

# XAVIER LOPEZ



23.07.1995

#### **CONTACTO**

xl.lopez@outlook.com

**(**+34) 619 07 12 81

#### **EDUCACIÓN**

#### CENTRE D'ESTUDIS POLITÈCNICS

Septiembre 2021 - Junio 2023

- CFGS Administración y finanzas

#### **IEF - INSTITUT D'ESTUDIS FINANCERS**

Septiembre 2020 - Enero 2021 - Curso de Profesional Financiero Europeo

#### **BOLSA DE MADRID**

2016

- Experto en gestión de renta variable.
- Licencia de operador SIBE
- Licencia de operador MEFF
- Licencia de BME Clearing

#### **HABILIDADES**

Capacidad de liderazgo

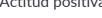
Confianza en uno mismo

Facilidad para trabajar en equipo



Actitud positiva

Integridad



Técnico telefónico - |

#### WEBHELP GROUP

Julio 2021 - actualidad

### **WOLTERS KLUWER**

Técnico telefónico -Campaña renta | Junio 2021

#### **GRUPO CAJA DE INGENIEROS**

Atención digital al socio | Marzo 2020 -Septiembre 2020

### **BANC SABADELL**

Gestor telefónico | Julio 2019 - Febrero 2020

### **EXPERIENCIA LABORAL**

- Atención al cliente vía telefónica (castellano, catalán e inglés)
- · Gestión y resolución de incidencias
- Tareas administrativas: gestión de facturas, albaranes, realización de presupuestos
- Tramitación y seguimiento de pedidos telefónicos así como de otras vías (chat, email, web...)
- · Responsable de la gestión de las incidencias internas que puedan surgir al equipo y posterior comunicación directa al coordinador del proyecto
- Atención al cliente vía telefónica (castellano, catalán e inglés)
- · Gestión y seguimiento de incidencias en la presentación de la declaración de la renta por parte de los
- · Canalización del flujo de llamadas recibidas en función del departamento que debía gestionar la misma
- Atención al socio a través de canales no presenciales, como por ejemplo, teléfono y correo electrónico, whatsapp... (castellano, catalán e inglés)
- Emisión, modificación y cancelación de pólizas de seguros
- · Introducción y modificación de órdenes de los socios en los productos financieros de la entidad
- Explicación y asesoramiento de los productos ofrecidos, como por ejemplo PIAS, SIALP, fondos de inversión, planes de pensiones, valores...
- Comercialización de productos financieros y aseguradores
- Captación de nuevos socios
- Atención al cliente (castellano, catalán e inglés)
- Gestión de incidencias
- Venta de los productos ofrecidos por el banco
- Vigilancia y detección del fraude en la operativa bancaria
- · Atención a la gestión de la sección de valores (fondos de inversión, planes de ahorro, planes de pensiones, operativa en renta variable...)

#### **HANSEATIC BROKERHOUSE -**SUCURSAL **BARCELONA**

Responsable del departamento de formación | Diciembre 2018 - Junio 2019

#### **HANSEATIC BROKERHOUSE -**SUCURSAL **BARCELONA**

Ponencia y ventas | Abril 2018 - Diciembre 2018

#### **HANSEATIC BROKERHOUSE -SUCURSAL MADRID**

Analista senior | Noviembre 2016 - Abril 2018

#### **VARENGOLD BANK -**SUCURSAL HAMBURGO

Dealing Desk | Junio 2016 -Noviembre 2016

#### **HANSEATIC BROKERHOUSE -SUCURSAL MADRID**

Analista junior | Octubre 2014 - Junio 2016

- · Organización y gestión del temario formativo hacia los clientes por parte de la empresa
- · Contacto directo con el equipo de ventas para elaborar las estrategias adecuadas para la venta de los productos financieros que la compañía puede ofrecer a los nuevos clientes
- · Realización de webinarios para los clientes de análisis en tiempo real de los mercados financieros
- Sesiones personalizadas para los clientes premium de la entidad
- Organización de la formación interna de la empresa

#### • Ponencias de captación de clientes en la oficina

- Organización de los seminarios a realizar en la zona de Cataluña
- · Venta telefónica a los asistentes de cursos de otros compañeros con la intención de continuar la venta iniciada en el curso
- Realización de webinarios online de venta y formación financiera
- Realización de llamadas telefónicas para las campañas de aumento de depósitos y actividad de trading de la empresa

#### • Tramitación de reclamaciones de los clientes con respecto a posibles errores en la ejecución / modificación de órdenes

- Introducción de órdenes telefónicas de los clientes
- Aparición en medios de radio y prensa (Gestiona Radio. Radio Intereconomía y Valencia Plaza)
- Soporte técnico para conseguir una cartera más óptima para el cliente
- · Atención al cliente para la explicación de conceptos básicos antes de iniciarse en las inversiones financieras

#### • Gestión de la cartera que mantenía el banco

- Gestión del libro de pérdidas y ganancias de la cartera de la entidad, en base a los niveles de riesgo marcados por el departamento correspondiente
- Supervisión del correcto funcionamiento de los productos ofrecidos (CFDs FX)
- Intermediación entre Hanseatic Brokerhouse y Varengold Bank para la transición de los clientes a la nueva entidad creada

#### • Gestión de aperturas de cuenta mediante sesiones personalizadas

- · Seguimiento de clientes y tutorías personalizadas para comprobar el rendimiento de su cuenta
- · Atención al cliente para la comprensión de los conceptos básicos de los productos ofrecidos. (CFDs - FX)

## **IDIOMAS** Castellano Catalán Inglés **CONOCIMIENTOS TIC**

Office A3 Software Salesforce