

Estándar de competencias profesionales

Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros

Familia Profesional	Administración y Gestión
Nivel	3
Código	ECP1796_3
Estado	BOE
Publicación	RD 1549/2011

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Detectar las necesidades del cliente de seguros y reaseguros en función de la información disponible, a través de bases de datos o facilitada por el mismo de forma directa, telemática o telefónicamente para garantizarle un personalizado, óptimo y satisfactorio asesoramiento.
- IC1.1** Las peticiones de información por parte del cliente se responden con un lenguaje comprensible, sin interrupciones, minimizando los tiempos de espera, y utilizando fórmulas de cortesía y habilidades sociales, en función del canal de comunicación empleado.
- IC1.2** La información relativa a los previsibles riesgos del cliente en función de sus circunstancias personales o patrimoniales se recaba mediante las técnicas de preguntas apropiadas en la relación con el mismo.
- IC1.3** Las consultas referidas a la contratación de los riesgos se atienden con amabilidad, identificando las causas de los mismos, a fin de detectar las necesidades concretas de cobertura.
- IC1.4** La información acerca de las necesidades del cliente, ante las dudas planteadas en las coberturas de riesgos, se recaba siguiendo, en su caso, el argumentario establecido, y garantizando la resolución de las mismas, o derivándolas a quien corresponda.

IC1.5 La identificación de las causas de las quejas planteadas por el cliente sobre coberturas de riesgos se realiza solicitando las aclaraciones pertinentes de forma precisa y asertiva y determinando las necesidades actuales de cobertura de riesgos del cliente derivándolas, en su caso, al departamento de atención al cliente.

IC1.6 Los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales -reglas de ergonomía, pantallas de visualización, descansos periódicos, iluminación, regulación de las distintas partes del asiento, u otros-, en la atención telefónica y telemática, se observan a fin de mitigar la fatiga u otros riesgos.

EC2 Gestionar y desarrollar las relaciones con los clientes siguiendo el protocolo de actuación establecido, de conformidad con el ideario de la empresa, transmitiendo la imagen de la misma para alcanzar un alto grado de fidelización del cliente y un servicio de calidad.

IC2.1 Los protocolos de actuación, -fiabilidad, empatía, profesionalidad, proactividad, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, comprensión, flexibilidad, imagen personal y corporativa u otros criterios- se aplican en las relaciones profesionales.

IC2.2 Las incidencias que puedan surgir en las relaciones profesionales, se resuelven dentro del marco de su responsabilidad, recurriendo, en su caso, al superior jerárquico.

IC2.3 Las mediciones del grado de satisfacción de los clientes se realizan periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la empresa -encuestas, entrevistas en profundidad u otros-.

IC2.4 El uso que la empresa hará de la información facilitada, de los derechos de acceso a la misma, su rectificación y cancelación se informa al cliente de forma clara, cumpliendo las normas sobre protección de datos de carácter personal.

EC3 Asesorar y argumentar al cliente sobre los diferentes seguros personales en función de su perfil, de forma directa, telemática o telefónicamente, informando sobre las condiciones de la póliza más conveniente para satisfacer sus necesidades y alcanzar los objetivos comerciales.

IC3.1 El asesoramiento al cliente se prepara, en su caso, llevando a cabo un análisis objetivo de contratos de seguros personales ofrecidos en el mercado, seleccionados en función de los riesgos objeto de cobertura.

IC3.2 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, se le transmiten de forma clara, precisa de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, con los condicionados de las pólizas y aplicando el argumentario comercial elaborado por la organización.

- IC3.3** La información de seguros vinculados a fondos de inversión mobiliarios y la operativa para el cambio de fondo, se proporciona al cliente de forma exacta, suficiente y veraz, asegurando su comprensión de la forma en la que asume el riesgo de la inversión.
- IC3.4** Las ventajas de la contratación de productos de ahorro-previsión y sus características - política de inversiones, rentabilidades pasadas y/o garantizadas, comisiones y otros- se comunican a los clientes, realizando los cálculos de ahorro fiscal y de prestaciones futuras.
- IC3.5** Las ventajas y repercusiones fiscales del seguro que mejor cubra sus necesidades, se exponen con claridad, veracidad y evitando ser repetitivo en relación con cada uno de los impuestos afectados, teniendo en cuenta las circunstancias particulares del cliente y la legislación vigente en el momento de la contratación.
- IC3.6** Los documentos necesarios para la perfección y eficacia del contrato de seguro personal - declaración de salud, nóminas, escrituras públicas, u otros- se comunican al cliente, de forma exacta, suficiente y veraz, de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos de calidad establecidos.
- IC3.7** Las primas de los distintos seguros personales que se ofrecen al cliente se calculan de forma manual o informática, de acuerdo con las distintas tarifas y la normativa vigente y, 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.
- IC3.8** Las distintas primas iniciales y sucesivas y, coberturas que mejor se ajusten a las necesidades del cliente, así como los factores para el cálculo de las mismas, se le comunican de forma exacta y veraz evitando inexactitudes y malentendidos.
- IC3.9** 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 se comunican al cliente, atendiendo a sus circunstancias particulares, de conformidad con los condicionados de las pólizas y la normativa vigente.
- IC3.10** Las dudas y consultas planteadas por el cliente sobre presupuesto, coberturas, datos técnicos y documentación a enviar, u otros aspectos, se resuelven de forma clara y precisa, de acuerdo con la normativa vigente.

EC4 Asesorar y argumentar sobre las ventajas y beneficios de los diferentes seguros materiales y patrimoniales, de forma directa, telemática o telefónicamente, identificando las necesidades del cliente, para dar cobertura a los riesgos detectados, y cumplir los objetivos comerciales.

- IC4.1** El asesoramiento al cliente se prepara, en su caso, llevando a cabo un análisis objetivo de contratos de seguros materiales y patrimoniales ofrecidos en el mercado, seleccionados en función de los riesgos objeto de cobertura.

- IC4.2** La información necesaria sobre los riesgos materiales, industriales, o patrimoniales a asegurar se recaba siguiendo el procedimiento establecido, mediante la observación directa de los mismos y/o la información facilitada por el cliente.
- IC4.3** La necesidad de valoración de los riesgos por parte de un perito, se comunica a los clientes de forma clara y comprensible, y garantizando el asesoramiento posterior.
- IC4.4** Las ofertas de seguro que mejor cubran los riesgos materiales, industriales, o patrimoniales del cliente, se transmiten, informándole de acuerdo con la normativa vigente, sobre las garantías básicas y opcionales de los productos o servicios aseguradores, los condicionados de las pólizas y aplicando, en su caso, el argumentario comercial
- IC4.5** El cliente es informado y asesorado, en su caso, y según sus necesidades y problemas planteados, de forma exacta, suficiente y veraz, sobre los seguros obligatorios y de contratación obligatoria de responsabilidad civil -de daños a terceros causados por la tenencia de animales potencialmente peligrosos, de automóviles, del cazador, de riesgos nucleares, u otros-.
- IC4.6** Las primas de los distintos seguros patrimoniales y de daños materiales que se ofrecen al cliente se calculan 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, de acuerdo con las distintas tarifas y la normativa vigente.
- IC4.7** 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 -valor total y valor parcial, a primer riesgo, a valor estimado, a valor de nuevo, u otros-, y la existencia o no de franquicia, se comunican al cliente de manera clara y concisa, evitando inexactitudes y malentendidos.
- IC4.8** Las distintas formas pago y de financiación disponibles, así como las consecuencias del impago de la prima, se transmiten con claridad al cliente según sus intereses, necesidades y de conformidad con los condicionados de las pólizas, la normativa vigente y el procedimiento de calidad establecido.
- IC4.9** Las dudas y consultas que el cliente plantee sobre el presupuesto, las coberturas, los datos técnicos, la documentación a enviar, u otros aspectos, se resuelven de forma clara y precisa, de acuerdo con el procedimiento de calidad establecido y la normativa vigente.
- EC5** Asesorar y asistir a la entidad aseguradora sobre los diferentes tipos, coberturas y características de reaseguro en función de los riesgos objeto de cesión, argumentando sobre las ventajas y beneficios de la operación y las condiciones de la póliza para garantizar la cobertura del mismo.

- IC5.1** La información necesaria sobre los riesgos patrimoniales y/o personales a reasegurar se recaba siguiendo el procedimiento establecido, mediante la observación directa, informes periciales de los mismos y/o la información facilitada por la aseguradora.
- IC5.2** Las características de la oferta de la entidad aseguradora cedente se detallan identificando las condiciones estadísticas, políticas de reaseguro, información general u otras, en base a la información facilitada para su transmisión a la entidad reaseguradora cesionaria.
- IC5.3** Las características técnicas del tratado de reaseguro, así como, las ventajas y beneficios, se argumentan tanto a la entidad aseguradora cedente como a la entidad reaseguradora cesionaria de forma clara y precisa, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, y en los convenios existentes entre ambas si los hubiera, y aplicando el argumentario comercial elaborado por la empresa.
- IC5.4** Las dudas y consultas que la entidad aseguradora cesionaria plantee sobre el presupuesto, las coberturas, los datos técnicos, la documentación, u otros aspectos, se resuelven de forma clara y precisa, de acuerdo con el procedimiento de calidad establecido y la normativa vigente.
- EC6** Identificar y gerenciar los riesgos a los que está sometido el cliente de seguros y reaseguros, analizándolos y evaluándolos para preservar o mantener los activos materiales, personales e inmateriales vinculados a su actividad personal y/o profesional.
- IC6.1** La información necesaria sobre los riesgos a asegurar se recaba mediante la observación directa de los mismos y/o la información facilitada por el cliente y siguiendo el procedimiento establecido.
- IC6.2** Los riesgos del cliente, a partir de su identificación, se evalúan aplicando los métodos de gerencia de riesgos más idóneos, teniendo en cuenta los productos de seguro existentes en el mercado.
- IC6.3** La consulta a las entidades aseguradoras, o a los superiores jerárquicos en su caso, se realiza ante la necesidad detectada de elaborar un producto específico que cubra eficientemente los riesgos del cliente, de forma clara y precisa, a través de los medios establecidos.
- IC6.4** 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 -seguro de incendios, robo u otros-, se transmiten al cliente y en su caso, a la entidad aseguradora con claridad, precisión, y evitando inexactitudes y malentendidos.
- IC6.5** La prima de productos específicos propuestos y las distintas formas de financiación disponible, se comunican con claridad y concreción al cliente según sus intereses, necesidades y de conformidad con los condicionados de las pólizas y la normativa vigente.

IC6.6 Las dudas y consultas que el cliente plantee sobre el presupuesto, las coberturas, los datos técnicos y la documentación a enviar, u otros aspectos del nuevo producto, se resuelven de forma clara y precisa, de acuerdo con la normativa vigente.

IC6.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

EC7 Velar por la concordancia entre el contenido de la póliza y las necesidades detectadas comprobando su exactitud, e interviniendo, en todo momento, entre la entidad y el cliente para tutelar los intereses de éste último.

IC7.1 La redacción de la póliza y de sus anexos en relación con las coberturas, cláusulas y condiciones especiales se comprueba verificando la presencia y coincidencia de los datos finales con la propuesta.

IC7.2 Las cantidades indicadas al cliente en concepto de prima se contrastan con la póliza emitida por la entidad verificando que coinciden exactamente.

IC7.3 La discordancia, en su caso, entre la propuesta y la póliza se comunica inmediatamente a la entidad aseguradora, a través de los medios disponibles, facilitándoles nuevamente la propuesta o informándoles puntualmente del error/es encontrado/s.

IC7.4 Las coberturas de la nueva póliza o, en su caso, las actualizaciones de los riesgos reales del cliente y la puesta al día de las modificaciones sobrevenidas en los riesgos a cubrir, se adaptan y actualizan, si procede, a través de los medios disponibles defendiendo y velando por los derechos de su cliente.

IC7.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

EC8 Asistir técnicamente al cliente atendiendo sus solicitudes previas a la contratación, modificación y/o renovación de la póliza y durante su vigencia, transmitiendo la información requerida por vía directa, telefónica y/o telemática, a fin de lograr su rápida y satisfactoria atención.

IC8.1 La comunicación de nuevos riesgos o variación de los existentes por parte del cliente se atiende, informando de manera exacta y veraz sobre las condiciones del nuevo contrato, modificación y/o renovación que más se ajuste a su nueva situación.

IC8.2 La imposibilidad de cobertura del riesgo con los seguros ofertados por la entidad aseguradora y los motivos en que se fundamenta, se advierten al cliente con tiempo suficiente, a través de los medios telefónicos, telemáticos, fax, correspondencia u otros, proponiendo en su caso la contratación con otra entidad.

- IC8.3** Las solicitudes del cliente de información sobre coberturas de riesgos y complementos de las pólizas contratadas, se atienden describiendo, con suficiente claridad y exactitud, las ventajas e inconvenientes asociados.
- IC8.4** Los impuestos, coberturas, sobreprimas, descuentos y otros elementos que forman parte de la prima del seguro se desglosan en nota detallada, comprobando que todos los conceptos de la prima estén presentes.
- IC8.5** La forma en que se determinan, y a quien se imputan los posibles costes derivados de la contratación de cada producto o servicio, se transmiten al cliente, con suficiente transparencia y precisión.
- IC8.6** Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Actividad significativa

Medios de producción

Equipos ofimáticos -terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, otros-. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Aplicaciones informáticas generales: Bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras. Programas de demostración y simulación de productos. Aplicaciones específicas de cálculo de primas y de gerencia de riesgos. Material de oficina. Impresos -solicitud de póliza, pólizas, otros-.

Información utilizada o generada

Catálogo de productos y servicios que ofrece la entidad aseguradora y reaseguradora. Ficheros de clientes. Información socioeconómica de seguros y de la zona de ámbito de influencia. Normativa sobre contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros privados, planes y fondos de pensiones, derechos del consumidor, legislación fiscal y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Información sobre las tendencias del mercado de seguros y de las nuevas necesidades o requerimientos del cliente. Información sobre los productos y servicios que ofrece la competencia. Formularios, manuales de estilo, impresos.