

# Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- 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.

## 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.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



- 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.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



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.