



Guia docente				
Datos Identificativos				2020/21
Asignatura (*)	Marketing financiero		Código	611448016
Titulación	Mestrado Universitario en Banca e Finanzas			
Descriptores				
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos
Máster Oficial	1º cuatrimestre	Primero	Obligatoria	2
Idioma	Castellano			
Modalidad docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	EconomíaEmpresa			
Coordinador/a	Rey García, Marta		Correo electrónico	marta.reyg@udc.es
Profesorado	Blazquez Lozano, Felix		Correo electrónico	felix.blazquez@udc.es
	Rey García, Marta			
Web				
Descripción general				



Plan de contingencia	1. Modificaciones en los contenidos No se realizarán cambios 2. Metodologías *Metodologías docentes que se mantienen ? Sesión magistral (se realizará de forma virtual, preferiblemente a través de Teams) ? Presentación oral (se realizará de forma virtual, preferiblemente a través de Teams) ? Trabajos tutelados (se realizará de forma virtual, preferiblemente a través de Moodle ou Teams) ? Prueba de respuesta múltiple (se realizará de forma virtual, preferiblemente a través de Moodle) ? Atención personalizada (se realizará de forma virtual, preferiblemente a través de Teams) *Metodologías docentes que se modifican ? Se elimina el requisito de asistencia ? Seminario: en caso de no realizarse la evaluación de estos conocimientos se incorpora a la metodología de los ?Trabajos tutelados?. 3. Mecanismos de atención personalizada al alumnado ? Correo electrónico: De uso para hacer consultas, solicitar encuentros virtuales para resolver dudas y hacer el seguimiento de los trabajos tutelados. ? Moodle: uso para hacer consultas, solicitar encuentros virtuales para resolver dudas y hacer el seguimiento de los trabajos tutelados y las lecturas. ? Teams: sesiones para tutorías individuales o en grupo reducido 4. Modificaciones en la evaluación No se realizarán cambios *Observaciones de evaluación: Se mantienen las mismas que figuran en la guía docente, excepto que: el cómputo de la asistencia solo se realizará respecto de las sesiones que haya presenciales hasta el momento en que se suspenda la actividad presencial. 1. SITUACIONES: Se mantienen las mismas que figuran en la guía docente 2. REQUISITOS PARA SUPERAR LA MATERIA: Se mantienen los mismos que figuran en la guía docente 5. Modificaciones de la bibliografía o webgrafía No se realizarán cambios. El alumnado ya dispone de todos los materiales de trabajo da manera digitalizada en Moodle.
-----------------------------	---

	Competencias del título
Código	Competencias del título
A17	Implementar un proceso de planificación estratégica en los mercados financieros
A18	Identificar oportunidades comerciales en el sector bancario
B4	Habilidades informáticas.
B11	Curiosidad, habilidades de búsqueda y gestión de la información.
B15	Explotación de la información disponible para la planificación y la toma de decisiones
B23	Conocimiento de los principales aspectos que abarca la actividad bancaria
B24	Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación



B25	Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
B26	Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios
B27	Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades
B28	Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

Resultados de aprendizaje			
Resultados de aprendizaje		Competencias del título	
Aprender a identificar oportunidades e ameazas comerciais no sector bancario	Comprender o proceso de comercialización de servizos financeiros	AP17	BP4
		AP18	BP11
			BP24
			BP25
Comprender a relevancia da implantación do cumprimento normativo e a ética no sector financeiro			BP26
			BP27
			BP28
Desenvolver competencias comerciais orientadas ao asesoramento financeiro e a venda personal de servizos financeiros	Adquirir ferramentas básicas para a mellora da responsabilidade social e a sustentabilidade en entidades financeiras	AP17	BP4
		AP18	BP11
			BP15
			BP23
Habilidades para superar el examen de certificación EFA			BP24
			BP25
			BP26
			BP27
			BP28

Contenidos	
Tema	Subtema
TEMA I: FUNDAMENTOS DE MARKETING ESTRATÉGICO EN EL SECTOR FINANCIERO: OPORTUNIDADES COMERCIALES, SEGMENTACIÓN Y POSICIONAMIENTO	1. INTRODUCCIÓN: EVOLUCIÓN, CONCEPTO Y FINALIDAD 2. ORIENTACION AL MERCADO 3. SERVICIOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y MARCO DE CALIDAD 4. COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EN EL SECTOR FINANCIERO 5. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, SU APLICACIÓN AL SECTOR FINANCIERO 6. SEGMENTACIÓN DE MERCADOS FINANCIEROS 7. POSICIONAMIENTO DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS FINANCIEROS
TEMA II: Competencias comerciales: de la transaccionalidad a la venta personal de servicios de asesoramiento financiero	1. El nuevo paradigma del marketing financiero: transformación digital, nuevos competidores, omnicanalidad, experiencia de cliente 2. La venta personal de servicios de asesoramiento financiero: fases de la venta, estilos de venta personal y herramientas. Comunicación persuasiva y negociación
TEMA III: Ética, sostenibilidad y responsabilidad social corporativa (RSC) en el sector financiero	1. Conceptos básicos: sostenibilidad y dimensiones ASG (medioambiental, social y gobierno), RSC. Mapeo de grupos de interés y análisis de materialidad 2. Aplicaciones prácticas: finanzas sostenibles, banca ética, inversión socialmente responsable, educación financiera 3. Cumplimiento normativo. Normas deontológicas. Conflictos de interés.



Planificación				
Metodologías / pruebas	Competencias	Horas presenciales	Horas no presenciales / trabajo autónomo	Horas totales
Sesión magistral	A17 A18 B4 B23 B25	7	14	21
Trabajos tutelados	A18 B11 B15 B23 B24 B25 B26 B27 B28	5	5	10
Presentación oral	A18 B11 B15 B24 B26 B27	2	2	4
Seminario	A18 B23 B28	4	4	8
Prueba de respuesta múltiple	B25 B26	1	1	2
Atención personalizada		5	0	5
(*)Los datos que aparecen en la tabla de planificación són de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de los alumnos				

Metodologías	
Metodologías	Descripción
Sesión magistral	Exposición oral complementada con el uso de medios audiovisuales y la introducción de algunas preguntas dirigidas a los estudiantes, con la finalidad de transmitir conocimientos y facilitar el aprendizaje. La clase magistral es también conocida como ?conferencia?, ?método expositivo? o ?lección magistral?. Esta última modalidad se suele reservar a un tipo especial de lección impartida por un profesor en ocasiones especiales, con un contenido que supone una elaboración original y basada en el uso casi exclusivo de la palabra como vía de transmisión de la información a la audiencia.
Trabajos tutelados	Desarrollo de un trabajo independiente por parte del alumno, bien individualmente o en grupo, sobre un caso real o cuestión práctica planteada por el profesor que lo irá tutelando. Podrá presentarse por escrito u oralmente.
Presentación oral	Intervención inherente a los procesos de enseñanza-aprendizaje basada en la exposición verbal a través de la que el alumnado y profesorado interactúan de un modo ordenado, planteando cuestiones, haciendo aclaraciones y exponiendo temas, trabajos, conceptos, hechos o principios de forma dinámica. Puede asociarse a discusiones dirigidas, presentación de trabajos tutelados o role play
Seminario	Participación en conferencias invitadas a cargo de profesionales del sector financiero, cuyos contenidos serán evaluables
Prueba de respuesta múltiple	Examen tipo test donde solo una respuesta es correcta y existe penalización para las respuestas incorrectas (penalización de un tercio del valor de la pregunta).

Atención personalizada	
Metodologías	Descripción
Presentación oral Trabajos tutelados	Axudar o tratamento de problemas na preparación dos traballos tutelados e presentación oral, tanto no caso dos alumnos matriculados en réxime de dedicación a tempo completo como no caso de alumnos con recoñecemento de dedicación a tempo parcial.

Evaluación			
Metodologías	Competencias	Descripción	Calificación
Seminario	A18 B23 B28	La participación en las conferencias y/o seminarios que se puedan organizar será obligatoria en la medida en que tanto la asistencia como los contenidos de los mismos son evaluables.	0
Presentación oral	A18 B11 B15 B24 B26 B27	La calificación obtenida en los trabajos de equipo será la misma para todos los miembros del grupo que participen en la presentación, con independencia del formato de presentación (oral y/o escrito; presencial/virtual).	0



Trabajos tutelados	A18 B11 B15 B23 B24 B25 B26 B27 B28	La evaluación continua ponderará 40% y será una combinación de la participación en trabajos tutelados, presentaciones orales, y asistencia a todas las sesiones presenciales, ya sean teóricas o prácticas, incluidos seminarios o conferencias. La mera asistencia a las sesiones presenciales, sin participación en el resto de metodologías evaluables (trabajos tutelados, presentaciones orales, seminarios), no podrá ponderar más de un 10% del total de la calificación.	40
Prueba de respuesta múltiple	B25 B26	Se realizará un examen de test a través de moodle. Las preguntas serán de respuesta múltiple con una única opción correcta. Las respuestas incorrectas penalizan un tercio del valor de las correctas. Será necesario aprobar el examen (obtener al menos un 5 en una escala de 1 a 10) para aprobar la asignatura.	60

Observaciones evaluación

La segunda oportunidad estará sometida a los mismos criterios que la primera oportunidad.

Los alumnos que suspendan la prueba de respuesta múltiple (examen) figurarán en actas con la calificación obtenida en el mismo.

Solo se evaluarán los trabajos tutelados y presentaciones realizadas en la fecha y formato de entrega requeridos por el profesor.

Con respecto a la calificación de no presentado y siguiendo la normativa aprobada por la Xunta de Facultade, solo serán cualificados con No Presentado las personas que únicamente se presentaron a actividades que en conjunto supongan menos del 20% de la nota final.

La calificación obtenida en la evaluación continua solo tendrá validez para el curso actual. Si un alumno que tiene liberada unha parte no consigue aprobar laa materia en su conxunto en la primera ni en la segunda oportunidad, su calificación final será suspenso, y tendrá que repetir toda la materia en los siguientes cursos académicos.

En el caso de alumnos con reconocimiento de dedicación a tempo parcial y dispensa académica la ponderación será dun 100% para .a calificación obtenida en el examen.

Fuentes de información

Básica	- Castelló Muñoz, Enrique (2005). GESTIÓN COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS. MADRID, ESIC - José María Barrutia Leganeta (2002). MARKETING BANCARIO EN LA ERA DE LA INFORMACIÓN. EDICIONES PIRÁMIDE - Arjan Sundardas Mirchandani (2005). MARKETING FINANCIERO. NUEVAS ESTRATEGIAS PARA EL S.XXI. Mc Graw Hill - Pedro Embid Herraz, Miguel Martín Dávila, Victor Zorrilla Fernández (1998). MARKETING FINANCIERO. Mc Graw Hill - Jose Ramón Sánchez Guzmán (1997). MARKETING FINANCIERO. PRINCIPIOS Y ESTRATEGIAS. EDITORIAL CIVITAS - Reggy de Feniks y Roger Peverelli (2011). REINVENTAR LOS SERVICIOS FINANCIEROS. Prentice Hall - Jaime Rivera Camino y Carlos Mas Hernández (2015). Marketing financiero. Estrategia y planes de acción para mercados complejos. MADRID, ESIC A bibliografía básica e complementaria actualizada se indicará en moodle (artigos, capítulos, informes, casos, materiais de soporte audiovisual, etc.)
Complementaria	- (). .

Recomendaciones

Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente



Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente
Asignaturas que continúan el temario
Otros comentarios

(*) La Guía Docente es el documento donde se visualiza la propuesta académica de la UDC. Este documento es público y no se puede modificar, salvo cosas excepcionales bajo la revisión del órgano competente de acuerdo a la normativa vigente que establece el proceso de elaboración de guías