



NELIDA SOTO

Técnico Superior Universitario en ADM Mención RRHH

Alcalá de Henares Madrid, España | Teléfono | zaray.katiuska@gmail.com

PERFIL PROFESIONAL

Profesional con más de 10 años de experiencia en el sector bancario, atención al cliente, gestión de cobranza, créditos y administración de RRHH. Amplia trayectoria en el sector bancario y financiero, destacando en la orientación al cliente, análisis de créditos (hipotecarios, consumo, microempresas y tarjetas de crédito) y recuperación de cartera morosa (extrajudicial y judicial) Experiencia comprobada gestionando procesos administrativos, con foco en la negociación y cumplimiento de metas financieras. Bases sólidas en el área de captación y selección de personal por mi formación académica, y por haber realizado las pasantías en el área de selección de personal sector bancario.

EXPERIENCIA

BANCO ESTADO – Viña del Mar, Chile

Ejecutiva de Atención al Cliente

Feb, 2019– Ene, 2021

- Atención y asesoría a clientes, incluyendo renegociaciones de crédito, evaluación de casos y gestión de solicitudes.
- Presentación de expedientes al comité de crédito y defensa técnica de casos para reconsideración.
- Gestión completa del proceso de cobranza de clientes morosos, coordinando con el área judicial para análisis de remate y retiros de bienes.
- Manejo de carteras de créditos hipotecarios, de consumo, universitarios, tarjetas y microempresa.
- Ejecución de contratos para créditos aprobados y soporte administrativo, CRM, remoto (Home office)

BANCO EXTERIOR - Caracas, Venezuela

Analista de Cobranza

Ago 2009 – Jun 2014

- Responsable de la etapa temprana y avanzada de morosidad
- Recuperación de activos financieros y análisis de expedientes para gestión efectiva de cobranza, mediante canales como la cobranza presencial, vía telefónica, y web.
- Preparación de informes mensuales para junta directiva, y elaboración de estadísticas.
- Análisis de expedientes de clientes para diseñar una gestión de cobranza efectiva, contribuyendo a la disminución del índice de la morosidad.

VOLKSWAGEN – Caracas, Venezuela

Ene 2009- Jun 2009

Recepcionista

- Control administrativo, asignación de citas para revisión de vehículos y recepción de los mismos, asegurando la fluidez del servicio post venta.
- Atención al cliente y entrega de los vehículos en condiciones óptimas, garantizando la satisfacción y el seguimiento del requerimiento.

BANCO FONDO COMÚN – Caracas, Venezuela
Analista de Bank Office

Dic 2008- Ene 2009

- Evaluación de riesgo, documentación y solicitudes para diferentes tipos de créditos (personal, agropecuarios, microempresas), elaborando el perfil de riesgo del cliente, y validando los recaudos.
- Presentación de solicitudes al comité de crédito, asegurando el cumplimiento de políticas internas.
- Elaboración de contratos.

BANCO FEDERAL – Caracas, Venezuela
Oficinista

Mar 2007 Dic 2008

- Manejo integral de cartera de clientes, incluyendo solicitudes crediticias, información de estatus de crédito, apoyo administrativo.
- Gestión telefónica y preparación de contratos.

EDUCACIÓN

Instituto Universitario de Administración y Mercadeo (CUAM) – Caracas, Venezuela
Técnico Superior Universitario en ADM mención RRHH

2007-2011

CURSOS Y CAPACITACIONES

- Gerencia y Supervisión
- Asistente de RRHH
- Técnicas modernas de cobranza
- Atención al cliente
- Prevención y Legitimación de capitales
- Inteligencia artificial (chatbot)

Habilidades Técnicas: Manejo de créditos Hipotecarios, universitarios, Jurídicos, y de consumo / Evaluación crediticia y presentación a comité / Atención al cliente y resolución de casos complejos / Procesos administrativos y bancarios / Gestión de cobranza y análisis de morosidad / Control documental y análisis de riesgo / Manejo de herramientas office y software de crédito.

Habilidades Blandas: Comunicación efectiva / Orientación al cliente / Organización y planificación / Iniciativa y mejora continua / Orientación a resultados / Adaptabilidad / Ética y responsabilidad laboral

Software y Herramientas: Manejo de sistemas Bancarios, CRM, Microsoft Office, Outlook