

# **TEMARIO - ASESORAMIENTO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

**Gestión administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasivo**

## **1 Análisis del sistema financiero**

- 1.1 El sistema financiero
- 1.2 Mercados financieros
- 1.3 Intermediarios financieros
- 1.4 Activos financieros
- 1.5 Mercado de productos derivados
- 1.6 La bolsa de valores
- 1.7 El sistema europeo de bancos centrales
- 1.8 El sistema crediticio español
- 1.9 Comisión nacional del mercado de valores
- 1.10 Actividades: análisis del sistema financiero

## **2 Gestión de las entidades de crédito**

- 2.1 Las entidades bancarias
- 2.2 Organización de las entidades bancarias
- 2.3 Los bancos
- 2.4 Las cajas de ahorros
- 2.5 Las cooperativas de crédito
- 2.6 Actividades: gestión de las entidades de crédito

## **3 Procedimientos de cálculo financiero básico**

- 3.1 Capitalización simple
- 3.2 Capitalización compuesta
- 3.3 Actividades: procedimientos de cálculo financiero básico

## **4 Gestión y análisis de las operaciones bancarias de pasivo**

- 4.1 Las operaciones bancarias de pasivo
- 4.2 Los depósitos a la vista
- 4.3 Las libretas o cuentas de ahorro
- 4.4 Las cuentas corrientes
- 4.5 Los depósitos a plazo o imposiciones a plazo fijo
- 4.6 Actividades: gestión y análisis de las operaciones bancarias de pasivo

## **5 Gestión y análisis de productos de inversión patrimonial**

- 5.1 Las sociedades gestoras
- 5.2 Las entidades depositarias
- 5.3 Fondos de inversión
- 5.4 Planes y fondos de pensiones
- 5.5 Títulos de renta fija
- 5.6 Los fondos públicos
- 5.7 Los fondos privados
- 5.8 Títulos de renta variable
- 5.9 Los seguros
- 5.10 Domiciliaciones bancarias
- 5.11 Emisión de tarjetas
- 5.12 Gestión de cobro de efectos
- 5.13 Cajas de alquiler
- 5.14 Otros servicios
- 5.15 Comisiones bancarias
- 5.16 Actividades: gestión y análisis de productos de inversión patrimonial
- 5.17 Cuestionario: cuestionario módulo 1 unidad 1

## **Gestión administrativa para el asesoramiento de productos de activo**

### **1 Procedimientos de cálculo financiero básico**

- 1.1 Actualización simple
- 1.2 Actualización compuesta
- 1.3 Rentas constantes, variables y fraccionadas
- 1.4 Actividades: procedimientos de cálculo financiero básico

### **2 Gestión y análisis de las operaciones bancarias de activo**

- 2.1 Las operaciones bancarias de activo
- 2.2 Los préstamos
- 2.3 Los créditos
- 2.4 La garantía crediticia
- 2.5 El aval bancario
- 2.6 La remesa de efectos
- 2.7 El arrendamiento financiero o leasing
- 2.8 El renting
- 2.9 El factoring
- 2.10 El confirming
- 2.11 Los empréstitos
- 2.12 Actividades: gestión y análisis de las operaciones bancarias de activo

### **3 Aplicaciones informáticas de gestión bancaria**

- 3.1 Hojas de cálculo financiero
- 3.2 Aplicaciones de gestión de créditos
- 3.3 Simuladores de cálculo financiero

- 3.4 Normativa de seguridad y medioambiente
- 3.5 Actividades: aplicaciones informáticas de gestión bancaria

#### **4 Análisis e interpretación de los estados financieros contables**

- 4.1 Masas patrimoniales
- 4.2 El balance
- 4.3 Las cuentas de gestión
- 4.4 La cuenta de pérdidas y ganancias
- 4.5 Instrumentos de análisis
- 4.6 Actividades: análisis e interpretación de los estados financieros contables
- 4.7 Cuestionario: cuestionario módulo 1 unidad 2

### **Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios**

#### **1 Marketing financiero y relacional**

- 1.1 Marketing financiero
- 1.2 Análisis del cliente
- 1.3 La segmentación de clientes
- 1.4 Fidelización de clientes
- 1.5 Análisis de la gestión de la calidad de los servicios financieros
- 1.6 Actividades: marketing financiero y relacional

#### **2 Comercialización de productos y servicios financieros**

- 2.1 El comercial de las entidades financieras
- 2.2 Técnicas básicas de comercialización
- 2.3 La atención al cliente
- 2.4 Protección a la clientela
- 2.5 Actividades: comercialización de productos y servicios financieros

#### **3 Canales alternativos de comercialización de productos**

- 3.1 Intranet y extranet
- 3.2 La banca telefónica
- 3.3 La banca por internet
- 3.4 La banca electrónica
- 3.5 Televisión interactiva
- 3.6 El ticketing
- 3.7 Puestos de autoservicio
- 3.8 Actividades: canales alternativos de comercialización de productos
- 3.9 Cuestionario: cuestionario módulo 1 unidad 3
- 3.10 Cuestionario: cuestionario módulo 1

# **TEMARIO - ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS**

## **Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros**

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

- 1.1 Normativa, instituciones y organismos de protección
- 1.2 Análisis de la normativa de transparencia
- 1.3 Procedimientos de protección del consumidor y usuario
- 1.4 Departamentos y servicios de atención al cliente
- 1.5 Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros
- 1.6 Los entes públicos de protección al consumidor
- 1.7 Tipología de entes públicos y su organigrama funcional
- 1.8 Servicios de atención al cliente
- 1.9 El banco de España
- 1.10 Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales
- 1.11 Actividades: protección del consumidor y usuario de las entidades del sector financiero

### **2 El servicio de atención al cliente en las entidades del sector financiero**

- 2.1 Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
- 2.2 El marketing en la empresa
- 2.3 Actividades: el servicio de atención al cliente en las entidades del sector financiero

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

- 3.1 Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas
- 3.2 Procesos de comunicación
- 3.3 Tratamiento al cliente
- 3.4 Percepción-emoción-comunicación
- 3.5 Habilidades personales y sociales
- 3.6 Caracterización de los distintos tipos de clientes
- 3.7 Actividades: técnicas de comunicación, y atención al cliente
- 3.8 Cuestionario: cuestionario módulo 3 unidad 1

## **Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros**

### **1 Servicios de atención al cliente en las entidades**

- 1.1 Dependencia funcional en la empresa
- 1.2 Funciones fundamentales desarrolladas
- 1.3 Resolución de situaciones conflictivas originadas

- 1.4 Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones
- 1.5 Tramitación y gestión
- 1.6 Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones
- 1.7 Actividades: servicios de atención al cliente en las entidades

## **2 Procesos de calidad de servicio en relación**

- 2.1 Imagen e indicadores de calidad
- 2.2 Tratamiento de anomalías
- 2.3 Procedimientos de control del servicio
- 2.4 Evaluación y control del servicio
- 2.5 Actividades: procesos de calidad de servicio en relación
- 2.6 Cuestionario: cuestionario módulo 3 unidad 2
- 2.7 Cuestionario: cuestionario módulo 3

# TEMARIO - GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CAJA

## Gestión y control administrativo de las operaciones de caja

### 1 Procedimientos de cálculo financiero y comercial

- 1.1 Análisis y aplicación del interés simple
- 1.2 Análisis y aplicación del descuento simple
- 1.3 Análisis y aplicación de la equivalencia financiera
- 1.4 Análisis y aplicación del interés simple a las cuentas corrientes
- 1.5 El tanto nominal y tanto efectivo (tae)
- 1.6 Actividades: procedimientos de cálculo financiero y comercial

### 2 Documentación y gestión de caja

- 2.1 Análisis y cumplimentación de documentos
- 2.2 Procedimientos de gestión de caja
- 2.3 La moneda extranjera
- 2.4 Aplicación de la normativa mercantil relacionada
- 2.5 Análisis y gestión de las operaciones financieras en divisas
- 2.6 Actividades: documentación y gestión de caja

### 3 Aplicación de medidas preventivas sobre blanqueo de capitales

- 3.1 Blanqueo de capitales
- 3.2 Sujetos obligados en la prevención del blanqueo
- 3.3 Identificación de clientes
- 3.4 Análisis y aplicación de la normativa comunitaria
- 3.5 Actividades: aplicación de medidas preventivas sobre blanqueo de capitales

#### **4 Aplicaciones informáticas de gestión financiera en banca**

- 4.1 Análisis y utilización de las aplicaciones de gestión financiera
- 4.2 Aplicaciones de hojas de cálculo aplicadas a la gestión financiera
- 4.3 Requisitos de instalación
- 4.4 Prestaciones, funciones y procedimientos
- 4.5 Cajeros automáticos
- 4.6 Identificación y aplicación de las principales
- 4.7 Actividades: aplicaciones informáticas de gestión financiera en banca
- 4.8 Cuestionario: cuestionario final

#### **Gestión y análisis contable de las operaciones económico-financieras**

##### **1 Metodología e interpretación contable**

- 1.1 La contabilidad
- 1.2 Teoría del patrimonio
- 1.3 Teoría de las cuentas
- 1.4 Análisis de la estructura de la empresa
- 1.5 Análisis de la gestión de la empresa
- 1.6 El ciclo contable
- 1.7 Análisis y cumplimentación de la documentación
- 1.8 Organización y archivo de los documentos mercantiles
- 1.9 Legislación mercantil aplicable al tratamiento
- 1.10 Normalización contable
- 1.11 El nuevo plan general de contabilidad
- 1.12 Actividades: metodología e interpretación contable

##### **2 Contabilización de operaciones bancarias en entidades financieras**

- 2.1 Balance de entidades de crédito
- 2.2 Activo
- 2.3 Pasivo

2.4 Banco de España y fondo de garantía de depósitos

2.5 Cuentas de orden

2.6 Elaboración del balance de la oficina

2.7 Elaboración de la cuenta de resultados de la oficina

2.8 Actividades: contabilización de operaciones bancarias en entidades financieras

### **3 Aplicaciones informáticas de gestión contable en entidades financieras**

3.1 Aplicaciones de gestión contable

3.2 Actividades: aplicaciones informáticas de gestión contable en entidades financieras

3.3 Cuestionario: cuestionario final

3.4 Cuestionario: cuestionario final