



# Miguel Ángel Bohórquez Duarte

Máster en liderazgo y habilidades directivas

640 95 4626

CP 28100 Alcobendas, Madrid

m.a.bohorquezduarte@gmail.com

www.linkedin.com/in/bohorquez

https://miguelbohorquez.github.io/

Carnet y vehículo propio  
B2



## EXPERIENCIA LABORAL:

09/2021 - 04/2023

GRUPO BNP PARIBAS, CETELEM

### ASESOR B2B OMNISCANAL APPLE STORE

#### FUNCIONES REALIZADAS:

- Gestiones administrativas B2B B2C, Telesales.
- Monitorización, análisis, detección y gestión de alertas de fraude.
- Investigación de clientes no legítimos y cuentas nulas.
- Atención telefónica resolución de dudas, incidencias y consultas.
- Apoyo en la tramitación de los formularios en web o aplicativos en el sistema del comercio.
- Ejecución de controles de prevención de blanqueo de capitales definidos por UPBC/FT.
- Reportar, escalar y/o redirigir incidencias técnicas en los mecanismos de soporte.

### GESTOR FINANCIERO APPLE STORE PDS & VALENCIA

#### FUNCIONES REALIZADAS:

- Formación a los PDV's.
- Consecución de la cifra de negocio.
- Reporte de incidencias en medios digitales.
- Gestión, control y coordinación de todas las operaciones de soporte y mantenimiento.
- Seguimiento de actividades mediante informes de reporting periódicos para Retail Apple.
- Prospección de nuevos acuerdos, mantenimiento de los Puntos de venta y fidelizaciones.
- Análisis y gestión de la rentabilidad de la cartera.

### HERRAMIENTAS UTILIZADAS:

- ServiceNow
- Signal
- Cisco Webex Meetings
- Mobile@Work
- Microsoft Office 365
- CairoPhone
- Luxor Technologies
- WACC
- Web Comercios
- Informa

### MY DEVELOPMENT:

- Prevención de fraudes para comerciales
- KYI para PVD
- RCSA RISK ASSESSMENT
- B2B/B2C
- Sensibilización datos personales
- Repo Financing ESG
- Business Essentials GDPR
- ASNEF/EQUIFAX Foundation
- UPBC/FT Foundation

06/2021 - 09/2021

COLEGIO DE REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD Y MERCANTILES DE ESPAÑA

### SOPORTE TÉCNICO Y GESTION DE INCIDENCIAS (CAU)

#### FUNCIONES REALIZADAS:

- Atender consultas por teléfono/correo electrónico a clientes/abonados
- Asistencia telemática de equipos so W7 - 10, cookies, configuración de JAVA PLUG-IN 2 SSV HELPER, configuración cifrada SSL 3.0, TLS 10, comprobación de certificados digitales válidos para e-firma, comprobar certificados raíces según la jerarquía CORPME 2016, lanzar batería de pruebas en página web seguimiento de java y librerías en configuración JAVA RUNTIME ENVIRONMENT

### HERRAMIENTAS UTILIZADAS:

- Avaya Voip
- ITSM / Remedy
- Legalia 2
- D2
- Windows Remote Control Dekstop
- ALADDIN V.5.1



## EXPERIENCIA LABORAL:

02/2021 – 06/2021

**BANKINTER CONSUMER FINANCE**

### GESTOR COMERCIAL BANCA ONLINE

#### FUNCIONES REALIZADAS:

- Captación, fidelización, remediación y emisión de tarjetas de créditos.
- Gestión de créditos y préstamos personales.
- Proporcionar soporte técnico, funciones de un teleoperador especialista.
- Seguimiento de clientes y actualización de bases de datos.

#### **HERRAMIENTAS UTILIZADAS:**

- Avaya Voip
- M50
- Altitude Software SI
- Pulse VPN
- ITSM / Remedy

03/2020 – 02/2021

**SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR S.A.**

### TELEOPERADOR BACKOFFICE/SAC TARJETA PASS

#### FUNCIONES REALIZADAS:

- Atención y asesoramiento personalizado a clientes
- Seguimiento de campañas masivas de captación a clientes
- Funciones comerciales de emisión de crédito, financiación y préstamos personales
- Promedio ventas: 1032 €/Hora
- Promedio llamadas: 16 llamadas/Hora
- Gestión de cliente con moratoria sectorial 0-90 días
- Deuda irregular de consumo: Préstamos, Créditos, Financiaciones.
- Emisión y recepción de llamadas de clientes para negociar el pago de deudas generada.
- Tareas administrativas derivadas de la gestión telefónica.

#### **HERRAMIENTAS UTILIZADAS:**

- Genesys Software Callcenter
- Pulse VPN
- Salesforce CRM
- COBOL/CICS
- Microsoft Office 365



## FORMACIÓN PROFESIONAL:

- 2020 **MÁSTER EN LIDERAZGOS Y HABILIDADES DIRECTIVAS**  
GADE BUSINESS SCHOOL
- 2020 **MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON SAP**  
GADE BUSINESS SCHOOL
- 2020 **GRADO EN INGENIERÍA EN TELEMÁTICA**  
UNIVERSIDAD DCSBA
- 2011 **GRADO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
CE SANTA MARIA DEL CASTILLO



## FORMACIÓN COMPLEMENTARIA:

#### **CERTIPROF PROFESSIONAL KNOWLEDGE:**

- [\*Scrum Foundation Professional Certificate\*](#)
- [\*Cyber Security Foundation Professional Certificate\*](#)
- [\*Remote Work and Virtual Collaboration Certificate \(RWVCPC\)\*](#)

#### **COURSERA INC:**

- [\*Building Modern Python Applications on AWS\*](#)
- [\*Google IT Support\*](#)
- [\*Google Data Analytics\*](#)
- [\*Full stack Web Development with Angular\*](#)
- [\*Soporte de Tecnología de la Información de Google\*](#)
- [\*Fundamentals of Scalable Data Science\*](#)
- [\*Server-side Development with NodeJS, Express and MongoDB\*](#)
- [\*Fundamentals of Scalable Data Science\*](#)
- [\*Developing Cloud App with Node.js and React\*](#)