



CICLO: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

(Grado Superior)

**MÓDULO: PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y
DE SEGUROS**

ÍNDICE

- 1. Capacidades Terminales**
- 2. Criterios de evaluación**
- 3. Contenidos**
- 4. Bibliografía**
- 5. Otras consideraciones**

1. Capacidades terminales

Al finalizar este módulo profesional el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

1. Analizar la organización del sector financiero y de seguros, sus relaciones internas, su función en la economía y su importancia en la C.A.P.V.
2. Interpretar las características de los productos y servicios financieros y de seguros, relacionándolos con los segmentos de demanda en los que tienen aplicación.
3. Realizar los cálculos y analizar los procedimientos administrativos relativos a los productos y servicios financieros.
4. Analizar las características de los valores mobiliarios y los procedimientos de emisión, contratación, amortización y/o liquidación de los mismos y realizar los cálculos generados.
5. Realizar los cálculos y analizar los procedimientos administrativos relativos a los productos de seguros.

2. Criterios de evaluación

1. Al analizar la organización del sector financiero y de seguros, sus relaciones internas, su función en la economía y su importancia en la C.A.P.V., el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Describir la estructura del sector financiero y de seguros, identificando los distintos tipos de entidades que lo componen, así como la presencia de cada una de ellas en la C.A.P.V.
- Identificar la legislación que regula la actividad del sector financiero y de seguros.
- Identificar las normas específicas que regulan la contabilidad de las entidades financieras y de seguros.
- Explicar las funciones del sector financiero en el conjunto de la economía.
- Explicar la organización del sector bancario especificando las relaciones interbancarias habituales en la C.A.P.V. y en el resto del Estado.
- Explicar la organización del sector de seguros, especificando las relaciones básicas entre las entidades que la componen.
- Explicar la función del Banco de España en la regulación del sector financiero y como instrumento de política monetaria.
- Precisar la función del coeficiente de caja y del fondo de garantía de depósitos.

2. Al interpretar las características de los productos y servicios financieros y de seguros relacionándolos con los segmentos de demanda en los que tienen aplicación, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Describir la segmentación de la demanda habitual en el sector financiero y de seguros, especificando las características fundamentales de cada segmento y especialmente las correspondientes al segmento de PYMES de C.A.P.V.
- Explicar las características de los servicios financieros tipo, indicando los segmentos de demanda que habitualmente los utilizan.



- Explicar las características de los productos financieros de pasivo tipo, indicando los segmentos de demanda a los que se dirigen.
- Explicar las características de los productos financieros de activo tipo, indicando los segmentos que los demandan y especificando el tipo de garantía requerida en cada caso.
- Explicar las características de los productos y servicios de seguros tipo, indicando los segmentos de demanda a los que se dirigen.
- Transmitir al cliente una buena imagen de la entidad destacando adecuadamente las ventajas sobre la competencia.
- Tratar con diligencia y cortesía al cliente de forma que se promuevan las buenas relaciones presentes y futuras.

3. Al realizar los cálculos y analizar los procedimientos administrativos relativos a los productos y servicios financieros, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Describir la organización y relaciones funcionales de una oficina bancaria tipo.
- Describir la legislación específica que regula los procedimientos administrativos en el sector financiero, detallando las normas relativas a la publicidad y confidencialidad de las operaciones realizadas.
- Identificar los documentos tipo de comunicación interna y externa con los clientes en entidades financieras.
- Interpretar organigramas funcionales tipo de empresas financieras, identificando los flujos de información implícitos en los mismos.
- Atender y asesorar al cliente sobre productos y servicios financieros en situaciones simuladas.
- En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre servicios financieros determinados:
 - Identificar los sujetos que intervienen en la operación y los datos relevantes que deben registrarse sobre los mismos.
 - Describir los documentos tipo y analizar los procedimientos administrativos relativos a la contratación y seguimiento de los servicios.
 - Describir, el tratamiento fiscal y las ventajas más relevantes para el cliente.
 - Calcular los gastos y comisiones devengados y especificar cómo se imputan.
- En un supuesto caso práctico en el que se proporciona información sobre determinados productos financieros de pasivo:
 - Calcular los intereses devengados, los gastos y comisiones generados y el TAE.
 - Especificar la forma de determinación y los plazos de liquidación y abono de intereses.
 - Describir el tratamiento fiscal de cada producto: retenciones, desgravaciones y exenciones.
 - Describir los documentos tipo y analizar los procedimientos administrativos relativos a la contratación y seguimiento de los productos

- En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre determinados productos financieros de activo:

- Definir las garantías personales o reales exigidas
- Calcular las cuotas de intereses y los gastos de comisiones devengados así como las cuotas de amortización.
- Especificar el tratamiento fiscal de los productos.
- Identificar las autorizaciones requeridas.
- Describir los documentos tipo y analizar los procedimientos administrativos relativos a la contratación y seguimiento de los productos.

4. Al realizar los cálculos y analizar los procedimientos administrativos relativos a los productos y servicios de seguros, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Describir la organización y relaciones funcionales de una oficina tipo de seguros.
- Interpretar organigramas funcionales tipo de empresas de seguros, identificando los flujos de información implícitos en los mismos.
- Describir la legislación específica que regula los procedimientos administrativos en el sector de seguros.
- Identificar los documentos tipo de comunicación interna y externa con los clientes en entidades de seguros.
- Atender y asesorar al cliente sobre productos y servicios financieros en situaciones simuladas.
- Identificar sistemas de tarificación.
- En un supuesto práctico en el que se proporciona información suficientemente caracterizada sobre determinados productos de seguros:
 - Definir la cobertura de riesgos.
 - Calcular el importe de las primas.
 - Especificar el sistema de actualización de primas y los períodos de pago.
 - Identificar las bonificaciones y penalizaciones aplicables.
 - Especificar el tratamiento fiscal de los productos.
 - Identificar las peritaciones necesarias.
 - Describir los documentos tipo y analizar los procedimientos administrativos relativos a la contratación y seguimiento de los productos.

5. Al analizar las características de los valores mobiliarios y los procedimientos de emisión, contratación y/o liquidación de los mismos y realizar los cálculos generados, el alumno o la alumna deberá ser capaz de:

- Describir la organización del mercado de valores mobiliarios especificando el tipo de entidades y organismos que intervienen en el mismo.
- Identificar las normas fundamentales que regulan el funcionamiento del mercado de valores

mobiliarios.

- Interpretar la información proporcionada por los diferentes índices utilizados en el mercado de valores mobiliarios.
- Describir la función de los intermediarios financieros en el mercado de valores mobiliarios.
- Explicar la función de los valores mobiliarios como formas de inversión y como fuentes de financiación.
- Describir los parámetros que definen la emisión de los distintos tipos de valores mobiliarios e identificar los sujetos que intervienen en cada caso.
- Precisar el concepto de derecho de suscripción.
- Describir los procedimientos administrativos en la emisión, contratación, amortización y/o liquidación de valores mobiliarios.
- Clasificar los valores mobiliarios utilizando como criterios el tipo de renta que generan, la clase de entidad emisora y los plazos de amortización.
- Explicar las variables que intervienen en la amortización de empréstitos, precisando la forma de calcularlos según los sistemas de amortización más habituales.
- Precisar el concepto de fondo de inversión y describir las características de sus distintas clases.
- Clasificar los fondos de inversión especificando las características de sus distintas clases.
- En un supuesto práctico en el que se proporciona información suficientemente caracterizada sobre diferentes valores mobiliarios tipo:
 - Interpretar su valor de cotización actual e histórica.
 - Identificar su rentabilidad histórica.
 - Especificar su grado de liquidez.
 - Describir su tratamiento fiscal.
 - Comparar las ventajas y desventajas de los mismos en relación con su adquisición como medio de inversión.
 - Describir los documentos y analizar los procedimientos administrativos relativos a su compra-venta.

3. Contenidos

Los contenidos que se presentan a continuación están organizados en bloques de contenido. Se ha optado por establecer unos bloques de contenido que reflejan nítidamente la actividad específica de los tres subsectores, a saber:

- Bloque I : Productos y servicios bancarios
- Bloque II : Productos y servicios de seguros
- Bloque III : Mercado de valores mobiliarios.

Si bien el último bloque podría ser englobado dentro de productos financieros se separa por cuanto que sus contenidos son específicos y de complejidad suficiente como para tener identidad propia.



Bloque I: PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Este bloque abarca contenidos implicados en el desarrollo de las capacidades terminales 1, 2 y 3, relativos al sector financiero y centrados en la actuación bancaria. A través del estudio del sector se trata de caracterizar las posibles ofertas de productos y servicios financieros, para su correcta contratación y seguimiento.

Procedimentales:

- Identificación de los sujetos que intervienen en una operación planteada y los datos relevantes para registro.
- Identificación del tratamiento fiscal específico del producto o servicio
- Aplicación del procedimiento administrativo relativo a la contratación y seguimiento de los productos y servicios y cumplimentación de los documentos necesarios.
- Atención y asesoramiento a clientes sobre productos y servicios financieros
- Cálculo de gastos y comisiones devengados en operaciones de servicios bancarios, especificando su imputación.
- Cálculo de los intereses devengados, gastos y comisiones en productos de pasivo.
- Descripción de retenciones, desgravaciones y exenciones fiscales.
- Determinación del plazo de liquidación y abono de intereses.
- Definición de las garantías personales o reales exigidas en productos de activo.
- Cálculo de cuotas de intereses y gastos y comisiones devengadas en productos de activo.
- Cálculo de cuotas de amortización.
- Identificación de las autorizaciones requeridas.

Hechos, conceptos y principios:

- Ocupaciones relacionadas con las competencias profesionales: puestos de trabajo, condiciones de trabajo, requisitos de acceso más característicos.
- Experiencia profesional y formación continua: trayectorias de promoción profesional, reciclaje más habitual, instituciones que lo imparten, estudios universitarios y no universitarios asociados.
- El sector financiero. Estructura. Tipos de entidades. Función en la economía. Presencia en la C.A.P.V.
- El Banco de España. Política monetaria. El Coeficiente de Caja. El Fondo de Garantía de Depósitos.
- Organización y estructura del sector financiero en la C.A.P.V. Relaciones interbancarias habituales.
- Normativa europea, estatal y autonómica que regula la actividad del sector financiero. Normas específicas relativas a la contabilidad bancaria. Normas de procedimiento administrativo.
- La empresa financiera. Organigrama funcional. Relaciones funcionales de una oficina bancaria tipo. Flujos de información.
- Productos de pasivo: Cuentas corrientes: Apertura. Métodos de liquidación. Tratamiento de descubiertos. Cuentas de ahorro: Procedimientos de apertura y liquidación. Cuentas de ahorro vivienda: Tratamiento fiscal y condiciones legales. Imposiciones a plazo fijo.
- Productos de activo: Descuento de efectos. Descuento comercial. Procedimientos relativos a líneas de descuento. Facturas de negociación: elaboración y liquidación. Préstamos y créditos bancarios: Garantías. Análisis de riesgos. Procedimientos de concesión, amortización y liquidación. Líneas de crédito. Tratamiento de excedidos en cuentas de crédito.
- Servicios financieros: Domiciliaciones bancarias. Gestión de cobro de efectos. Banca electrónica. Tarjetas de crédito y débito. Cheques de viaje. Servicio de cajeros automáticos. Intermediación en valores mobiliarios. Cambios de divisas.
- El marketing financiero. Concepto. Elementos.
- Servicio de atención al cliente.
- La demanda. Segmentación del mercado en función del binomio (cliente/producto): Servicios financieros; productos financieros de pasivo; productos financieros de activo, dirigidos a cada segmento.
- Procedimiento administrativo: Contratación y seguimiento de los productos y servicios financieros.

Actitudinales:



- Presencia personal adecuada respetando las normas e imagen de la entidad.
- Diligencia y cortesía en el trato a clientes.
- Respeto y cumplimiento de normas relativas a la información restringida.
- Observancia de las normas, canales de información y nivel de responsabilidad en la oficina.

Bloque II: PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGUROS

Este bloque abarca contenidos implicados en el desarrollo de las capacidades terminales 1, 2 y 4 relativos al sector de los seguros. Se trata de caracterizar las posibles ofertas de seguros, su contratación, seguimiento y posterior liquidación.

Procedimentales:

- Identificación de los sujetos que intervienen en operaciones de seguro y de sus datos relevantes.
- Definición de la cobertura de riesgos.
- Cálculo del importe de las primas.
- Especificación del sistema de actualización de primas y de los periodos de pago.
- Identificación de bonificaciones y penalizaciones aplicables.
- Identificación de las peritaciones necesarias.
- Identificación del tratamiento fiscal.
- Aplicación del procedimiento administrativo relativo a la contratación y seguimiento del producto y cumplimentación de documentos necesarios.
- Atención y asesoramiento al cliente en operaciones de seguros.

Hechos, conceptos y principios:

- El sector de seguros. Estructura. Funciones. Presencia en la C.A.P.V.
- Normativa europea, estatal y autonómica que regula la actividad del sector de seguros.
- La oferta de seguros. Productos de seguros. Características. Fiscalidad. Productos y servicios de seguros principales:
 - Seguros personales: Vida. Accidentes. Invalidez. Viajes. Familia. Responsabilidad civil.
 - Seguros de propiedad: De propiedad inmobiliaria. De bienes de activo fijo para empresas. Del automóvil. Bienes de lujo. Mercancías. Seguro de transporte.
 - Otros productos de seguro: Planes de pensiones. Planes de jubilación.
- La demanda de seguros. Para cada producto, segmentos de demanda a los que se dirige.
- Protocolo de atención al cliente.
- La empresa de seguros. Organigrama funcional y flujos de información.
- Procedimiento administrativo del seguro.
- Sistemas de tarificación: Actualización de primas y capitales; Bonificaciones y penalizaciones; Periodificación de pagos.

Actitudinales:

- Presencia personal adecuada respetando las normas de la entidad.
- Diligencia y cortesía en la atención al cliente.
- Observancia de las normas relativas a la información restringida.
- Observancia de las normas, canales de información y nivel de responsabilidad en la oficina.

Bloque III: MERCADO DE VALORES MOBILIARIOS

Este bloque abarca contenidos derivados de la capacidad terminal 5. A través del estudio del mercado de valores mobiliarios se trata de caracterizar las posibles ofertas de valores de renta fija y/o variables, así como de gestionar correctamente los más frecuentes, y en especial los fondos de inversión.

Procedimentales:

- Clasificación de valores mobiliarios.
- Interpretación de índices utilizados en el mercado de valores.
- Ejecución de cálculos relativos a la contratación, emisión, amortización y/o liquidación de los



valores mobiliarios.

- Aplicación del procedimiento administrativo en cada caso.
- Identificación del valor de cotización, rentabilidad histórica, grado de liquidez y tratamiento fiscal para distintos valores mobiliarios.
- Comparación de ventajas y desventajas de diferentes valores mobiliarios.

Hechos, conceptos y principios:

- El mercado de valores mobiliarios. Organización. Entidades mediadoras del mercado. La bolsa como instrumento de actuación.
- Normativa: Ley reguladora del mercado de valores.
- Los valores mobiliarios: Tipos:
 - Títulos de renta fija.
 - Títulos de renta variable.
 - Fondos de inversión.
 - Rentas.
 - Entidad emisora.
 - Plazos
- Los Valores mobiliarios: Funciones.
 - Inversión.
 - Fuente de Financiación.
- Los Índices del Mercado de Valores.
- Los derechos de suscripción.
- Los fondos de Inversión; clases; características; Fiscalidad.
- Compra-venta de valores: Documentación y trámites.

Actitudinales:

- Presencia personal adecuada respetando las normas de la entidad.
- Diligencia y cortesía en la atención al cliente.
- Respeto y cumplimiento de normas relativas a la información restringida.
- Observancia de las normas, canales de información y nivel de responsabilidad en la oficina.

4. Bibliografía

- *"Productos y servicios financieros y de seguros"* – Administración y Finanzas de Gr. Sup. ED. Mc CRAW-HILL.

5. Otras consideraciones

La duración fija de este módulo es de 115 horas.

La prueba de evaluación incluirá una parte teórica y otra práctica.

Se recomienda matricularse en este módulo después de haber superado el módulo de Gestión financiera