

Nos encontramos con una **PRESIÓN COMERCIAL DESMEDIDA** en los **OBJETIVOS**, pero sin duda alguna, uno de ellos, el de **"SEGUROS"**, nos preocupa más que el resto en cuanto al **"CÓMO se llega al objetivo"**, y es por ello que os hacemos las siguientes **RECOMENDACIONES PARA EVITAR MALAS PRÁCTICAS**

PESE A LA PRESIÓN NO HAGAS EN....

CONTRATACION DE SEGUROS

- NO Recoger la firma del cliente
- Suplantar la firma del cliente
- Recoger firma de familiar o autorizado en cuenta en las contrataciones, no siendo el verdadero titular del contrato el que firma
- "obligar" a contratar seguros a los clientes a los que se les conceden descubiertos.
- Generar descubiertos sin justificación alguna con el único objetivo de atender las primas de los seguros
- Modificar el teléfono de contacto o e-mail en las pólizas de seguro para que no se produzca la llamada de buena venta o poner el contacto del empleado para que le llamen a él y suplante su identidad.
- Modificar teléfono en CMC, incorporando el teléfono del empleado para que sea este quien firme / formalice las pólizas.

COMERCIALIZACION DE SEGUROS DE HOGAR

- Rueda de pólizas de seguros sobre el mismo bien asegurado, contratando pólizas a futuro que no llegan a entrar en vigor o que entrando en vigor son devueltos los recibos para seguir contratando pólizas sobre el mismo inmueble.
- Devolución de recibos de seguros adeudados en cuenta SIN LA FIRMA DEL CLIENTE o sin autorización escrita autorizando/ordenando su devolución.
- Generar descubiertos para atender las primas
- Comercializar pólizas no adecuadas a los riesgos a cubrir
- Contratar póliza sobre mismo inmueble a distintos titulares de la cuenta, generando un doble pago sobre el mismo bien asegurado.
- Comercializar seguros a público no objetivo: CLIENTES VULNERABLES, CLIENTES BLOQUEADOS POR UPBC, CLIENTES SIN ACTIVIDAD, NI INGRESOS.
- Variaciones en los domicilios asegurados sin imputar la referencia catastral con el objetivo de ocultar la duplicidad de la contratación
- Modificar los capitales con el único objetivo de reducir la prima, quedando el contrato en infraseguro.

CANCELACIONES DE SEGUROS

- Suplantar al cliente en la llamada al SAS para dar de baja los seguros (las llamadas quedan grabadas)
- No llamada del cliente al SAS para cancelar los seguros o no cumplir con cualquier otro protocolo que sobre cancelación de pólizas esté previamente autorizado por la Entidad.
- No recoger la orden firmada del cliente para devolver los recibos de las renovaciones o suplementos de cancelación

SEGUROS DE VIDA /SALUD/RESTO DE SEGUROS

- Contratación de seguros para dar cobertura a préstamos consumo, cuando son exclusivos de préstamos hipotecarios y, por tanto, no cubren riesgo alguno
- Contratación de producto indebido, intencionadamente, con el objetivo de comercializar seguros vinculados.
- Contratación de seguros en préstamos reconducción / refinanciación, estando expresamente prohibido por normativa y/o por decisión de la UAR.
- Simular prima única de seguros asociados a préstamos, pero no contratar la misma y con el importe financiado al cliente por este motivo, contratar seguros de venta libre

APERTURA DE CUENTAS

- Contratación de Cuentas Soporte y/o accionistas a segundos titulares o no clientes, sin cumplir las condiciones del producto
- Ingreso de efectivo en cuentas de clientes por parte de los empleados, con el objetivo de cumplir el objetivo de cliente nuevo.
- Cancelación de cuentas abiertas para este fin, suplantando la firma del cliente.
- Contratación de cuentas en general con ingreso suficiente para cumplir el objetivos, procediendo a su cancelación posterior sin que la cuenta haya registrado ningún movimiento.

#FITcontigo