



Stephany Solange Astudillo Espinoza

Administrativa / Back Office – Atención al Cliente y Gestión de CRM

RESUMEN PROFESIONAL

Profesional administrativa con más de 8 años de experiencia en banca, especializada en atención al cliente, gestión de CRM y soporte operativo. Experiencia en control de información, elaboración de reportes y seguimiento de incidencias, garantizando calidad de datos y cumplimiento de procesos. Destaco por mi organización, orientación al servicio y capacidad para coordinar y dar soporte a distintos equipos.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

EMERGIA CORPORATIVO MADRID – ESPAÑA

ATENCIÓN AL CLIENTE (CONTACT CENTER) - BANCA | BANCO SABADELL (Vía Randstad)

Agosto 2025 – octubre 2025

- Atención telefónica a clientes para la gestión y resolución de consultas sobre productos y servicios bancarios (cuentas, transferencias, tarjetas y certificados).
- Registro, validación y actualización de información de clientes en sistemas internos, garantizando la correcta trazabilidad de las gestiones y calidad de datos.
- Gestión y seguimiento de incidencias y solicitudes de clientes, coordinando derivaciones y agendamiento de citas hasta su resolución.

BANCO BOLIVARIANO (BANCA) GUAYAQUIL – ECUADOR (2017 – 2025)

ASISTENTE SENIOR – EXPERIENCIA DE CLIENTE BANKARD

2023 – 2025

- Elaboración y seguimiento de reportes operativos sobre clientes y productos de tarjeta de crédito, apoyando el control de la gestión del área.
- Monitoreo de indicadores de atención al cliente, ventas y productividad para identificar incidencias y oportunidades de mejora en los procesos.
- Gestión, actualización y consolidación de información de clientes en sistemas CRM, garantizando calidad y trazabilidad de los datos.
- Apoyo operativo a la jefatura del área y coordinación con distintos equipos para el seguimiento de casos y mejora del servicio al cliente.

COORDINADORA DE PROGRAMAS DE RECOMPENSA – BANKARD

2020 – 2023

- Coordinación operativa de programas de fidelización de clientes de tarjeta de crédito, gestionando el control y seguimiento de puntos acumulados y canjes de premios.
- Gestión y actualización de bases de datos de clientes y registros de canjes en sistemas internos, garantizando la correcta trazabilidad de la información.
- Coordinación con proveedores, agencias y clientes a nivel nacional para la gestión de pedidos, logística de entrega de premios y cumplimiento de plazos establecidos.
- Control y seguimiento de stock de premios y órdenes de compra, asegurando disponibilidad y correcta gestión de inventario.
- Seguimiento de incidencias en procesos de canje y entrega, coordinando soluciones con proveedores y áreas internas.

ASISTENTE JUNIOR – ÁREA DE SEGUROS – BANKARD

2018 – 2020

- Colocación y gestión de seguros de vida vinculados a tarjetas de crédito, en coordinación con las áreas Comercial y de Riesgos.
- Registro, control y validación de documentación asociada a pólizas y activaciones en sistemas internos.
- Elaboración y actualización de reportes operativos para el seguimiento de activaciones y control de la gestión comercial.

EJECUTIVO DE VENTAS – BANKARD

2017 – 2018

- Atención y asesoramiento a clientes en productos financieros, gestionando consultas, reclamos y solicitudes.
- Comercialización de tarjetas de crédito y venta cruzada de productos financieros, contribuyendo al cumplimiento de objetivos comerciales.
- Seguimiento de solicitudes y gestión de incidencias, garantizando una experiencia positiva para el cliente.

IDIOMAS

Español – Nativo

Inglés – Intermedio (B1) | Escritura y comprensión 70%

+34 722410886

solange.astudilloe@gmail.com

España

EDUCACION

MÁSTER EN ANALÍTICA DE NEGOCIO

UNIE Universidad (Madrid - España)

Finalizado | 2025 – 2026

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN COMERCIO EXTERIOR

Universidad Politécnica Salesiana – (Ecuador)

COMPETENCIAS TECNICAS

- Excel Avanzado
- Power BI
- CRM/ERP bancarios
- Microsoft Office (Word, Outlook, PowerPoint)
- IA (ChatGPT - Gemini)

DIPLOMAS

- Comprendiendo las reglas de controversias de VISA (Visa International)
- Actualización de seguros VISA y Mastercard (Banco Bolivariano)
- Seguridad de la información – eLearning (Banco Bolivariano)
- Presentación Portal Destinos Bankard

HABILIDADES

- Atención al cliente
- Gestión administrativa
- Organización y seguimiento de procesos.
- Resolución de incidencias
- Coordinación operativa
- Trabajo en equipo