



# XAVIER LOPEZ

*Barcelona, 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

- Integridad

- Actitud positiva

## IDIOMAS

Catalán - nativo

Castellano - nativo

Inglés - avanzado

## CONOCIMIENTOS TIC

Office - avanzado

A3 Software - medio

Salesforce - medio

## EXPERIENCIA LABORAL

### WEBHELP GROUP

*Técnico telefónico - | Julio 2021 - actualidad*

- 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

### WOLTERS KLUWER

*Técnico telefónico - Campaña renta | Junio 2021*

- 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 clientes
- Canalización del flujo de llamadas recibidas en función del departamento que debía gestionar la misma

### GRUPO CAJA DE INGENIEROS

*Atención digital al socio | Marzo 2020 - Septiembre 2020*

- 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

### BANC SABADELL

*Gestor telefónico | Julio 2019 - Febrero 2020*

- 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*

- 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

## **HANSEATIC BROKERHOUSE - SUCURSAL BARCELONA**

*Ponencia y ventas | Abril 2018 - Diciembre 2018*

- 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

## **HANSEATIC BROKERHOUSE - SUCURSAL MADRID**

*Analista senior | Noviembre 2016 - Abril 2018*

- 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

## **VARENGOLD BANK - SUCURSAL HAMBURGO**

*Dealing Desk | Junio 2016 - Noviembre 2016*

- 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

## **HANSEATIC BROKERHOUSE - SUCURSAL MADRID**

*Analista junior | Octubre 2014 - Junio 2016*

- 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)