

Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros

AF: 40131

OBJETIVO

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.

ÍNDICE

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.

