

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



**Área:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 50 h

**Precio:** 25.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### CONTENIDOS

#### 1. Servicios de atención al cliente en las entidades del sector financiero.

####

1.1. Dependencia funcional en la empresa.

####

1.1.1. Organigramas.

####

1.1.2. Interrelaciones.

####

1.2. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.

####

1.2.1. Naturaleza.

####

1.2.2. Efectos.

####

1.3. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente.

####

1.3.1. Proceso para la resolución de situaciones conflictivas.

####

1.3.2. Reglas básicas para el tratamiento de reclamaciones.

####

1.3.3. Factores que influyen en una situación conflictiva.

####

1.3.4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamaciones.

####

1.4. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones.

####

1.4.1. Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación.

####

1.4.2. Documentos necesarios o pruebas en una queja o reclamación.

####

1.4.3. Configuración documental de la queja o reclamación.

####

1.5. Tramitación y gestión.

####

1.5.1. Proceso de tramitación de una reclamación.

####

1.5.2. Plazos de presentación.

####

1.5.3. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.

####

1.6. Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones.

####

1.6.1. Fases en la resolución de reclamaciones.

####

## **2. Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero.**

####

2.1. Imagen e indicadores de Calidad.

####

2.2. Tratamiento de anomalías.

####

2.2.1. Forma.

####

2.2.2. Plazos.

####

2.2.3. Incidencias/anomalías.

####

2.3. Procedimientos de control del servicio.

####

2.3.1. Parámetros de control.

####

2.3.2. Técnicas de control.

####

2.4. Evaluación y control del servicio.

####

2.4.1. Métodos de evaluación.

####

2.4.2. Medidas correctoras.

## METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

## REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.  
No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.