



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## MF0991\_3 Atención y Tramitación de Sugerencias, Consultas, 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 al 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

**MÓDULO 1. ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**UNIDAD FORMATIVA 1. 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,

etc...)

## UNIDAD FORMATIVA 2. 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. Imágen 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)