

FABIOLA MATOS DE OLIVEIRA

Estrada São Francisco, 2008 – BL G AP 61
Jardim Wanda
Taboão da Serra - SP CEP: 06765-904

Telefone 11 94745-4200 / 4703-5823 (recado)
E-mail: matosfabiola98@gmail.com

- Formação Acadêmica

Graduação em Pedagogia
Faculdade Nossa Cidade. Ano de conclusão 2015.

- Competências

- ✓ Profissional com experiência em atividades ligadas a Call Center, atendimento a clientes de crédito e cobrança
- ✓ Profissional com 4 anos de experiência na área administrativa BackOffice e Ouvidoria
- ✓ Fácil relacionamento Interpessoal, capaz de trabalhar em equipe, focado em resultados e melhorias.

- Experiência

Cetelem Serviços - 01/02/2008 a 20/01/2017

Analista Administrativo Jr – 05/2013 a 01/2017

Fui promovida para área Administrativa em 2013, na função de Analista Administrativo Jr.

- ✓ Responsável pelas demandas de Ouvidoria, Procon, Bacen, Reclame Aqui
- ✓ Responsável nos tratamentos de e-mails das áreas internas da empresa (Contabilidade, Jurídico, CRC, SAC, Produtos, Cobrança)
- ✓ Auxiliei na criação e melhorias de fluxos internos, para as demandas de protocolos das áreas de consignado, segurança do produto, cancelamentos de compras, através do sistema Exceller.
- ✓ Responsável nas mais diversas solicitações para cartões como: baixa de pagamento, transferências, estornos, reembolsos, cancelamentos, análise de gravações, finalização de acordos e proposta de consignado.

Analista de Cobrança Jr – 02/2008 a 04/2013

Atuei na área de cobrança como Analista Jr, resolvendo pendência de débitos.

- ✓ Responsável em realizações acordos, quitações, parcelamentos
- ✓ Coleta de dados para análise de descontos, com taxas de juros diferenciadas
- ✓ Registros das atividades exercidas, direcionamentos de problemas identificados para melhorias, e soluções.

- Cursos

- ✓ CDC – Código de Defesa do Consumidor – CETELEM – 2016
- ✓ Educação Financeira – CETELEM – Bovespa – 2016
- ✓ Sanções e Embargos financeiros – CETELEM – 2016
- ✓ Informática – Pacote Office