

CATÁLOGO NACIONAL DE LA OFERTA FORMATIVA

ORGANIZACIÓN SECTORIAL¹

SECTOR ECONÓMICO:	Actividades financieras y seguros
FAMILIA PRODUCTIVA:	Intermediación Financiera
ACTIVIDAD ECONOMICA:	Actividades de servicios financieros, excepto las de seguros y fondos de pensiones

¹ RVM N° 178-MINEDU, anexo "A" del Catálogo Nacional de la Oferta Formativa.

Denominación del programa de estudios:	Asesoramiento operativo y comercial de productos bancarios y financieros
Código: K2764-2-001	Nivel formativo: Técnico
Créditos: 80	Número de horas: 1760
Unidad de competencia:	Indicadores de logro:
Unidad de competencia N.º 1: Realizar las transacciones financieras a solicitud de los clientes, utilizando los diversos medios de pago en distintos canales de atención.	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. 2. Verifica, a través de un arqueo inicial, la conformidad de todos los bienes recibidos tanto de dinero como de los formatos, de acuerdo con los protocolos de la Institución Financiera (IFI). 3. Ejecuta procedimientos de atención a los clientes, de acuerdo con las instrucciones de los mismos, en el marco de las políticas establecidas y la normativa vigente. 4. Comprueba la autenticidad de los billetes, monedas y/o títulos valores, de acuerdo con la normativa vigente. 5. Resuelve los problemas que se presentan en el proceso de atención a los clientes y los reporta, siguiendo el protocolo establecido. 6. Vende los productos activos y pasivos que le hayan sido asignados, de acuerdo con las metas establecidas y según los protocolos de la Institución Financiera (IFI). 7. Efectúa el cuadre de su caja, contrastando los datos recibidos del sistema con los documentos y/o dinero que tiene al finalizar su jornada. 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).
Unidad de competencia N.º 2: Comercializar la cartera de productos activos y pasivos de acuerdo con la política de la empresa, normativa nacional e internacional vigente.	1. Absuelve las consultas y/o reclamos, que puedan encontrarse dentro de su poder de decisión o empoderamiento, de acuerdo con las políticas de la empresa y considerando la tipología del cliente. 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. 3. Realiza la atención al cliente, aplicando el protocolo establecido por la Institución Financiera (IFI).

	4. Cierra la venta de los productos activos y pasivos, de acuerdo con las necesidades del cliente y las políticas de la Institución Financiera (IFI).
Unidad de competencia N.º 3: Comercializar y gestionar el portafolio de servicios de acuerdo con la política de la empresa, normativa nacional e internacional vigente.	1. Segmenta el portafolio de servicios existente, de acuerdo con las características y necesidades de los clientes. 2. Brinda información clara y precisa del portafolio de servicios, de acuerdo con la ley de transparencia de la información. 3. Evalúa el portafolio de servicios para determinar su vigencia y continuidad, teniendo en cuenta las preferencias de los clientes y/o usuarios. 4. Implementa actividades de mantenimiento del portafolio de servicios prestados, teniendo en cuenta su uso y de acuerdo con la política de la empresa. 5. Propone la baja de aquellos servicios que no resultaron muy beneficiosos para la Institución Financiera (IFI), de acuerdo con la política de la empresa.

Título: Técnico en Asesoramiento operativo y comercial de productos bancarios y financieros.