



Guía Docente				
Datos Identificativos				2023/24
Asignatura (*)	Marketing financeiro	Código	611448016	
Titulación	Mestrado Universitario en Banca e Finanzas			
Descritores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Mestrado Oficial	1º cuatrimestre	Primeiro	Obrigatoria	2
Idioma	Castelán			
Modalidade docente	Presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	EconomíaEmpresa			
Coordinación	Rey García, Marta	Correo electrónico	marta.reyg@udc.es	
Profesorado	Blazquez Lozano, Felix Rey García, Marta	Correo electrónico	felix.blazquez@udc.es marta.reyg@udc.es	
Web				
Descrición xeral				

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	BP4
	AP18	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	BP4
Adquirir ferramentas básicas para a mellora da responsabilidade social e a sustentabilidade en entidades financeiras	AP18	BP11
Habilidades para superar el examen de certificación EFA		BP15
		BP23
		BP24
		BP25
		BP26
		BP27
		BP28

Contidos	
Temas	Subtemas
TEMA I: Ética, sostenibilidad y responsabilidad social corporativa (RSC) en el sector financiero	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conceptos y herramientas básicas: sostenibilidad y dimensiones ASG (medioambiental, social y gobierno), RSC. Mapeo de grupos de interés y análisis de materialidad</li> <li>2. Aplicaciones prácticas en finanzas sostenibles: banca ética y sostenible, inversión (socialmente) responsable, educación financiera</li> <li>3. Entorno normativo. Normas deontológicas. Conflictos de interés.</li> </ol>
TEMA II: Competencias comerciales: de la transaccionalidad a la venta personal de servicios de asesoramiento financiero	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El nuevo paradigma del marketing financiero: transformación digital, nuevos competidores, omnicanalidad, experiencia de cliente</li> <li>2. La venta personal de servicios de asesoramiento financiero: fases de la venta, estilos de venta personal y herramientas. Comunicación persuasiva y negociación</li> </ol>
TEMA III: FUNDAMENTOS DE MARKETING ESTRATÉGICO EN EL SECTOR FINANCIERO: OPORTUNIDADES COMERCIALES, SEGMENTACIÓN Y POSICIONAMIENTO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. INTRODUCCIÓN: EVOLUCIÓN, CONCEPTO Y FINALIDAD</li> <li>2. ORIENTACION AL MERCADO</li> <li>3. SERVICIOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y MARCO DE CALIDAD</li> <li>4. COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EN EL SECTOR FINANCIERO</li> <li>5. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, SU APLICACIÓN AL SECTOR FINANCIERO</li> <li>6. SEGMENTACIÓN DE MERCADOS FINANCIEROS</li> <li>7. POSICIONAMIENTO DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS FINANCIEROS</li> </ol>

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	7	14	21
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 al estudiantado, con la finalidad de transmitir conocimientos y facilitar el aprendizaje.



Traballos tutelados	Desarrollo de un trabajo independiente por parte del alumnado, bien individualmente o en grupo, sobre un caso real o cuestión práctica planteada por el profesorado que lo irá tutelando. Podrá presentarse por escrito u oralmente.
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
Traballos tutelados	Axudar o tratamento de problemas na preparación dos traballos tutelados e presentación oral, tanto no caso do alumnado matriculados en réxime de dedicación a tempo completo como no caso de alumnado con recoñecemento de dedicación a tempo parcial.

### Avaliación

Metodoloxías	Competencias / Resultados	Descrición	Cualificación
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 individuais ou de equipo, discusións na aula ou presentacións orais, e asistencia a tódalas sesións, xa sexan teóricas ou prácticas, incluídos seminarios ou conferencias.</p> <p>A calificación obtida nos traballos de equipo será a mesma para todas as persoas do grupo que participen na presentación, con independencia do formato de presentación (oral e/ou escrito; presencial/virtual).</p> <p>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 avaliábeis.</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, donde solo unha opción é correcta. As respostas incorrectas penalizan un tercio do valor das correctas. É estrictamente 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

estudantado: o estudantado 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. ESTUDANTADO CON RECOÑECEMENTO DE DEDICACIÓN A TEMPO PARCIAL E DISPENSA ACADÉMICA DE EXENCIÓN DE ASISTENCIA

Para o estudantado matriculado 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 estudantado 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

O estudantado que suspendan a proba de resposta múltiple recibirá a cualificación do examen como

cualificación final en todas as oportunidades.

As calificacións obtidas

polos estudantes na avaliación continua (40% da calificación final) serán válidas solo durante o curso académico en cuestión.

A realización fraudulenta das probas ou actividades de avaliación, unha vez comprobada, implicará directamente a calificación de suspenso "0" na convocatoria na que se cometa: corresponderá unha calificación de "suspenso" (nota numérica 0) na convocatoria correspondente do curso académico, tanto se a comisión da falta se produce en primeira oportunidade como na segunda. Para isto, procederáse a modificar a calificación na acta de primeira oportunidade, se fose necesario.

@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**



-Segundo se recolle nas distintas normativas de aplicación para a docencia universitaria deberase incorporar a perspectiva de xénero nesta materia (usarase linguaxe non sexista, utilizarase bibliografía de autores/as de ambos sexos, propiciarse a intervención en clase de alumnos e alumnas...)-Traballárase para identificar e modificar prexuízos e actitudes sexistas e influírse na contorna para modificalos e fomentar valores de respecto e igualdade.-Deberanse detectar situacións de discriminación por razón de xénero e proporanse acción e medidas para corrixilas.

```
@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;}@font-face
{font-family:Calibri;
panose-1:2 15 5 2 2 2 4 3 2 4;
mso-font-charset:0;
mso-generic-font-family:swiss;
mso-font-pitch:variable;
mso-font-signature:-536859905 -1073732485 9 0 511 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:"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-font-kerning:1.0pt;
mso-ligatures:standardcontextual;
mso-fareast-language:EN-US;}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;}
```



(\*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