



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



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



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



# Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

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

**DURACIÓN:**

725 horas

**MODALIDAD:**

Online

**PRECIO:**

1.495 €

Incluye materiales didácticos,  
titulación y gastos de envío.**CRÉDITOS:**

5,00 ECTS

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



## 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 5 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





## Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

## Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que consiste expido la presente **TITULACIÓN** en  
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General  
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a  
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD  
**SOCIAL**  
CORPORATIVA



El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Universidad Pública de Granada, en el marco de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de mayo, de Universidades, y de la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, de Educación, y en el ámbito de la Ley Orgánica 3/2007, de 18 de junio, de Garantía y Mejora de la Calidad Educativa. El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Universidad Pública de Granada, en el marco de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de mayo, de Universidades, y de la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, de Educación, y en el ámbito de la Ley Orgánica 3/2007, de 18 de junio, de Garantía y Mejora de la Calidad Educativa.

## 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.

## Objetivos



Los objetivos que se pretenden alcanzar con la realización de este máster Productos Financieros son:

- 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.

## **A quién va dirigido**

El Máster Productos 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.

## **Para qué te prepara**

Es Máster Productos Financieros te prepara para especializarte 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**

Tras la realización de este Máster Productos Financieros podrás trabajar en cualquier departamento del Sector financiero. También serás capaz de trabajar en Seguros y reaseguros, así como en el área de Finanzas.

## Formas de Pago

- Contrareembolso
- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que  
hay disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede 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, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

### 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
- 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

## 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
- 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 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
- 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.