



## Guía Docente

Datos Identificativos					2021/22
<b>Asignatura (*)</b>	Marketing financeiro	<b>Código</b>	611448016		
<b>Titulación</b>	Mestrado Universitario en Banca e Finanzas				
Descritores					
<b>Ciclo</b>	<b>Período</b>	<b>Curso</b>	<b>Tipo</b>	<b>Créditos</b>	
Mestrado Oficial	1º cuatrimestre	Primeiro	Obrigatoria	2	
<b>Idioma</b>	Castelán				
<b>Modalidade docente</b>	Presencial				
<b>Prerrequisitos</b>					
<b>Departamento</b>	EconomíaEmpresa				
<b>Coordinación</b>	Rey García, Marta	<b>Correo electrónico</b>	marta.reyg@udc.es		
<b>Profesorado</b>	Blazquez Lozano, Felix Rey García, Marta	<b>Correo electrónico</b>	felix.blazquez@udc.es marta.reyg@udc.es		
<b>Web</b>					
<b>Descrición xeral</b>					



<b>Plan de continxencia</b>	<p>1. Modificacións nos contidos Non se realizarán cambios</p> <p>2. Metodoloxías *Metodoloxías docentes que se manteñen ? Sesión maxistral (realizarase de forma virtual a través de Teams) ? Sesións interactivas para desenvolver contidos prácticos e presentar estudos de caso (realizarase de forma virtual a través de Teams) ? Proba de resposta múltiple (realizarase de forma virtual, preferiblemente a través del Campus Virtual)</p> <p>*Metodoloxías docentes que se modifican ? Se elimina o requisito de asistencia a partir da suspensión da actividade presencial ? Seminarios: en caso de non realizarse a avaliación destes coñecementos se realizará mediante a participación en sesións maxistrals/interactivas e/ou traballos tutelados específicos.</p> <p>3. Mecanismos de atención personalizada ao alumnado ? Campus Virtual: De uso para consultar os materiais do curso, solicitar tutorías e facer o seguimento dos estudos de caso. ? Teams: sesións para titorías individuais ou en grupo reducido</p> <p>4. Modificacións na avaliación Non se realizarán cambios</p> <p>*Observacións de avaliación: Mantéñense as mesmas que figuran na guía docente, agás que: As referencias ao cómputo da asistencia, que só se realizará respecto das sesión que houbo presencial ate o momento no que se suspendeu a actividade presencial.</p> <p>1. SITUACIÓNS: Mantéñense as mesmas que figuran na guía docente</p> <p>2. REQUISITOS PARA SUPERAR A MATERIA: Mantéñense os mesmos que figuran na guía docente</p> <p>5. Modificacións da bibliografía ou webgrafía Non se realizarán cambios. As lecturas obrigatorias se porán a disposición dos alumnos en formato dixital.</p>
-----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Competencias / Resultados do título	
Código	Competencias / Resultados do título
A17	Implementar un proceso de planificación estratéxica nos mercados financeiros
A18	Identificar oportunidades comerciais no sector bancario
B4	Habilidades informáticas.
B11	Curiosidade, habilidades de búsqueda e xestión da información.
B15	Explotación da información dispoñible para a planificación e a toma de decisións
B23	Coñecemento dos principais aspectos que abarca a actividade bancaria
B24	Posuír e comprender coñecementos que acheguen unha base ou oportunidade de ser orixinais no desenvolvemento e/ou aplicación de ideas, a menudo nun contexto de investigación
B25	Que os estudantes saiban aplicar os coñecementos adquiridos e a súa capacidade de resolución de problemas en contornas novas ou pouco coñecidas dentro de contextos máis amplos (ou multidisciplinares) relacionados coa súa área de estudo



B26	Que os estudantes sexan capaces de integrar coñecementos e enfrontarse á complexidade de formular xuízos a partir dunha información que, sendo incompleta ou limitada, inclúa reflexións sobre as responsabilidades sociais e éticas vinculadas á aplicación dos seus coñecementos e xuízos.
B27	Que os estudantes saiban comunicar as súas conclusións e os coñecementos e razóns últimas que as sustentan a públicos especializados e non especializados dun modo claro e sen ambigüidades
B28	Que os estudantes posúan as habilidades de aprendizaxe que lles permitan continuar estudando dun xeito que haberá de ser en grande medida autodirixido ou autónomo.

Resultados da aprendizaxe		
Resultados de aprendizaxe	Competencias / Resultados do título	
Aprender a identificar oportunidades e ameazas comerciais no sector bancario	AP17 AP18	BP4 BP11
Comprender o proceso de comercialización de servizos financeiros		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	AP17 AP18	BP4 BP11
Adquirir ferramentas básicas para a mellora da responsabilidade social e a sustentabilidade en entidades financeiras		BP15 BP23
Habilidades para superar el examen de certificación EFA		BP24 BP25 BP26 BP27 BP28

Contidos	
Temas	Subtemas
TEMA I: Ética, sostenibilidad y responsabilidad social corporativa (RSC) en el sector financiero	1. Conceptos y herramientas básicas: sostenibilidad y dimensiones ASG (medioambiental, social y gobierno), RSC. Mapeo de grupos de interés y análisis de materialidad 2. Aplicaciones prácticas en finanzas sostenibles: banca ética y sostenible, inversión (socialmente) responsable, educación financiera 3. Entorno normativo. Normas deontológicas. Conflictos de interés.
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: 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



Planificación				
Metodoloxías / probas	Competencias / Resultados	Horas lectivas (presenciais e virtuais)	Horas traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	A17 A18 B4 B23 B25	7	14	21
Traballos 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
Proba de resposta múltiple	B25 B26	1	1	2
Atención personalizada		5	0	5

\*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado

Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición
Sesión maxistral	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.
Traballos 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
Proba de resposta 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	
Metodoloxías	Descrición
Presentación oral Traballos 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.

Avaliación			
Metodoloxías	Competencias / Resultados	Descrición	Cualificación
Seminario	A18 B23 B28	A participación nas conferencias e/ou seminarios que se poidan organizar será obligatoria na medida en que tanto a asistencia como os contidos dos mesmos son avaliáveis.	0
Presentación oral	A18 B11 B15 B24 B26 B27	A calificación obtida nos traballos de equipo será a mesma para todos os membros do grupo que participen na presentación, con independencia do formato de presentación (oral e/ou escrito; presencial/virtual).	0



Traballos tutelados	A18 B11 B15 B23 B24 B25 B26 B27 B28	<p>A avaliación continua ponderará 40% e será unha combinación da participación en traballos tutelados, presentacións orais, e asistencia a tódalas sesións, xa sexan teóricas ou prácticas, incluídos seminarios ou conferencias.</p> <p>A mera asistencia ás sesións, sin participación no resto de metodoloxías avaliábeis (traballos tutelados, presentacións orais, seminarios), non poderá ponderar máis dun 10% do total da calificación.</p>	40
Proba de resposta múltiple	B25 B26	Realizaráse un examen tipo test, que poderá ser administrado vía Campus Virtual na aula, onde solo unha opción é correcta. As respostas incorrectas penalizan un tercio do valor das correctas. É estritamente necesario aprobar o examen (esto é, obter unha calificación igual ou superior a 5,00 nunha escala de 0-10) para aprobar a materia.	60

**Observacións avaliación**



## A) NORMATIVA DE AVALIACIÓN

### 1. Condicións de avaliación:

está prohibido o acceso ás aulas de examen con calquer dispositivo que permita a comunicación co exterior e/ou almacenamento de datos (teléfonos móbiles, reloxos intelixentes, etc.).

### 2. Identificación do

estudante: o estudante ten que acreditar a súa identidade de acordo á normativa vixente.

## B) TIPOS DE CALIFICACIÓN

### 1. CALIFICACIÓN DE NON PRESENTADO

Corresponde ó alumnado cando solo participe en actividades de avaliación que teñan unha ponderación inferior ó 20% sobre a cualificación final, con independencia da cualificación alcanzada.

### 2. ESTUDANTES CON RECOÑECEMENTO DE DEDICACIÓN A TEMPO PARCIAL E DISPENSA ACADÉMICA DE EXENCIÓN DE ASISTENCIA

Para os estudantes matriculados a tempo parcial e con dispensa académica de exención de asistencia a proba de resposta múltiple suporá o 100 % da calificación final.

## C. OPORTUNIDADES DE AVALIACIÓN

### 1. PRIMEIRA E SEGUNDA OPORTUNIDADE

Os criterios de avaliación aplicaránse tanto á primeira como á segunda oportunidade, incluídos estudantes Erasmus e de intercambio.

### 2. CONVOCATORIA ADIANTADA

As condicións de avaliación da oportunidade adiantada (art. 19 das Normas de Avaliación, Revisión e Reclamacións das Cualificacións dos Estudos de Grao e Mestrado Universitario) serán específicas para esta oportunidade. Esta será avaliada por medio dunha proba de resposta múltiple que suporá o 100 % da calificación final.

## D. OUTRAS OBSERVACIÓNS DE AVALIACIÓN

Os estudantes que suspendan a proba de resposta múltiple recibirán a cualificación do examen como



cualificación final en todas as oportunidades.

As calificacións obtidas polos estudantes na avaliación continua como resultado dos proxectos prácticos en equipo (ata 30%) e participación individual (ata 10%) serán válidas solo durante o curso académico en cuestión.

A realización fraudulenta das probas ou actividades de avaliación implicará directamente a cualificación de suspenso '0' na materia na convocatoria correspondente, invalidando así calquera cualificación obtida en todas as actividades de avaliación de cara a convocatoria extraordinaria.

@font-face

```
{font-family:"Cambria Math";
panose-1:2 4 5 3 5 4 6 3 2 4;
mso-font-charset:0;
mso-generic-font-family:roman;
mso-font-pitch:variable;
mso-font-signature:3 0 0 0 1 0;}p.MsoNormal, li.MsoNormal, div.MsoNormal
{mso-style-unhide:no;
mso-style-qformat:yes;
mso-style-parent:"";
margin:0cm;
mso-pagination:widow-orphan;
font-size:12.0pt;
font-family:"Times New Roman",serif;
mso-fareast-font-family:"Times New Roman";}.MsoChpDefault
{mso-style-type:export-only;
mso-default-props:yes;
font-family:"Calibri",sans-serif;
mso-ascii-font-family:Calibri;
mso-ascii-theme-font:minor-latin;
mso-fareast-font-family:Calibri;
mso-fareast-theme-font:minor-latin;
mso-hansi-font-family:Calibri;
mso-hansi-theme-font:minor-latin;
mso-bidi-font-family:"Times New Roman";
mso-bidi-theme-font:minor-bidi;
mso-fareast-language:EN-US;}div.WordSection1
{page:WordSection1;}
```



## Fontes de información

<b>Bibliografía básica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Castelló Muñoz, Enrique (2005). GESTIÓN COMERCIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS. MADRID, ESIC</li><li>- José María Barrutia Leganeta (2002). MARKETING BANCARIO EN LA ERA DE LA INFORMACIÓN. EDICIONES PIRÁMIDE</li><li>- Arjan Sundardas Mirchandani (2005). MARKETING FINANCIERO. NUEVAS ESTRATEGIAS PARA EL S.XXI. Mc Graw Hill</li><li>- Pedro Embid Herraz, Miguel Martín Dávila, Victor Zorrilla Fernández (1998). MARKETING FINANCIERO. Mc Graw Hill</li><li>- Jose Ramón Sánchez Guzmán (1997). MARKETING FINANCIERO. PRINCIPIOS Y ESTRATEGIAS. EDITORIAL CIVITAS</li><li>- Reggy de Feniks y Roger Peverelli (2011). REINVENTAR LOS SERVICIOS FINANCIEROS. Prentice Hall</li><li>- Jaime Rivera Camino y Carlos Mas Hernández (2015). Marketing financiero. Estrategia y planes de acción para mercados complejos. MADRID, ESIC</li></ul> <p>A bibliografía básica e complementaria actualizada se indicará en Campus Virtual (artigos, capítulos, informes, casos, materiais de soporte audiovisual, etc.)</p>
<b>Bibliografía complementaria</b>	- ( ). .

## Recomendacións

**Materias que se recomenda ter cursado previamente**

**Materias que se recomenda cursar simultaneamente**

**Materias que continúan o temario**

**Observacións**

(\*A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías