

# MÓDULOS FORMATIVOS E ESPECIALIDADES SECTOR SERVIZOS FINANCEIROS



<b>1. INTRODUCCIÓN E CONTEXTO DA PROPOSTA FORMATIVA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA POSTO DE TRABAJO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. CONTIDOS DA FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA POSTO DE TRABAJO EN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>4. PROPOSTA DE NOVOS MÓDULOS E ESPECIALIDADES.....</b>	<b>21</b>
4.1. Conclusións da formación dispoñible por posto .....	21
4.2. Proposta de módulos formativos.....	23

# 1. INTRODUCCIÓN E CONTEXTO DA PROPOSTA FORMATIVA

A partir do estudo da transformación e evolución dos postos de traballo do sector Servizos Financeiros levado a cabo na Fase 2 dos traballos, identificáronse os seguintes postos de traballo, así como unha aproximación da evolución dos mesmos.

Postos de traballo máis demandados na actualidade	Postos de traballo que poden desaparecer	Postos de traballo que se están transformando
<ul style="list-style-type: none"><li>• Director/a financeiro</li><li>• Responsable financeiro</li><li>• Interventor financeiro</li><li>• Interventor de xestión</li><li>• Responsable de Consolidación</li><li>• Account Manager servizos financeiros / Xestor Comercial / Axente Financeiro</li><li>• Asesor/a financeiro/a</li><li>• Analista de riscos</li><li>• Analista de seguridade da información en entidade financeira</li><li>• Contable bancario</li><li>• Managing Director en banca de investimento</li><li>• Banqueiro privado</li><li>• Actuario de seguros</li><li>• Subscritor</li><li>• Axente de seguros</li><li>• Mediador</li><li>• Perito de seguros</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administrativo de caixa / Atención ao cliente en bancos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analista de riscos</li><li>• Todos os postos de Oficina bancaria (administrativo de caixa, xestor de particulares ou de empresas, subdirector de oficina etc.)</li><li>• Axente de centro de atención telefónica (seguros)</li><li>• Asesor/a de seguros</li><li>• Xestor/a ou tramitador/a de sinistros</li></ul>

## 2. FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA POSTO DE TRABAJO

A partir da matriz de ocupacións actuais do sector e dos perfís profesionais, realizouse unha análise da formación actual (certificados de profesionalidade e especialidades) dispoñibles na actualidade para aqueles postos que están en proceso de transformación ou en risco de desaparición.

**TÁBOA 1. POSTOS EN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN**

Postos	Perfil profesional						
	Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidade identificados	Especialidades formativas identificadas
Analista de riscos	Grao ou Licenciatura en Administración e Dirección de Empresas, Economía ou similares Certificación EFPA e/ou CFA MBA en banca e finanzas	Coñecemento na regulación e normativa financeira vixente Visión estratéxica e de negocio Nivel de inglés moi alto Excelente manexo de ofimática	Coñecemento sobre algoritmos de IA. Potencial o labor relacional do seu traballo.	Analizar e facer unha cuantificación precisa dos riscos (en base á liquidez da empresa, débeda ou falta de crédito) nos que se poida ver exposta a empresa nas operacións financeiras que levan a cabo no día a día. Alta capacidade de análise dos mercados bolsistas e financeiros. Realizar un estudo da evolución financeira, da solvencia económica. Estar actualizado na normativa vixente.	Traballo en equipo e capacidade relacional con outras áreas da empresa Alta capacidade de xestión de información Toma de decisións	- Financiamento de empresas (630h)	- Risco no segmento de empresas (20h) - Riscos de crédito (45h) - Riscos de crédito I (140h)
Todos os postos de Oficina bancaria (administrativos, xestor de particulares ou de empresas, subdirector de oficina etc.)	Grao en ADE, Económicas / FP en Administración e Finanzas	Coñecementos de atención ao cliente Coñecementos de informática nivel usuario	Uso de medios dixitais e das plataformas dixitais do banco.	Funcións básicas do posto (administrativas, xestión da sucursal, atención ao cliente etc.)	Habilidades comunicativas Proactividade e perseveranza Tolerancia á frustración e actitude de servizo	- Comercialización e administración de produtos e servizos financeiros (800h)  - Actividades de xestión administrativa (880h)	- Banca electrónica e pagos electrónicos. Estratexia, operacións e seguridade (120h) - Fundamentos de atención ao cliente (35h)
Axente do centro de atención	Bacharelato	Non require coñecementos adicionais	Uso de bots conversacionais.	Contestar e xestionar as chamadas telefónicas. Asesorar e responder a calquera inquietude, dúbida ou	Habilidades comerciais	- Xestión comercial e técnica de seguros e	

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

Postos	Perfil profesional						
	Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidade identificados	Especialidades formativas identificadas
telefónica (seguros)			Formación sobre intelixencia emocional e empatía para a atención ao cliente.	pregunta que os usuarios dalgún servizo ou consumidores dun produto/seguro poidan ter.	Boa capacidade de comunicación Capacidade de persuasión, alta orientación ao cliente, capacidade de adaptación e actitude positiva	reaseguros privados (730h)	- Atención de queixas e reclamacións no sector seguros (16h) - Atención ao cliente e calidade do servizo (25h) - Atención telefónica a clientes e tratamentos de situacións conflitivas (40h)
Asesor/a de seguros	Técnico en Actividades Comerciais	Coñecementos de atención ao cliente Manexo fluído en ferramentas ofimáticas, Excel medio	Uso de canles dixitais para a xestión e atención ao cliente. Uso de RPA e incorporación de automatizacións no seu traballo diario.	Comercializar e vender produtos de entidades aseguradoras, realizando o asesoramento técnico ao cliente durante a vixencia do contrato, e garantindo a xestión da carteira de clientes e a súa fidelización á entidade.	Habilidades comunicativas Escoita activa e empatía Traballo por obxectivos	- Xestión comercial e técnica de seguros e reaseguros privados (730h)	- Avanzado en seguros. Comercialización de seguros (130h) - Avanzado en seguros. Coñecemento do sector e os produtos (205h)
Xestor/a ou tramitador/a de sinistros	Licenciatura en Dereito ou similar	Coñecementos de atención ao cliente Manexo fluído en ferramentas ofimáticas, Excel medio	Uso de canles dixitais para a xestión e atención ao cliente. Uso de RPA e incorporación de automatizacións no seu traballo diario.	O Xestor de Sinistros encárgase da recepción e validación da documentación necesaria para a tramitación de sinistros, así como a relación co cliente. É quen recibe a documentación necesaria para tramitar un sinistro. Realiza o envío de cartas a clientes para tramitación de sinistros (solicitude de documentación, seguimento, cancelación etc.) Proporciona atención telefónica de clientes: asesoramento, xestión e información tanto na xestión de sinistros como noutros produtos ou campañas en curso. Actualiza a información nos sistemas da compañía e realiza tarefas administrativas e de xestión de cobranzas.	Capacidade analítica Resolución e Organización Habilidades de comunicación Autonomía e proactividade Traballo en equipo	- Xestión comercial e técnica de seguros e reaseguros privados (730h)	- Tramitación de sinistros (80h) - Xestión de sinistros (30h)

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

Postos	Perfil profesional						
	Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidade identificados	Especialidades formativas identificadas
				Tamén propón melloras para o cliente, o equipo e o departamento.			

**TÁBOA 2. POSTOS EN RISCO DE DESAPARICIÓN**

Postos	Perfil profesional						
	Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)	Certificados de profesionalidade identificados	Especialidades formativas identificadas
Administrativo de caixa / Atención ao cliente en bancos	Formación profesional en Administración e Finanzas	Coñecementos de informática nivel usuario	Non aplica	Funcións de atención ao cliente, cobranzas, ingresos e xestión de contas.	Habilidades de comunicación e empatía Orientación ao cliente Ganas de aprender	- Comercialización e administración de produtos e servizos financeiros (800h)	- Fundamentos de atención ao cliente (35h) - Atención ao cliente estranxeiro en entidades bancarias (16h)

### 3. CONTIDOS DA FORMACIÓN ACTUAL IDENTIFICADA PARA CADA POSTO DE TRABAJO EN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN

As seguintes táboas detallan o obxectivo e contidos da formación identificada (certificados de profesionalidade e especialidades) para cada posto de traballo en proceso de transformación.

**ANALISTA DE RISCOS:**

- Certificados de profesionalidade:

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Administración e xestión	Finanzas e seguros	Financiamento de empresas	630	<p>Determinar as necesidades financeiras da empresa.</p> <p>Xestionar a información e contratación dos recursos financeiros.</p> <p>Xestionar e controlar a tesourería e o seu orzamento.</p> <p>Manexar aplicacións ofimáticas na xestión da información e a documentación.</p>	<p>MF0498_3: Análise contable e orzamentaria (120 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0333: Análise Contable e Financeiro (50 horas)</li> <li>• UF0334: Contabilidade Previsional (40 horas)</li> <li>• UF0335: Aplicacións Informáticas de Análise Contable e Orzamentos (30 horas)</li> </ul> <p>MF0499_3: Produtos, servizos e activos financeiros (140 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0336: Análise do Sistema Financeiro e Procedementos de Cálculo (40 horas)</li> <li>• UF0337: Análise de Produtos e Servizos de Financiamento (50 horas)</li> <li>• UF0338: Análise de Produtos e Servizos de Investimento (50 horas)</li> </ul> <p>MF0500_3: (Transversal) Xestión de tesourería (100 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0339: (Transversal) Análise e Xestión dos Instrumentos de Cobro e Pago (60 horas)</li> <li>• UF0340: (Transversal) Xestión e Control do Orzamento de Tesourería (40 horas)</li> </ul> <p>MF0233_2: (Transversal) Ofimática (190 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UF0319: (Transversal) Sistema Operativo, Procura da Información: Internet/Intranet e Correo electrónico (30 horas)</li> <li>• UF0320: (Transversal) Aplicacións Informáticas de Tratamento</li> </ul>	<p>Director de Sucursal de Entidade Financeira</p> <p>Técnico Superior en Contabilidade e/ou Finanzas en xeral</p> <p>Interventor de Empresa</p> <p>Analista Orzamentario e/ou de Riscos</p> <p>Técnico de Operativa Interna de Entidades Financeiras</p> <p>Técnico de Apoio en Auditoría e/ou Operacións Financeiras</p> <p>Xestor de Solvencia e Cobranzas</p>

## ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
					de Textos (30 horas) • UF0321: (Transversal) Aplicacións Informáticas de Follas de Cálculo (50 horas) • UF0322: (Transversal) Aplicacións Informáticas de Bases de Datos relacionais (50 horas) • UF0323: (Transversal) Aplicacións Informáticas para Presentacións: Gráficas de Información (30 horas) MP0077: Módulo de prácticas profesionais non laborais de Financiamento de Empresas (80 horas)	

- Especialidades formativas:

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS/MÓDULOS
Risco no segmento de empresas	20	Adquirir coñecementos sobre a xestión de riscos nas empresas mediante a análise económica-financieiro e cualitativo das mesmas e os seus produtos máis habituais.	1. O risco no segmento de empresas 2. Características xerais das pemes e micropemes 3. Análise cuantitativa (económico-financieiro) 4. Produtos máis habituais en empresas: descrición, análise, formalización 5. Operacións de circulante 6. Operacións a medio/longo prazo 7. Operacións de risco de firma 8. Características xerais da mediana e gran empresa 9. Produtos máis habituais en empresas: descrición, análise, formalización
Riscos de crédito	45	Adquirir coñecementos referentes ás operacións e xestión do risco nos diferentes segmentos de empresa e en particulares, documentar adecuadamente as operacións de risco e aplicar os distintos tipos de seguimento.	1: Xestión do risco en entidades financeiras análise cuantitativa dos intervinientes 2: O risco no segmento de empresas. Pemes e Micropemes 3: O risco no segmento de empresas. Mediana e gran empresa 4: Seguimento 5: Definición e tipoloxía do risco nunha entidade financeira 6: O risco no segmento de particulares
Riscos de crédito I	140	Adquirir os coñecementos teóricos e prácticos necesarios para a análise dos riscos crediticios xurdidos na actividade diaria das empresas, así como comprender o proceso de xestión do risco dunha entidade financeira, e dos usos internos do	1. Risco e análise de risco 2. Función de riscos nun banco 3. Tipos de procedementos xudiciais 4. Tipo de información a analizar segundo o tipo de cliente 5. Administración do crédito 6. Análise do risco en empresas



ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS/MÓDULOS
		capital económico para mellorar a asignación dos recursos.	

**POSTOS DE OFICINA BANCARIA (ADMINISTRATIVOS, XESTORES ETC.):**

- Certificados de profesionalidade:

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Administración e xestión	Finanzas e seguros	Comercialización e administración de produtos e servizos financeiros	800	Realizar o asesoramento e a xestión administrativa dos produtos e servizos financeiros. Xestionar e controlar as operacións de caixa. Atender e tramitar suxestións, consultas en materia de transparencia e protección, queixas e reclamacións do cliente de servizos financeiros. Comunicarse nunha lingua estranxeira, cun nivel de usuario independente, nas actividades propias de asesoramento e xestión de servizos financeiros. Manexar aplicacións ofimáticas na xestión da información e a documentación.	MF0989_3: Asesoramento e xestión administrativa de produtos e servizos financeiros (200 horas) • UF0524: Xestión administrativa para o asesoramento de produtos e servizos financeiros de pasivo (80 horas) • UF0525: Xestión administrativa para o asesoramento de produtos de activo (70 horas) • UF0526: Xestión comercial de produtos e servizos financeiros e as canles complementarias (50 horas) MF0990_3: Xestión administrativa de caixa (120 horas) • UF0527: Xestión e control administrativo das operacións de caixa (50 horas) • UF0528: Xestión e análise contable das operacións económico-financeiras (70 horas) MF0991_3: Atención e tramitación de suxestións, consultas, queixas e reclamacións de clientes de servizos financeiros (120 horas) • UF0529: Atención ao cliente e tramitación de consultas de servizos financeiros (70 horas) • UF0530: Tratamento de queixas e reclamacións de clientes de servizos financeiros (50 horas) MF0992_3: Lingua estranxeira profesional para o asesoramento e a xestión de servizos financeiros (90 horas) MF0233_2: (Transversal) Ofimática (190 horas) • UF0319: Sistema operativo, procura da información:	Xestores/as comerciais de produtos e servizos financeiros Técnicos/as de operativa interna de entidade financeira Técnicos/as de apoio en auditoría e/ou operacións financeiras Empregados/as administrativos/as de entidades financeiras Caixeiros/as de banca Teleoperador/a comercial de entidades financeiras Asistente de intermediarios financeiros

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
					Internet/Intranet e correo electrónico (30 horas) • UF0320: Aplicacións informáticas de tratamento de textos (30 horas) • UF0321: Aplicacións informáticas de follas de cálculo (50 horas) • UF0322: Aplicacións informáticas de bases de datos relacionais (50 horas) • UF0323: Aplicacións informáticas para presentacións: gráficas de información (30 horas) MP0114: Módulo de prácticas non laborais de comercialización e administración de produtos e servizos financeiros (80 horas)	
Administración e xestión	Administración e auditoría	Actividades de xestión administrativa	880	Realizar as xestións administrativas do proceso comercial. Realizar as xestións administrativas de tesourería. Efectuar as actividades de apoio administrativo de recursos humanos. Realizar rexistros contables. Introducir datos e textos en terminais informáticos en condicións de seguridade, calidade e eficiencia. Xestionar o arquivo en soporte convencional e informático. Manexar aplicacións ofimáticas na xestión da información e a documentación.	MF0976_2: (Transversal) Operacións administrativas comerciais (160 horas) • UF0349: Atención ao cliente no proceso comercial (40 horas) • UF0350: Xestión administrativa do proceso comercial (80 horas) • UF0351: Aplicacións informáticas da xestión comercial (40 horas) MF0979_2: (Transversal) Xestión operativa de tesourería (90 horas) MF0980_2: (Transversal) Xestión auxiliar de persoal (90 horas) MF0981_2: Rexistros contables (120 horas) • UF0515: Plan Xeral de Contabilidade (90 horas) • UF0516: Aplicacións informáticas de contabilidade (30 horas) MF0973_1: (Transversal) Gravación de datos (90 horas) MF0978_2: (Transversal) Xestión de arquivos (60 horas) MF0233_2: (Transversal) Ofimática (190 horas) • UF0319: Sistema operativo, procura da información: Internet/Intranet e correo electrónico (30 horas) • UF0320: Aplicacións informáticas de tratamento de textos (30 horas) • UF0321: Aplicacións informáticas de follas de cálculo (50 horas) • UF0322: Aplicacións informáticas de bases de datos relacionais (50 horas) • UF0323: Aplicacións informáticas para presentacións: gráficas de información (30 horas)	Empregados/as administrativos/as de contabilidade en xeral Auxiliar administrativo de cobranzas e pagos Auxiliar administrativo de contabilidade Auxiliar administrativo de facturación Empregados/as administrativos/as comerciais en xeral Auxiliar administrativo comercial Empregados/as administrativos/as de servizos de persoal Auxiliar administrativo do departamento de Recursos Humanos Auxiliar de apoio administrativo de compra e venda Empregados/as administrativos/as en xeral

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
					MP0111: Módulo de prácticas profesionais non laborais de Actividades de xestión administrativa (80 horas)	Empregados/as administrativos/as con tarefas de atención ao público non clasificados baixo outros epígrafes Auxiliar administrativo das distintas Administracións Públicas

• Especialidades formativas:

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
Banca electrónica e pagos electrónicos. Estratexia, operacións e seguridade	120	Analizar a banca electrónica dentro da estratexia global das empresas financeiras e adquirir coñecementos sobre os elementos comerciais, operacionais, tecnolóxicos e de seguridade que comprende a implementación de solucións de Banca Electrónica.	<p>1. A BANCA ELECTRÓNICA E OS PAGOS ELECTRÓNICOS: DEFINICIÓN E ELEMENTOS CLAVE</p> <p>1.1. A Información como Recurso Empresarial</p> <p>1.2. Definición de Banca Electrónica</p> <p>1.3. A Banca Electrónica e o Negocio dos Pagos Electrónicos</p> <p>2. CANLES ELECTRÓNICAS</p> <p>2.1. Canles Convencionais: Caixeiros Automáticos, Banca Telefónica, Puntos de Venda, Web-Banking</p> <p>2.2. Canles 2.0: Mobile Banking, Electronic Bill Payment, Bank Relationship Management, MobileBanking</p> <p>3. MEDIOS DE PAGO</p> <p>3.1. Sistemas de Pago: Diferido, Inmediato e Pre-Pago</p> <p>3.2. Tarxetas Intelixentes</p> <p>3.3. Estrutura dos Sistemas de Tarxeta de Crédito e Débito</p> <p>4. ESTRATEXIA COMERCIAL EN BANCA ELECTRÓNICA</p> <p>4.1. Modelo Empresarial da Banca Electrónica</p> <p>4.2. Diagnóstico Competitivo dos Negocio de Pagos Electrónicos</p> <p>4.3. Cadea de Valor de Banca Electrónica</p> <p>4.4. Estratexias de Negocios de Pagos Electrónicos</p> <p>4.5. Administración de Riscos en Banca Electrónica</p> <p>5. OPERACIÓNS EN BANCA ELECTRÓNICA</p> <p>5.1. Disponibilidade e Calidade dos Servizos de Banca Electrónica</p> <p>5.2. Migración cara a canles electrónicas</p> <p>5.3. Servizo ao Cliente e atención de reclamacións</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS
			5.4. Administración do Efectivo 6. TECNOLOXÍA E SEGURIDADE 6.1. Arquitectura Tecnolóxica de Banca Electrónica 6.2. Seguridade en Banca Electrónica 6.3. Fraude en Banca Electrónica
Fundamentos de atención ao cliente	35	Adquirir os coñecementos necesarios para proporcionar un servizo de atención ao o/a cliente/a diferenciador e de calidade, así como poder medir o grao de satisfacción dos clientes.	1. ATENCIÓN AO CLIENTE (I) 1.1. Definición de calidade e servizo 1.2. Impacto da calidade no servizo 1.3. Factores diferenciais das empresas de servizos 1.4. Estratexias de servizo 2. ATENCIÓN Ao CLIENTE (II) 2.1. A comunicación do servizo 2.2. Normas de calidade do servizo 2.3. Á conquista do cero defectos 2.4. Medir a satisfacción do cliente

**AXENTE DO CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (SEGUROS):**

- Certificados de profesionalidade:

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓN E POSTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Administración e xestión	Finanzas e seguros	Xestión comercial e técnica de seguros e reaseguros privados	730	Definir, formar e supervisar os profesionais das distintas canles de distribución de seguros. Asesorar e asistir tecnicamente aos clientes na contratación de seguros e reaseguros. Organizar e xestionar a acción comercial nas entidades de seguros. Supervisar e apoiar na xestión de pólizas e siniestros Realizar os trámites administrativos de subscrición de riscos e emisión de pólizas. Tramitar os expedientes de siniestros. Atender e tramitar suxestións, consultas en materia de transparencia e protección, queixas e reclamacións do cliente de servizos financeiros. Manexar aplicacións ofimáticas na xestión da información e a documentación. Comunicarse nunha lingua estranxeira cun nivel de usuario	MF2177_3: Xestión e coordinación das canles de distribución de seguros (40 horas) MF1796_3: (Transversal) Asesoramento de produtos e servizos de seguros e reaseguros (90 horas) MF2178_3: Xestión de accións comerciais no ámbito de seguros e reaseguros (40 horas) MF2179_3: Control da xestión de pólizas e siniestros (30 horas) MF2180_2: Subscrición de riscos e emisión de pólizas (40 horas) MF2181_2: Tramitación de siniestros en entidades de seguros e reaseguros (50 horas) MF0991_3: (Transversal) Atención e tramitación de suxestións, consultas, queixas e reclamacións de clientes de servizos financeiros (120 horas) • UF0529: Atención ao cliente e tramitación de consultas de servizos financeiros (70 horas) • UF0530: Tratamento de queixas e reclamacións de clientes de servizos financeiros (50 horas) MF0233_2: (Transversal) Ofimática (190 horas) • UF0319: Sistema operativo, procura da información: Internet/Intranet e correo electrónico (30 horas) • UF0320: Aplicacións informáticas de tratamento de textos (30 horas) • UF0321: Aplicacións informáticas de follas de cálculo (50 horas) • UF0322: Aplicacións informáticas de bases de datos relacionais (50 horas) • UF0323: Aplicacións informáticas para presentacións: gráficas de información (30 horas) MF0992_3: Lingua estranxeira profesional para o asesoramento e a xestión de servizos financeiros (90 horas) MP0386: Módulo de prácticas profesionais non laborables de Xestión administrativa e comercial de seguros e reaseguros privados (40 horas)	Técnicos de seguros Empregados administrativos de seguros Asesor de seguros e reaseguros Administrativo de seguros Administrativo comercial de seguros Comercial de seguros Xestor comercial de produtos e servizos financeiros de seguros e reaseguros Inspector de seguros en entidades aseguradoras Operador de atención ao usuario de seguros Operador de produción de seguros Promotor comercial de seguros Responsable de subscrición Responsable de siniestros Subscritor de seguros Teleoperador comercial de seguros Tramitador de siniestros

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABALLO RELACIONADOS
				independente nas actividades propias de asesoramento e xestión de servizos financeiros.		

• Especialidades formativas:

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS/MÓDULOS
Atención de queixas e reclamacións no sector seguros	16	Mellorar as competencias profesionais que se empregan na xestión de queixas e reclamacións nas empresas de seguros, así como comprender a importancia da imaxe de empresa e a súa relación coa calidade de servizo.	<p>1. IMPORTANCIA DA CALIDADE DE SERVIZO NO SECTOR ASEGURADOR</p> <p>1.1. Características específicas do servizo</p> <p>2. IMAXE DE CALIDADE</p> <p>2.1. Fases en que se proxecta</p> <p>2.1.1. Comercialización</p> <p>2.1.2. Emisión</p> <p>2.1.3. Suplementos e modificacións</p> <p>2.1.4. Xestión de carteira</p> <p>2.1.5. Atención ao sinistro</p> <p>3. ATRIBUTOS DE IMAXE DE CALIDADE NO SEGURO</p> <p>3.1. Servizos ao cliente</p> <p>3.2. Satisfacción do cliente</p> <p>3.3. Calidade no servizo</p> <p>3.4. En busca da excelencia</p> <p>4. ESTILOS DE INFLUENCIA</p> <p>4.1. Auto cuestionario</p> <p>4.2. Estilos</p> <p>4.3. Repercusións no cliente</p> <p>4.4. Práctica adaptada ao sector asegurador</p> <p>5. PERSOAS vs. PROBLEMAS</p> <p>5.1. Intelixencia emocional aplicada aos asegurados</p> <p>5.2. Identificar a posición e intereses do conflito</p> <p>5.3. Técnicas de mediación de conflitos</p> <p>5.4. Diferenciar o problema da persoa</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS/MÓDULOS
			<p>6. INTERESES E POSICIÓNS, PERSOAS E PROBLEMAS, PERCEPCIÓN, EMOCIÓN, COMUNICACIÓN</p> <p>6.1. Resolución de queixas: aplicación práctica</p> <p>7. TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE ATENCIÓN APLICADAS A RECLAMACIÓNS “TÍPICAS” DE SEGUROS</p> <p>7.1. Linguaxe</p> <p>7.2. escoita activa</p> <p>7.3. Asertividade</p> <p>7.4. Retroacción</p> <p>7.5. Empatía</p>
Atención ao cliente e calidade do servizo	25	Proporcionar habilidades, recursos e técnicas para mellorar a relación e o trato co cliente e satisfacer as súas expectativas, mellorando a calidade no servizo prestado.	<p>1. IMPORTANCIA DA ATENCIÓN AO CLIENTE</p> <p>1.1. Todos somos clientes</p> <p>1.2. Principios da atención ao cliente</p> <p>1.3. Concepto de calidade útil e custo da non calidade</p> <p>1.4. Tipos de necesidades e como atendelas</p> <p>1.5. Os traballadores e a atención ao cliente</p> <p>1.6. Trato personalizado</p> <p>2. CALIDADE NA ATENCIÓN AO CLIENTE</p> <p>2.1. Planificación da atención ao cliente</p> <p>2.2. Organización da atención ao cliente</p> <p>2.3. Xestión da calidade na atención ao cliente</p> <p>2.4. Cliente interno e externo</p> <p>2.5. Indicadores de satisfacción ao cliente</p> <p>2.6. Potencial para o trato con clientes</p> <p>2.7. O profesional da atención ao cliente</p> <p>2.8. Cualificación, formación e motivación</p> <p>3. A COMUNICACIÓN. FASES NA ATENCIÓN AO CLIENTE</p> <p>3.1. Coñecer os produtos, coñecer os clientes</p> <p>3.2. Fases na atención ao cliente – a comunicación</p> <p>3.3. A acollida</p> <p>3.4. A escoita e a empatía</p> <p>3.5. Técnicas de comunicación verbal, non verbal, telefónica e escrita</p> <p>4. ATENCIÓN DE QUEIXAS E RECLAMACIÓNS</p> <p>4.1. Entender como manexar as queixas</p> <p>4.2. Situacións na atención ao cliente: clientes difíciles, queixas e reclamacións</p> <p>4.3. Enfoques para resolver a situación</p> <p>4.4. Proceso de resolución da situación conflitiva</p> <p>4.5. Conduta asertiva e as súas técnicas</p>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS/MÓDULOS
Atención telefónica a clientes e tratamento de situacións conflitivas	40	Utilizar as técnicas de comunicación telefónica, tanto a nivel de emisor como de receptor e xestionar dunha maneira rápida e eficaz as necesidades dos clientes.	<p>1. A COMUNICACIÓN</p> <p>1.1. A comunicación</p> <p>1.2. O proceso de comunicación</p> <p>1.3. A comunicación telefónica</p> <p>1.4. Normas xerais ante o teléfono</p> <p>1.5. A voz</p> <p>2. A COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFECTIVA</p> <p>2.1. Fases das chamadas</p> <p>2.2. escoita activa</p> <p>2.3. As barreiras comunicativas</p> <p>3. A CALIDADE DO SERVIZO</p> <p>3.1. Servizo de calidade á cidadanía</p> <p>3.2. O/a cidadán/a como persoa</p> <p>4. TRATAMENTO DE SITUACIÓNS CONFLITIVAS</p> <p>4.1. Reclamacións</p> <p>4.2. Desenvolvemento da reclamación</p> <p>4.3. Resposta a reclamacións previas</p> <p>5. CONTIDOS PRÁCTICOS</p> <p>5.1. Exemplificar a actuación ao redor dunha situación real co cliente</p> <p>5.2. Ilustrar as características e as tipoloxías dos clientes</p> <p>5.3. Enunciar aqueles elementos fundamentais da comunicación para establecer relacións internas e externas na organización</p> <p>5.4. Desenvolver a escoita activa dando retroacción textual</p> <p>5.5. Describir os tipos de barreiras que existen na comunicación</p> <p>5.6. Describir a imaxe que podemos dar a un cliente</p> <p>5.7. Recoñecer a tipoloxía de cliente dunha serie de exemplos</p> <p>5.8. Recoñecer a utilización das habilidades de asertividade e a simpatía en casos</p> <p>5.9. Manexar unha situación conflictiva dada cun cliente</p>



**ASESOR/A DE SEGUROS:**

- Certificados de profesionalidade:

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓN E POSTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Administración e xestión	Finanzas e seguros	Xestión comercial e técnica de seguros e reaseguros privados	730	Definir, formar e supervisar os profesionais das distintas canles de distribución de seguros. Asesorar e asistir tecnicamente os clientes na contratación de seguros e reaseguros. Organizar e xestionar a acción comercial nas entidades de seguros. Supervisar e apoiar na xestión de pólizas e siniestros Realizar os trámites administrativos de subscrición de riscos e emisión de pólizas. Tramitar os expedientes de siniestros. Atender e tramitar suxestións, consultas en materia de transparencia e protección, queixas e reclamacións do cliente de servizos financeiros. Manexar aplicacións ofimáticas na xestión da información e a documentación. Comunicarse nunha lingua estranxeira cun	MF2177_3: Xestión e coordinación das canles de distribución de seguros (40 horas) MF1796_3: (Transversal) Asesoramento de produtos e servizos de seguros e reaseguros (90 horas) MF2178_3: Xestión de accións comerciais no ámbito de seguros e reaseguros (40 horas) MF2179_3: Control da xestión de pólizas e siniestros (30 horas) MF2180_2: Subscrición de riscos e emisión de pólizas (40 horas) MF2181_2: Tramitación de siniestros en entidades de seguros e reaseguros (50 horas) MF0991_3: (Transversal) Atención e tramitación de suxestións, consultas, queixas e reclamacións de clientes de servizos financeiros (120 horas) • UF0529: Atención ao cliente e tramitación de consultas de servizos financeiros (70 horas) • UF0530: Tratamento de queixas e reclamacións de clientes de servizos financeiros (50 horas) MF0233_2: (Transversal) Ofimática (190 horas) • UF0319: Sistema operativo, procura da información: Internet/Intranet e correo electrónico (30 horas) • UF0320: Aplicacións informáticas de tratamento de textos (30 horas) • UF0321: Aplicacións informáticas de follas de cálculo (50 horas) • UF0322: Aplicacións informáticas de bases de datos relacionais (50 horas) • UF0323: Aplicacións informáticas para presentacións: gráficas de información (30 horas) MF0992_3: Lingua estranxeira profesional para o asesoramento e a xestión de servizos financeiros (90 horas) MP0386: Módulo de prácticas profesionais non laborables de Xestión administrativa e comercial de seguros e reaseguros privados (40 horas)	Técnicos de seguros Empregados administrativos de seguros Asesor de seguros e reaseguros. Administrativo de seguros Administrativo comercial de seguros Comercial de seguros Xestor comercial de produtos e servizos financeiros de seguros e reaseguros Inspector de seguros en entidades aseguradoras Operador de atención ao usuario de seguros Operador de produción de seguros Promotor comercial de seguros Responsable de subscrición Responsable de siniestros Subscritor de seguros Teleoperador comercial de seguros Tramitador de siniestros

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABALLO RELACIONADOS
				nivel de usuario independente nas actividades propias de asesoramento e xestión de servizos financeiros.		

• Especialidades formativas:

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS/MÓDULOS
Avanzado en seguros. Comercialización de seguros	130	Adquirir os coñecementos relativos ao procedemento, definición e elementos persoais e materiais do contrato de seguro, aplicar os seus aspectos técnicos, analizar en que consiste a actividade de mediación e adquirir os coñecementos relativos ao plan de márketing no sector asegurador e ao dereito mercantil.	1. Introducción ao seguro 2. Mediación de seguros 3. Márketing do seguro 4. Fundamentos do dereito mercantil
Avanzado en seguros. Coñecemento do sector e os produtos	205	Definir o contrato de seguro, tratando os elementos persoais e materiais do devandito contrato, e aplicar correctamente os aspectos técnicos do mesmo, coñecendo as normas xerais sobre o Consorcio de Compensación de Seguros	1. Introducción ao seguro 2. Tipos de seguro I 3. Tipos de seguro II 4. Tipos de seguro III 5. Tipos de seguros IV

**XESTOR/A OU TRAMITADOR/A DE SINISTROS:**

- Certificados de profesionalidade:

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓN E POSTOS DE TRABAJO RELACIONADOS
Administración e xestión	Finanzas e seguros	Xestión comercial e técnica de seguros e reaseguros privados	730	<p>Definir, formar e supervisar aos profesionais das distintas canles de distribución de seguros. Asesorar e asistir tecnicamente aos clientes na contratación de seguros e reaseguros. Organizar e xestionar a acción comercial nas entidades de seguros. Supervisar e apoiar na xestión de pólizas e sinistros. Realizar os trámites administrativos de subscrición de riscos e emisión de pólizas. Tramitar os expedientes de sinistros. Atender e tramitar suxestións, consultas en materia de transparencia e protección, queixas e reclamacións do cliente de servizos financeiros. Manexar aplicacións ofimáticas na xestión da información e a documentación. Comunicarse nunha lingua estranxeira cun nivel de usuario independente, nas actividades propias de</p>	<p>MF2177_3: Xestión e coordinación das canles de distribución de seguros (40 horas)                      MF1796_3: (Transversal) Asesoramento de produtos e servizos de seguros e reaseguros (90 horas) MF2178_3: Xestión de accións comerciais no ámbito de seguros e reaseguros (40 horas)                      MF2179_3: Control da xestión de pólizas e sinistros (30 horas)                      MF2180_2: Subscrición de riscos e emisión de pólizas (40 horas)                      MF2181_2: Tramitación de sinistros en entidades de seguros e reaseguros (50 horas)                      MF0991_3: (Transversal) Atención e tramitación de suxestións, consultas, queixas e reclamacións de clientes de servizos financeiros (120 horas)                      • UF0529: Atención ao cliente e tramitación de consultas de servizos financeiros (70 horas)                      • UF0530: Tratamento de queixas e reclamacións de clientes de servizos financeiros (50 horas)                      MF0233_2: (Transversal) Ofimática (190 horas)                      • UF0319: Sistema operativo, procura da información: Internet/Intranet e correo electrónico (30 horas)                      • UF0320: Aplicacións informáticas de tratamento de textos (30 horas)                      • UF0321: Aplicacións informáticas de follas de cálculo (50 horas)                      • UF0322: Aplicacións informáticas de bases de datos relacionais (50 horas)                      • UF0323: Aplicacións informáticas para presentacións: gráficas de información (30 horas)                      MF0992_3: Lingua estranxeira profesional para o asesoramento e a xestión de servizos financeiros (90 horas)                      MP0386: Módulo de prácticas profesionais non laborables de Xestión administrativa e comercial de seguros e reaseguros privados (40 horas)</p>	<p>Técnicos de seguros                      Empregados administrativos de seguros                      Asesor de seguros e reaseguros                      Administrativo de seguros                      Administrativo comercial de seguros                      Comercial de seguros                      Xestor comercial de produtos e servizos financeiros de seguros e reaseguros                      Inspector de seguros en entidades aseguradoras                      Operador de atención ao usuario de seguros                      Operador de produción de seguros                      Promotor comercial de seguros                      Responsable de subscrición                      Responsable de sinistros                      Subscritor de seguros                      Teleoperador comercial de seguros                      Tramitador de sinistros</p>

## ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

FAMILIA PROFESIONAL	ÁREA DO CP	CERTIFICADO DE PROFESIONALIDADE	HORAS	UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS E UNIDADES FORMATIVAS	OCUPACIÓNS E POSTOS DE TRABALLO RELACIONADOS
				asesoramento e xestión de servizos financeiros.		

- Especialidades formativas:

ESPECIALIDADE FORMATIVA	HORAS	OBXECTIVO XERAL	CONTIDOS FORMATIVOS/MÓDULOS
Xestión de sinistros	30	Identificar os aspectos da tramitación de sinistros, cubrir os documentos na tramitación e ter noicións dos distintos procedementos xudiciais.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O concepto de sinistro</li> <li>2. A declaración do sinistro</li> <li>3. A xestión administrativa do sinistro</li> <li>4. Estimación de danos</li> <li>5. A liquidación e pago de sinistros</li> <li>6. O sinistro consorciable</li> <li>7. A vía xudicial na resolución de sinistros</li> </ol>
Tramitación de sinistros	80	Aplicar os métodos e procedementos de tramitación e xestión administrativa de sinistros.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O concepto de sinistro</li> <li>2. A declaración do sinistro</li> <li>3. A xestión administrativa do sinistro</li> <li>4. Estimación de danos</li> <li>5. A liquidación e pago de sinistros</li> <li>6. O sinistro consorciable</li> <li>7. A vía xudicial na resolución de sinistros</li> </ol>

## 4. PROPOSTA DE NOVOS MÓDULOS E ESPECIALIDADES

### 4.1. Conclusións da formación dispoñible por posto

POSTO	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	CARENCIAS FORMATIVAS ACTUAIS
Analista de riscos	A intelixencia artificial vai facer un cambio nos procesos das entidades bancarias. Só o 15 por cento do risco de crédito, hoxe en día, se analiza a través de algoritmos, os risk analytics, pero estímase que en 2025 esta cantidade aumente ata o 40 por cento. Por iso, os analistas de riscos terán que ampliar o seu coñecemento nesta área e aprender a convivir coa tecnoloxía, así como potencial a parte de labor relacional do seu traballo; que supón un valor engadido respecto aos robots.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación da IA no mercado financeiro e, en concreto, na análise de riscos financeiros</li> <li>• Formación para a Interpretación de algoritmos de IA</li> </ul>
Todos os postos de Oficina bancaria (administrativos, xestor de particulares ou de empresas, subdirector de oficina etc.)	Os empregados das oficinas dos bancos terán que aprender a utilizar medios dixitais e as plataformas dixitais do banco para orientar e axudar os clientes que sigan atendendo á oficina para realizar operacións ou transaccións que xa non se poden facer persoalmente, senón a través das aplicacións.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A oferta formativa actual está actualizada e non presenta carencias de cara ao proceso de transformación destes perfís</li> </ul>

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

POSTO	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	CARENCIAS FORMATIVAS ACTUAIS
Axente do centro de atención telefónica (seguros)	<p>A industria de seguros incorporou bots conversacionais en certos procesos, como o de atención ao cliente a través de centros de atención telefónica. Prevese que case o 75 % das conversacións en interaccións conversacionais na industria de seguros pode chegar a automatizarse. Con todo, aínda que os modelos de IA chegaron a resolver consultas a preguntas frecuentes, non son capaces de analizar sentimentos e interaccións. Por iso, en determinadas xestións como situacións de sinistros delicadas, será esencial que os axentes do centro de atención telefónica potencien o servizo humano para lograr a excelencia na satisfacción dos seus clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non se identifican carencias na oferta formativa para o perfil de axente de centros de atención telefónica asegurador</li> </ul>
Asesor/a de seguros Xestor/a ou tramitador/a de sinistros	<p>O 72 % das compañías aseguradoras lanzaron algún proxecto ou iniciativa de RPA durante 2020. Esta revolución robótica facilita os procesos de renovación, cancelación e cotización de pólizas, subscricións e procedementos de reclamación. Para os asesores de seguros e os xestores/tramitadores de sinistros, as automatizacións dos fluxos de traballo rutineiro reducen a súa carga de traballo e o custo das operacións. Cada vez máis, as tarefas repetitivas faranas os robots e os empregados poderanse centrar noutras tarefas que acheguen máis valor á empresa.</p> <p>Adicionalmente, xestionar unha nova póliza, actualizar calquera información persoal ou dar de baixa o seguro son accións cotiás que xa se poden resolver mediante o contacto en liña ou por teléfono, en case todas as compañías, sen ter que visitar presencialmente as oficinas ou sucursais. Os especialistas en asesorar acerca de seguros ou en tramitar sinistros terán que facer uso das novas canles para proporcionar un servizo máis rápido e eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación sobre RPA e automatización nos procesos</li> <li>• Formación sobre novas canles dixitais, ferramentas colaborativas e habilidades de comunicación a distancia</li> </ul>

## 4.2. Proposta de módulos formativos

POSTO	ANÁLISE DA FORMACIÓN
<b>Analista de riscos</b>	A oferta formativa orientada á análise de riscos é moi ampla a nivel técnico. Con todo, non inclúe os avances en materia tecnolóxica que van permitir facilitar e acelerar o traballo dos analistas. En concreto, sería necesario incluír formación sobre Intelixencia Artificial, a súa aplicación no mercado financeiro e, en concreto, na análise de riscos financeiros. Por este motivo, propónse lanzar unha <b>nova especialidade formativa “A IA aplicada á análise de riscos financeiros” de 25 horas de duración.</b>

PROPOSTA FORMATIVA
<b>Nome da especialidade:</b> INTELIXENCIA ARTIFICIAL APLICADA Á ANÁLISE DE RISCOS FINANCEIROS
<b>Contexto:</b> En materia de análise de riscos, a introdución da Intelixencia artificial (IA) é xa unha necesidade en todas as fases do proceso de decisións: análise, diagnóstico, decisión e avaliación. A IA vai axudar a mellorar e axilizar os procedementos liderados polos expertos de análises de riscos. É moi relevante que os profesionais adquiran coñecementos sobre a IA aplicada ao sector, para poder apoiarse neste avance tecnolóxico e tomar mellores decisións.
<b>Obxectivos do curso:</b> Dotar os profesionais de coñecementos sobre o potencial da intelixencia artificial no sector, así como para a correcta aplicación da IA na análise de riscos.
<b>Dirixido a:</b> analistas de riscos
<b>Duración:</b> 25 horas
<b>Contidos formativos:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introducción á intelixencia artificial (5h)</li> <li>2. O papel da intelixencia artificial no mercado financeiro (2h)</li> <li>3. Análise de riscos: a IA como facilitadora para o proceso de decisións (8h)</li> <li>4. Análise de riscos: a IA como analista e decisor (10h)</li> </ol>

POSTO	ANÁLISE DA FORMACIÓN
<p><b>Todos os postos de Oficina bancaria (administrativos, xestor de particulares ou de empresas, subdirector de oficina etc.)</b></p>	<p>Para os perfís de oficina bancaria, propónse <b>que cursen a especialidade formativa “Banca electrónica e pagos electrónicos. Estratexia, operacións e seguridade” (120h) dispoñible actualmente</b>, de tal maneira que obteñan o coñecemento necesario para poder orientar os clientes en todos os trámites e operacións que teñan que realizar a través de plataformas dixitais (como a aplicación) ou medios automáticos (caixeiros). Para iso, sería necesario <b>priorizar este curso na oferta formativa e sensibilizar aos postos nas entidades bancarias.</b></p>

POSTO	ANÁLISE DA FORMACIÓN
<p><b>Axente do centro de atención telefónica (seguros)</b></p>	<p>Actualmente, a formación que se imparte ao persoal de atención ao cliente telefónico (centros de atención telefónica) é moi ampla e está actualizada.</p> <p>Por unha banda, impártese unha especialidade formativa concreta do sector asegurador “Atención de queixas e reclamacións no sector seguros”, con módulos que van favorecer a transformación do perfil, tales como “Intelixencia emocional aplicada aos asegurados”.</p> <p>Adicionalmente, ofrécense formacións xenéricas de atención ao cliente que tamén recollen recursos relacionados coa empatía, asertividade, escoita activa, habilidades de comunicación; aspectos que sen dúbida marcan a diferenza entre o servizo humano e o servizo de sistemas robotizados, que aseguran unha achega de valor adicional do persoal respecto aos bots conversacionais ou buscadores de voz.</p> <p>Considérase que a oferta formativa actual é moi completa e vai facilitar o proceso de transformación. Por iso, non se propón ningunha ampliación na oferta formativa.</p>



POSTOS	ANÁLISE DA FORMACIÓN
<p><b>Asesor/a de seguros</b> <b>Xestor/a ou tramitador/a de sinistros</b></p>	<p>En ambos os casos, a oferta formativa facilita información sobre o sector, os tipos de seguros e axuda a profundar nos labores e funcións concretas de cada unha das especialidades. Con todo, non inclúe formación sobre as automatizacións nos procesos, o RPA ou as novas canles dixitais de comunicación cos clientes.</p> <p>Como ambos os postos comparten o mesmo Certificado de Profesionalidade, propónse <b>incluir dous módulos no CP de "Xestión comercial e técnica de seguros e reaseguros privados"</b> para dotar aos perfís de asesores de seguros e xestores/tramitadores de sinistros de coñecementos e competencias na devandita materia.</p>

PROPOSTA FORMATIVA
<p><b>Nome do Certificado de Profesionalidade:</b> Xestión comercial e técnica de seguros e reaseguros privados</p>
<p><b>Unidades de competencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir, formar e supervisar os profesionais das distintas canles de distribución de seguros</li> <li>Asesorar e asistir tecnicamente aos clientes na contratación de seguros e reaseguros</li> <li>Organizar e xestionar a acción comercial nas entidades de seguros</li> <li>Supervisar e apoiar na xestión de pólizas e sinistros</li> <li>Realizar os trámites administrativos de subscrición de riscos e emisión de pólizas</li> <li>Tramitar os expedientes de sinistros</li> <li>Atender e tramitar suxestións, consultas en materia de transparencia e protección, queixas e reclamacións do cliente de servizos financeiros</li> <li>Manexar aplicacións ofimáticas na xestión da información e a documentación</li> <li>Comunicarse nunha lingua estranxeira cun nivel de usuario independente nas actividades propias de asesoramento e xestión de servizos financeiros</li> </ul>
<p><b>Dirixido a:</b> Técnicos de seguros. Empregados administrativos de seguros. <b>Asesor de seguros e reaseguros.</b> Administrativo de seguros. Administrativo comercial de seguros. Comercial de seguros. Xestor comercial de produtos e servizos financeiros de seguros e reaseguros. Inspector de seguros en entidades aseguradoras. Operador de atención ao usuario de seguros. Operador de produción de seguros. Promotor comercial de seguros. Responsable de subscrición. <b>Responsable de sinistros.</b> Subscritor de seguros. Teleoperador comercial de seguros. <b>Tramitador de sinistros.</b></p>

**Duración:** 730h de duración actual, 760h cos novos módulos propostos.

**Contidos formativos:**

MF2177\_3: Xestión e coordinación das canles de distribución de seguros (40 horas)

MF1796\_3: (Transversal) Asesoramento de produtos e servizos de seguros e reaseguros (90 horas)

MF2178\_3: Xestión de accións comerciais no ámbito de seguros e reaseguros (40 horas)

MF2179\_3: Control da xestión de pólizas e sinistros (30 horas)

MF2180\_2: Subscrición de riscos e emisión de pólizas (40 horas)

MF2181\_2: Tramitación de sinistros en entidades de seguros e reaseguros (50 horas)

**Novo módulo: Automatización e RPAs nos procesos de contratación, xestión e tramitación (10 horas)**

MF0991\_3: (Transversal) Atención e tramitación de suxestións, consultas, queixas e reclamacións de clientes de servizos financeiros (120 horas)

• UF0529: Atención ao cliente e tramitación de consultas de servizos financeiros (70 horas)

• UF0530: Tratamento de queixas e reclamacións de clientes de servizos financeiros (50 horas)

• **Novo módulo: Atención ao cliente a través de medios dixitais (20 horas)**

MF0233\_2: (Transversal) Ofimática (190 horas)

• UF0319: Sistema operativo, procura da información: Internet/Intranet e correo electrónico (30 horas)

• UF0320: Aplicacións informáticas de tratamento de textos (30 horas)

• UF0321: Aplicacións informáticas de follas de cálculo (50 horas)

• UF0322: Aplicacións informáticas de bases de datos relacionais (50 horas)

• UF0323: Aplicacións informáticas para presentacións: gráficas de información (30 horas)

MF0992\_3: Lingua estranxeira profesional para o asesoramento e a xestión de servizos financeiros (90 horas)

MP0386: Módulo de prácticas profesionais non laborables de Xestión administrativa e comercial de seguros e reaseguros privados (40 horas)