
ABDIEL GUZMÁN ZAMORA
EXPERTO EN COBRANZA



ABDIZAM@ICLOUD.COM



5539952588



[HTTPS://WWW.LINKEDIN.COM/
IN/ABDIEL-GUZM%C3%A1N-
ZAMORA-407629154](https://www.linkedin.com/in/abdriel-guzm%C3%A1n-zamora-407629154)

OBJETIVO

Desarrollar habilidades de liderazgo y cobranza para satisfacer las necesidades del negocio

APTITUDES

Negociación
Comunicación efectiva
Escucha activa
Liderazgo
Visión de negocio
Iniciativa
Emprendimiento
Servicio al cliente

EXPERIENCIA LABORAL

SERVICIOS TÉCNICOS DE COBRANZA

OCTUBRE 2015-MARZO 2023

GERENTE OPERATIVO

- Experto en procesos de recuperación de cartera vigente y vencida
- Administración de portafolios de tarjetas de crédito, créditos de nómina, créditos personales e hipotecarios. En todos los buckets (vigentes y pérdidas)
- Gestión de portafolios bancarios, financieras en contact center de recuperación a través del marcador predictivo
- Creación e implementación de capacity plan con base a conexiones
- Análisis y toma de decisiones con base a los avances y resultados de KPI's de cobranza
- Especialista en optimizar y dirigir estratégicamente los canales digitales de cobranza
- Creación de políticas de cobranza con apego al código de ética y regulaciones de CONDUSEF y el Sistema Financiero Mexicano
- Supervisión al cumplimiento de metas
- Seguimiento a controles y matriz de cobranza
- Implementación de manuales de seguridad de la información
- Creación de planes de acción de calidad y entrenamiento
- Retroalimentación a equipos de trabajo, en el último año el staff a mi cargo llegó a 80 personas
- Implementación de dinámicas motivacionales
- Conocimiento del marcador UIP de ASPEC y el CRM Cyber Financial

SERVICIOS TÉCNICOS DE COBRANZA

OCTUBRE 2009-2015

SUPERVISOR OPERATIVO

- Seguimiento al desempeño del tramo de control asignado

SERVICIOS TÉCNICOS DE COBRANZA

OCTUBRE 2007-2009

ANALISTA DE COBRANZA



EDUCACIÓN

LIC. ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
Universidad Pedagógica Nacional, campus Ajusco
Diplomado para Supervisores Operativos
TEC DE MONTERREY, campus Santa Fé
Diplomado para Gerentes Operativos
Consultora SAETA

