



MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

SECRETARÍA DE ESTADO DE  
EDUCACIÓN, FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y UNIVERSIDADES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE FORMACIÓN PROFESIONAL

INSTITUTO NACIONAL  
DE LAS CUALIFICACIONES

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### **CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

**Código: ADG311\_3**

**NIVEL: 3**



**Actividades de asesoramiento y gestión:** Acciones comerciales de intermediación realizadas por un proveedor de productos o servicios para un cliente.

**Agenda electrónica:** Dispositivo o programa que permite almacenar apuntes.

**Aplicación ofimática:** Programa preparado para la automatización, mediante sistemas electrónicos, de las comunicaciones y procesos administrativos en las oficinas.

**Arqueo de Caja:** Corte de caja complementado con el recuento o verificación de las existencias en efectivo y de los documentos que forman parte del saldo de la cuenta respectiva, a una fecha determinada.

**Autorización:** Documento en que se hace constar este acto.

**Banca telefónica:** Operativa bancaria en la que se utiliza la vía telefónica como instrumento de comercialización y comunicación con el cliente.

**Blanqueo de capitales:** Procedimiento que consiste en legalizar ante las administraciones públicas, mediante diferentes procedimientos ilegales, la situación de masas de capital obtenidas a través de actividades ilícitas, u obtenidas mediante actividades legales pero de forma irregular, al margen de los procedimientos legalmente establecidos.

**Buscador:** Tipo de software que crea índices de bases de datos o de sitios web en función de los títulos de los ficheros, de palabras clave, o del texto completo de dichos ficheros.

**Certificado:** Documento en que se asegura la verdad de un hecho.

**Cheque:** Documento de pago, que puede ser nominativo o al portador, que permite retirar dinero de una cuenta corriente al titular de la misma o a otra persona.

**Circular:** Cada una de las cartas o avisos iguales dirigidos a diversas personas para darles conocimiento de algo.

**Consultas:** Solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, y sobre los cauces legales para su ejercicio, así como las que se refieran a los requisitos que la normativa vigente imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar, o sobre las características genéricas de los distintos tipos de procedimientos para hacerlos valer y órganos competentes para su conocimiento y resolución.



**Contrato de seguro:** Documento o póliza suscrita con una entidad de seguros en el que se establecen las normas que han de regular la relación contractual de aseguramiento entre ambas partes (asegurador y asegurado), especificándose sus derechos y obligaciones respectivos.

**Cotizaciones de divisas:** Precio al que se compran y se venden en los mercados de cambios el conjunto de las monedas o divisas extranjeras, expresado este precio en términos de la moneda nacional.

**Datos:** Información dispuesta de manera adecuada para su tratamiento por un ordenador.

**Depósito:** Puesta de bienes o cosas de valor bajo la custodia o guardia de una persona abonada que quede en la obligación de responder de ellos cuando se le piden. El Depósito financiero es una cantidad de dinero depositada en una Entidad Financiera de la cual se es cliente, desde un momento cierto y durante un periodo conocido y contratado de antemano. Al término del contrato, se obtendrá la remuneración de la rentabilidad inicialmente pactada.

**Depósitos a plazo:** Producto bancario donde se entrega una cantidad de dinero a una entidad de crédito durante un tiempo determinado. Transcurrido ese plazo, la entidad se lo devuelve, junto a la remuneración pactada (es decir, los intereses), salvo que se acuerde con la entidad el cobro periódico de intereses mientras dure la operación.

**Derechos de autor:** El que la ley reconoce al autor de una obra para participar en los beneficios que produzca su publicación, ejecución o reproducción, y que alcanza, en algunos casos, a los ejecutantes e intérpretes.

**Desistimiento:** Facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

**Fondos de inversión:** Figura asociativa que, sin tener personalidad jurídica propia, tiene como objeto fundamental la adquisición, tenencia, disfrute, administración y enajenación de valores generalmente cotizados en Bolsa, para compensar, mediante una adecuada inversión de sus activos, los riesgos y los diferentes rendimientos de las inversiones efectuadas.

**Gestión de carteras:** Administración de los activos de los clientes, tratando de obtener de la misma una rentabilidad a cambio del cobro de comisiones.



**Herramientas de traducción:** Recursos informáticos para facilitar el proceso de traducción, cuyo sistema se basa en la recuperación de traducciones que se han hecho con anterioridad a través de bases de datos o memoria de traducción.

**Imagen corporativa:** Concepto generalmente aceptado de lo que una compañía significa. Se diseña para ser atractiva al público, de modo que la compañía pueda provocar un interés entre los consumidores, cree hueco en su mente, genere riqueza de marca y facilite así ventas del producto.

**Internet:** Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación.

**Intranet:** Red de ordenadores privados que utiliza tecnología Internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información y sistemas operacionales.

**Letra de Cambio:** Documento de giro o crédito, en el que consta la orden de una persona (librador) a otra (librado) de abonar un tercero la cantidad que expresa a su vencimiento.

**Ley Cambiaria y del Cheque:** Normas que regulan el funcionamiento y la operatividad de instrumentos de cobro y pago como cheques, pagarés y letras de cambio.

**Manual de procedimiento:** Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa.

**Nota interior:** Mensaje breve escrito que no tiene forma de carta.

**Oficio:** Comunicación escrita, referente a los asuntos de las administraciones públicas.

**Organigrama:** Representación gráfica de las operaciones sucesivas en un proceso industrial, de informática, u otros.

**Plan de calidad:** Documento que enuncia las prácticas, los medios y la secuencia de las actividades ligadas a la calidad, específicas de un producto, proyecto o contrato de una empresa u organización.

**Plan de pensiones:** Producto financiero de ahorro a largo plazo, de previsión libre y voluntaria y basado en una serie de aportaciones económicas que redituarán en futuras prestaciones a sus participantes llegada su jubilación.



**Proceso productivo:** Sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos para aumentar el valor de productos comerciales.

**Protección de datos:** Sistema legal que garantiza la confidencialidad de los datos personales en poder de las administraciones públicas u otras organizaciones. Agencia de protección de datos.

**Reaseguro:** Instrumento técnico del que se vale una entidad aseguradora para conseguir la compensación estadística que necesita, igualando u homogeneizando los riesgos que componen su cartera de bienes asegurados mediante la cesión de parte de ellos a otras entidades.

**Reclamaciones:** Hechos concretos que conllevan un perjuicio para los intereses o derechos de los usuarios de servicios financieros.

**Sector financiero:** Conjunto de entidades públicas y privadas dedicadas a la actividad crediticia, bursátil, finanzas, garantías y otras similares.

**Servicio financiero:** Prestación que ofrece una empresa u organización y su personal para la generación de valor a través del dinero.

**Software:** Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en una computadora.

**Tarjeta “Affinity”:** Medio de pago que se puede emitir por establecimientos comerciales o de servicios y con ellas se acumulan puntos que sirven para solicitar descuentos en la compra de los artículos o pago de los servicios del establecimiento emisor.

**Tarjeta de crédito:** Medio de pago que permite disponer de una cuenta de crédito, facilitada por la entidad que la emite. Eso quiere decir que si usted es titular de una tarjeta de estas características puede hacer pagos u obtener dinero, hasta cierto límite, sin necesidad de tener fondos en su cuenta bancaria en ese mismo momento. Ésa es la principal diferencia con las tarjetas de débito.

**Tarjetas de débito:** Medio de pago que sirve para utilizar los fondos depositados en la cuenta corriente o de ahorro a la que está asociada. Si se es titular de una tarjeta de débito, deberá ser también titular de la cuenta.

**Tipo de interés:** Gravamen que corresponde a un capital (lo que se llama principal). Se expresa en tanto por ciento sobre el importe del capital y se refiere a un periodo de tiempo determinado.

**Transferencia:** Orden de pago, o secuencia de órdenes de pago, realizada con el objetivo de poner fondos a disposición del beneficiario.



**Venta cruzada:** Táctica mediante la cual un vendedor intenta vender productos complementarios a los que consume o pretende consumir un cliente. Su objetivo es aumentar los ingresos de una compañía.