

Estándar de competencias profesionales

Gestionar la atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros

Familia Profesional	Administración y Gestión
Nivel	3
Código	ECP0991_3
Estado	BOE
Publicación	RD 914/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Atender a la clientela de servicios financieros de acuerdo con las normas internas y de buen gobierno o de transparencia de la entidad, transmitiendo la imagen corporativa de la misma, con el objetivo de conseguir la satisfacción de la clientela.
- IC1.1** La información que permita atender a la clientela con claridad y exactitud, se recaba del interlocutor, empleando las herramientas de comunicación on line/off line, si estuvieran disponibles.
- IC1.2** Las peticiones o sugerencias se atienden con habilidades sociales y adoptando una actitud cortés, tolerante y considerada, dando respuesta con rapidez, diligencia y autonomía.
- IC1.3** Los hechos se ordenan cronológicamente, determinando las partes intervinientes y obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación.
- IC1.4** Las lagunas existentes, los criterios y elementos subjetivos introducidos por la clientela o usuario y el objetivo de la clientela -detectando si desea información o presentar sugerencias, queja o reclamación-, se identifican, valorándose y concretando el contexto que rodea la situación expuesta por el solicitante.

- IC1.5** La información se proporciona al interlocutor con inmediatez, otorgando las explicaciones precisas, imparciales, claras y no engañosas y demostrando habilidades en comunicación -escucha activa, feed back, claridad, concreción, otras-.
- IC1.6** La información proporcionada al interlocutor se recaba, acudiendo a las herramientas de soporte del Servicio de Atención al Cliente -manuales, intranet, u otras-, al superior, al departamento correspondiente u otras fuentes, de forma ágil y demostrando seguridad.
- IC1.7** Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios se gestionan, cumpliéndolos para asegurar la calidad del proceso.

EC2 Informar a la clientela de servicios financieros de forma clara, imparcial y no engañosa sobre sus derechos e intereses, y los cauces legales existentes para su ejercicio, a fin de ofrecer un servicio de calidad, según la normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios.

- IC2.1** Las respuestas se posponen, aplicando criterios de prudencia, aplazándolas o instando a su formalización, evitando esperas innecesarias e informando puntualmente a la clientela de la situación y/o plazos de respuesta, ante sugerencias o consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución.
- IC2.2** Las medidas para atender las quejas o reclamaciones, se adoptan de acuerdo con el procedimiento establecido por la entidad, aplazándolas o instando a su formalización por escrito.
- IC2.3** El objeto, la forma, anexos, requisitos y plazos para la presentación, establecidos por la normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios, se especifican a la clientela en la presentación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.
- IC2.4** La información sobre el proceso de admisión, documentación, trámites, resolución, sus posibles efectos y los órganos competentes se facilita a la clientela de forma clara y sencilla, ante cuestiones planteadas en relación a la tramitación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.
- IC2.5** Los supuestos de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones se especifican, con claridad y transparencia, en la información que se suministra a la clientela.
- IC2.6** Los derechos y garantías de que dispone la clientela para desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, se especifican con precisión, asegurando su comprensión cuando éste se plantee iniciar la paralización del proceso.
- IC2.7** La información a la clientela para orientarlo en la presentación de consultas, sobre los contenidos en materia de transparencia y protección al consumidor y de sus datos que deben

detallar, se transmite a fin de facilitar una rápida resolución a sus expedientes sin vulnerar su privacidad.

IC2.8 Los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales se gestionan, cumpliéndolos para asegurar la calidad del proceso.

EC3 Tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como consultas en materia de transparencia de operaciones y protección de la clientela, de acuerdo con las especificaciones establecidas por la entidad y la normativa aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios, a fin de mejorar la calidad del servicio.

IC3.1 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se recogen junto con la documentación que acompañen en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

IC3.2 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones presentadas se registran, dejando constancia formal, por medios convencionales o telemáticos, remitiéndose, cuando proceda, al servicio de atención al cliente, defensor de la clientela o la unidad competente para continuar su tramitación.

IC3.3 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se comprueban, garantizando que han sido tramitadas con precisión en tiempo y forma establecidos.

IC3.4 La instancia competente para conocer su queja o reclamación se comunica a la clientela por escrito, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.

IC3.5 Los requerimientos por parte del servicio de atención a la clientela, defensor del cliente o la unidad competente para la resolución de la queja o reclamación, se atienden, en el ejercicio de sus funciones, en los plazos y forma establecidos.

IC3.6 Las sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros se gestionan, respetando los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios para asegurar la calidad del proceso.

EC4 Realizar el seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas o reclamaciones, detectando y corrigiendo anomalías o retrasos, para mejorar la calidad del servicio.

IC4.1 El seguimiento de la reclamación tramitada se realiza, obteniendo información de la fase en que se encuentra y adoptando, en su caso, medidas para agilizarla.

- IC4.2** La recepción y envío de las respuestas se verifica que llegan en forma y plazo, cumpliendo las normas internas de la entidad y la normativa aplicable en materia de defensa de los consumidores y usuarios.
- IC4.3** La información del seguimiento se organiza, aplicando técnicas de archivo y estadísticas, convencionales o informáticas, para facilitar el análisis posterior de los datos -información sobre el número de resoluciones, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas cuantías e importes afectados, otros-.
- IC4.4** Las resoluciones adoptadas se agrupan, utilizando criterios generales -carácter favorable o desfavorable de la resolución para el reclamante u otros- que faciliten la agilización y mejora de la calidad del servicio ante reclamaciones futuras.
- IC4.5** Las recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia se recogen en un informe periódico para mejorar la calidad de servicio y la consecución de los objetivos de la entidad.
- IC4.6** Las mediciones del grado de satisfacción de la clientela se realizan periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la entidad -encuestas, entrevistas en profundidad, u otros-, aplicando criterios de calidad de servicio.
- IC4.7** Las sugerencias, quejas y reclamaciones de la clientela de servicios financieros se gestionan, respetando los criterios de confidencialidad y los marcados por la normativa aplicable de protección de datos personales y de defensa de consumidores y usuarios para asegurar la calidad del proceso.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Agentes de seguros

Medios de producción

Equipos ofimáticos: pantalla de datos, PC portátil, impresora, escáner, fotocopidora, equipo de telefonía fija, móvil y digital. Redes. Página web y App de la entidad. Intranet. Correo electrónico. aplicaciones de videollamadas y de mensajería instantánea para móvil. Aplicaciones informáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable en materia de defensa de consumidores y usuarios. Normativa específica en materia de defensa de la clientela de servicios financieros. Normativa aplicable en materia de protección de datos personales. Códigos de buenas prácticas de la entidad. Manuales de calidad de la entidad. Estándares de calidad percibidos por la clientela. Plan de prevención de riesgos laborales. Bases de datos que recojan casuística sobre peticiones de consulta, información, denuncias y quejas. Circulares del Banco de España. Fichas de entrada de las reclamaciones -archivos-. Listado e información sobre organismos e instituciones competentes en materia de defensa de usuarios de servicios financieros. Normativa/información específica en comercio y/o aplicable al sector financiero, de protección de datos y firma electrónica.