

# CATÁLOGO NACIONAL DE LA OFERTA FORMATIVA

## ORGANIZACIÓN SECTORIAL<sup>1</sup>

<b>SECTOR ECONÓMICO:</b>	Actividades financieras y seguros
<b>FAMILIA PRODUCTIVA:</b>	Intermediación financiera
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>	Actividades de servicios financieros, excepto las de seguros y fondos de pensiones

---

<sup>1</sup> RVM N.º 178-2018-MINEDU, anexo "A" del Catálogo Nacional de la Oferta Formativa.

Denominación del programa de estudios:	Administración de negocios bancarios y financieros
Código: K2764-3-001	Nivel formativo: Profesional técnico
Créditos: 120	Número de horas: 2550
Unidad de competencia:	Indicadores de logro:
<p><b>Unidad de competencia N.º 1:</b> Realizar las transacciones financieras a solicitud de los clientes, utilizando los diversos medios de pago en distintos canales de atención.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumple con el protocolo de la Institución Financiera (IFI) para la recepción de caja, de dinero y de documentos necesarios para desarrollar sus labores diarias, según el protocolo.</li> <li>2. Verifica, a través de un arqueo inicial, la conformidad de todos los bienes recibidos tanto de dinero como de los formatos, de acuerdo a los protocolos de la Institución Financiera (IFI).</li> <li>3. Ejecuta procedimientos de atención a los clientes, de acuerdo a las instrucciones de los mismos, en el marco de las políticas establecidas y la normativa vigente.</li> <li>4. Comprueba la autenticidad de los billetes, monedas y/o títulos valores, de acuerdo a la normativa vigente.</li> <li>5. Resuelve los problemas que se presentan en el proceso de atención a los clientes y los reporta, siguiendo el protocolo establecido.</li> <li>6. Vende los productos activos y pasivos que le hayan sido asignados, de acuerdo a las metas establecidas y según los protocolos de la Institución Financiera (IFI).</li> <li>7. Efectúa el cuadro de su caja, contrastando los datos recibidos del sistema con los documentos y/o dinero que tiene al finalizar su jornada.</li> <li>8. Ejecuta el cierre de su caja en el sistema, una vez obtenido la conformidad de su actividad por parte del supervisor, teniendo en cuenta las políticas de la Institución Financiera (IFI).</li> </ol>
<p><b>Unidad de competencia N.º 2:</b> Comercializar la cartera de productos activos y pasivos de acuerdo a la política de la empresa, normativa nacional e internacional vigente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Absuelve las consultas y/o reclamos, que puedan encontrarse dentro de su poder de decisión o empoderamiento, de acuerdo a las políticas de la empresa y considerando la tipología del cliente.</li> <li>2. Direcciona a las instancias correspondientes aquellas observaciones y/o reclamos, que no pueden ser atendidos dentro de su poder de decisión, considerando los niveles de competencia.</li> <li>3. Realiza la atención al cliente, aplicando el protocolo establecido por la Institución Financiera (IFI).</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Cierra la venta de los productos activos y pasivos, de acuerdo a las necesidades del cliente y las políticas de la Institución Financiera (IFI).</li> <li>5. Propone la baja de aquellos servicios que no resultaron muy beneficiosos para la Institución Financiera (IFI), de acuerdo a la política de la empresa.</li> </ol>
<p><b>Unidad de competencia N.º 3:</b> Comercializar y gestionar el portafolio de servicios de acuerdo a la política de la empresa, normativa nacional e internacional vigente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Segmenta el portafolio de servicios existente, de acuerdo a las características y necesidades de los clientes.</li> <li>2. Brinda información clara y precisa del portafolio de servicios, de acuerdo a la ley de transparencia de la información.</li> <li>3. Evalúa el portafolio de servicios para determinar su vigencia y continuidad, teniendo en cuenta las preferencias de los clientes y/o usuarios.</li> <li>4. Implementa actividades de mantenimiento del portafolio de servicios prestados, teniendo en cuenta su uso y de acuerdo a la política de la empresa.</li> <li>5. Propone la baja de aquellos servicios que no resultaron muy beneficiosos para la Institución Financiera (IFI), de acuerdo a la política de la empresa.</li> </ol>
<p><b>Unidad de competencia N.º 4:</b> Asesorar a los clientes sobre la cartera de productos activos o pasivos con los que cuenta la institución, de acuerdo a las necesidades y características de los clientes, la política de la empresa y las normas de transparencia de la información.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evalúa a los clientes y potenciales clientes, de acuerdo a sus necesidades y características y teniendo en cuenta las políticas de la empresa.</li> <li>2. Elabora un listado de productos activos y pasivos, que pudieran aplicar a los clientes vigentes y potenciales, de acuerdo a las políticas de la Institución Financiera (IFI).</li> <li>3. Asesora a los clientes vigentes y potenciales, sobre alternativas de negocios, relacionándolos con los productos activos, pasivos y servicios de inversión de la Institución Financiera, considerando los diversos tipos de riesgos vinculados a las operaciones bancarias y financieras.</li> </ol>
<p><b>Unidad de competencia N.º 5:</b> Administrar la unidad de negocio (agencia) de acuerdo a los objetivos estratégico de la Institución Financiera.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analiza la cartera de productos activos y pasivos de la Institución Financiera (IFI), determinando aquellos que son de mayor o menor utilización.</li> <li>2. Gestiona la cartera de productos activos o pasivos y su aplicación en el mercado objetivo, diferenciando el tipo de cliente o potencial cliente.</li> </ol>

3. Elabora el perfil de cada uno de los colaboradores de la unidad de negocio, tomando en cuenta las políticas de gestión del talento humano de la Institución Financiera (IFI).
4. Asigna roles y funciones a los colaboradores en base al perfil elaborado.
5. Fortalece las habilidades profesionales y vínculos laborales de los colaboradores propiciando un agradable clima de convivencia.
6. Clasifica la cartera de productos pasivos para darlos de baja, tomando en cuenta el tiempo de inmovilización con saldo cero.
7. Segmenta la cartera de productos activos, considerando mínimo tres variables: antigüedad de deuda, volumen de deuda y producto afectado.
8. Diseña estrategias de recuperación, empleando la negociación de la cartera de cobranzas, diferenciándolas de acuerdo al tiempo de vencimiento y monto de deuda, según las políticas de la Institución Financiera (IFI).
9. Aplica las estrategias para la recuperación de la cartera en cobranza de los productos activos, de acuerdo a la política de la Institución Financiera (IFI).

**Título:** Profesional Técnico en Administración de negocios bancarios y financieros

**Grado académico:** Bachiller técnico