



óptima
previsión

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS : OPTIMA PREVISION, S. L.

CODIGO DE BUENAS PRACTICAS

ÍNDICE

1. Objetivo del Código de Buenas Prácticas
2. Misión de Óptima Previsión.
3. Ámbito de Aplicación del Código de Buenas Prácticas
4. Principios de Actuación en materia de Comunicación y Marketing
5. Principios de Actuación en el desarrollo de la Prestación de Servicios
6. Sistema de Reclamaciones y Sugerencias
7. Sistema de Protección de Datos de Carácter Personal
8. Sistema de Prevención de Riesgos Laborales

CODIGO DE BUENAS PRACTICAS

1. Objetivo del Código de Buenas Prácticas

Con este Código de Buenas Prácticas pretendemos ayudar a potenciar la Calidad de nuestro servicio de consultoría y acercar la norma de calidad a los empleados, mejorando las relaciones de confianza con sus clientes particulares y empresas.

Estos principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas permiten conseguir una mejora de la satisfacción de nuestros clientes a través de:

- Mejorar la calidad del producto/servicio prestado a los clientes.
- Mejorar la gestión en los procesos comerciales.
- Mejorar la imagen de Óptima Mayores ante sus clientes.
- Potenciar el desarrollo de los recursos humanos.
- Proporcionar a los clientes una garantía de calidad del servicio que van a percibir.
- Ofrecer la mejor opción de mercado a nuestros clientes e ir negociando esas condiciones en defensa de nuestros clientes.

CODIGO DE BUENAS PRACTICAS

2. Misión de Óptima Previsión

La misión de Óptima Previsión es identificar colectivos de la sociedad que tienen necesidades financieras o económicas insatisfactoriamente cubiertas y ofrecerles soluciones específicas encaminadas a resolver el problema de una forma satisfactoria y mejorar su calidad de vida.

Desde su constitución en 2005, Óptima Previsión ha identificado diversos colectivos de este tipo: el más destacable es sin duda el compuesto por más de 7 millones de mayores en España con vivienda en propiedad pero sin planes de jubilación y con las pensiones públicas más bajas de Europa. Para ello promovimos y promovemos la Hipoteca Inversa, producto que permite obtener unos ingresos mensuales garantizados de por vida sin perder en ningún momento la propiedad de su vivienda.

ÓPTIMA PREVISIÓN, a través de su división –y marca registrada- Óptima Mayores es hoy el Asesor Independiente líder en España en Hipoteca Inversa y nuestro cometido concreto con este colectivo es defender sus intereses frente a las entidades financieras y garantizarles que están contratando la mejor opción posible para su caso concreto disponible en cada momento en el mercado financiero. Para ello les presentamos un primer informe gratuito que incluye un estudio comparativo en el que participan las primeras entidades financieras que comercializan el producto en España.

En Reino Unido se comercializa la Hipoteca Inversa desde 1965 y en EEUU desde 1989 y en ambos casos es obligatoria la intervención de un Asesor Independiente especializado para su contratación. En España no está desarrollada la Ley que regula la Hipoteca Inversa, pero en Óptima Previsión venimos ofreciendo Asesoramiento Independiente Especializado a los mayores españoles desde el 2005.

CODIGO DE BUENAS PRACTICAS

Además de la Hipoteca Inversa, en ÓPTIMA PREVISIÓN consideramos que el seguro de rentas es un instrumento financiero-asegurador poco desarrollado en España que, sin embargo, tiene unas importantes utilidades desconocidas en nuestro país; nosotros lo proponemos, por ejemplo para:

- Garantizar unos ingresos mensuales a las personas que se han visto afectadas por un ERE o han sido prejubilados en sus empresas.
- Garantizar unos ingresos mensuales vitalicios a personas discapacitadas cuando fallecen sus progenitores.
- Garantizar unos ingresos mensuales a hijos de padres separados hasta que se emancipen, en caso de fallecimiento, invalidez o desempleo del progenitor obligado al pago de la pensión alimenticia.
- Garantizar una nueva pérdida de poder adquisitivo a los directivos de empresas cuando pasan a situación de jubilación.

Todas estas aplicaciones nos permiten además ofrecer soluciones satisfactorias a estos colectivos y cumplir así también con la finalidad social.

3. Ámbito de Aplicación del Código

Este código será de aplicación a todo el personal de la oficina central de Optima Previsión, y se hará extensible a todo el personal de las Delegaciones provinciales. La empresa pondrá los medios necesarios para hacerles llegar esta información.

CODIGO DE BUENAS PRACTICAS

4. Principios de actuación en Comunicación y Marketing

Óptima Previsión se compromete ante la sociedad a utilizar un marketing racional y relacional basado en la dignidad de las personas, en el respeto de los derechos e intereses de los consumidores, y en el fomento de un consumo responsable en términos económicos, sociales y medioambientales. Son principios básicos en la actividad de comunicación y marketing de Óptima Previsión:

- Comunicar sin estimular un consumismo desmedido o un endeudamiento irracional de sus clientes.
- Comunicar los productos y servicios en base a sus atributos y características, y no en base a expectativas, propiciando una publicidad esencialmente informativa.
- Comunicar en base a las necesidades actuales de los clientes y no en base a la creación de necesidades nuevas e innecesarias que no comporten una mejora de la calidad de vida de los consumidores.
- Comunicar con transparencia, evitando toda letra pequeña.
- Comunicar sin dirigirse a personas que, por sus características o condiciones personales, no puedan ejercer un consumo responsable, especialmente los niños.
- Comunicar sin utilizar publicidad comparativa.
- Comunicar utilizando materiales respetuosos con el medio ambiente, procurando un uso eficiente y responsable de los mismos.

CODIGO DE BUENAS PRACTICAS

5. Principios de Actuación en la desarrollo de la Prestación de Servicios

Óptima Previsión se regirá por los siguientes principios en la relación con sus clientes:

- **Profesionalidad:** en cuanto a ofrecer los mejores productos del mercado financiero-asegurador, aprovechando los conocimientos de nuestro equipo constituido por: actuarios de seguros, economistas y abogados que se ponen a disposición de todos nuestros clientes.
- **Integridad:** en el trato con nuestros clientes, aplicando el máximo sentido de justicia y claridad en todas nuestras actividades.
- **Respeto:** en el trato que mantenemos con nuestros clientes aspiramos a crear con ellos relaciones de confianza y seguridad. Trataremos con la mayor prudencia y confidencialidad la información de nuestros clientes, actuando siempre bajo los términos y el alcance de las regulaciones vigentes.
- **Transparencia:** en toda la aplicación de normas y políticas que nos regulan tanto como mediador de seguros como asesor independiente de Hipoteca Inversa o como intermediario financiero.
- **Diligencia:** al cumplir en lo que prometemos en la forma y tiempos esperados.
- **Veracidad:** de la información proporcionada a nuestros clientes por cualquier medio. Nos comprometemos a proveer y promover productos y servicios que respondan a las necesidades de nuestros clientes y por dar descripciones suficientes y claras de los mismos.



CODIGO DE BUENAS PRACTICAS

- **Accesibilidad**

Dado que el ámbito de aplicación de los servicios de Óptima es a nivel nacional, se facilitará la comunicación con el cliente en todo momento. Se pondrá a su disposición teléfonos de Central fijos y móviles, de las Delegaciones, mensajeros, número de fax, correos electrónicos y asesores que puedan tramitar las operaciones cuando existan ausencias de personal por bajas laborales o vacaciones.

La dirección debe considerar la eliminación de las barreras arquitectónicas una prioridad a la hora de planificar reformas en el establecimiento.

CODIGO DE BUENAS PRACTICAS

6. Sistema de Reclamaciones y Sugerencias

- En caso de queja o reclamación, suponiendo que no esté debidamente fundamentada el personal de Optima debe informar adecuadamente de su error al cliente, y subsanar los puntos que le han llevado al cliente a la confusión.
- Si la queja o reclamación, está fundamentada el personal debe informar al cliente de las soluciones posibles.
- El mecanismo para recoger cualquier sugerencia de los clientes de forma anónima es el cuestionario postventa.
- Ante quejas, reclamaciones, clientes abusivos o problemáticos, el personal deberá mostrar respeto y actuar en todo momento con cortesía tratando de calmar la situación.
- Se debe comunicar al cliente, previo análisis, una respuesta adecuada ante cualquier queja o reclamación.

7. Sistema de Protección de Datos de carácter personal

- Se comunicará a los clientes que Óptima tiene el deber de proteger los datos de carácter personal recogidos de los clientes y cumplir la normativa de la Ley de Protección de Datos.
- Los expedientes que no lleguen a formalizarse definitivamente serán eliminados y se conservarán aquellos expedientes que contrataron algún producto para el cual intermedió Óptima Previsión.

Podrá ejercer sus derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición mediante comunicación escrita acompañada de una fotocopia del DNI dirigida a la sede de la sociedad sita en C/ Velázquez nº 14, Bajo Dcha; 28001 Madrid.

CODIGO DE BUENAS PRACTICAS

8. Sistemas de Prevención de Riesgos Laborales

Óptima velará por la seguridad de sus empleados y sus clientes.

- Se deben prevenir riesgos de accidentes laborales en actividades preventa, durante la venta y postventa tanto dentro como fuera de la oficina. Óptima se compromete a informar y prevenir sobre los riesgos laborales cumpliendo con la normativa vigente hasta el momento.
- En caso de producirse un accidente laboral, la indemnización por este hecho será pagado a través de una póliza de seguro colectivo de accidentes tal como legisla el convenio de referencia.
- La dirección debe considerar la eliminación de las barreras arquitectónicas una prioridad a la hora de planificar reformas en el establecimiento.