



Crédito formativo 1:

**Asesoramiento en productos financieros y de servicios
(55 Horas)**

Área competencial	ADMINISTRACIÓN	
Subárea competencial	SEGUROS Y FINANZAS	
Cualificación profesional	Gestión financiera y seguros	
Nivel	3	
Unidad de competencia	Informar y asesorar sobre productos y servicios financieros y de seguros	
Módulo asociado	Productos y servicios financieros y de seguros (110 h)	
Créditos formativos del módulo		
	Denominación	Duración
1.	Asesoramiento en productos financieros y de servicios	55 h
2.	Gestión de los productos financieros y de servicios	55 h

APARTADO A: REFERENTE PRODUCTIVO DEL CREDITO

La competencia objetivo de la formación del crédito es:

A-1: REALIZACIONES PROFESIONALES

1. Identificar las necesidades y requerimientos del cliente sobre los productos y/o servicios ofertados, atendiendo a sus características y recursos.
2. Informar y asesorar adecuadamente, a requerimiento del cliente, sobre servicios financieros ofertados por la entidad de acuerdo con los procedimientos establecidos y la normativa legal.
3. Informar y asesorar, a requerimiento del cliente, sobre productos financieros de pasivo ofertados por la entidad de acuerdo con los planes de actuación y los objetivos comerciales marcados.
4. Informar y asesorar, a requerimiento del cliente, sobre productos financieros de activo ofertados por la entidad de acuerdo con los planes de actuación y los objetivos comerciales marcados.
5. Informar y asesorar, a requerimiento del cliente, sobre productos de seguros ofertados por la entidad, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos
6. Aplicar los criterios de prevención que marca la evaluación de riesgos del puesto de trabajo, teniendo en cuenta las directrices de gestión de la prevención de la empresa así como las directrices en materia de protección del medioambiente.

A-2: ESPECIFICACIÓN DEL CAMPO OCUPACIONAL

Información y medios de trabajo

Información relativa a productos y/o servicios financieros de la entidad y de la competencia. Cotizaciones de bolsa. Cotizaciones de divisas. Información general sobre las tendencias del mercado financiero proporcionada por la entidad. Equipos: Terminales de teleproceso. Terminales financieros. "Software": Interfaz de usuario. Financiero. Bancario, en general.

Procesos, métodos y procedimientos

Métodos de cálculo financiero. Procesos informáticos (reales y de simulación) de cálculo de operaciones financieras. Procedimientos establecidos por la entidad sobre la atención y asesoramiento según la clase de cliente. Análisis de riesgos.

Resultados de trabajo

Cliente satisfecho y, en su caso, captado para la entidad. Puesta en marcha y seguimiento de los procesos informáticos establecidos.

Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio

Clientes (particulares y empresas). Entidades gestoras asociadas, en su caso. Sociedades de seguros asociadas, en su caso. Apoderados, interventores y directores de sucursal de la entidad. Departamentos de decisión y gestión de operaciones financieras de la entidad.

APARTADO B: REFERENTE FORMATIVO DEL CREDITO

La impartición de los contenidos y desarrollo de las capacidades que se establecen en este apartado debe facilitar la adquisición de la competencia descrita en el apartado A.

B-1: CAPACIDADES

1. Analizar la organización del sector financiero y de seguros, sus relaciones internas, su función en la economía y su importancia en la C.A.P.V.
2. Interpretar las características de los productos y servicios financieros y de seguros

relacionándolos con los segmentos de demanda en los que tienen aplicación.

3. Realizar los cálculos y analizar los procedimientos administrativos relativos a los productos y servicios financieros.
4. Identificar y prevenir riesgos laborales y medioambientales en el puesto de trabajo.

B-2: CONTENIDOS

- El sector financiero. Estructura. Tipos de entidades. Función en la economía. Presencia en la C.A.P.V.
- El Banco de España. Política monetaria. El Coeficiente de Caja. El Fondo de Garantía de Depósitos.
- Organización y estructura del sector financiero en la C.A.P.V. Relaciones interbancarias habituales.
- Normativa europea, estatal y autonómica que regula la actividad del sector financiero. Normas específicas relativas a la contabilidad bancaria. Normas de procedimiento administrativo.
- La empresa financiera. Organigrama funcional. Relaciones funcionales de una oficina bancaria tipo. Flujos de información.
- Productos de pasivo: Cuentas corrientes: Apertura. Métodos de liquidación. Tratamiento de descubiertos. Cuentas de ahorro: Procedimientos de apertura y liquidación. Cuentas de ahorro vivienda: Tratamiento fiscal y condiciones legales. Imposiciones a plazo fijo.
- Productos de activo: Descuento de efectos. Descuento comercial. Procedimientos relativos a líneas de descuento. Facturas de negociación: elaboración y liquidación. Préstamos y créditos bancarios: Garantías. Análisis de riesgos. Procedimientos de concesión, amortización y liquidación. Líneas de crédito. Tratamiento de excedidos en cuentas de crédito.
- Servicios financieros: Domiciliaciones bancarias. Gestión de cobro de efectos. Banca electrónica. Tarjetas de crédito y débito. Cheques de viaje. Servicio de cajeros automáticos. Intermediación en valores mobiliarios. Cambios de divisas.
- El marketing financiero. Concepto. Elementos.
- Servicio de atención al cliente.
- La demanda. Segmentación del mercado en función del binomio (cliente/producto): Servicios financieros; productos financieros de pasivo; productos financieros de activo, dirigidos a cada segmento.
- El sector de seguros. Estructura. Funciones. Presencia en la C.A.P.V.
- Normativa europea, estatal y autonómica que regula la actividad del sector de seguros.
- La oferta de seguros. Productos de seguros. Características. Fiscalidad. Productos y servicios de seguros principales:
 - Seguros personales: Vida. Accidentes. Invalidez. Viajes. Familia. Responsabilidad civil.
 - Seguros de propiedad: De propiedad inmobiliaria. De bienes de activo fijo para empresas. Del automóvil. Bienes de lujo. Mercancías. Seguro de transporte.
 - Otros productos de seguro: Planes de pensiones. Planes de jubilación.
- La demanda de seguros. Para cada producto, segmentos de demanda a los que se dirige.
- Protocolo de atención al cliente.
- La empresa de seguros. Organigrama funcional y flujos de información.
- Procedimiento administrativo del seguro.
 - Sistemas de tarificación: Actualización de primas y capitales; Bonificaciones y penalizaciones; Periodificación de pagos Equipos de protección (individual, colectiva y de los equipos) más utilizados en el puesto de trabajo.
- Residuos y subproductos generados en la actividad laboral: caracterización, clasificación, utilización y tratamiento.
- Planes de emergencia laboral y medioambiental.



APARTADO C: REQUISITOS MATERIALES PARA LA IMPARTICIÓN

Para la homologación de procesos formativos que aborden los contenidos y las capacidades de este módulo, además de cumplir con los requisitos establecidos en la orden publicada a tal efecto, entre los equipamientos y materiales que deben aportarse en cantidad y calidad suficiente están:

- Terminales financieros.
- "Software": Interfaz de usuario. Financiero. Bancario, en general.
- Equipos informáticos.

Previa autorización, estos requisitos no se solicitarán para aquellos procesos formativos que aborden los contenidos bajo metodologías didácticas nuevas que así lo justifican.