

# PROGRAMA FORMATIVO

Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones.

ADGD268PO - versión online

Código: 16993

Modalidad: ON LINE

Duración: 20 horas

## Objetivos:

- Adquirir los conocimientos que permitan al participante realizar correctamente la labor de tramitación de las reclamaciones y las quejas en las empresas, hoja de reclamaciones, arbitraje y vía judicial.
- Aprender a gestionar las quejas que los clientes puedan realizar ante las empresas.
- Aprender a gestionar las reclamaciones que los clientes puedan realizar ante las empresas.
- Saber realizar una atención telefónica eficaz de reclamaciones y quejas.
- Conocer el procedimiento que siguen las reclamaciones por la vía judicial.

## Contenidos:

### Quejas y sugerencias

Introducción: quejas versus sugerencias.

¿Qué es una queja?

Pasos que deben realizarse ante las quejas.

Descripción del proceso de gestión de quejas.

El tratamiento de las quejas y la recogida de información.

Contestación de las quejas.

Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas.

### Las reclamaciones

Introducción: quejas versus reclamaciones.

¿Qué son las hojas de reclamaciones?

¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?

¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?

Claves para realizar las cartas de reclamaciones.

Competencias.

Infracciones y sanciones.

El arbitraje como alternativa.

El marco legal y las ventajas del sistema arbitral.

El convenio y el procedimiento.

### Atención telefónica de reclamaciones y quejas

Atender al teléfono.

Características de la atención telefónica.

El proceso de atención telefónica.

Atención de quejas, objeciones y reclamaciones.

El lenguaje.

### Las reclamaciones por vía judicial

Introducción: el camino hacia la vía judicial.

El juicio y su finalidad.

Negociar y resolver conflictos.

Comparecencia, conciliación preprocesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista.

Sentencia.

Concepto de daño moral.

# PROGRAMA FORMATIVO

## Informador financiero en crédito hipotecario - versión online

Código: 21668

Modalidad: ON LINE

Duración: 50 horas

### Objetivos:

- Conocer las responsabilidades en la adquisición de conocimientos y competencias financieras de los profesionales involucrados en la actividad hipotecaria de cara a la información, asesoramiento, promoción, comercialización y concesión de préstamos hipotecarios a clientes con un óptimo servicio de calidad y transparencia a la altura de los requerimientos normativos.
- Acreditar conocimientos específicos que permitan relacionar el mercado inmobiliario, el sistema financiero y bancario y la política monetaria, además de todos aquellos otros elementos y factores que influyen directamente en las operaciones hipotecarias. Conocer el procedimiento hasta llegar a la formalización del préstamo hipotecario y todas las peculiaridades que aporta el nuevo marco legislativo.
- Conocer y comprender el régimen jurídico que impone unas exigencias formativas a los prestamistas inmobiliarios, intermediarios y representantes, a fin de poder garantizar unos servicios profesionales que permitan ofrecer explicaciones adecuadas a clientes en materia hipotecaria, y estos puedan tomar decisiones consecuentes valorando las ventajas y los inconvenientes sobre el contenido informativo expresado en la relación entre entidades prestamistas y prestatarios. Identificar las normas de conducta exigidas por la normativa en relación a las actividades prestadas por el personal referido en la reforma hipotecaria.

### Contenidos:

#### **Habilidades, conocimientos y competencias financieras en materia hipotecaria**

Introducción

El facilitador de información hipotecaria:

La relación con el cliente: la cultura financiera, la labor educativa y perfiles de clientes

Capacidades intelectivas del facilitador para resolver las dudas habituales del cliente

Requisitos mínimos exigibles de conocimientos y competencias financieras en materia hipotecaria de los profesionales del sector inmobiliario y prestamistas:

Exigencias formativas del personal que asesore, informe o comercialice préstamos inmobiliarios en función de la responsabilidad.

Políticas internas de las entidades prestamistas para el cumplimiento de la normativa relativa a la cualificación del personal

#### **El préstamo hipotecario frente a la nueva normativa**

Introducción

El mercado hipotecario, el sistema financiero y la política monetaria

El préstamo hipotecario versus crédito hipotecario:

Cálculos financieros

Tasa anual equivalente

Tipos de interés: hipotecas fijas, hipotecas variables, hipotecas en divisas

Comisiones

Tasación y garantías

La solvencia del prestatario frente a los cambios de tipos de interés

Características del préstamo hipotecario

Productos y servicios vinculados. Procesos de adquisición de bienes inmuebles:

Gastos preparatorios

Documentos precontractuales:

Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN)

Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE)

Oferta vinculante e información adicional sobre cláusulas suelo y techo

El contrato de préstamo hipotecario

La firma de la hipoteca:

Notaría

Registro de la Propiedad

La cancelación registral de la hipoteca versus cancelación económica de la hipoteca

Peculiaridades de la hipoteca inversa

## **Exigencias formativas de la normativa ante la reforma hipotecaria**

Introducción

Exigencia normativa para la buena gobernanza del sistema bancario y sector inmobiliario en materia hipotecaria. Normas deontológicas:

El Banco de España, el aliado del cliente

Empresas certificadoras de competencias financieras en materia hipotecaria:

Certificados de formación

Título competencial

Informe de evaluación del Banco de España

Prestación de servicios bajo supervisión