

Comercialización y administración de productos y servicios financieros

Descripción Breve

En el ámbito del mundo de la administración y gestión, es necesario conocer los diferentes campos de la comercialización y administración de productos y servicios financiero, dentro del área profesional de Finanzas y seguros. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para realizar el asesoramiento y la gestión de los productos y servicios financieros a través de los diferentes canales de comercialización, así como realizar las operaciones de caja de entidades financieras, atendiendo al cliente y ofreciendo un servicio de calidad para su fidelización, utilizando en caso necesario una lengua extranjera, cumpliendo la legislación vigente y la normativa interna y todo ello en las debidas condiciones de seguridad y confidencialidad.

Temario

MÓDULO 1. MF0989_3 ASESORAMIENTO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0524 GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE PASIVO UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO.

1. El sistema financiero
2. Mercados financieros
3. Intermediarios financieros
4. Activos financieros
5. Mercado de productos derivados

6. La Bolsa de Valores
7. El Sistema Europeo de Bancos Centrales.
8. El Sistema Crediticio Español.
9. Comisión Nacional del Mercado de Valores.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO.

1. Las entidades bancarias.
2. Organización de las entidades bancarias.
3. Los Bancos.
4. Las Cajas de Ahorros.
5. Las cooperativas de crédito.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTOS DE CÁLCULO FINANCIERO BÁSICO APLICABLE A LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE PASIVO.

1. Capitalización simple
2. Capitalización compuesta.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES BANCARIAS DE PASIVO.

1. Las operaciones bancarias de pasivo.
2. Los depósitos a la vista.
3. Las libretas o cuentas de ahorro.
4. Las cuentas corrientes.
5. Los depósitos a plazo o imposiciones a plazo fijo.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN Y ANÁLISIS DE PRODUCTOS DE INVERSIÓN PATRIMONIAL Y PREVISIONAL Y OTROS SERVICIOS BANCARIOS.

1. Las sociedades gestoras.
2. Las entidades depositarias.
3. Fondos de inversión.
4. Planes y fondos de pensiones.
5. Títulos de renta fija.
6. Los fondos públicos.
7. Los fondos privados.
8. Títulos de renta variable.
9. Los seguros.
10. Domiciliaciones bancarias.
11. Emisión de tarjetas.
12. Gestión de cobro de efectos.
13. Cajas de alquiler.
14. Servicio de depósito y administración de títulos.
15. Otros servicios: pago de impuestos, cheques de viaje, asesoramiento fiscal, pago de multas.
16. Comisiones bancarias.

**UNIDAD FORMATIVA 2. UF0525 GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL
ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS DE ACTIVO
UNIDAD DIDÁCTICA 1.
PROCEDIMIENTOS DE CÁLCULO FINANCIERO BÁSICO APLICABLE A
LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE ACTIVO**

1. Actualización simple
2. Actualización compuesta
3. Rentas constantes, variables y fraccionadas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES BANCARIAS DE ACTIVO

1. Las operaciones bancarias de activo
2. Los préstamos
3. Los créditos
4. La garantía crediticia
5. El aval bancario
6. La remesa de efectos
7. El arrendamiento financiero o leasing
8. El Renting
9. El Factoring
10. El Confirming
11. Los empréstitos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN BANCARIA

1. Hojas de cálculo financiero
2. Aplicaciones de gestión de créditos
3. Simuladores de cálculo financiero
4. Internet
5. Normativa de seguridad y medioambiente en el uso de material informático

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONTABLES

1. Masas patrimoniales
2. El balance

3. Las cuentas de gestión
4. La cuenta de pérdidas y ganancias
5. Instrumentos de análisis

UNIDAD FORMATIVA 3. UF0526 GESTIÓN COMERCIAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y LOS CANALES COMPLEMENTARIOS UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARKETING FINANCIERO Y RELACIONAL.

1. Marketing financiero
2. Análisis del cliente.
3. La segmentación de clientes.
4. Fidelización de clientes.
5. Análisis de la gestión de la calidad de los servicios financieros.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.

1. El comercial de las entidades financieras
2. Técnicas básicas de comercialización
3. La atención al cliente.
4. Protección a la clientela.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CANALES ALTERNATIVOS DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS.

1. Intranet y extranet.
2. La Banca telefónica.
3. La Banca por internet.
4. La Banca electrónica.

5. Televisión interactiva.
6. El ticketing.
7. Puestos de autoservicio.

MÓDULO 2. MF0990_3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CAJA

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0527 GESTIÓN Y CONTROL

ADMINISTRATIVO DE LAS OPERACIONES DE CAJA UNIDAD DIDÁCTICA

1. PROCEDIMIENTOS DE CÁLCULO FINANCIERO Y COMERCIAL EN LAS OPERACIONES DE CAJA.

1. Análisis y aplicación del Interés simple
2. Análisis y aplicación del descuento simple
3. Análisis y aplicación de la equivalencia financiera a interés simple.
4. Análisis y aplicación del interés simple a las cuentas corrientes
5. El tanto nominal y tanto efectivo (TAE).

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOCUMENTACIÓN Y GESTIÓN DE CAJA.

1. Análisis y cumplimentación de documentos de medios de cobro y pago.
2. Procedimientos de gestión de caja.
3. La moneda extranjera.
4. Aplicación de la normativa mercantil relacionada.
5. Análisis y gestión de las operaciones financieras en divisas.
6. Análisis de medios de pago internacionales.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS SOBRE BLANQUEO DE CAPITALES.

1. Blanqueo de capitales.
2. Sujetos obligados en la prevención del blanqueo de capitales.

3. Identificación de clientes.
4. Análisis y aplicación de la normativa comunitaria y española relativa a la prevención del blanqueo de capitales.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN FINANCIERA EN BANCA.

1. Análisis y utilización de las aplicaciones de gestión financiera.
2. Aplicaciones de hojas de cálculo aplicadas a la gestión financiera.
3. Requisitos de instalación.
4. Prestaciones, funciones y procedimientos.
5. Cajeros automáticos.
6. Identificación y aplicación de las principales medidas de protección medio ambiental en materia de documentación.

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0528 GESTIÓN Y ANÁLISIS CONTABLE DE LAS OPERACIONES ECONÓMICO-FINANCIERAS **UNIDAD DIDÁCTICA 1. METODOLOGÍA E INTERPRETACIÓN CONTABLE.**

1. La contabilidad.
2. Teoría del patrimonio.
3. Teoría de las cuentas.
4. Análisis de la estructura de la empresa.
5. Análisis de la gestión de la empresa.
6. El ciclo contable.
7. Análisis y cumplimentación de la documentación mercantil y contable.
8. Organización y archivo de los documentos mercantiles.
9. Legislación mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable.

10. Normalización contable.

11. El Nuevo Plan General de Contabilidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES BANCARIAS EN ENTIDADES FINANCIERAS.

1. Balance de entidades de crédito.
2. Activo.
3. Pasivo.
4. Banco de España y Fondo de Garantía de Depósitos.
5. Cuentas de orden.
6. Elaboración del balance de la oficina.
7. Elaboración de la cuenta de resultados de la oficina.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN CONTABLE EN ENTIDADES FINANCIERAS.

1. Aplicaciones de gestión contable

MÓDULO 3. MF0991_3 ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS

UNIDAD FORMATIVA 1. UF0529 ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRAMITACIÓN DE CONSULTAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO.

1. Normativa, instituciones y organismos de protección
2. Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros.
3. Procedimientos de protección del consumidor y usuario.

4. Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras.
5. Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.
6. Los entes públicos de protección al consumidor.
7. Tipología de entes públicos y su organigrama funcional.
8. Servicios de atención al cliente.
9. El Banco de España.
10. Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO.

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
2. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas.
2. Procesos de comunicación.
3. Tratamiento al cliente.
4. Habilidades personales y sociales.
5. Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...).

UNIDAD FORMATIVA 2. UF0530 TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO.

1. Dependencia funcional en la empresa.
2. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
3. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente.
4. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones.
5. Tramitación y gestión.
6. Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS DE CALIDAD DE SERVICIO EN RELACIÓN A LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO.

1. Imagen e indicadores de Calidad.
2. Tratamiento de anomalías.
3. Procedimientos de control del servicio.
4. Evaluación y control del servicio.

MÓDULO 4. MF0992_3 LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA EL ASESORAMIENTO Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA LENGUA EXTRANJERA AL CLIENTE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.

1. Presentación de personas.
2. Identificación oral y escrita de peticiones técnicas de información.
3. Presentación de información sobre productos y servicios financieros en relación a necesidades identificadas del cliente.
4. Argumentación estructurada interactuando en el asesoramiento de productos y servicios financieros.
5. Descripción de instrucciones detalladas en la atención de caja.

6. Búsqueda y síntesis de información de carácter administrativo o comercial del ámbito de los servicios financieros.
7. Interpretación y redacción de textos de carácter administrativo o comercial del ámbito de los productos y servicios financieros
8. Cumplimentación de formularios y documentos profesionales de carácter administrativo o comercial.
9. Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y la atención administrativa de caja.
10. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros.
11. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.