



PERFIL

Persona creativa con capacidad de adaptación y aprendizaje.

Dispongo de una gran capacidad de análisis como se puede comprobar en mi experiencia laboral.

Comunicativa, abierta, con gran habilidad para el trato con el público y los clientes.

Gran capacidad de compromiso, organización y trabajo en equipo.

Disponibilidad de horario y desplazamiento. B

Conocimientos profesionales

LCCI 2023. Ley de Contratos de Créditos Inmobiliarios.
Curso de Operador Banca Seguros. Agente Mediador.
Fondos y Bróker comercial.
Técnicas de venta avanzada.
Gestor de productos bancarios.
Blanqueo de capital.
Community Manager.
Tesorería.
Curso de comunicación y atención telefónica.
Curso de psicología aplicada al cliente en medios telemáticos.
Transformación digital para empresas.
CRM
Uso y manejo de ERP.

ANAMARIA

Busco trabajo adecuado a mi experiencia profesional y mis habilidades laborales y sociales.

Actualmente en transformación y evolución, ampliando mis conocimientos en el sector de las comunicaciones y redes sociales. Me he formado como Community Manager y Transformación digital para empresas.

En mi experiencia laboral se puede ver reflejada la versatilidad de adaptación a diferentes trabajos y entornos.

Mi última experiencia laboral. Gestor de banca. Asesor Comercial sénior de hipotecas. Analista de Riesgos. Consultora de productos bancario. Analista Funcional de Banca.

Soy gestor hipotecario, gestor de banca y operador de banca-seguros, desde hace más de 20 años. Dispongo de acreditación LCI y formaciones adicionales propias del sector bancario, como el blanqueo de capital o tesorería.

He desarrollado mis habilidades en los diferentes bancos en los que he trabajado, aportando mis conocimientos también en el área de tecnología, para desarrollo de diferentes proyectos dirigidos al cliente y al usuario.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

GIBOBS SL

2024

Area: Gestión Hipotecaria.
Departamento Comercial y de Operaciones

2024 Gestor Comercial de Hipotecas.

Gestión de hipotecas. He realizado el acompañamiento del cliente desde el primer momento de la toma de datos, hasta la firma de la hipoteca. Me he encargado de la revisión de documentación registral, laboral y económica; he realizado análisis e informes de riesgos, incluyendo aplicación de reglas de fraude; revisión de informes jurídicos, tasaciones y documentación notarial.

Community Manager

Curso de comunicaciones por redes virtuales para empresas.
Uso de plataformas virtuales.
Tipos de comunicaciones.
Definición de metas y objetivos ajustada a la empresa.
Formación: julio – agosto 2021

Tesorería

Elaboración de presupuestos.
Fuentes de financiación.
Función financiera.
Liquidez.

Otros conocimientos

Ofimática.
Manejo de Programas MS Office.
WordPerfect. Procesadores de texto.
Hoja de cálculo, Excel, nivel avanzado.
Correo Electrónico. Notes.
Bases de Datos. Oracle. SQL.
Profile.
Conocimientos de Inglés hablado y escrito (nivel medio).
Uso y manejo de ERP

Titulación Académica:

BUP/COU

MEROCOM SOLUTIONS SL

2023-2024

Area: Telecomunicaciones y Energías Renovables.
Departamento de Operaciones.

2023- 2024 Responsable Comercial y de incidencias en el departamento de Operaciones.

Como Responsable del departamento, he colaborado extensamente con casi todas las áreas de la empresa. Gestionando pedidos (cliente o proveedor), envíos, recepción de material en el Stock del almacén, gestiones con facturación y contabilidad...

Colaborando con el departamento de compras, logística, stock almacén, comercial y pedidos.

Resolviendo incidencias desde proveedor o cliente a facturación.

Control de incidencias de todos los clientes y áreas.

Adaptación de metodología y procesos.

Reporte de análisis y estadísticas.

ING ESPAÑA

2007-2021

Area:
Banca online.
Tecnología y desarrollos.

He desarrollado mi trabajo en diferentes áreas de la entidad.

2018-2021 Gestor Comercial hipotecario. LCI.

Funciones de gestor hipotecario. Expedientes de hipotecas de clientes desde el inicio hasta el fin, con labores comerciales y administrativas de intermediación entre el cliente, la entidad, gestoría y tasadoras. Todos los productos hipotecarios que se trabajan desde la entidad, Compra de 1ª y 2ª residencia, subrogación, novación, extinción de condominio, solo hipoteca.

Analista financiero y de riesgo de cliente.

2017. Proyecto TWIN. Auditoria de proyecto. Soporte de desarrollos.

Soporte y apoyo de equipos para el desarrollo del proyecto.
Identificación de fugas funcionales y gestión de incidencias técnicas.
Priorización de incidencias y control de planificación de desarrollos.
Auditoria y análisis del proyecto y migración.

Actualización de los informes de seguimiento.

Mejora de las metodologías de pruebas.

Seguimiento de la implantación de subidas a producción en plazo y calidad. Pruebas de verificación.

Control del piloto de pruebas, previas al lanzamiento en producción del proyecto.

2015. Gestión del cambio. Proyecto Genoma. Auditoria de proyecto.

Proyecto de migración de los sistemas y servicios a disposición del cliente.

Auditoria del proyecto. Detección de funcionalidades pendientes de migración para ampliación de proyecto.

Detección de fallos de funcionalidades.

Mejoras en la funcionalidad del servicio y detección de incidencias.

Apoyo a los equipos de desarrollos del proyecto.

2014. Departamento de riesgos. Análisis funcional. Tester de proyecto.

Desarrollo de planes y las pruebas correspondientes a la implantación del nuevo programa de sanción de riesgos de crédito (LUC). Pre concesión de créditos a los ya clientes y nuevos clientes. Realizando análisis de datos, de la funcionalidad de la herramienta hasta su implantación. Detección y reportes de errores para su correcta implantación en producción.

Asistente del proyecto, como analista de datos de clientes y riesgos de crédito.

2013. Servicio de atención al cliente. Gestor hipotecario.

Funciones de gestor hipotecario. Expedientes de hipotecas de clientes desde el inicio hasta el fin, con labores comerciales y administrativas de intermediación entre el cliente, la entidad, gestoría y tasadoras. Todos los productos hipotecarios que se trabajan desde la entidad, Compra de 1ª y 2ª residencia, subrogación, novación, extinción de condominio, solo hipoteca.

2012. Departamento de riesgos. Tester de proyecto.

Desarrollo y ejecución de planes de pruebas, para comprobar la correcta programación y funcionamiento de la herramienta de Fico antes de su implantación. Analizando su funcionamiento y reportando

Informes de errores.

Asistente del proyecto, como analista de datos de clientes y riesgos de crédito.

2011-2012 Departamento de proyectos. Tester de proyecto. Análisis de funcionalidades para el cliente.

Tester del Departamento de proyectos para el Área de Clientes realizando funciones específicas del puesto.

Uso y manejo de las aplicaciones necesarias para el desarrollo de las funciones y tareas del puesto. Profile. Oracle. Notes.

Colaboración en las pruebas del proyecto UNICA (comunicaciones con clientes por medios telemáticos).

Desarrollo y ejecución de planes de pruebas.

Documentos de errores y rechazos de peticiones de aplicaciones.

Análisis de las funcionalidades descritas en las peticiones. Comprobación y análisis del correcto funcionamiento de las aplicaciones.

Colaborador con el Buzón de Ideas Naranja.

Ideas para el desarrollo del banco al servicio del cliente. Selección de las ideas por funcionalidad para el cliente. Análisis y valoración de las sugerencias. Estudiar sus posibles beneficios y aplicación en nuestro sistema. Comprobar las peticiones a desarrollo y haciendo un filtrado inicial para su posterior presentación al comité de ideas.

2007. Servicio de atención al cliente. Gestor hipotecas, comercial y servicio post venta.

Desarrollando mi trabajo como gestor hipotecario en el servicio post-venta, comercial, gestor de banca en diferentes productos complementarios, cuenta nomina, cuenta naranja, tarjetas financieras, préstamos personales, planes de pensiones, con labores comerciales y de gestión.

En 2019, los servicios de atención al cliente fueron subrogados a la empresa SERVIFORM. Continuando los servicios para la entidad como Gestor hipotecario, hasta la finalización del acuerdo de subrogación de empleados.

Ibanesto

2002-2007

Area: Banca online.

Gestor telefónico en las oficinas virtuales de Banesto, www.ibanesto.com, www.bancodeldeporte.com. Soporte para oficinas físicas y convenio para empresas.

2005/2007 .Konecta.

Servicios subrogados de Attel a la empresa Konecta Banesto.

Se mantiene cargo, categoría y funciones del puesto anterior.

2002/2005. Attel

Categoría:

Gestor administrativo telefónico.
Responsable del CAC de las oficinas virtuales.
Formador.

Área:

Centro de atención al cliente.
Servicio de Banca Telefónica.
Soporte informático de oficinas.

Sector de la empresa: Servicios Financieros.

Funciones del puesto:

Gestiones administrativas propias del puesto (Notes, comunicación interna, correo cliente y correo diferido a departamentos.)
Información, consultas, quejas y reclamaciones.
Soporte informático a clientes y oficinas.
Información telefónica y gestión de correo
