



| Guía docente          |                                            |                    |                       |           |
|-----------------------|--------------------------------------------|--------------------|-----------------------|-----------|
| Datos Identificativos |                                            |                    |                       | 2019/20   |
| 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                          |                    | marta.reyg@udc.es     |           |
| Web                   |                                            |                    |                       |           |
| Descripción general   |                                            |                    |                       |           |

| 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 amenazas comerciales no sector bancario                  |  | AP17                    | BP4  |
| Comprender o proceso de comercialización de servizos financeiros                                |  | 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 | 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 |

| Contenidos                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tema                                                                                                                            | Subtema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| TEMA I: FUNDAMENTOS DE MARKETING ESTRATÉGICO EN EL SECTOR FINANCIERO: OPORTUNIDADES COMERCIALES, SEGMENTACIÓN Y POSICIONAMIENTO | 1. INTRODUCCIÓN: EVOLUCIÓN, CONCEPTO Y FINALIDAD<br>2. ORIENTACION AL MERCADO<br>3. SERVICIOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y MARCO DE CALIDAD<br>4. COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EN EL SECTOR FINANCIERO<br>5. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, SU APLICACIÓN AL SECTOR FINANCIERO<br>6. SEGMENTACIÓN DE MERCADOS FINANCIEROS<br>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<br>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<br>2. Aplicaciones prácticas: finanzas sostenibles, banca ética, inversión socialmente responsable, educación financiera<br>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.<br>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<br>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 que se puedan organizar será obligatoria en la medida en que tanto la asistencia como los contenidos de las mismas 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, con independencia del formato de presentación (oral y/o escrito)                                                                                                                                                                                                                                                           | 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, seminarios y asistencia a todas las sesiones, ya sean teóricas o prácticas<br>La mera asistencia a las sesiones, 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 HARA UN EXAMEN. LAS PREGUNTAS SERAN DE RESPUESTA MULTIPLE EN LA QUE UNA SOLA ES CORRECTA. LAS RESPUESTAS INCORRECTAS PENALIZAN.<br>EL EXAMEN PONDERARÁ 60% Y SERÁ NECESARIO APROBARLO (OBTENER AL MENOS UN CINCO EN UNA ESCALA DE 0 A 10) PARA APROBAR LA ASIGNATURA                                                                                                                                                        | 60           |

## Observaciones evaluación



Os alumnos que suspendan a proba de resposta múltiple (examen) figurarán en actas coa calificación obtida no mesmo. Con respecto á cualificación de non presentado e seguindo a normativa aprobada pola Xunta de Facultade, só serán cualificados con Non Presentados as persoas que unicamente se presentaron a actividades que en conxunto supoñan menos do 20% da nota final. Os alumnos que liberen unha parte da materia mediante unha proba mixta (parcial), só terá validez para o curso actual. Se un alumno que ten liberada unha parte non consegue aprobar a materia no seu conxunto na primeira e na segunda oportunidade, a súa cualificación final será suspenso, e terá que repetir toda a materia nos seguintes cursos académicos. Os alumnos que o desexen poderán presentarse a subir nota no exame final da materia, previa notificación ao profesor e autorización por parte deste. Se houberse un alumno que queira presentarse á convocatoria adiantada de decembro, para superar esta materia aplicaráselle os mesmos criterios que na segunda oportunidade. Neste caso, é dun 60% no exame e 40% da puntuación obtida no proxecto práctico en equipo. Seguindo a normativa aprobada pola Xunta do Centro, está prohibido acceder á aula na que se desenvolvan as distintas probas de avaliación con calquera dispositivo que permita a comunicación co exterior e/ou almacenamento de información (teléfonos e outros dispositivos móbiles, smartphones, etc.). Estes criterios de avaliación son os mesmos para os alumnos matriculados en réxime de dedicación a tempo completo como non caso de alumnos con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica. Neste caso, a ponderación é dun 60% para a calificación obtida no exame e aun 40% para a puntuación obtida na avaliación continua.

## Fuentes de información

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>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> <li>- Foretica (). Sostenibilidad para financieros, RSEARCH nº 4, Forética.</li> <li>- Fundación Compromiso Empresarial (2015). Radiografía CE nº 1 Octubre 2015: Los desafíos de la banca responsable, pp. 10-18..</li> <li>- CNMV (2015). Código Unificado de Buen Gobierno Corporativo .</li> <li>- LAREKI GARMENDIA, Félix (2007). 55 respuestas a preguntas clave en ventas. Lo que debe saber el líder de un equipo comercial. Lo que necesita conocer su equipo de ventas. . ESIC Editorial, Madrid.</li> <li>- CHIESA DI NEGRI, Cosimo (2007). Vender es mucho más. Secretos de la fidelización en la venta. . Ediciones Urano (Empresa Activa), Barcelona</li> <li>- Comité de Basilea de Supervisión Bancaria (2005). El cumplimiento y la función de cumplimiento en los bancos.</li> <li>- European Parliament and Council (2015). Directive (EU) 2015/2366 on payment services in the internal market.</li> </ul> <p>La bibliografía básica y complementaria se indicará en moodle (artículos, capítulos, informes, casos, materiales de soporte audiovisual, etc.)</p> |
| <b>Complementaria</b> | - (). .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## 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