



ANDRES CHICAIZA

jandres33110@gmail.com ✉

Getafe, Madrid ↗

688380098 📞



EXPERIENCIA LABORAL

CAIXABANK | Coordinador atención al cliente y CaixaBank Now 06/2020 HASTA 01/2023

- Desde atención al cliente realizaba gestión de back office, recepción de llamadas, informaba sobre procedimientos de testamentarias o rescates de planes de pensiones, daba alta de reclamaciones y redactaba información que el cliente solicitaba comunicar a su oficina por correo electrónico.
- En CaixaBank Now me encargaba del soporte en web y app, escalábamos incidencias, verificábamos movimientos de cuentas, tarjetas, remesas bancarias (recibos al cobro y transferencias múltiples) y respondía a todo tipo de duda que tuviera el cliente a nivel bancario.
- Daba soporte a los nuevos empleados que entraban en teletrabajo realizando las verificaciones en el caso de que la vpn fallara (FortiClient), esta asistencia era remota con Anydesk, verificábamos todos los posibles fallos de conexión que se podían producir por firewall, controladores desactualizados, fallos de conexión, errores del propio ordenador, etc.

CASER SEGUROS | Atención al cliente y retención 03/2021 HASTA 05/2021

- Atención al cliente, gestión de incidencias o quejas derivadas del uso o la contratación de productos y servicios.
- Retención de 26 seguros de la compañía, argumentaba con los clientes las razones por las que debían mantener el seguro, informándoles de las múltiples coberturas y facilitándoles formas de pago.

MAPFRE SEGUROS | Asistencia en carretera y siniestros del hogar 06/2020 HASTA 03/2021

- Apertura de expedientes y resolución de incidencias en segundas llamadas, autorizando diferentes servicios de grúas, taxis, vehículos de alquiler, fontaneros, electricistas, peritos, etc.
- Proporcionaba información sobre las coberturas de las pólizas, verificaba todas las gestiones previas en los partes y en base a ello autorizaba el envío de los profesionales o escalaba el caso a otros departamentos.

OPENBANK BANCA | Atención al cliente y venta cruzada 12/2019 HASTA 02/2020

- Atención al cliente vía telefónica al igual que vía email, efectuaba transferencias, realizaba bloqueos/desbloqueos de tarjetas o accesos a cuentas además de gestión de back office.
- En la venta cruzada informaba sobre productos como préstamos preconcebidos, tarjetas preautorizadas, diferentes tipos de cuentas disponibles, etc.