

Silvina Paola Braga

Licenciada en Marketing

NACIMIENTO
06/12/1972

DNI
23.100.546

DIRECCION
Tinogasta 3933 Dto 8
CP: 1417 - Capital Federal

TELEFONO
15-6642-6438

EMAIL
silvinabraga@hotmail.com

COMPETENCIAS

- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Planificación
- Compromiso
- Flexibilidad
- Orientación a los resultados
- Comunicación

FORMACION ACADEMICA

2016 **The Human Change Management Institute**
HCMBOK - Certified Professional

2009 **Universidad de Belgrano**
Posgrado en Conducción Gerencial

2008 **UCES**
Licenciatura en Marketing

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Presente 2018 **ÉTER CLUB BAR**
Gerente General

Planificar la programación artística.
Diseñar y coordinar la estrategia de comunicación.
Gestionar las ventas y coordinar eventos privados.
Planificar las compras y control de inventarios.
Organizar cronograma de los empleados ausentes.
Administrar las diversas actividades (sonido, cocina, seguridad, barra, salón, limpieza, saneamiento, etc.).

MAY. 2017 ENE. 2013 **CITIBANK NA**
Regional Customer Service Manager- Latam

Diseñar la estrategia de retención y ventas para los Call Centers de Latinoamérica.
Coordinar la paleta de productos acorde a los mercados locales y la estrategia Global.
Organizar el plan de ventas anual.
Administrar el dashboard y reportes Regionales y globales.
Project Manager de iniciativas regionales.
Coordinar proyectos globales para su implementación - Latam.
Liderar y coordinar diferentes iniciativas regionales enfocadas a la mejora del clima laboral (VOE, Power of One, Semana de Citiphone).

DIC.2012 DIC.2009 **CCB Argentina Customer Service Manager.**

Líder de los segmentos de LCB y Payroll.
Liderar 4 equipos de trabajo de 15 personas cada uno. (4 supervisores, 60 CPO).
Supervisar los equipos de atención a clientes para los segmentos de LCB (Local Comercial Bank) y Payroll.
Coordinar las campañas de ventas del Call Center.
VOE Champion.
Liderar y coordinar las diferentes iniciativas locales enfocadas a la mejora del clima laboral (VOE, Power of One, Semana de Citiphone).
Implementar mejoras de procesos.

IDIOMAS

Inglés: Nivel Intermedio

Portugués: Nivel básico

CAPACITACIONES

UBA Programas Ejecutivos:

- ✓ Certificación en PMP
- ✓ Creatividad (Creer para ver)

Citibank:

- ✓ Power Of One (San Pablo)
- ✓ My Career/Your Career Workshop
- ✓ Leading at Citi
- ✓ Seminario de Negociación Creativa
- ✓ Conversaciones difíciles
- ✓ Metodología de Dirección de Proyectos
- ✓ Presentaciones Efectivas
- ✓ Formador de formadores
- ✓ Management Skills for New Managers
- ✓ Increasing Team Performance
- ✓ Manager Customer Focused Sales
- ✓ Pasión por el cliente
- ✓ Liderazgo
- ✓ Coaching de Ventas

DIC. 2009 – SEP. 2008

ICG Payroll Service Manager Head.

Líder del Servicio a las empresas con acreditación de haberes en Citibank.
Participar en el proyecto de redefinición de la propuesta de valor en el marco de "One Bank" (fusión de la banca de individuos y corporativa).
Negociar constantemente con RMs corporativos.
Taylorización de la oferta de productos y servicios acorde al perfil y potencialidad de cada una de las empresas.
Confeccionar las Altas/bajas/modificación en la oferta de productos y servicios de los empleados según los acuerdos establecidos con cada una de las compañías.
Resolver reclamos generados en las compañías actuando como Nexo entre las Empresas, el canal de Atención a clientes, RMs y las áreas transaccionales.
Capacitar a todos los canales de atención al cliente Citi@Work: Oficiales Payroll, Sucursales, Telemarketing, CitiPhone y Canales tercerizados.
Asegurar la calidad de servicio y la satisfacción tanto de las empresas como de los clientes Citi@work.

AGO. 2008 – SEP. 3003

Customer Care & Retention Manager South Cone HUB

Líder de la unidad de Retención de clientes y de las campañas de Customer Care Program Argentina y Uruguay.
Supervisar 3 equipos de trabajo. (Personal a cargo: Oficiales: 3 directos Staff: 60 indirectos).
Retention Cards (Argentina / Uruguay).
Retention Insurance.
Campañas de Customer Care (Activación / Prevención / Fidelización y Retención de Clientes).
Retention Process.
OHS (Encuestas de satisfacción con las sucursales Citibank).
Sales.
Responsable del plan de Retención.

AGO. 2003 – JUL. 2001

Customer Care & Retention Supervisor

Supervisar el equipo de Retención de clientes.
Manejar un grupo de 15 personas.
Coordinar, implementar, seguir y controlar las distintas campañas y acciones de fidelización, activación, prevención y retención de clientes de Tarjetas de crédito y Paquetes de productos.
Optimizar procesos operativos, administración y control de los mismos.
Confeccionar MIS del área.
Cumplir plan de Retention del equipo.
Back up de gerente.

JUN. 2002 – SEP. 2001

Cross Training Marketing

Mailing: Armado, seguimiento e implementación de una campaña de prevención
Analizar y controlar la evolución de la cartera seleccionada.
Realizar presentaciones y correspondiente exposición.
Liderar en un entorno de Project Management.

JUL. 2001 – MAR. 1997

Retention Officer

Atención telefónica y personalizada del cliente con intención de cancelar sus productos.
Resolver reclamos.
Outbound de diferentes campañas
Seguimiento y resolución de casos sensitivos para el negocio.
Back up de Supervisión.

REPUBLICA ARGENTINA - MERCOSUR

DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS



NO VALIDO PARA VOTAR

APELLIDO/S:
BRAGA

NOMBRE/S:
SILVINA PAOLA

NUMERO DE DOCUMENTO:
23.100.546

SEXO: **F**

NACIONALIDAD:
ARGENTINA

FECHA DE EXPEDICION:
15 JUL 2011

FIRMA DEL IDENTIFICADO

FECHA DE VENCIMIENTO
15 JUL 2026

RENAPER EMISIÓN 07/1

IDARG23100546<5<<<<<<<<<<<<<<<

7212066F2607159ARG<<<<<<<<<<<8

BRAGA<<SILVINA<PAOLA<<<<<<<<<<

DOMICILIO: JOSE PEDRO VARELA 3511 1 4 - VILLA DEL PARQUE - CIUDAD DE BUENOS AIRES - CIUDAD DE BUENOS AIRES

FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO: 06 DIC 1972 - CIUDAD DE BUENOS AIRES

DNI



DIGITO PULGAR

N° DE TRAMITE: 00060136054

OF. IDENT.: 7006

Cr. A. Florencio Randazzo
Ministro del Interior
Documento con firma digital. Certificado emitido por ANSES.

Solicitud de Empleo

La información suministrada en este documento será verificada y tratada en forma estrictamente confidencial.

Outside Activities

Con carácter general, los empleados se comprometen a declarar si ocupan una posición de influencia o control con una entidad externa distinta de HSBC o sus filiales, internamente llamado "Outside Activities". El propósito de este control es asegurar que la reputación, la imagen y los intereses del Grupo HSBC estén protegidos y que dichos roles no resulten en un conflicto de intereses, riesgo reputacional o una violación reglamentaria para el Grupo HSBC. Para declarar esto, deberá solicitar el formulario de Outside Activities a RRHH o a su gerente de línea. Si tiene alguna duda acerca de algún rol que todavía desempeñe fuera de HSBC, consulte inmediatamente con su Gerente de Línea, brindando una descripción detallada del rol y en qué organización es llevado a cabo; para así evitar un conflicto de interés.

Declaración - Protección de Datos Personales

Autorizo a HSBC Bank Argentina S.A., HSBC Seguros de Vida (Argentina) S.A., HSBC Seguros de Retiro (Argentina) S.A., HSBC Administradora de Inversiones S.A. SGFCI, HSBC Participaciones (Argentina) S.A., HSBC Valores S.A. y HSBC Argentina Holdings S.A. (en forma conjunta, "HSBC Argentina") a que, por motivos de organización interna, administración de mi registro personal y laboral, eficiencia de los procesos de HSBC Argentina y/o del Grupo HSBC y/o gestiones requeridas por el Grupo HSBC, procesen mis datos personales y/o laborales que posean, obtengan en el futuro y/o generen y cedan y/o transfieran los mismos a HSBC Holdings plc. y/o a cualquiera de sus afiliadas y/o terceros (en cualquier jurisdicción extranjera), quienes serán responsables de su tratamiento y confidencialidad.
La Agencia de Acceso a la Información Pública, en su carácter de Órgano de Control de la Ley de Protección de Datos Personales N° 25.326 (la "Ley 25.326"), tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que interpongan quienes resulten afectados en sus derechos por incumplimiento de las normas vigentes en materia de protección de datos personales. Previa acreditación de mi identidad, tengo derecho a solicitar y obtener información de mis datos personales incluidos en los bancos de datos públicos, o privados destinados a proveer informes; quienes deben proporcionar la información solicitada dentro de los diez días corridos de haber sido intimado fehacientemente. Vencido el plazo sin que se satisfaga el pedido, o si evacuado el informe, éste se estimara insuficiente, quedará expedita la acción de protección de los datos personales o de hábeas data prevista en esta ley. El derecho de acceso a que se refiere este artículo sólo puede ser ejercido en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que se acredite un interés legítimo al efecto. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo en el caso de datos de personas fallecidas le corresponderá a sus sucesores universales.
Asimismo, en cumplimiento de lo establecido por el Art. 6 de la Ley 25.326, declaro conocer y aceptar que: (i) mis datos personales y laborales serán incorporados en la base de Recursos Humanos de HSBC Argentina y del Grupo HSBC (de corresponder) y utilizados para los fines de mantener y administrar la relación laboral de acuerdo a las normas laborales vigentes; (ii) tengo derecho a acceder a mis datos personales en forma gratuita en intervalos no inferiores a seis meses, salvo que acredite un interés legítimo al efecto y que, de ser procedente, tengo derecho a rectificar y/o suprimir mis datos (Arts. 14,15 y 16 de la Ley 25.326).

Datos Personales					
Nombre y Apellido:	SILVINA PAOLA BRAGA			Mail:	silvinabraga@hotmail.com
Teléfono:	1166426438	Tipo y N° de Doc.	DNI 23100546	N° de CUIL/ CUIT:	27-23100546-9
Fecha de nacimiento:	06/12/1972			Lugar de nacimiento:	BUENOS AIRES

Domicilio (Últimos cinco años. Favor de iniciar con el actual) NOTA: Es indispensable que cubra los últimos 5 años sin espacios de tiempo.						
Domicilio: (Indicar entre calles)	TINO GASTA 3933 (J.V. Gonzales y Bahia Blanco)				Desde	Hasta
Código Postal	1417	Localidad y Provincia	CABA	Teléfonos:	2067-4231	
Domicilio Anterior (por favor incluir Localidad y Código Postal)	—				Desde	Hasta
Domicilio Anterior (por favor incluir Localidad y Código Postal)	—				Desde	Hasta
¿Ha vivido en el extranjero por seis meses o más dentro de los últimos cinco años?					SI	
					(NO)	

Si seleccionó "Si" en la pregunta anterior, por favor, indique los siguientes detalles NOTA: Por favor, proporcionar fechas exactas del viaje.						
País					**Motivo del viaje**	
Período	Desde		Hasta			
País					**Motivo del viaje**	
Período	Desde		Hasta			

Formación Profesional (Por favor completar máximo nivel alcanzado/completado)									
Nivel	Carrera	Completo		Año Ingreso	Año Egreso	Continúa		% Avance Carrera	Institución
		SI	NO			SI	NO		
Posgrado	Conducción Gerencial	X		2009	2009		X	100%	U.B.
Universitario	Licenciatura en Marketing	X		2004	2008		X	100%	U.C.E.S.

Antecedentes laborales (Últimos cinco años. Por favor iniciar con el actual o último puesto) NOTA: Es indispensable que cubra los últimos 5 años sin espacios de tiempo.	
En caso de estar trabajando actualmente, ¿Podemos contactar a su empresa?	(SI)
	NO

NOMBRE DE LA EMPRESA	ETER CLUB	Desde	Mes	JUNIO	Año	2018
Puesto	DUEÑO	Hasta	Mes	Septiembre	Año	2021
Departamento o área		Domicilio				
Teléfono		*Nombre del jefe inmediato*				

NOMBRE DE LA EMPRESA	CITIBANK N.A	Desde	Mes	MARZO	Año	97
Puesto	Responsable Ventas LATAM	Hasta	Mes	MAYO	Año	Noviembre 2017
Departamento o área	Operaciones	Domicilio		P. Pueyrredon 2989		
Teléfono		*Nombre del jefe inmediato*		Ricardo Pinto.		

NOMBRE DE LA EMPRESA		Desde	Mes		Año	
Puesto		Hasta	Mes		Año	
Departamento o área		Domicilio				
Teléfono		*Nombre del jefe inmediato*				

NOMBRE DE LA EMPRESA		Desde	Mes		Año	
Puesto		Hasta	Mes		Año	
Departamento o área		Domicilio				
Teléfono		*Nombre del jefe inmediato*				

NOMBRE DE LA EMPRESA		Desde	Mes		Año	
Puesto		Hasta	Mes		Año	
Departamento o área		Domicilio				
Teléfono		*Nombre del jefe inmediato*				

¿En los últimos 5 años: ha estado más de tres meses SIN trabajar?					
NO	(SI)	*Si declaro que SI por favor seleccione el motivo de la inactividad laboral:* Estudios Secundarios / Estudios Universitarios / Desempleo / Búsqueda Laboral / Viaje / Licencia / (Otro) (indicar)			
Emprendimiento Personal	Desde (Mes/Año)	06/2017	Hasta (Mes/Año)	06/2018.	
	Desde (Mes/Año)		Hasta (Mes/Año)		
	Desde (Mes/Año)		Hasta (Mes/Año)		
	Desde (Mes/Año)		Hasta (Mes/Año)		
	Desde (Mes/Año)		Hasta (Mes/Año)		

Parentesco	Nombre y Apellido	Edad	Fecha de Nacimiento	Ocupación/Estudios	Tipo y N° de Documento
Cónyuge					
Padre	JUAN CARLOS BRAGA	75	07/03/1946	Jubilado	4545884
Madre	ALICIA CAPELLETTI	—	23/10/1946	FALLECIDA.	
Hijo/a					
Hijo/a					
Hijo/a					
Hijo/a					

Otros Familiares a informar

HERMANOS	EDAD	EST. CIVIL	CONVIVE	A CARGO	PROF. / OFICIO
Baldomero Braga	36	Soltero	Si	No	Guía de Pesca.

OTRO PARENTESCO	EDAD	EST. CIVIL	CONVIVE	A CARGO	PROF./ OFICIO

¿Cómo se enteró de la vacante?	Por una Amiga que trabaja en la empresa.

Firma / Aclaración	DNI 23 100 546 Tipo y N° de Documento	BS AS 17/09/2021 Lugar y Fecha

REPUBLICA ARGENTINA

UCES

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SOCIALES

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

El Rector de la Universidad y el Decano de la Facultad

Por cuanto Silvina Paola Braga

natural de Argentina *D.N.I. n°* 23.100.546 *ha terminado*

el día 15 de agosto de 2008 *los estudios correspondientes a la carrera de*

Licenciatura en Marketing

Por tanto: de acuerdo con lo dispuesto por las Normas Generales y Universitarias vigentes se le otorga el presente Título de Licenciada en Marketing

En Buenos Aires a los 09 días de octubre de 2008

UCES

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SOCIALES

Lic. MARIA LAURA PÉRSICO
SECRETARIA GENERAL ACADÉMICA

FIRMA DEL INTERESADO

Dr. JUAN CARLOS GÓMEZ BARINAGA
RECTOR

Registrado en el Libro General de Grados N° IV Folio 10 con el N° 3777

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN UNIVERSITARIA

Certifico que Dr. JUAN CARLOS GÓMEZ BARINAGA - Lic. MARÍA LAURA PÉRSICO a la fecha de expedición del presente diploma, revistaban en el carácter que invocan precedentemente y que las firmas que anteceden guardan similitud con las que obran en nuestros registros.-

BUENOS AIRES, 24 NOV 2008

JUAN CARLOS COSENTINO
Coordinador Area de Control Administrativo
de Títulos, Certificaciones y Exámenes
Direc. Nacional de Gestión Universitaria

----------El Sr. Rector de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales **Dr. Juan Carlos Gómez Barinaga** hace constar que **Braga, Silvina Paola** DNI Nro. **23.100.546** ha cursado y aprobado todas las asignaturas y Trabajo Final correspondientes a la Carrera **Licenciatura en Marketing**, obteniendo el Título de **Licenciada en Marketing** con fecha **15/08/2008**.-

----------Se deja constancia que este Título cumple con los requisitos legales, estatutarios y reglamentos vigentes.-

----------Se expide el presente a pedido del/a interesado/a y al solo efecto de ser presentado ante Autoridades Nacionales, Provinciales/Privadas y/o extranjeras, en Buenos Aires a los 7 días del mes de Octubre del año 2008.-

Lic. María Laura Pérsico
Secretaria General Académica

Dr. Juan Carlos Gómez Barinaga
Rector

MINISTERIO DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGIA DE LA NACION

Correspondiente al certificado de :

Licenciada en Marketing

perteneciente a :

Braga, Silvina Paola DNI Nº **23.100.546**

expedido por **UNIVERSIDAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SOCIALES**

y certifico que la/s firma/s que antecede/n y dice/n :

DR. JUAN CARLOS GÓMEZ BARINAGA y LIC. MARIA LAURA PERSICO es/son auténtica/s

y le pertenece/n.

Buenos Aires, 24 NOV 2008

JUAN CARLOS COSENTINO
Coordinador Area de Control Administrativo
de Títulos, Certificaciones y Exámenes
Direc. Nacional de Gestión Universitaria