

JORGE D. LUNA



EXPERIENCIA LABORAL

BANCO BBVA FRANCÉS

1996 – 2016

Director Comercial

2010 - 2016

- Integrante del Comité de Dirección.
- Fui responsable del negocio y servicios retail, pymes y empresas; supervisando 282 sucursales, 4300 empleados y alcanzando un crecimiento del 85% de productos vendidos en el quinquenio.
- Lideré el call center de atención al cliente, canales telefónicos de venta interna y externa, y cobranzas, mejorando las ratios de ventas en un 32% y eficiencia de gastos del 19%.
- Conduje las ventas en red y canales, obteniendo el liderazgo de incremento de cuotas de productos bancarios en el sistema: + 134 puntos básicos en tarjeta crédito (G8 ago/16 vs ago/14); +638 puntos básicos en Préstamos Prendarios alcanzando el 37,72% cuota (may/16 incluido Joint Venture).
- Fui promotor de un potente cambio cultural y de clima interno que elevó al banco al 7º puesto de la encuesta GPTW en 2016.
- Desarrollé e impulsé la calidad de atención al cliente en sucursales y en el call center. Ambas áreas se ubican en primer lugar del ranking a través del sistema de medición IReNe sobre el total bancos, (3º Trimestre 2016).
- Implementé un modelo de gestión operativa y comercial en toda la red de sucursales, mejorando la productividad en 9,15% en el último año (ago/16).

Director Banca de Empresas y Comercio Exterior

2002 - 2009

- Integrante del comité ejecutivo y comité de activos y pasivos.
- Conduje el negocio de empresas, financiamiento y canales de atención a más de 25 mil empresas en el país, generando un crecimiento de cuota de financiación de +525 puntos básicos (período 2003-2009)
- Dirigí el área comercial y operativa de comercio internacional, obteniendo el liderazgo en el negocio de comex. Se pasó del 2,70% al 10,6% de participación del negocio de comercio exterior entre 2003 y 2009.
- Logré posicionar el área Atención a Clientes a empresas como la mejor del sistema bancario a través de encuestas abiertas a clientes y no clientes.
- Desarrollé e impulsé certificaciones ISO en comercio exterior y cesión de documentos.

Gerente General BBVA Uruguay

1999 - 2001

- Country manager y vicepresidente de BBVA Uruguay
- Lideré la fusión de bancos de BBV y Argentaria, que significó cambio de marca, apertura de sucursales, negociación gremial y re-lanzamiento del proyecto BBVA en Uruguay.
- Impulsé del cambio de sistemas operativo y comercial del banco.
- Implementé un nuevo modelo de gestión que mejoró la productividad a través de un sistema de incentivos a los canales de ventas y redes; y de controles de prevención de activos.

Gerente General Easy Bank (Banco Francés)

1997 - 1998

- Lideré el banco telefónico y vía computación, independiente de Banco Francés.
- Desarrollé nuevas tecnologías y modelos de negocios no tradicionales de atención y adquisición de productos.
- Fui responsable de la cuenta de resultados, con niveles de eficiencia superiores a la banca tradicional (2,5 a 1)
- Implementé modelo de gestión e incentivos que duplicaron los niveles de ventas en un año.

Gerente Regional Interior (ex Banco Crédito Argentino)

1996 - 1997

- A cargo de sucursales y negocio minorista y empresas del interior del país.
- Llevé adelante un cambio cultural y generacional del personal en sucursales.
- Actividad destacada: venta de productos, cobro y refinanciación de cartera en mora.

CITIBANK

1983 - 1996

Gerente Regional Córdoba y NOA	1995
Gerente Regional Rosario Litoral	1993 - 1995
Gerente Sucursal Rosario; Santa Fe, Córdoba; Tucumán	1989 - 1993
Subgerente Sucursal Mar del Plata	1985 - 1988
Jefe de Ventas / Ejecutivo de cuentas	1983 - 1985

FORMACIÓN

- Ingeniería Universidad Nacional de Mar del Plata (incompleto)) (1983).
- Técnico ind. (1977).
- Inglés: Nivel intermedio

CAPACITACIÓN

Programa corporativo de liderazgo basado en valores.	2011- Madrid
Programa de táctica y estrategia de banca retail.	2010 - Miami
Managment oratoria y coaching.	2010 - Madrid
Programa corporativo de liderazgo.	2006 - Madrid
Sistemas de control interno.	2006 - Buenos Aires
Programa corporativo de dirección. IESE	2003 - Madrid
Seminario "Experiencia servicing BBVA ".	2003 - Buenos Aires
PL activos a distancia (CICAD).	2003 - Buenos Aires
Estrategia e innovación.	2000 - Buenos Aires
Seminario financiero control.	1999 - Montevideo
Curso Consumer credit.	1993 - Buenos Aires
Basic consumer credit.	1990 - Buenos Aires