

### DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MÓDULO FORMATIVO

MÓDULO FORMATIVO	LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA EL ASESORAMIENTO Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	Duración	90
Código	MF0992_3		
Familia profesional	Administración y gestión		
Área profesional	Finanzas y seguros		
Certificado de profesionalidad	Comercialización y administración de productos y servicios financieros	Nivel	3
Resto de formación para completar el certificado de profesionalidad	Gestión administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasivo	Duración	80
	Gestión administrativa para el asesoramiento de productos de activo		70
	Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios		50
	Gestión y control administrativo de las operaciones de caja		50
	Gestión y análisis contable de las operaciones económico - financieras		70
	Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros		70
	Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros		50
	Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/Intranet y correo electrónico. (Transversal)		30
	Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos. (Transversal)		30
	Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo. (Transversal)		50
	Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales. (Transversal)		50
	Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información. (Transversal)		30
Prácticas profesionales no laborales de Actividades de gestión administrativa.	80		

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Este módulo formativo se corresponde con la unidad de competencia: UC0992\_3 COMUNICARSE EN UNA LENGUA EXTRANJERA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE ASESORAMIENTO Y GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS.

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

##### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Obtener e interpretar las ideas principales de todo tipo de informaciones orales, en una lengua extranjera, del ámbito social y de los servicios financieros, emitidos de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Identificar los distintos registros, en situaciones habituales del ámbito de los productos y servicios financieros y de seguros privados –atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, detección de necesidades financieras, asesoramiento u otras.

CE1.2 Comprender con algún esfuerzo conversaciones informales sobre temas del entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes tipo, a fin de adaptar una respuesta adecuada

CE1.3 A partir de instrucciones y mensajes orales en lengua estándar, convenientemente caracterizados, y con un ritmo normal, comprender los aspectos relevantes realizando las anotaciones oportunas.

CE1.4 Distinguir con agilidad los elementos lingüísticos utilizados para expresar diversos propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación.

CE1.5 A partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros convenientemente caracterizados, de situaciones tipo en atención de clientes de servicios financieros –petición de información sobre productos o servicios, u otra índole:

- Comprender las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.
- Sintetizar las ideas principales confirmando aquellos detalles en líneas argumentales complejas.

CE1.6 Identificar con precisión los detalles relevantes y el vocabulario técnico propio en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito de actividad.

CE1.7 En una situación profesional debidamente caracterizada, en la que se simula la atención a un cliente que solicita información sobre los diferentes productos y servicios financieros, y de seguros privados:

- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales.

- Identificar adecuadamente los elementos no verbales de comunicación para hacer evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.
- Explicar las estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.

C2: Interpretar con cierta autonomía, diferentes tipos de informaciones y documentos del ámbito de los servicios financieros, largos y complejos, en una lengua extranjera, en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas, o resumiendo los puntos más relevantes.

CE2.1 Identificar los documentos habituales y léxico habitual del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados.

CE2.2 Identificar las herramientas y recursos de traducción más adecuadas, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas.

CE2.3 A partir de la lectura de un documento del ámbito de los servicios financieros, correspondencia comercial, convencional y electrónica, notas, comunicados, formularios de propuestas, contratos, otros:

- Detectar o localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta.
- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 A partir de documentos reales y habituales de las actividades del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados, y de datos convenientemente caracterizados relacionados con los mismos:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Identificar sus características del tipo de documento.
- Extraer con precisión detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, relacionados con la contratación de productos y servicios financieros, y de seguros privados.
- Reconocer e interpretar con exactitud expresiones especializadas básicas del campo profesional.
- Inferir con exactitud razonable el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.
- Traducir y sintetizar el contenido de los documentos.
- Comprobar la comprensión utilizando claves contextuales.

CE2.5 A partir de textos y documentos del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados:

- Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos, otros.
- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción idóneas.

C3: Expresarse oralmente, en una lengua extranjera, con claridad y detalle en situaciones tipo del ámbito social y de los servicios financieros, según las normas de cortesía adecuadas, argumentando y resaltando cierta información emitida y, demostrando fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje.

CE3.1 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con las pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE3.2 En distintas simulaciones convenientemente caracterizadas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial y directa, o telefónica relativos a la gestión de citas:

- Transmitir el mensaje propuesto en la gestión de citas con clientes, comunicación, anulación, aplazamiento u otras de forma precisa, clara y aportando descripciones detalladas, sin dar lugar a equívocos de ningún tipo.
- Describir oralmente con precisión los distintos pasos de las instrucciones o procedimientos propuestos promoción de productos y servicios, de canales de acceso alternativo, celebración de reuniones, direcciones u otros.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, en la gestión de citas, atención al cliente, presentación y promoción de productos y servicios.
- Expresar con corrección las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, no provocando muchas pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

CE3.3 En situaciones convenientemente caracterizadas, de presentación de productos y servicios financieros y de seguros, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros:

- Presentar los productos o servicios propuestos, productos de activo, alternativas de inversión patrimonial, seguros personales, patrimoniales y de daños materiales de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrándolo con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados, utilizando circunloquios y paráfrasis para suplir las carencias en el mismo.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación claras y naturales.
- Utilizar el lenguaje con flexibilidad para adaptarlo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, variando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.
- Identificar los errores cometidos en el discurso corrigiéndolos.

C4: Redactar y/o cumplimentar documentos o formularios, en una lengua extranjera, claros y detallados, relacionados con las actividades del ámbito de los servicios financieros, en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE4.1 Planificar y organizar los textos para presentaciones o informes profesionales en párrafos breves y secuenciados en su caso, en orden cronológico, estableciendo el efecto que puede producir en el destinatario.

CE4.2 Identificar un vocabulario amplio de uso técnico en la documentación propia del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –correspondencia convencional y electrónica, notas, comunicados, formularios de propuestas, contratos, material promocional, dossier informativo u otros.

CE4.3 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las relacionadas con su ámbito profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos.

CE4.4 A partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, demanda de información, ofertas de productos y servicios, sugerencias, consultas, quejas, reclamaciones, rectificaciones o anulaciones, otras adaptando las estructuras formales convenientes.
- Redactar o cumplimentar los documentos necesarios –correspondencia convencional y electrónica, notas, comunicados, formularios de propuestas, contratos, material promocional, dossier informativo u otros de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera utilizada.

CE4.5 En situaciones profesionales simuladas, debidamente caracterizadas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Redactar un texto breve, carta, fax, nota, correo electrónico para un cliente o para otro profesional solicitando o proporcionando una información detallada sobre un tema propio del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo sobre las incidencias en la organización de un viaje o evento.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.

CE4.6 A partir de datos convenientemente caracterizados, del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados ,redacción de informes de actuación derivados de la atención a clientes de servicios financieros, cumplimentación de documentación relativa a la contratación de productos o servicios, otras:

- Cumplimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros.
- Elaborar correos electrónicos y faxes con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.
- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos.

CE4.7 Utilizar la información procedente de las herramientas de traducción con criterios de contextualización y coherencia.

C5: Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua extranjera, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando y persuadiendo en diferentes situaciones tipo del ámbito de los servicios financieros y, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

CE5.1 Identificar las referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos.

CE5.2 Definir y comparar los rasgos más significativos que existen entre las costumbres, usos, valores y creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera y de la suya propia.

CE5.3 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos y despedidas, con las pautas de cortesía asociadas.

CE5.4 En simulaciones convenientemente caracterizadas de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno, en los que se propone un asunto relacionado con el ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados ,productos de activo, alternativas de inversión patrimonial, seguros personales, patrimoniales y de daños materiales:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía y, el registro lingüístico, adecuados al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor: Saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario habitual en las presentaciones propias, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria.
- Expresarse con corrección, de forma detallada y con claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas adecuadas.
- Comprender con exactitud la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua estándar, aún produciéndose con ruidos simulados.
- Utilizar estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándolos a las preguntas formuladas por el interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.5 A partir de conversaciones telefónicas simuladas, relacionadas con las actividades del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados ,gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras, en las que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones relativas a las actividades del ámbito de los servicios financieros.
- Comprender e identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma detallada y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales.
- Utilizar estrategias para garantizar la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Utilizar expresiones variadas para mantener la atención y el interés del cliente.
- Despedirse según las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.6 En simulaciones convenientemente caracterizadas, de atención y asesoramiento de clientes con distintos participantes, en los que se propone un asunto relacionado con el ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados ,productos de activo, alternativas de inversión patrimonial, seguros personales, patrimoniales y de daños materiales:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto.
- Asesorar o atender de forma proactiva en las discusiones entabladas.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra.
- Comprender con detalle las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos o servicios financieros, y de seguros privados, de forma persuasiva, estableciendo las hipótesis o alternativas necesarias y, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo, persuasión, u otras actitudes, así como frases típicas para iniciar o acabar su conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.7 En simulaciones convenientemente caracterizadas en las que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas en la atención al cliente de servicios financieros, de consultas, quejas o reclamaciones:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Establecer los argumentos que hay que expresar y los medios o estilos para decirlos, valorando los efectos en el oyente.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones, a fin de anticiparlas.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades sin interrumpir el discurso.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.8 En una simulación convenientemente caracterizada de visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita teniendo en cuenta normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.
- Presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Informar e informarse, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad y, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE5.9 En simulaciones convenientemente caracterizadas de situaciones y eventos sociales ligados al asesoramiento de productos y servicios financieros y de seguros privados ,comidas, cocktails, cenas u otras:

- Ataviarse y presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Conocer y respetar el protocolo y, los usos y costumbres sociales de los diferentes interlocutores que participan en las diferentes situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las diferentes situaciones y eventos profesionales teniendo en cuenta las distintas características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados.

## Contenidos

### 1. Asesoramiento y atención administrativa en una lengua extranjera al cliente de productos y servicios financieros.

- Presentación de personas. Saludos e identificación de los interlocutores en lengua extranjera.
- Identificación oral y escrita de peticiones técnicas de información. Mensajes o necesidades del cliente de productos y servicios financieros.
- Presentación de información sobre productos y servicios financieros en relación a necesidades identificadas del cliente.
- Argumentación estructurada interactuando en el asesoramiento de productos y servicios financieros.
  - Preguntas.
  - Respuestas.
  - Expresión de acuerdo.
  - Desacuerdo.
  - Comparación.
  - Persuasión.
  - Otras actitudes.
- Descripción de instrucciones detalladas en la atención de caja.
- Búsqueda y síntesis de información de carácter administrativo o comercial del ámbito de los servicios financieros.
- Interpretación y redacción de textos de carácter administrativo o comercial del ámbito de los productos y servicios financieros.
- Cumplimentación de formularios y documentos profesionales de carácter administrativo o comercial.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y la atención administrativa de caja.
  - Presencial.
  - Telefónica.
  - Consiguientes aspectos fonológicos.
  - Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros.
- Búsqueda y recopilación de información socio profesional. Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de donde proceden los clientes extranjeros.

### 2. Asistencia y asesoramiento en una lengua extranjera al cliente de seguros.

- Presentación e identificación de los interlocutores. Convenciones. Pautas de cortesía.
- Concertación, aplazamiento y anulación de citas con clientes de seguros.
  - Fórmulas comunicativas –formales e informales.
  - Expresión de disculpas.
  - Intenciones.
  - Preferencias.
- Identificación y resolución de necesidades y peticiones técnicas sencillas, orales o por escrito, relativas a:
  - Seguros y siniestros, en la atención presencial o telefónica.
  - Expresiones de persuasión, acuerdo, desacuerdo y, otras actitudes.
- Interpretación de documentación.
  - Cumplimentación y explicación de documentos.
  - Formularios y elementos habituales de los diferentes tipos de seguros: Contrato, póliza, prima, propuestas, clausulado, riesgo, otros.
- Argumentación estructurada en el asesoramiento de los diferentes tipos de seguros para el logro de objetivos profesionales:
  - Expresión e interpretación de consejos.
  - Preferencias.
  - Comparaciones.
  - Objeciones.
  - Satisfacción.
  - Acuerdos.
  - Desacuerdos.
  - Otras.
- Aplicación de estrategias de verificación.
  - Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
  - Confirmación de significados.
  - Reformulación de expresiones.
- Persuasión y transmisión de instrucciones en la asistencia en caso de siniestros.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y asistencia de seguros y siniestros.
  - Presencial.
  - Telefónico.
  - Consiguientes aspectos fonológicos.

- Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros.
- Búsqueda y recopilación de información socio profesional. Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito de seguros de los países de donde proceden clientes extranjeros.

### **3. Atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, en una lengua extranjera, al cliente de servicios financieros.**

- Convenciones y pautas de cortesía relaciones y pautas profesionales usadas en la resolución de situaciones conflictivas. Adecuación al lenguaje no verbal.
- Traducción, cumplimentación y explicación de solicitudes. Formularios y documentos de información escritos, relacionados con sugerencias, quejas y reclamaciones de servicios financieros.
- Aplicación de estrategias de verificación. Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de expresiones.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la atención, presencial y telefónica, de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de servicios financieros y sus consiguientes aspectos fonológicos.
- Expresiones idiomáticas relacionadas con los servicios financieros.
- Búsqueda y recopilación de información socioprofesional. Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de procedencia de los clientes extranjeros.
- Discurso estructurado en la atención de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Expresión e interpretación de consejos, preferencias, comparaciones, objeciones, oposiciones, desacuerdos, otras.

#### **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.