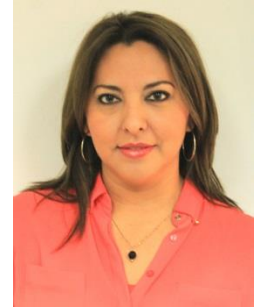


CURRICULUM VITAE

Objetivo: *Aportar mi experiencia y conocimiento a la empresa, en un área que me permita desarrollo tanto personal como profesional, buscando siempre desempeñar un trabajo de calidad y eficiencia en todas las actividades que desarrolle, aceptando retos, cambios y ofreciendo soluciones de acuerdo a las expectativas de la empresa.*



Datos Personales

Nombre: *Delmy Aracely Mancía.*
Dirección: *Colonia Zacamil Edificio 599 Apartamento #47 Mejicanos*
Teléfonos: *25216505 casa, 77464654 cel.*
DUI: *00383655-7*
NIT: *0614-101178-108-9*
E-mail: *delmy1078@gmail.com*

Estudios Realizados

- ✓ *Instituto Nacional “Maestro Alberto Masferrer” Educación básica (Primero a Noveno Grado) en los años 1987 a 1995*
- ✓ *Instituto Nacional “Maestro Alberto Masferrer” Bachillerato Técnico Vocacional (Contaduría) en los años 1996 a 1998.*

Otros Estudios

- ✓ *Academia de Computación WMG Microsoft Office, internet.*
- ✓ *PROLINGUA Inglés Básico*

Experiencia Laboral

- ✓ *SERH – Fraud Operations HUB CA Analista de Fraudes*
Jefe inmediato Miguel Guemez Tel 7551-0384
 - *Monitoreo de transacciones y contacto a cliente para confirmar o descartar fraude en su tarjeta de crédito*
 - *Atención de alertas por transacciones con tarjetas/pin inactivo (call back a cliente)*
- ✓ *Citibank Analista de Back Office regional*
Jefe inmediato Yesenia Salgado Tel 7695-0707
 - *Análisis y resolución de gestiones y reclamos de clientes*
 - *Atención de colas de trabajo para tarjeta de crédito y débito*
 - *Resolución de reclamos de transacciones no reconocidas*
 - *Atención de buzones de correo de Servicio al cliente regional*

- ✓ *Citibank*
Jefe inmediato
 - *Atención de llamadas, canalización y resolución de gestiones y reclamos de tarjeta de crédito y cuentas bancarias.*
 - *Venta de productos complementarios*
 - *Atención llamadas inbound y outbound*

Asesor de Call Center Regional
María Eugenia Salgado tel. 7318-1249

Competencias:

- ✓ *Trabajo en equipo*
- ✓ *Automotivación*
- ✓ *Adaptación a los cambios*
- ✓ *Iniciativa y Proactividad*
- ✓ *Relaciones Interpersonales*
- ✓ *Disposición*
- ✓ *Compromiso*
- ✓ *Aprendizaje continuo*
- ✓ *Cumplimiento de metas*

Referencias Personales

✓ *Dr. Edward Alexander Herrera*
Hospital Primero de Mayo
Tel 7819-1240

✓ *Cnel. Samuel Jiménez*
Ministerio de Seguridad
Tel 2274-8164

✓ *Yesenia Salgado*
Gerente Back Office regional
Citibank
Tel. 7695-0707