



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP1794_3: Comercializar seguros y reaseguros privados”

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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del “ECP1794_3: Comercializar seguros y reaseguros privados”.

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:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. 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.

1: Prospear potenciales clientes (particulares y empresas) en la contratación de productos de seguro y reaseguro privados, conforme a la normativa aplicable en distribución de seguros, en función de la forma jurídica seleccionada y utilizando el asesoramiento como base de su desempeño profesional, con el objetivo de captarlos comercialmente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Definir el plan de acción fijando las actividades dirigidas a la prospección comercial y de marketing con el objetivo de captar clientes válidos para la contratación de productos de seguro y reaseguro.	☐	☐	☐	☐
1.2: Recopilar la información de potenciales prospectos de las bases de datos públicas y privadas.	☐	☐	☐	☐
1.3: Segmentar la información obtenida en función de los criterios de cribado establecidos a partir de los informes de las instituciones del sector (Informes de UNESPA, DGSFP, ICEA, Consejo General de los Colegios de Mediadores, Fundación Mapfre, entre otros) y de bases de datos propias.	☐	☐	☐	☐
1.4: Redactar el argumentario comercial en función del tipo de producto y potencial cliente.	☐	☐	☐	☐
1.5: Realizar la calendarización mediante el uso de aplicaciones de digitales disponibles: agenda electrónica, CRM, (plataformas de gestión de relaciones con clientes), entre otros.	☐	☐	☐	☐
	☐	☐	☐	☐

1: Prospectar potenciales clientes (particulares y empresas) en la contratación de productos de seguro y reaseguro privados, conforme a la normativa aplicable en distribución de seguros, en función de la forma jurídica seleccionada y utilizando el asesoramiento como base de su desempeño profesional, con el objetivo de captarlos comercialmente.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.6: Contactar los prospectos seleccionados anteriormente con los medios de comunicación a disposición (teléfono, correo instantáneo móvil, correo electrónico, video conferencia, entre otros).				
1.7: Respetar los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales de forma rigurosa.	☐	☐	☐	☐
1.8: Contemplar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los productos de seguros, en términos de igualdad, con equivalencia de atención en el proceso de distribución de seguros, al resto de los clientes.	☐	☐	☐	☐

2: Captar potenciales clientes (particulares y empresas), en la contratación de productos de seguro y reaseguro privados, conforme a la normativa aplicable de distribución de seguros, en función de la forma jurídica seleccionada y utilizando el asesoramiento como base de su desempeño profesional con el fin de asegurar los riesgos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Utilizar la información obtenida del cliente para ajustar el discurso comercial en base a la interacción con el mismo.	☐	☐	☐	☐
2.2: Ajustar el argumentario comercial a las circunstancias particulares del cliente en función de la información recibida.	☐	☐	☐	☐
2.3: Conseguir la captación del potencial cliente mediante la aceptación por su parte de una propuesta personalizada en productos de seguro.	☐	☐	☐	☐
2.4: Respetar los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales de forma rigurosa.	☐	☐	☐	☐
2.5: Contemplar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los productos de seguros, en términos de igualdad, con equivalencia de atención en el proceso de distribución de seguros, al resto de los clientes.	☐	☐	☐	☐



3: Informar y/o asesorar a potenciales clientes (particulares y empresas), en la contratación de productos de seguro y reaseguro privados, conforme a la normativa aplicable de distribución de seguros, en función de la forma jurídica seleccionada y utilizando el asesoramiento como base de su desempeño profesional para comercializar este tipo de productos, aplicando las medidas de prevención contra potenciales conflictos de intereses entre las partes intervinientes.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Analizar las necesidades de los potenciales clientes (particulares y empresas), de forma personalizada conforme a la normativa aplicable en materia de seguros.	☐	☐	☐	☐
3.2: Facilitar la información sobre la naturaleza y los riesgos de los productos de seguros ofrecidos de manera comprensible a los clientes.	☐	☐	☐	☐
3.3: Facilitar la información sobre el impacto fiscal de los productos de seguro de forma precisa y clara al potencial cliente, teniendo en cuenta las circunstancias particulares del mismo y la normativa aplicable en materia fiscal.	☐	☐	☐	☐
3.4: Facilitar la información de los costes y gastos asociados, y la forma en la que se podrá pagar, de forma exacta al potencial cliente.	☐	☐	☐	☐
3.5: Elaborar la propuesta de seguro conforme al resultado del análisis de necesidades efectuado al cliente y la tipología de riesgo a asegurar.	☐	☐	☐	☐
3.6: Emitir la documentación personalizada conforme al resultado del análisis de necesidades, combinando una o varias opciones de contrato de seguro.	☐	☐	☐	☐
3.7: Facilitar la propuesta de seguro físicamente o por medios electrónicos al potencial cliente.	☐	☐	☐	☐
3.8: Contemplar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los productos de seguros, en términos de igualdad, con equivalencia de atención en el proceso de distribución de seguros, al resto de los clientes.	☐	☐	☐	☐

4: Formalizar la contratación del producto de seguro y reaseguro privado a clientes (particulares y empresas), conforme a la normativa aplicable en materia de distribución de seguros, en función de la forma jurídica seleccionada y utilizando el asesoramiento como base de su desempeño profesional para la resolución de la venta.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Transmitir a propuesta total o parcialmente aceptada, previamente valorada por el potencial cliente, conforme a la normativa aplicable de contratación de productos de seguro.	☐	☐	☐	☐
4.2: Perfeccionar la emisión del contrato de seguro cumplimentando la documentación.	☐	☐	☐	☐
4.3: Descartar la propuesta rechazada, previamente valorada por el potencial cliente, procediendo a borrar los datos personales del cliente conforme a la normativa en materia de protección de datos personales.	☐	☐	☐	☐
4.4: Calendarizar la propuesta aplazada, previamente valorada por el potencial cliente, para posteriores contactos dentro del periodo permitido por la normativa en materia de protección de datos personales.	☐	☐	☐	☐
4.5: Contemplar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los productos de seguros, en términos de igualdad, con equivalencia de atención en el proceso de distribución de seguros, al resto de los clientes.	☐	☐	☐	☐

5: Gestionar la cartera de clientes de una manera activa y dinámica en función de la evolución de las necesidades de los clientes, su ciclo de vida y de la normativa aplicable en la distribución de productos de seguro y reaseguro privados, para mantener su fidelización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Definir el plan de gestión activa y dinámica de la cartera conforme a la evolución de las necesidades de los clientes.	☐	☐	☐	☐
5.2: Recopilar la información de seguimiento de las necesidades de los clientes utilizando un cronograma.	☐	☐	☐	☐
5.3: Recopilar la información de seguimiento de la normativa aplicable a la distribución de productos de seguro y reaseguro consultando periódicamente	☐	☐	☐	☐

5: Gestionar la cartera de clientes de una manera activa y dinámica en función de la evolución de las necesidades de los clientes, su ciclo de vida y de la normativa aplicable en la distribución de productos de seguro y reaseguro privados, para mantener su fidelización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
Boletines Oficiales, DGSFP, UNESPA y el Consejo de los Colegios de los Mediadores de Seguro de España, entre otros.				
5.4: Utilizar la información obtenida para elaborar una recomendación al cliente, en función del producto contratado, del perfil del cliente y de las necesidades detectadas.	☐	☐	☐	☐
5.5: Proponer las recomendaciones al cliente mediante el ofrecimiento de modificaciones de las pólizas contratadas vía suplementos y/o contratación de nuevos productos.	☐	☐	☐	☐
5.6: Gestionar los siniestros en el momento de su conocimiento/comunicación dándole curso al área de prestaciones de la entidad para su resolución.	☐	☐	☐	☐
5.7: Respetar los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales de forma rigurosa.	☐	☐	☐	☐

6: Desarrollar proactivamente la cartera de clientes de productos de seguro y reaseguro privados para aumentar el volumen de negocio, lograr una mayor fidelización de clientes y alcanzar los objetivos comerciales exigidos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.1: Definir el plan de acción fijando las actividades dirigidas a la captación de prospectos referenciados por la cartera, con el objetivo de llevar a cabo la captación de nuevos clientes válidos para la contratación de productos de seguro.	☐	☐	☐	☐
6.2: Solicitar las referencias de clientes de cartera que permitan ampliar las acciones de promoción de los productos de seguro, mediante el contacto periódico con los mismos (telefónico, personal, electrónico, entre otros).	☐	☐	☐	☐
6.3: Realizar la promoción de los productos y captación de nuevos potenciales candidatos participando activamente en foros empresariales y profesionales o realizando acciones de marketing o incentivación.	☐	☐	☐	☐

6: Desarrollar proactivamente la cartera de clientes de productos de seguro y reaseguro privados para aumentar el volumen de negocio, lograr una mayor fidelización de clientes y alcanzar los objetivos comerciales exigidos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.4: Incorporar los prospectos válidos captados a la base de datos de potenciales clientes para iniciar el proceso de asesoramiento y consumir la contratación de nuevos productos de seguro.	☐	☐	☐	☐

7: Gestionar los riesgos de forma activa evaluando y analizando los mismos, aplicando las normas de contratación de la entidad para ofrecer su cobertura.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
7.1: Evaluar los riesgos atendiendo a su tipología y naturaleza (operacionales, de azar, financieros, estratégicos, entre otros).	☐	☐	☐	☐
7.2: Estudiar los riesgos evaluados buscando los mecanismos idóneos de transferencia (autoseguro, seguro, entre otros).	☐	☐	☐	☐
7.3: Analizar los riesgos en función de las normas de contratación para cubrirlos o excluirllos.	☐	☐	☐	☐
7.4: Instrumentar los riesgos cubiertos a través de una póliza fijando las coberturas, exclusiones, la prima, entre otros.	☐	☐	☐	☐
7.5: Comunicar los riesgos excluidos al cliente argumentando los motivos de la decisión.	☐	☐	☐	☐
7.6: Gestionar las modificaciones de riesgo que se puedan producir de forma dinámica para adecuar la cobertura al mismo.	☐	☐	☐	☐

8: Asistir a los clientes en la gestión de la tramitación y liquidación del siniestro comprobando la adecuación de la cobertura de la póliza contratada a fin de velar por sus intereses.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
8.1: Explicar los requisitos y plazos de cumplimentación de los partes de comunicación de siniestros, la obligación de comunicar la elección de un	☐	☐	☐	☐

8: Asistir a los clientes en la gestión de la tramitación y liquidación del siniestro comprobando la adecuación de la cobertura de la póliza contratada a fin de velar por sus intereses.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
reparador o entidad prestadora de servicios, en los seguros que tengan cubierta la cobertura de asistencia, los derechos de rescate y reducción de la suma asegurada en la póliza, el límite de la cobertura de la póliza y el derecho a recibir indemnización por parte del Consorcio de Compensación de Seguros, en su caso, al cliente con claridad, precisando los documentos necesarios en función del tipo de siniestro -atestados, declaraciones de testigos, relación de los objetos y estimación de daños, otros.				
8.2: Registrar los expedientes de siniestros, comprobando La vigencia de la póliza, el cobro del recibo en el periodo de cobertura del siniestro y la cobertura de los hechos declarados, corrigiendo los errores o falta de datos solicitándolos al declarante o consultando los archivos del mediador.	☐	☐	☐	☐
8.3: Comunicar la apertura del siniestro a la entidad aseguradora, indicando las circunstancias del siniestro y los daños producidos.	☐	☐	☐	☐
8.4: Organizar los expedientes de siniestros físicos y/o digitales, asignando el código de referencia facilitado por la entidad aseguradora.	☐	☐	☐	☐
8.5: Realizar la asistencia al cliente en la tramitación y liquidación del siniestro en relación con la adecuación de la indemnización propuesta por la entidad aseguradora y/o reaseguradora, y las coberturas contratadas en la póliza defendiendo los intereses y derechos de sus clientes.	☐	☐	☐	☐
8.6: Gestionar el pago de indemnizaciones de siniestros intermediados de conformidad con las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras y/o reaseguradoras facilitando la liquidación y cierre del siniestro.	☐	☐	☐	☐
8.7: Controlar la siniestralidad de la cartera de seguros y reaseguros intermediada utilizando herramientas de gestión -ofimática-, comparando los índices obtenidos con los parámetros establecidos e identificando las posibles mejoras en sus propios procedimientos de gestión de los siniestros y coberturas.	☐	☐	☐	☐
8.8: Respetar los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable en materia de protección de datos personales de forma rigurosa.	☐	☐	☐	☐