

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRAMITACIÓN DE CONSULTAS DE SERVICIOS FINANCIEROS	Duración	70
		Específica	
Código	UF0529		
Familia profesional	Administración y gestión.		
Área Profesional	Finanzas y seguros		
Certificado de profesionalidad	Comercialización y administración de productos y servicios financieros	Nivel	3
Módulo formativo	Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros	Duración	120
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Tratamiento de quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros	Duración	50

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con las RP1 y RP2 de la UC0991\_3 ATENDER Y TRAMITAR SUGERENCIAS, CONSULTAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN, QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

##### Capacidades y criterios de evaluación

C1: 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.

CE1.1 Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y privados de protección al cliente financiero y explicar su competencia.

CE1.2 Describir las funciones del servicio de atención al cliente en cualquier entidad que desarrolla su actividad en el sector financiero.

CE1.3 Interpretar la legislación vigente en materia de protección del cliente de servicios financieros.

CE1.4 Describir las sugerencias, consultas, más habituales que presentan los clientes del sector financiero.

CE1.5 Identificar los documentos que normalmente se utilizan en la gestión de sugerencias, consultas.

CE1.6 A partir de un supuesto práctico de petición de información por un cliente en materia de productos y servicios en el sector financiero, convenientemente caracterizado y con unos procedimientos definidos:

- Interpretar la petición de información.
- Interpretar la legislación vigente en materia de protección del cliente de servicios financieros que resulta aplicable.
- Identificar y localizar la información que hay que suministrar.
- Confeccionar correctamente un escrito de respuesta, utilizando, en su caso, medios electrónicos u otros canales de comunicación.

CE1.7 En diferentes supuestos debidamente caracterizados, en los que se simulan situaciones de atención al cliente explicitadas en forma de sugerencias, consultas:

- Manifestar interés por satisfacer y atender eficazmente la demanda concreta.
- Analizar el comportamiento del cliente y caracterizarlo.
- Utilizar la técnica de comunicación adecuada a la situación y al interlocutor.
- Actuar de manera rigurosa en el manejo de fuentes de información y, en la elaboración y cumplimentación de escritos.

CE1.8 Identificar los cambios que se producen en el marco legal del sector financiero y las consecuencias derivadas en su aplicación.

CE1.9 Identificar e interpretar la normativa que regula las consultas en materia de transparencia y protección del cliente, así como, las sugerencias en operaciones financieras.

C2: Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, en la gestión de sugerencias y consultas.

CE2.1 Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal –oral, escrito o medios electrónicos.

CE2.2 Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas.

CE2.3 Describir la forma y actitud adecuada en la resolución de consultas.

CE2.4 En una situación de simulación de sugerencias, consultas, debidamente caracterizada en función de una tipología de clientes, y de la aplicación de las técnicas de comunicación:

- Identificar los elementos de las sugerencias, consultas.
- Argumentar las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente simulados y, creando un clima de confianza con él.
- Utilizar adecuadamente la escucha activa y las técnicas de asertividad.

- Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

## Contenidos

### 1. Protección del consumidor y usuario de las entidades del sector financiero.

- Normativa, instituciones y organismos de protección
- Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros.
- Procedimientos de protección del consumidor y usuario. Protección de datos y confidencialidad.
- Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras.
- Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.
- Los entes públicos de protección al consumidor.
- Tipología de entes públicos y su organigrama funcional. Administración central. Autonómica. Provincial. Local.
- Servicios de atención al cliente. Defensor del cliente. Comisionado de entidades financieras.
- El Banco de España.
  - Servicio de reclamaciones.
  - Comisión Nacional del Mercado de Valores.
  - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales.

### 2. El Servicio de atención al cliente en las entidades del sector financiero.

- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente. Naturaleza. Efectos.
- El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente.
  - Relaciones públicas.
  - Establecimiento de canales de comunicación con el cliente.

### 3. Técnicas de comunicación, y atención al cliente.

- Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas.
- Procesos de comunicación.
  - Interpersonal.
  - Telefónica.
  - Escrita.
- Tratamiento al cliente.
  - Personas versus problemas.
  - Percepción-emoción-comunicación
- Habilidades personales y sociales.
  - Lenguaje. Escucha activa.
  - Empatía. Asertividad. Feed-back.
- Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...).

## Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Comercialización y administración de productos y servicios financieros.