



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

MF0991_3 Atención y Tramitación de Sugerencias, Consultas, Quejas y Reclamaciones de Clientes de Servicios Financieros





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

19

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



ONLINE EDUCATION



Ver en la web

METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales.** Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
FAMILIA
NUMEROSA

20% Beca
DIVERSIDAD
FUNCIONAL

20% Beca
PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

MF0991_3 Atención y Tramitación de Sugerencias, Consultas, Quejas y Reclamaciones de Clientes de Servicios Financieros



DURACIÓN
120 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas 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 por el que establece el correspondiente Certificado de Profesionalidad ADGN0208 Comercialización y Administración de Productos y Servicios Financieros. De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con Número de Documento XXXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de EUROINNOVA en la convocatoria de XXX

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXXXXX-XXXXXX

Con un nivel de aprovechamiento ALTO

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) del (año)

La Dirección General
NOMBRE DEL DIRECTOR ACADÉMICO

Sello

Firma del Alumno/a
NOMBRE DEL ALUMNO



La presente titulación es parte del Plan de Formación de la Universidad Europea de Madrid y está sujeta a la legislación de esta universidad. El presente documento certifica el haber superado los estudios correspondientes de la titulación mencionada en el presente documento. El presente documento es válido para acreditar el haber superado los estudios correspondientes de la titulación mencionada en el presente documento. El presente documento es válido para acreditar el haber superado los estudios correspondientes de la titulación mencionada en el presente documento. El presente documento es válido para acreditar el haber superado los estudios correspondientes de la titulación mencionada en el presente documento.

Descripción

En el ámbito del mundo de la administración y gestión es necesario conocer los diferentes campos de la comercialización y administración de productos y servicios financieros dentro del área profesional de finanzas y seguros. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros.

Objetivos

- Analizar sugerencias y consultas, presentadas del sector financiero obteniendo los datos de fuentes fiables y en el marco de la legislación vigente, para deducir líneas de actuación y canalización.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, en la gestión de sugerencias y consultas.
- 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.
- 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.

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

A quién va dirigido

Este curso está dirigido a los profesionales del mundo de la administración y gestión, concretamente en comercialización y administración de productos y servicios financieros dentro del área profesional de finanzas y seguros y a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos relacionados con la atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros.

Para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF0991_3 Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros , certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

Salidas laborales

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en oficinas, despachos o departamentos de administración o servicios generales, en puesto como: operadores/as de central telefónica, teleoperadores/as, recepcionistas-telefonistas en oficinas, en general.

TEMARIO

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...).

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. Imagen e indicadores de Calidad.
2. Tratamiento de anomalías.
3. Procedimientos de control del servicio.
4. Evaluación y control del servicio.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.edu.es

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group