

Ricardo Pacheco

CLIENT & PARTNER OPERATIONS SPECIALIST

Lima, Perú · ricardopz1993@gmail.com · +51 949 868 700
linkedin.com/in/ricardo-pacheco-2b0a3b66 · 33 años



01 — PERFIL

Diez años haciendo que la operación de un bróker fluya con precisión. Mi trabajo empieza cuando un cliente abre una cuenta y no termina hasta que su retiro de fondos está aprobado: he construido los procesos intermedios —verificación documental, cumplimiento **KYC/AML**, escalado de incidencias con Payments y Dealing Desk— y he entrenado a los equipos que los ejecutan todos los días.

Vengo del lado comercial, negociando con brókers de toda América Latina, y además invierto mi propio capital desde 2014, así que entiendo al cliente desde los dos lados de la pantalla.



TRUSTPILOT · 255
OPINIONES

Valoración alcanzada por el equipo de operaciones que dirigí en DUO Markets, sobre 255 opiniones de clientes reales.

02 — EXPERIENCIA

2021—2026

Client & Partner Operations Specialist

 DUO MARKETS

- Lideré un equipo de 4 personas a cargo de atención al cliente, revisión de documentos y aprobación de depósitos y retiros.
- Supervisé la aprobación documental conforme a KYC/AML, asegurando el cumplimiento normativo en la apertura de cuentas.
- Administré el día a día de la red de partners e IBs en coordinación con las áreas internas del bróker.
- Fui el punto de enlace entre clientes y los equipos de Payments y Dealing Desk para resolver incidencias de trading, depósitos y retiros.
- Analicé y optimicé flujos operativos, reduciendo tiempos de respuesta y aumentando la productividad del equipo.

2017—2021

Client & Partner Operations

 DUO MARKETS

- Gestioné el onboarding de clientes minoristas y corporativos, orientándolos sobre los requisitos de apertura según los lineamientos KYC.
- Formé y lideré un equipo de 2 personas: aprobación documental y revisión de depósitos y retiros.
- Actué como contacto con Dealing Desk y Payments para resolver incidencias de trading y transacciones.
- Brindé soporte directo a socios e IBs y los acompañé desde la apertura de cuenta hasta su aprobación.

2014—2017

Ejecutivo de desarrollo de negocios



TUTORES-FX

- Negocié con brókers de CFDs de distintas partes del mundo para organizar seminarios, webinarios y eventos presenciales sobre inversión en toda América Latina.
- Dirigí webinarios con una audiencia media de 300 participantes y eventos presenciales de hasta 200 asistentes.
- Estuve a cargo del área de marketing digital: inbound marketing, contenidos y campañas para clientes institucionales.
- Desarrollé equipos en distintos países y elaboré los planes estratégicos de corto, mediano y largo plazo para el crecimiento del área.

03 — CAPACIDADES

CRM y gestión operativa

- Administración de CRMs comerciales y de soporte
- Gestores de tareas y seguimiento de equipos remotos
- Sistemas de gestión de IBs y estructuras de comisiones
- Lineamientos de KYC y AML aplicados al onboarding

Salesforce

ZohoCRM

Escala

Cellexpert

Trello

Monday

Plataformas de trading

- Terminales de trading y análisis técnico
- Funcionamiento y administración de cuentas PAMM y MAM
- Herramientas de copytrading y auditoría de cuentas
- Inversión propia en acciones, ETFs, criptomonedas, CFDs y opciones

MT4 / MT5

TradingView

Pelican

MQL5

MyFXBook

FXBlue

04 — FORMACIÓN E IDIOMAS

2009—2014

Bachiller en Economía y Negocios Internacionales

Universidad ESAN

2016—2017

Especialización en Marketing Digital

Northwestern University

2017—2018

Máster en Posicionamiento SEO y Marketing Digital

IEBS Business School

ESPAÑOL

Nativo

INGLÉS

Profesional