobre las nuevas necesidades de cobertura de riesgos si procede a través de los medios disponibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.2: Informar sobre las condiciones del nuevo contrato, modificación y/o renovación que más se ajuste a la nueva situación del cliente, después de recibir la comunicación de nuevos riesgos o variación de los existentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.3: Informar de la imposibilidad de cobertura del riesgo al cliente con los seguros ofertados y los motivos en que se fundamenta proponiendo en su caso la contratación con otra entidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.4: Informar sobre coberturas de riesgos y complementos de las pólizas contratadas, al cliente describiendo las ventajas e inconvenientes a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.5: Informar sobre los impuestos, coberturas, sobreprimas, descuentos y otros elementos que forman parte de la prima del seguro desglosándose en nota detallada y comprobando que todos los conceptos de la prima estén	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP7: Atender técnicamente al cliente en sus solicitudes durante la contratación, modificación y/o renovación de la póliza, informándoles sobre las distintas opciones.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
presentes.				
APS7.6: Informar sobre la forma en que se determinan, y a quien se imputan los posibles costes derivados de la contratación de cada producto o servicio al cliente a través de los canales correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.7: Obtener información sobre las causas de las quejas planteadas por el cliente a través de la información facilitada por el mismo, determinando las necesidades actuales de cobertura de riesgos del cliente y derivándolas, en su caso, al departamento de atención al cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS7.8: Medir el grado de satisfacción de los clientes, periódicamente, a través de las técnicas establecidas por la empresa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>