



# 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:

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

- 1.1 Dependencia funcional en la empresa.
- 1.2 Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
- 1.3 Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente.
- 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.

### Tema 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.
- 2.3 Procedimientos de control del servicio.
- 2.4 Evaluación y control del servicio.