

Karina Paz Urrutia Guisande

Cobranzas/Administración / Finanzas / Seguros

CONTACTO



+56 9 8382 3361



kurrutiaguisande@gmail.com



<https://www.linkedin.com/in/karina-paz-urrutia-guisande-b8a930185/>

COMPETENCIAS

TRABAJO BAJO PRESIÓN

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y MEJORA CONTINUA

CENTRADA EN EL CLIENTE

CREATIVIDAD Y AGILIDAD

ORIENTADA A PROCESOS

RELACIONES INTERPERSONALES

VISIÓN EMPRESARIAL

SOLIDEZ EN LA EJECUCIÓN

FOCO EN OBJETIVOS

EDUCACIÓN

Técnico Superior en Administración de Empresas, Mención Contabilidad y Finanzas, Instituto Profesional IACC.

Técnico Nivel Medio en Contabilidad, Liceo Comercial B-72.

SEMINARIOS Y CURSOS

Atención Servicio al Cliente en Seguros, Escuela del Seguro.

Pólizas de Vehículos Motorizados, Escuela del Seguro.

Manejo de Office.

PERFIL

Ejecutiva del área administrativa con 8 años de experiencia en servicios financieros de empresas multinacionales del rubro de seguros. Se ha desarrollado en ámbitos de tesorería, cobranza, facturación, contabilidad y otras. Sólido conocimiento en seguros generales (automotriz, hogar, y otros), atención directa de clientes. Reconocida por aportar más allá de lo esperado en las áreas y equipos en los que se desenvuelve. Demuestra compromiso con la empresa y buena disposición para trabajar con otros en pos del logro de objetivos. Facilidad para aprender distintos sistemas computacionales.

EXPERIENCIA

Global Connect

Octubre 2022 a Mayo 2023

Analista de servicio al cliente. Atención directa de clientes a través de diferentes plataformas, ingreso de pagos, cambios de plan, coordinar con técnicos agenda diaria, soporte nivel 1, revisión de factibilidad entre otros.

Conservador Bienes raíces Pucón

Abril – 2022 a la fecha

Oficial de Cumplimiento

Atención de servicio al cliente respecto a inscripciones, escrituras, planos, entre otros.

Settime

Gestor de Cobranzas

2021 - 2022

Encargada de realizar reportes diarios de ingresos en cuentas corrientes, conciliación de pago de facturas, generar reporte mensual de movimientos no asociados a facturas e informarlos a jefaturas, cobro de facturas pendientes de pago con un considerable atraso al momento de asumir el cargo.

LIBERTY SEGUROS

2013 - 2021

Ejecutiva de Cobranzas

2019 - 2021

A cargo de una cartera de clientes y corredores, gestionando sus consultas y reclamos. Administración del buen cumplimiento de los procesos de pago y cobranza a través de transferencias, cargos automáticos, pagos electrónicos y cheques. Manejo de inventario y provisiones de cobranza, así como las devoluciones a clientes.

- **Incentivo a Pago Oportuno.** Aumenté la cantidad de mandatos activos de pagos electrónicos en la cartera de clientes de la cual era responsable. Pasé de un 50 a un 70% en un universo de 4.000 pólizas aproximadamente.

Supervisora de Servicios Financieros

2018 - 2019

Encargada de solución a problemáticas y reclamos presentados por clientes y corredores. Revisión de pólizas y cuadratura de pagos ingresados por corredores. A cargo de 2 Ejecutivos de Servicios Financieros.

- **Mejora de Procesos.** Disminuí al 50% la tasa de reclamos presenciales de la sucursal después de 3 meses de asumir el cargo. A los 9 meses esta tasa era de un 0%, lo que repercutió en la eliminación de este cargo.
- **Control de Documentación.** Establecí reuniones diarias para registrar y dar seguimiento a la documentación pendiente de ingresar. Esto permitió eliminar la pérdida de documentos y mandatos, mejorando los tiempos de respuesta hacia corredores y clientes (cumpliendo el plazo de 48 horas).

Asistente de Cobranzas

2015 - 2018

Responsable de la atención directa a clientes y corredores en sucursal. Ingreso de documentación, solicitudes de pagos, recepción de mandatos, y procesar bandeja de tareas de los ejecutivos de cobranzas de casa matriz.

- **Gestión de Alta Carga Laboral.** Apoyé a los ejecutivos en la gestión de tareas de planes de pago de pólizas en emisión, encontrándose en fusión de compañías. Tenían 2.000 tareas diarias a nivel nacional y colaboré gestionando un gran porcentaje de ellas.

Back Office en Call Center

2014 - 2015

Carga de documentación de siniestros. Encargada de entregar respuesta a reclamos y consultas recibidas por plataforma virtual y correos electrónicos.

Ejecutiva de Atención al Cliente

2013 - 2014

Ingreso de denuncios de siniestros. Resolución de consultas y/o reclamos respecto a siniestros, coberturas entre otros.