EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

EDUCA
business school

Máster en Asesoramiento y Gestión de Reclamaciones de Productos y Servicios Financieros

Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos **Educa Business School**

2 | **Rankings**

3 | **Alianzas** y acreditaciones

4 | By **EDUCA EDTECH Group**

5 | **Metodología LXP**

6 | **Razones** por las que elegir Educa Business School

7 | Financiación y **Becas**

8 | Métodos de **pago**

9 | **Programa** Formativo

10 | **Temario**

11 | Contacto

Ver en la web

EDUCA business school

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificarse con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de **18** años de experiencia	Más de **300k** estudiantes formados	Hasta un **98%** tasa empleabilidad
Hasta un **100%** de financiación	Hasta un **50%** de los estudiantes repite	Hasta un **25%** de estudiantes internacionales

Ver en la web

EDUCA business school

Unlock your

potential, online and beyond

QS, sello de excelencia académica

Educa Business School: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.

QS STARS™ RATING SYSTEM
Online Learning

Ranking Educativo Innovatec

EUROPEAN EXCELLENCE EDUCATION

EL MUNDO

LOS MEJORES MASTERS EN CIBERSEGURIDAD
CyberEOP

MASTER

Ver en la web

EDUCA business school

ALIANZAS Y ACREDITACIONES

Ver en la web

EDUCA business school

BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.

EDUCA EDTECH Group

ONLINE EDUCATION

EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

inesem business school

INEAF BUSINESS SCHOOL

red educa.net

inesalud

EDU SPORT

oposiciones docentes

educaopen

Educa.Pro

EDUCA business school

ESIBE ESCUELA IBEROAMERICANA DE POSTGRADO

CAPMAN testing solutions

Educa UNIVERSITY

ceupe European Business School

Structuralia Engineering eLearning

UDAVINCI

Ver en la web

METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.

1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.

2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.

3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.

4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.

5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.

6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

Programas

PROPIOS UNIVERSITARIOS OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**

2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.

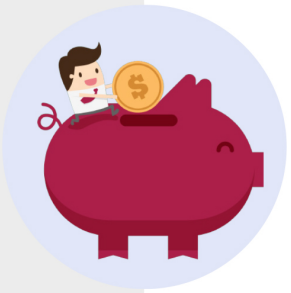
3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA

Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

Ver en la web

EDUCA business school

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL



Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa,** todos en activo y con una amplia experiencia profesional.

5. TUTORÍA PERMANENTE

Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE,** que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.

Ver en la web

EDUCA business school

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca **ALUMNI**

20% Beca **DESEMPLEO**

15% Beca **EMPRENDE**

15% Beca **RECOMIENDA**

15% Beca **GRUPO**

20% Beca **FAMILIA NUMEROSA**

20% Beca **DIVERSIDAD FUNCIONAL**

20% Beca **PARA PROFESIONALES, SANITARIOS, COLEGIADOS/AS**

Solicitar información

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:

educapay

Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.

mastercard maestro VISA PayPal

bizum amazon pay Pay G Pay

Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:

OXXO mercado pago DISCOVER efecty Diners Club INTERNATIONAL CMR Falabella

y muchos más...

CONFIANZA ONLINE

Protección al Comprador

Ver en la web

EDUCA business school

Máster en Asesoramiento y Gestión de Reclamaciones de Productos y Servicios Financieros

DURACIÓN
1500 horas

MODALIDAD
ONLINE

ACOMPAÑAMIENTO
PERSONALIZADO

Titulación

Titulación de Master en Asesoramiento y Gestión de Reclamaciones de Productos y Servicios Financieros con 1500 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.

EDUCA business school

EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.
Con una calificación XXXXXXXXXXXXX.
Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER

Con Estatuto Consultivo, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNESCO (Nivn. Resolución 6049)

Ver en la web

EDUCA business school

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.

Ver en la web

EDUCA business school

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.

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 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

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.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Telefonos de contacto

España	+34 900 831 200	Argentina	54-(11)52391339
Bolivia	+591 50154035	Estados Unidos	1-(2)022220068
Chile	56-(2)25652888	Guatemala	+502 22681261
Colombia	+57 601 50885563	Mexico	+52-(55)11689600
Costa Rica	+506 40014497	Panamá	+507 8355891
Ecuador	+593 24016142	Perú	+51 1 17075761
El Salvador	+503 21130481	República Dominicana	+1 8299463963

!Encuéntranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

formacion@euroinnova.com

www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!

España

Latino America

Reública Dominicana

Ver en la web

EDUCA business school

EDUCA
business school

By
EDUCA EDTECH
Group