



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## UF0530 Tratamiento de Quejas y Reclamaciones de Clientes de Servicios Financieros

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF0530 Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros, incluida en el Módulo Formativo MF0991\_3 Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros, regulada en el Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

### CONTENIDOS

#### 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



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)