

Horacio Matias Martinez Jacquet

horacio10martinez45@gmail.com
0972 854 838
Asunción, Paraguay

PERFIL PROFESIONAL

4 años de experiencia en el sector financiero/ bancario, desempeñándome en áreas de atención al cliente, operativo bancario, conciliaciones, gestión de fraude y riesgo operacional.

Experiencia en análisis y resolución de incidencias, soporte a clientes corporativos, gestión de procesos operativos y coordinación con distintas áreas dentro del sector.

Licenciado en Análisis de Sistemas, con conocimientos en desarrollo de software, análisis de procesos y automatización.

EXPERIENCIA LABORAL

Operativo Bancario / Gestor de Riesgo Operacional |

Feb 2024 – Oct 2024

Banco Continental SAECA

- Gestión y seguimiento de transferencias bancarias.
- Conciliación y control de operaciones financieras.
- Investigación y resolución de casos relacionados con fraude financiero.
- Elaboración de reportes y análisis para mitigación de riesgos operacionales.
- Soporte a clientes corporativos de banca web.
- Coordinación con áreas internas para resolución de incidencias y mejora de procesos.

Atención al Cliente Bancario | Banco Continental SAECA

Jul 2022 – Ene 2024

- Atención y asesoramiento a clientes.
- Gestión de reclamos e incidencias.
- Resolución de conflictos y seguimiento de casos.
- Orientación sobre productos y servicios financieros.

Agente de Call Center Bancario | Voicenter Paraguay S.A.

Nov 2020 – Jul 2022

- Atención telefónica a clientes de entidades financieras.
- Gestión de consultas, reclamos y solicitudes.
- Cumplimiento de indicadores de calidad y servicio.

Emisión y Venta de Tokens – Firmas Digitales | Code100 S.A.

Jun 2019 – Oct 2020

- Emisión y configuración de certificados y tokens de firma digital.
- Capacitación y asistencia técnica a usuarios.

- Gestión comercial y soporte postventa.

Agente de Call Center Bancario | CIDESA

Feb 2019 – Jun 2019

- Atención telefónica y soporte a clientes bancarios.
- Gestión de consultas e incidencias.

EDUCACIÓN

Lic. Analista de Sistemas | Universidad Iberoamericana

Recibido Feb 2024

PROYECTOS DE DESARROLLO

Sistema POS con Facturación Electrónica |

Proyecto Independiente

- Desarrollo de sistema de punto de venta integrado con API de facturación electrónica (SIFEN/SET).
- Backend en Laravel-PHP con base de datos MySQL; interfaz web en HTML/CSS.
- Implementación de lógica de emisión, anulación y consulta de comprobantes electrónicos.

Habita – SaaS de Administración de

Propiedades | Proyecto Independiente

- Desarrollo y despliegue de aplicación SaaS multiusuario
- Arquitectura backend en Laravel/Filament-PHP/MySQL con autenticación, control de acceso por roles y gestión de contratos, pagos e inquilinos.
- Consumo de APIs AWS3- configuración de buckets para almacenamiento de contratos en la nube

COMPETENCIAS

Dominio bancario y funcional

- Operaciones bancarias
- Conciliaciones financieras
- Gestión de fraude
- Riesgo operacional

- Atención a clientes corporativos
- CRM y gestión de casos
- Análisis de procesos
- Análisis de negocio
- Resolución de incidencias

Desarrollo & Tecnología

- Laravel - PHP
- Git- GitHub
- MySQL
- HTML/CSS
- APIs
- CRM
- Modelado UML

Herramientas & Otras

- Suite office
- Español (Nativo)
- Inglés (Básico)
- Análisis de requerimientos
- Modelado de procesos
- Pensamiento crítico
- Análisis de negocio
- Buena comunicación



