

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS	Duración	50
		Específica	
Código	UF0530		
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	Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros	Duración	70

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con las RP3 y RP4.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: 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.

CE1.1 Identificar y definir las técnicas de resolución de situaciones conflictivas más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en entidades financieras.

CE1.2 Identificar las diferentes etapas en un proceso de resolución de situaciones conflictivas.

CE1.3 Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio susceptibles de desembocar en situaciones conflictivas y las que no lo son.

CE1.4 En la simulación de una entrevista con un cliente convenientemente caracterizada y establecida para resolver determinados aspectos de una reclamación, definir un plan de resolución de situaciones conflictivas en el que se establezcan las fases que se deben seguir y los aspectos que hay que tener en cuenta.

CE1.5 A partir de supuestos prácticos de simulación, caracterizados sobre situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras:

- Seleccionar y aplicar la estrategia de resolución de situaciones conflictivas que parezca más adecuada para cada situación.
- Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes.
- Presentar con rigor, concisión y diligencia los informes correspondientes.

C2: Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención y/o asesoramiento al cliente, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

CE2.1 Describir incidencias comunes en los procesos de atención y/o asesoramiento a clientes.

CE2.2 Describir los métodos que habitualmente se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio.

CE2.3 En un caso práctico convenientemente caracterizado de anomalía detectada en procesos de atención y/o asesoramiento a un cliente, que ha originado una queja, explicar posibles medidas para su resolución.

CE2.4 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se describe el grado de ineficacia en la prestación del servicio de atención al cliente, describir posibles medidas y procedimientos aplicables para mejorar y optimizar la calidad de servicio.

CE2.5 En una simulación de un servicio de atención al cliente y ante un usuario que desea presentar una queja:

- Analizar críticamente la actuación propia.
- Incorporar sugerencias de los demás para la mejora de la actuación propia una actitud abierta y flexible ante los cambios.

CE2.6 Proponer acciones dirigidas a mejorar la actividad del servicio, identificando los cambios que se producen en el ámbito legal y tecnológico.

CE2.7 Aportar ideas para el trabajo en equipo dirigidas a mejorar la actividad del servicio.

CE2.8 Elaborar propuestas que favorezcan actuaciones que permitan la pronta atención al consumidor y así evitar quejas y reclamaciones.

Contenidos

1. Servicios de atención al cliente en las entidades del sector financiero.

- Dependencia funcional en la empresa. Organigramas. Interrelaciones.
- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente. Naturaleza. Efectos.
- Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente.
 - Proceso para la resolución de situaciones conflictivas.
 - Reglas básicas para el tratamiento de reclamaciones.
 - Factores que influyen en una situación conflictiva.
 - Normativa reguladora en caso de quejas y reclamaciones.
- Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones.
 - Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación.
 - Documentos necesarios o pruebas en una queja o reclamación.
 - Configuración documental de la queja o reclamación.
- Tramitación y gestión.
 - Proceso de tramitación de una reclamación.
 - Plazos de presentación.
 - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
- Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones. Fases en la resolución de reclamaciones.

2. Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero.

- Imagen e indicadores de Calidad.
- Tratamiento de anomalías. Forma. Plazos. Incidencias/anomalías.
- Procedimientos de control del servicio.
 - Parámetros de control.
 - Técnicas de control.
- Evaluación y control del servicio
 - Métodos de evaluación.
 - Medidas Correctoras.

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.