



***Master en Asesoramiento y Gestión de
Reclamaciones de Productos y Servicios***

+ Información Gratis

Financieros + Titulación Universitaria

Titulación certificada por EDUCA BUSINESS SCHOOL

Master en Asesoramiento y Gestión de Reclamaciones de Productos y Servicios Financieros +
Titulación Universitaria

Master en Asesoramiento y Gestión de Reclamaciones de Productos y Servicios Financieros + Titulación Universitaria

Duración: 710 horas

Precio: 1.200 € *

Modalidad: Online

* Titulación y gastos de envío incluidos.



+ Información Gratis



<http://www.educa.net>

Información y matrículas: 958 050 217

Descripción

Si trabaja en el entorno financiero o desearía hacerlo y quiere conocer los aspectos fundamentales sobre la gestión administrativa de los productos y servicios financieros este es su momento, con el Master en Asesoramiento y Gestión de Reclamaciones de Productos y Servicios Financieros podrá adquirir las técnicas oportunas para asesorar y atender las quejas de los clientes con éxito.

A quién va dirigido

El Master en Asesoramiento y Gestión de Reclamaciones de Productos y Servicios Financieros está dirigido a profesionales del entorno de la finanzas y seguros que deseen ampliar su formación o especializarse en las funciones de asesoramiento en este sector.

Objetivos

- Identificar las operaciones de caja que requieren manejo de efectivo así como las herramientas que se emplean en las mismas.
- Analizar la documentación correspondiente a los distintos instrumentos de cobro y pago nacionales e internacionales, convencionales y telemáticos, verificando su correcta cumplimentación de acuerdo con la legislación vigente.
- Realizar los cálculos financieros necesarios para el asesoramiento sobre los distintos productos de activo.
- Analizar la viabilidad de las diferentes operaciones de financiación manejando la información necesaria.
- Interpretar el contenido y la estructura del balance de situación y de la cuenta de resultados de una organización a fin de determinar su situación financiera.
- Aplicar técnicas de gestión de las relaciones con los clientes de entidades financieras a través de las herramientas informáticas específicas.
- Analizar sugerencias y consultas, presentadas del sector financiero obteniendo los datos de fuentes fiables y en el marco de la legislación vigente, para deducir líneas de actuación y canalización.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, en la gestión de sugerencias y consultas.
- Aplicar técnicas de resolución de conflictos en situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.

+ Información Gratis



Para que te prepara

El Master en Asesoramiento y Gestión de Reclamaciones de Productos y Servicios Financieros le prepara para especializarse en los procesos de asesoramiento y gestión administrativa de productos financieros, así como a aprender las técnicas para atender las quejas de los clientes.

Salidas laborales

Sector financiero / Seguros y reaseguros / Finanzas.

+ Información Gratis



Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Asesoramiento y Gestión de Reclamaciones de Productos y Servicios Financieros con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Asesoría Financiera con 4 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “nombre del Curso”, de EDUCA BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de AEC, y por nuestra Certificación en Calidad ISO 9001:2015 y Certificación en Medioambiente ISO 14001:2015 por AENOR, máximas instituciones españolas en calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.

+ Información Gratis



Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso.

+ Información Gratis



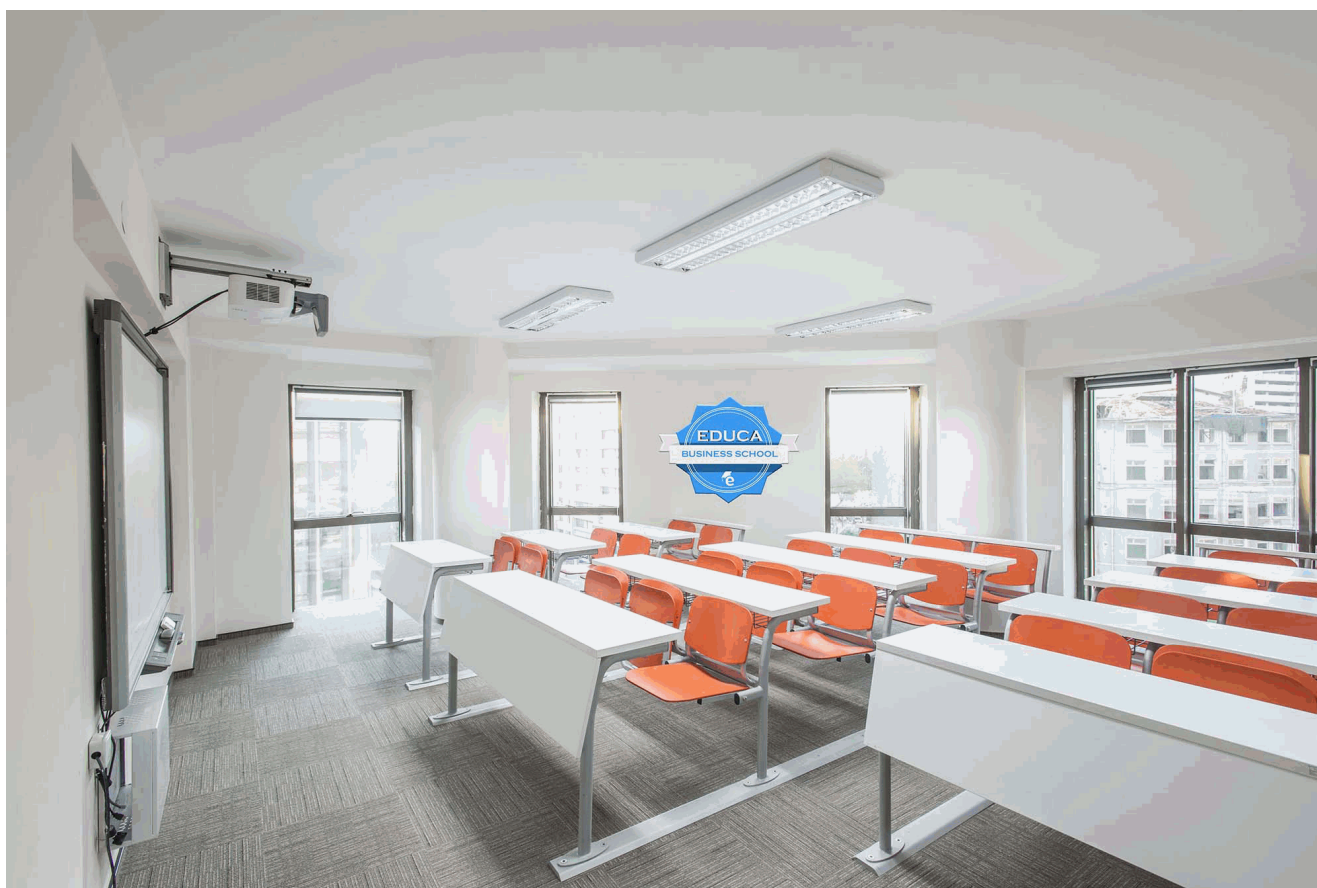
Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



+ Información Gratis



<http://www.educa.net>

Información y matrículas: 958 050 217

Plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de 12 meses para la finalización del curso, a contar desde la fecha de recepción de las claves de acceso a su curso.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada de 6 meses con un coste adicional de 60€.

Bolsa de empleo

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

Club de alumnos

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

Revista digital

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

+ Información Gratis



Programa formativo

PARTE 1. ASESORÍA FINANCIERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ASPECTOS GENERALES DE LA SOCIEDAD ANÓNIMA

- 1.Introducción.
- 2.La acción: eje fundamental de la S.A..
- 3.La fundación de la sociedad anónima.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. AUMENTOS DE CAPITAL SOCIAL

- 1.Aspectos legales.
- 2.Tratamiento de la prima de emisión y el derecho de suscripción preferente
- 3.Procedimientos de ampliación de capital.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. REDUCCIÓN DE CAPITAL SOCIAL

- 1.Aspectos legales.
- 2.Reducción por devolución de aportaciones.
- 3.Reducción por condonación de dividendos pasivos.
- 4.Reducción por saneamiento de pérdidas.
- 5.Reducción por constitución o aumento de reservas.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DISOLUCIÓN DE LA SOCIEDAD ANÓNIMA

- 1.Aspectos legales.
- 2.Periodo de liquidación.
- 3.Reflejo contable del proceso disolutorio.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS DE BALANCES

- 1.Concepto y finalidad.
- 2.Características técnicas, económicas y financieras de las partidas patrimoniales del activo y del pasivo
- 3.Supuesto 1

UNIDAD DIDÁCTICA 6. MASAS PATRIMONIALES

- 1.Utilización de los capitales disponibles en las varias formas posibles de inversión
- 2.Fuentes de financiación para financiar las inversiones de la empresa
- 3.El capital en circulación en la empresa. El capital corriente o fondo de rotación o de maniobra
- 4.Supuesto 2

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ÍNDICES Y RATIOS

- 1.La tesorería neta y el coeficiente básico de financiación (capital corriente real y capital corriente mínimo)
- 2.Estudio de los ratios de capital corriente.
- 3.Índice de solvencia a largo plazo.
- 4.Índice de solvencia inmediata "acid test".
- 5.Análisis básico del endeudamiento de la empresa.
- 6.Supuesto 3

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ANÁLISIS DE PROVEEDORES, CLIENTES Y CASH FLOW

- 1.Crisis financiera de la empresa y consolidación de deudas a corto plazo

+ Información Gratis



2. Análisis de los proveedores de la empresa: ratio de giro de proveedores
3. Análisis de los clientes de la empresa: ratio de giro de clientes
4. Análisis de la capacidad de la empresa para renovar su activo no corriente mediante la amortización
5. El "cash flow".
6. Supuesto 4.

UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA RENTABILIDAD

1. Rentabilidad.
2. Diferencia entre la situación económica y la situación financiera de una empresa
3. Clases de rentabilidad.
4. Rentabilidad de las fuentes de financiación propias. Rentabilidad financiera y rentabilidad económica
5. Ecuación fundamental de la rentabilidad.
6. Rentabilidad de los capitales propios y estructura financiera de la empresa
7. Rentabilidad efectiva para el accionista.
8. Supuesto 5.

PARTE 2. 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 CAPITAL

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

+ Información Gratis



PARTE 3. 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

+ Información Gratis



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

PARTE 4. 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

PARTE 5. GESTIÓN COMERCIAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y LOS CANALES

+ Información Gratis



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

PARTE 6. 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

+ Información Gratis



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

PARTE 7. 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.

Haz clic para conocer nuestro catálogo de cursos online

Terminos relacionados:

administrativa, Ahorro, Analisis, Aplicable, Aplicaciones, Asesoramiento, Aval, Bancaria, Bolsa, calculo, Canales, Capitalización, Comercial, Complementarios, Confirming, Contables, corriente, Credit, créditos, Cuentas, Derivados, Entidad, Estados, Factoring, Fija, Financieros, Formativa, Gestión, Informáticas, Interpretación, Leasing, Marketing, operaciones, Pasivo, Préstamos, procedimientos, Productos, profesional, Profesionalidad, Relacional, renta, Renting, Scoring, Seguros, servicios, Sistema

+ Información Gratis

