

Franklin Délano Luco

Galvarino Gallardo # 1619. Providencia.
9 579 81 50 – 2 455 45 05
fdelanoluco@gmail.com

RESUMEN

Profesional, con 15 años de trayectoria y sólida experiencia en el sistema financiero, desempeñándome tanto en el Área de Riesgo como el Área Comercial, con desarrollo ascendente en importantes instituciones Bancarias del país.

Mi experiencia en distintos cargos y áreas me proporcionan una visión estratégica del negocio que me ha permitido participar en el diseño e implementación de planes y proyectos con distintos actores de la industria financiera.

Poseo gran experiencia en la aplicación de estrategias de desarrollo y formación de equipos de alto rendimiento, como también sistemas de seguimiento de la gestión comercial implementados a nivel nacional. Con gran capacidad de análisis de los modelos, estrategias y políticas de riesgo que me permiten identificar espacios de mejora para maximizar el crecimiento y rentabilidad del negocio.

Habilidades de comunicación, trabajo en equipo y liderazgo. Con la capacidad para reconocer y desarrollar talentos a través de la motivación, capacitación y modelación.

Protagonista con impacto e influencia, orientado a los resultados y ejecución, buscando la innovación para lograr resultados efectivos y sobresalientes.

Con preocupación en las personas, dedicado en proporcionar la mejor experiencia y calidad de servicio a los clientes y colaboradores

Capacidad para trabajar bajo presión sin disminuir mi rendimiento con alta resistencia a la frustración.

ANTECEDENTES LABORALES

Banco Bci – Banca Retail – Banco BciNova. Diciembre 2008 – Abril 2015

Gerente Oficina

En mi trayectoria como Gerente de Sucursal mi desempeño fue realizado en tres sucursales de alto impacto en saldos y Pptos (Providencia, Ahumada y Ñuñoa), con 26 colaboradores distribuidos en 4 canales ;

- Plataforma Ejecutivos de Cuenta.
- Plataforma Operativa.
- Plataforma Asesores financieros (FFVV).
- Plataforma Microempresarios.

Con la responsabilidad de dirigir, liderar y modelar a los equipos en la ejecución de estrategias consistentes con los desafíos del banco. También en función de los Ptos implemento planes tácticos en base a hábitos y disciplina comercial que aseguren el cumplimiento de la tarea diaria (agenda).

Además de los Ptos comerciales, como parte integral de mi rol tengo la responsabilidad de responder por variables (BSC) que aseguran el crecimiento sustentable y rentable del negocio ; % Cartera al Día, Mora Blanda, Margen Contribución y Experiencia Clientes. Para estos efectos trabajo logrando sinergia y acuerdos con otras áreas y filiales como Normaliza, identificación de perfiles para sms o call cobranza y departamento legal por juicios y embargos.

Oriento a mi equipo respecto a la estrategia de recupero, normalización y otorgamiento de productos ; Cuando y que renegociar o cobrar, que producto otorgar, a que perfiles y score.

Entre otras experiencias participe en el cierre de una sucursal Providencia, logrando el desarrollo e implementación de protocolos que permitieron resguardar los activos y patrimonio del banco, acuerdos por planes de salida y traslado, junto con liderar al equipo para mantener un trabajo de alto rendimiento y buen clima.

También en la sucursal Ahumada participe en las primeras experiencias con Dealers con las cuales se inicio el banco, desarrollando los planes y protocolos de atención, flujos y seguimiento que aseguraran un negocio de alto desempeño, calidad y riesgo controlado.

Gerencia Efectividad Comercial

Durante un año fui invitado a desempeñarme en el Área de Efectividad Comercial con la responsabilidad de innovar e implementar en la zona sur y austral los planes para posicionar el proyecto banco tarjetero, levantando obstáculos, desarrollando incentivos, premios, ranking y modelando en cada visita a sucursales.

Banco de Chile - División Consumo - Banco CrediChile.

Agente Sucursal (Centro de Negocio)

Abril 2007 – Noviembre 2008

Sucursal especializada en el otorgamiento de créditos Descuento por Planilla en la cual soy responsable del cumplimiento del presupuesto de venta y campañas para esto, entre otras tareas desarrollo, implemento y controlo procesos de :

- Venta del producto
- Incorporación de nuevos convenios descuento por planilla
- Desbloqueo de Convenios (administración de la mora)
- Mantenciones a empresas en convenio
- Trabajo de Base (mailing, prospectos, ..)

A cargo de 55 ejecutivos ; 48 ejecutivos ff.vv, 3 supervisores, 1 jefe de venta, 2 operativos y 1 coordinadora comercial. Luego, con la nueva ley de subcontratación soy el responsable de generar reuniones de protocolo donde se definen y acuerdan los objetivos y acciones que se

desarrollaran entre el Banco y las empresas subcontratadas para el cumplimiento de las metas.

Agente Sucursal (Retail)

Mayo 2006 – Marzo 2007

Responsable del cumplimiento del presupuestos de Venta para los distintos productos de crédito en los cuatro canales de venta que administro en la sucursal con un total de 30 ejecutivos; plataforma comercial, plataforma operativa, abono remuneraciones y multiproducto cuidando además en cada uno los estándares y normativa definida según consta en las revisiones de auditoria.

Paralelamente desarrollo e implemento los procesos comerciales en; telemarketing, eficiencia base, asignación de bases, compra de cartera, .. con el objetivo de cumplir el modelo de venta exigido por la alta gerencia.

Dentro del desarrollo de mis actividades también cumple en forma satisfactoria el objetivo de cerrar negocios con empresas para abono de remuneraciones.

Para finalizar a cargo de esta sucursal mis mayores logros fueron ser reconocido por obtener Primer Clima Laboral a nivel nacional y ser premiado con mención honrosa en el concurso genio ingenioso por un proyecto presentado.

Coordinador Unidad Evaluación Gcia. Riesgo Personas

Junio 2005 – Abril 2006

Bajo mi administración tuve a cargo 5 ejecutivos de evaluación y un verificador. Responsable del proceso y resolución de crédito para la evaluación de los productos de crédito; consumo normal, descuento planilla, TC, LC, .. del centro negocio de Moneda con 4 grupos de venta. Cumpliendo los estándares en número de evaluaciones, tiempos de respuesta y normativa vigente, cumpliendo el riesgo presupuestado en cada cartera de productos.

Además de efectuar comité de crédito con el agente, supervisores y gerente de sucursales.

Analista de Excepciones Gcia. Riesgo Personas

Agosto 2002 – Mayo 2005

Responsable de la decisión de otorgamiento por excepción de las presentaciones de los productos de créditos realizadas por el Área Comercial (Agentes).

Responsable a cargo de la administración de la cartera descuento por planilla:

- Resolución Apertura Negocios DxP
- Resolución Condiciones Especiales
- Resolución Prorrogas.
- Resolución Traspasos (cambio cartera)
- Informes de Gestión de la cartera DxP que permitiera identificar riesgos potenciales para la oportuna toma de decisiones.

Desarrollo y cambios a la Política de Crédito ; En función del análisis riesgo mora y camada (vintage) se identifican perfiles, segmentos y productos de riesgo potencial proponiendo las necesarias modificaciones para el cumplimiento de presupuesto gasto cartera (provisiones y castigos).

Ejecutivo de Riesgo

Mayo 2000 – Julio 2002

A cargo de la evaluación de los distintos productos de crédito presentados por la fuerza de venta cuidando el cumplimiento de las definiciones vigentes y resguardando riesgos de fraudes. En esta instancia tuve el reconocimiento de haber detectado importantes fraudes con alto impacto en el patrimonio del banco.

Finandes - Banco Edwards**Ejecutivo de Cuenta**

Septiembre 1998 – Abril 2000

Asignado a la sucursal de Estado responsable por el cumplimiento de mis metas individuales comercializando y evaluando los distintos productos ofertados por la empresa.

ANTECEDENTES ACADEMICOS**Contador Auditor**

Universidad Central de Chile.

Ingeniero Comercial

Universidad Gabriela Mistral.

Academia Líder Corporación Bci.**Experiencia Cliente.****Plan Formación Gerentes Oficina.****Lavado de Activos.****Técnicas de Venta.****Sernac Financiero.****PC - IDIOMAS**

Manejo a nivel de usuario de sistemas como: MS OFFICE (Word, Excel, Access, PowerPoint), Plataforma de Evaluación (Scoring), Plataforma de Información de Clientes Front Oficce

INGLÉS: Dominio de inglés nivel intermedio.

ANTECEDENTES PERSONALES

Chileno, 37 años.

RUT : 13.257.834 – 6

Nacionalidad chilena.

1 hijo.

RELATORIAS – CURSOS – CATEDRAS

En mi trayectoria laboral he confeccionado cursos y actuado como relator :

- Curso de inducción Política de Crédito en Banco CrediChile .
- Técnicas de Venta – Cercanía con el cliente en Banco BciNova.

REFERENCIAS

Luis Orellana C. Gerente Regional BciNova Zona Norte. Fono 2 7509176.
Sergio Villagran O. Gerente Comercial Normaliza. Fono 2 6166192.
Daniela Molina F. Gerente Sucursal Bci. Fono 2 5404365.
Nicolas Irigoyen V. Gerente Regional Cobranza Normaliza. Fono 2 6166176.
Jose Rojas C. Jefe Depto. Cobranza Banco de Chile. Fono 2 4683442.
Miguel Esnaola L. Jefe Depto. Riesgo Personas Banco de Chile. Fono 2 4684331.