

PEDRO PAULO FERNANDES COSTA

<https://cl.linkedin.com/in/pedrofernandescosta/es>

pedrofernandescosta@outlook.com

+56 9 7977 4570

RESUMEN

Ingeniero Comercial, Master en Finanzas, trilingüe. Comprobada experiencia en innovación y transformación digital en el sector financiero en Chile y Brasil. Foco en ventas y simplificación de la atención a través de los canales electrónicos. Orientado a los desafíos y a los resultados, proactivo e indagador, práctico y creativo, con alta capacidad analítica y visión de negocio. Enfocado en los resultados del negocio, desarrollando equipos de alto desempeño y multidisciplinario.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Banco BBVA Chile

ago/2016 – actual

Subgerente de Innovación y Transformación Digital

Responsable por proyectos estratégicos de venta y atención multicanal en la gerencia de Transformación Digital.

Su principal objetivo es mejorar el resultado de una línea de negocio en un 30% en 2018 por mayores ingresos y menores gastos.

Gestión de un presupuesto de gastos de US\$ 6,5 millones anual.

VTR

jul/2015 – jul/2016

Subgerente de Experiencia de Clientes: Estrategia Multicanal para Ventas y Atención

Responsable por la implementación de estrategia multicanal de atención y ventas con el objetivo de disminuir costos y aumentar ventas:

- Iniciativas para reducción de llamadas en el *contact center*: envío de información preventiva a los clientes, derivación a la web, Programa de Educación de Clientes
- Estrategia de ventas, rentabilización y retención multicanal (*Call Center*, Internet y Canal Presencial)
- Revisión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente (NPS)

Resultados:

- Implementación de Campañas Multicanal, mejorando la efectividad de las acciones de comunicación en un 10%
- Redefinición del proceso de implementación de descuentos por no entrega de servicio, reduciendo de 45 a 14 días, con una reducción de \$ 500 millones en gastos.

ADP (PayRoll S.A.)

mar/2014 - abr/2015

Multinacional americana que presta servicios y soluciones de procesamiento de sueldos a empresas.

Gerente de Productos, Marketing y Estrategia

Responsable de la gestión regional: Chile, Argentina, Perú, Uruguay y Colombia.

- Definición del portafolio de productos en oferta, aumentando los resultados financieros en un 15%.

- Elaboración de plan de marketing regional buscando un aumento de 20% de las ventas anuales con un presupuesto de USD 500.000 considerando las siguientes acciones: implementación de la marca ADP, contratación de agencia de publicidad, definición de plan de medios tradicionales y digitales y diseño de estudio de mercado, a fin de identificar oportunidades de productos y negocios.
- Análisis comercial y financiero de convenios con otras empresas, evaluando posibles oportunidades de ventas cruzadas, buscando un aumento de ingresos líquidos por USD 100.000 en el 1er año.

BANCO SANTANDER: CHILE Y BRASIL

abr/2004 – oct/2013

Responsable por desarrollar iniciativas comerciales, venta, rentabilización y fidelización multicanal: Contact Center, Internet y Presencial

- Subgerente Comercial Empresas – Canal Internet (Chile)

ago/2011 – oct/2013

- Subgerente de Canales (Brasil)

may/2010 - jul/2011

- Jefe de Innovación y Nuevos Negocios – Canales (Chile)

may/2007 – abr/2010

- Programa Nuevos Talentos Santander (Brasil)

abr/2004 – abr/2007

Responsable por el área de Pagos Electrónicos y por la venta de productos financieros a Clientes Empresas en el canal Internet. Encargado de la atención, venta y el desarrollo de nuevos productos en los canales electrónicos en el área de Tarjetas de Crédito. Dirige el área de Innovación en el *Contact Center*. Lidera en el análisis comercial y financiera de nuevos negocios en la división de Crédito al Consumo.

- En **Pagos Electrónicos**: a través de la prospección de nuevos clientes empresas y de campañas digitales junto a los clientes personas, logramos un aumento anual de 15% en los ingresos.
- En **Internet Empresas**: implementa la venta de productos de créditos, *leasing*, *confirming*, inversiones, seguros y tarjetas a los clientes Empresas por el canal Internet, logrando *peaks* de venta de CLP\$ 2.500.000.000 mensuales en créditos.
- En **Tarjetas**: responsable por un presupuesto anual de US\$ 80.000.000, gestionando más de 600 posiciones de atención y ventas, que atendían más de 1.200.000 llamadas mensuales.
- En **Inversiones**: dirige gestiones comerciales, resultando en un aumento de 25% en los clientes atendidos, 20% en el volumen de negocios y un 2.000% en el ingreso de comisiones por el corretaje de acciones.
- En **Cobranzas**: instala un nuevo modelo de cobro utilizando cada contacto del cliente a través de los canales, bajando el volumen de créditos en mora en un 20%.
- En el **Contact Center**: implementa la venta de Seguros, Tarjetas y Créditos alcanzando volúmenes de CLP 1.500.000 mensuales y un nuevo modelo de atención automatizada, que permitió atender un 15% más de clientes, conservando la misma plantilla.
- En el **Programa Nuevos Talentos**, participa de la elaboración del plan estratégico de la división de crédito al consumo junto a la consultoría *McKinsey* y de un **Business Plan** completo para apertura de negocio de crédito para clientes de bajos ingresos.

FORMACIÓN ACADÉMICA

- | | | |
|--------------------------------|---|--------------|
| • Master en Finanzas Aplicadas | ESE Business School, Univ. de los Andes | Chile, 2013 |
| • Ingeniería Comercial | Universidade Federal do Rio de Janeiro | Brasil, 2003 |

INFORMACIÓN ADICIONAL

- Trilingüe: Inglés, español y portugués hablado y escrito fluido.
- RUT: 22.379.633-8