



# Protección del consumidor y usuario de las entidades del sector financiero

**Sku:** CT1450

**Horas:** 25

**Formato:** HTML

## CONTENIDOS

1. Normativa. instituciones y organismos de protección. 2. Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros. 3. Procedimientos de protección del consumidor y usuario. 3.1. Protección de datos y confidencialidad. 4. Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras. 5. Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros. 6. Los entes públicos de protección al consumidor. 7. Tipología de entes públicos y su organigrama funcional. 7.1. Administración central. 7.2. Autonómica. 7.3. Provincial. 7.4. Local. 8. Servicios de atención al cliente. 8.1. Defensor del cliente. 8.2. Comisionado de entidades financieras. 9. El Banco de España. 9.1. Servicio de reclamaciones. 9.2. Comisión Nacional del Mercado de Valores. 9.3. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. 10. Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales.