



# VICTOR ALFONSO ALVAREZ MARCANO.

Fecha de nacimiento: 11-11-1986.  
DNI. 95.918.104 / CUIL 20-95918104-8

## CONTACTO

victoralfonsoalvarez@gmail.com



(+54) 9 1132831985 / 1127503899



Tte. Gral. Juan Domingo  
Perón, 1686. Capital Federal



## ESTUDIOS

Técnico Superior Universitario en  
Comercio Exterior

Inst. Univ. Tecnol. de Admon Industrial  
2008 - 2011

Bachiller Mercantil en  
Administración Personal  
Liceo Francisco Faiardo  
2004 - 2006

## CURSOS

Planificación Eficiente, Gestión Exitosa.  
Bco. de Venezuela, 2015 Caracas.

Inteligencia Emocional y su Impacto Laboral.  
ICOFT, 2015 Caracas.

Microsoft Excel 2007 Básico.  
Kapacita, 2013 Caracas.

## REFERENCIAS

**Francisco Carballo.**

**Banco de Venezuela.**

Gte. de Línea (Serv. Canales Electrónicos).  
+58 424 2749662.  
Francisco\_Carballo@banvenez.com

**Keitty González.**

**Banco de Venezuela.**

Analista Senior (Serv. Canales Electrónicos).  
+58 412 9269343.  
Keitty\_Gonzalez@banvenez.com

**Adrián López Vilorio.**

**Gire S.A.**

Analista de Innovación.  
+549 11 4971 3369.  
[Adrian.lopez@gire.com](mailto:Adrian.lopez@gire.com)

## OBJETIVO.

Formar parte de un equipo de trabajo, donde el aprendizaje, el crecimiento, las relaciones interpersonales, el trabajo colaborativo sean pilar fundamental para el avance de la empresa.

## EXPERIENCIA LABORAL

**Estudio de Cobranzas Peña y Asociados. 02/2019 – 05/2019**

**Ejecutivo de Telemarket.**

- Atención al Cliente vía telefónica (Llamadas entrantes y salientes).
- Gestión de cobranzas a titulares de Tarjetas de Crédito sobre mora de más de 120 días.

**Banco de Venezuela**

**06/2014 – 03/2018**

**Ejecutivo Integral de Atención al Cliente (Centro de Contacto al Cliente)**

- Atención al Cliente vía telefónica (Llamadas entrantes y salientes), personalizado y correo electrónico.
- Gestión de cobranza a clientes con 30, 60, 120 días de mora en productos relacionados a créditos financieros (Tarjetas de Crédito, Créditos Personales, Crédito Sueldo, Crédito Automotriz).
- Seguimiento a los titulares para la cancelación de la deuda.
- Negociación sobre pago de deuda.

**Mercantil Banco.**

**10/2008 – 09/2011**

**Técnico de Servicios Banking. (Atención al Cliente)**

- Soporte de Banca Electrónica a los clientes de Mercantil en Línea Personas y Empresas.
- Brindarle asesoría y soporte técnico en cuanto a fallas e inconvenientes que presente el cliente con el manejo del servicio.
- Reportar dichas fallas o inconvenientes a las áreas de Sistemas.

**Banco de Venezuela.**

**07/2007 – 03/2008**

**Operador Telefónico (Centro de Contacto al Cliente)**

- Conformación de cheques.
- Atención a tarjeta habiente (facturación, informaciones adicionales) para personas naturales.
- Atención a quejas o reclamos sobre: inconformidad por consumos no reconocidos en sus cuentas, por facturación en tarjetas de créditos, débitos por cajeros automáticos, entre otros.

## CONOCIMIENTOS

/

## HABILIDADES

-MS Office avanzado (Excel, Word, Power Point).

-Manejo de sistema SWIFT.

-Manejo de Core Bancario  
(AS400, IBS)

-Supervisión de personal.