



**PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA  
ATENCIÓN AL CLIENTE EXTRANJERO EN ENTIDADES BANCARIAS  
COMT006PO**

**PLANES DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS**

## PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA: ATENCIÓN AL CLIENTE EXTRANJERO EN ENTIDADES BANCARIAS

---

### DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

1. **Familia Profesional** COMERCIO Y MARKETING

**Área Profesional:** COMPRAVENTA

2. **Denominación:** ATENCIÓN AL CLIENTE EXTRANJERO EN ENTIDADES BANCARIAS

3. **Código:** **COMT006PO**

4. **Objetivo General:** Adquirir los conocimientos necesarios relacionados con las necesidades financieras de los clientes extranjeros en las entidades bancarias y los relacionados con las particularidades de estos colectivos en función de su país de procedencia.

5. **Número de participantes:**

Máximo 25 participantes en modalidad presencial.

6. **Duración:**

Horas totales: 16

Modalidad: Presencial

Distribución de horas:

Presencial:..... 16

Teleformación:..... 0

7. **Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:**

Contará con los m2 suficientes para albergar el equipamiento específico y la maquinaria necesaria para el desarrollo de la acción formativa

7.1 Espacio formativo:

AULA POLIVALENTE:

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m<sup>2</sup> por alumno. En caso de que el aula esté equipada con ordenadores , deberá contar con un mínimo de 3m<sup>2</sup> por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

7.2 Equipamientos:

- Pizarra para escribir con rotulador.
- Equipo audiovisual.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Mesa y silla para formador.
- Mesas y sillas para alumnos.

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes. En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

## **8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

## **9. Requisitos oficiales de los centros:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.

## **10. CONTENIDOS FORMATIVOS:**

### **1. CONCEPTOS BÁSICOS**

1.1. Nuevos Segmentos de ciudadanos.

### **2. LOS MOVIMIENTOS MIGRATORIOS**

1.2. Los nuevos segmentos de clientela.

### **3. PRINCIPALES ASPECTOS LEGALES ASOCIADOS AL INMIGRANTE**

3.1. Permiso de residencia en España

3.2. Permiso de trabajo

### **4. EL INMIGRANTE ANTE UNA ENTIDAD BANCARIA**

4.1. Necesidades financieras de los inmigrantes

4.2. Captación de clientes inmigrantes

4.3. Documentación a solicitar en la apertura de una cuenta

### **5. PRINCIPALES COLECTIVOS EN ESPAÑA**

5.1. Clientes procedentes de América Latina.

- Principales países y principales características.

5.2. Clientes procedentes de Marruecos.

- Información general del país Principales características.

5.3. Clientes procedentes de China.

- Información general del país Principales características.

5.4. Clientes procedentes de Europa del Este.

- Principales países. Principales características.

5.5. Clientes procedentes de Europa Occidental.

- Principales países Principales características.