



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP1796_3: Atender técnicamente a la clientela de seguros”

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 "ECP1796_3: Atender técnicamente a la clientela de seguros".

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

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: Ejecutar las actuaciones técnicas y administrativas relacionadas con la estrategia comercial y de marketing con clientes, según la normativa marcada por la entidad, para cumplir con los objetivos de las campañas de marketing operativo	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Aplicar las actuaciones de marketing operativo (de captación, retención y fidelización de clientes, entre otras) diseñadas por la entidad, que previamente han sido entendidas y aprendidas, en cada intervención, según determine el sistema de segmentación o según el protocolo establecido por la entidad.	☐	☐	☐	☐
1.2: Supervisar las operaciones de marketing operativo a los clientes mediante contacto personal, según protocolos de políticas de distribución periódicos indicados por los sistemas de seguimiento comercial de clientes (CRM o similar)	☐	☐	☐	☐
1.3: Registrar la información de esas operaciones con clientes puntualmente a través de los procedimientos establecidos por la entidad, según los sistemas de seguimiento comercial	☐	☐	☐	☐
1.4: Comprobar los resultados de las operaciones comerciales, consultado los sistemas de información de la entidad, según datos del cuadro de mando de operaciones de marketing operativo	☐	☐	☐	☐
1.5: Respetar los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable en materia de protección de datos personales de forma rigurosa	☐	☐	☐	☐

2: Informar sobre campañas comerciales diseñadas por la entidad a la red de distribución, apoyando eficazmente en plazo y forma su ejecución, para cumplir con los objetivos de las campañas	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Transmitir las campañas diseñadas por la entidad, que previamente han sido entendidas y aprendidas, a los profesionales de la red de distribución de la entidad, presencialmente en las instalaciones de la entidad aseguradora o utilizando los medios de comunicación habituales: teléfono, correo electrónico o videoconferencia, entre otros, siguiendo los procedimientos en los que se indique el tiempo y forma establecidos por la entidad.	☐	☐	☐	☐
2.2: Comprobar el desarrollo de las campañas aceptadas por el distribuidor periódicamente mediante el seguimiento de la ejecución de la misma y de sus resultados, según las directrices de la entidad, utilizando el sistema de control establecido, para comprobar el grado de consecución de los objetivos comerciales.	☐	☐	☐	☐
2.3: Transmitir el grado de consecución alcanzado a la persona responsable en la entidad, aportando sugerencias de mejora, si procede	☐	☐	☐	☐
2.4: Transmitir la información adicional que solicite la red de distribución sobre las campañas, según el protocolo de comunicación establecido por la entidad	☐	☐	☐	☐

3: Atender a la red de distribución a través de los medios de comunicación habituales en la entidad (personalmente, por teléfono, correo electrónico, video conferencia, entre otros) para resolución de dudas y derivación si procede a otros departamentos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Realizar el contacto con la red de distribución según los protocolos de comunicación de la entidad: profesionalidad, cortesía, amabilidad, empatía, proactividad, accesibilidad, comunicación, fiabilidad, credibilidad, comprensión, flexibilidad, imagen personal y corporativa, entre otros.	☐	☐	☐	☐
3.2: Resolver las dudas y consultas después de realizar una escucha activa a la persona que las plantea, suministrando una información comprensible y completa (veraz, honesta y ajustada técnicamente a la normativa de contratación del producto).	☐	☐	☐	☐
3.3: Recabar la información proporcionada al distribuidor, acudiendo a las herramientas de soporte del Servicio de Atención al Cliente, de forma ágil y demostrando seguridad.	☐	☐	☐	☐

3: Atender a la red de distribución a través de los medios de comunicación habituales en la entidad (personalmente, por teléfono, correo electrónico, video conferencia, entre otros) para resolución de dudas y derivación si procede a otros departamentos.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.4: Posponer la respuesta de consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución, aplicando criterios de prudencia, evitando esperas innecesarias e informando puntualmente al distribuidor de la situación y/o plazo de la respuesta.	☐	☐	☐	☐
3.5: Asumir las dudas que no pueda resolver o no son de su ámbito de negocio como propias, procediendo con eficiencia a su derivación a la persona responsable o a otro departamento.	☐	☐	☐	☐
3.6: Respetar los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable en materia de protección de datos personales de forma rigurosa.	☐	☐	☐	☐

4: Atender al cliente, cuando lo precise (en la contratación, atención de incidencias, resolución de dudas, emisión de pólizas, recepción y tramitación de siniestros, entre otros) con el fin de garantizar un servicio de calidad y el logro de los objetivos de producción asignados, aplicando los aspectos específicos fijados en la normativa de distribución de seguros y contrato de seguro, de aplicación en los distintos seguros de la gama.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Realizar el contacto con el cliente mediante los medios de comunicación habituales en la entidad (en persona, por teléfono, correo electrónico, entre otros), siguiendo sus protocolos de comunicación (profesionalidad, cortesía, amabilidad, empatía, proactividad, accesibilidad, comunicación, fiabilidad, credibilidad, comprensión, flexibilidad, imagen personal y corporativa, entre otros) según el soporte elegido para cada acción y utilizando las técnicas de comunicación adecuadas al tipo de cliente.	☐	☐	☐	☐
4.2: Resolver las dudas y consultas después de realizar una escucha activa al cliente, suministrando una información comprensible, veraz, honesta y ajustada técnicamente a la normativa de contratación del producto, a la realidad y circunstancias actuales del cliente, y a la normativa aplicable en materia de distribución de seguros y de contrato de seguro.	☐	☐	☐	☐

4: Atender al cliente, cuando lo precise (en la contratación, atención de incidencias, resolución de dudas, emisión de pólizas, recepción y tramitación de siniestros, entre otros) con el fin de garantizar un servicio de calidad y el logro de los objetivos de producción asignados, aplicando los aspectos específicos fijados en la normativa de distribución de seguros y contrato de seguro, de aplicación en los distintos seguros de la gama.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.3: Recabar la información proporcionada al cliente, acudiendo a las herramientas de soporte del Servicio de Atención al Cliente, de forma ágil y demostrando seguridad.	☐	☐	☐	☐
4.4: Posponer la respuesta de consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución, aplicando criterios de prudencia, evitando esperas innecesarias e informando puntualmente al cliente de la situación y/o plazo de la respuesta.	☐	☐	☐	☐
4.5: Asumir las dudas que no pueda resolver o no son de su ámbito de negocio como propias, procediendo con eficiencia a su derivación a la persona responsable o a otro departamento.	☐	☐	☐	☐
4.6: Respetar los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable en materia de protección de datos personales de forma rigurosa.	☐	☐	☐	☐

5: Identificar los riesgos a los que puedan estar sujetos las personas físicas y jurídicas, con el fin de sugerir, a modo de gerencia de riesgos, la colaboración e intervención en la prevención y protección de riesgos, según la normativa de la entidad aseguradora.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Identificar los riesgos con el cliente para definirlos, analizarlos y evaluarlos mediante la cumplimentación de un cuestionario de inspección y evaluación de riesgos.	☐	☐	☐	☐
5.2: Evaluar la gravedad de cada riesgo, considerando sus consecuencias en caso de siniestro, siguiendo las pautas dadas por la aseguradora.	☐	☐	☐	☐
5.3: Registrar los datos que generan los sistemas de control de riesgos que la entidad aseguradora tiene establecidos para cada producto, siguiendo la operativa y procedimientos en gestión y gerencia de riesgos.	☐	☐	☐	☐

5: Identificar los riesgos a los que puedan estar sujetos las personas físicas y jurídicas, con el fin de sugerir, a modo de gerencia de riesgos, la colaboración e intervención en la prevención y protección de riesgos, según la normativa de la entidad aseguradora.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.4: Transmitir la información al cliente sobre la posibilidad de eliminar o mitigar posibles riesgos que se deriven de la normativa de control de la aseguradora, por los medios de comunicación habituales (correo electrónico, teléfono, presencialmente, entre otros) para ayudar a implementar planes y soluciones.	☐	☐	☐	☐
5.5: Respetar los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección en materia de datos personales de forma rigurosa.	☐	☐	☐	☐

6: Tramitar administrativamente los recibos bancarios devueltos de clientes, según el procedimiento de gestión de incidencias establecido por la entidad para lograr retener la póliza y cobrar el recibo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.1: Atender los avisos del sistema de gestión de recibos bancarios devueltos de clientes, consultando la información (cliente, motivo de la devolución, importe, código del distribuidor si lo hubiera, entre otros) que proporciona dicho sistema.	☐	☐	☐	☐
6.2: Comprobar la devolución efectiva del recibo y las causas del mismo, contactando con el cliente, mediante los medios de comunicación habituales (teléfono, correo electrónico, videoconferencia, entre otros), y si es posible, dejando constancia de la comunicación en el sistema de gestión de recibos y/o de gestión de clientes (CRM).	☐	☐	☐	☐
6.3: Proponer las posibles soluciones establecidas por la entidad (refacturar el recibo al banco, modificar el IBAN, modificar el fraccionamiento de la prima, revisar los capitales, coberturas y garantías de la póliza, proponer la emisión por reemplazo de otro producto, anulando póliza y recibo anteriores, entre otros) al cliente en función del origen de la devolución, de forma clara y sencilla, para conseguir la retención de la póliza y del cliente.	☐	☐	☐	☐
6.4: Ejecutar la solución acordada con el cliente (refacturar el recibo al banco, modificar el IBAN, modificar el fraccionamiento de la prima, revisar los capitales, coberturas y garantías de la póliza, proponer la emisión por reemplazo de otro producto, anulando póliza y recibo anteriores, entre otros) inmediatamente, introduciendo la información en el sistema de gestión de recibos.	☐	☐	☐	☐



6: Tramitar administrativamente los recibos bancarios devueltos de clientes, según el procedimiento de gestión de incidencias establecido por la entidad para lograr retener la póliza y cobrar el recibo.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
6.5: Transmitir las consecuencias del impago del recibo (suspensión de garantías y coberturas, anulación de la póliza, entre otras) al cliente de forma clara y comprensible.	☐	☐	☐	☐
6.6: Respetar los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable en materia de protección de datos personales de forma rigurosa.	☐	☐	☐	☐
6.7: Mantener la postura corporal en el puesto de trabajo, durante la tramitación administrativa de los recibos devueltos de clientes, de acuerdo con las condiciones de seguridad y salud laboral.	☐	☐	☐	☐