



Контактные данные предоставляются за дополнительную плату. Подробности здесь: <https://www.rabota.md/ro/prices/cv>

👤 27 лет
♀ Женский
📍 Резина
💰 7 000 MDL

ТОП Навыки

- **Работа в банковской сфере с клиентами** · 2 года
- **Работа с клиентами** · 1 год
- **Сервисные коммуникации** · 1 год

Пожелания

- Полный день
- На территории работодателя
- Удалённо

Языки

- **Румынский** · Родной
- **Русский** · Свободно владею

Навыки

- Деловая переписка
- Умение работать в команде
- Документальное сопровождение
- Вежливость
- Обучаемость
- Ответственность
- Коммуникабельность

Специалист

Обо мне

Стремлюсь к развитию и профессиональному росту, умею легко находить контакт с людьми, расставлять приоритеты, работать в команде, инициативность.

Опыт работы

Главный специалист центра исследований и коммуникаций · АО "Открытие Брокер" · Москва
Апрель 2023 - Май 2024 · 1 год 1 месяц

Сервисные коммуникации:

- Формирование сервисных коммуникаций и логики их отправки;
 - Контроль корректности и качества коммуникаций, направленных на внешних и внутренних клиентов;
 - Обеспечение выполнения КПЭ поставленных в части работы с коммуникациями;
 - Формирование операционного процесса системной отправки коммуникаций на внутренних и внешних клиентов;
 - Контроль эффективности сервисных коммуникаций, повышение их эффективности для повышения доступности для клиентов;
 - Создание и адаптация текстов для внешних и внутренних сервисных коммуникаций;
 - Рерайтинг текущих триггерных сервисных коммуникаций;
 - Обеспечение исполнения процесса по своевременности оповещения внутренних клиентов об изменениях/событиях/новостях и других информационных поводах Компании;
 - Участие в проектной деятельности департамента в части улучшения клиентского сервиса.
- Задолженность:
- Разработка и реализация коммуникаций, направленных на сбор клиентской задолженности;
 - Мониторинг и аналитика по задолженности клиентов (подготовка отчётов в необходимых срезах);
 - Расчёт условий, составление соглашений и контроль поступлений по соглашениям погашения клиентской задолженности;
 - Взаимодействие с коллекторским агентством: составление

и контроль выполнения планов сбора, работа с договорной и отчетной документацией, проведение обучений для подрядчика, разбор клиентских кейсов.

Навыки: Сервисные коммуникации

Старший специалист клиентского сервиса · АО "Открытие Брокер" · Москва

Август 2021 - Март 2023 · 1 год 7 месяцев

Ведение клиентов по операциям:

- приобретения ценных бумаг (составление поручений списание, перевод, проверка статуса поручения, решение вопросов с депозитарием для корректной заведения поручений);
- закрытия счетов (брокерский счет, ИИС, Доп.счет, суб.счет, счет ИТП);
- признания налогового резидентства;
- присвоения статуса квалифицированного инвестора;
- формирования деклараций (w8);
- формирования выписок по счетам ДЕПО;
- расчет клиентских комиссий;
- смена тарифа;
- обновления анкетных данных;
- поступления денежных средств на счета клиентов, при необходимости, осуществление корректировок платежных поручений.

Ведение документации по клиентским договорам:

- на брокерское обслуживание на международных площадках;
- на депозитарное обслуживание.
- Координация действий клиентов при взаимодействии с подразделениями банка, включая Депозитарий, Брокерский отдел, подразделением риск-менеджмента, бухгалтерией и Управлением внутреннего контроля, в части операций, подлежащих обязательному контролю.
- Помощь в проведение корпоративных действиях/офертах/размещениях по ценным бумагам;
- Консультирую клиентов по работе в торговых системах ПО Quik (WebQUIK, PocketQUIK) и MetaTrader 5;
- Подготовка поручения на списание зачисление ценных бумаг/денежных средств;
- Решения вопросов допретензионной работы, регистрация обращений ,жалоб в JIRA\Directum;
- Выставление задач при выявлении технических проблем по счетам клиентов;
- Исполнение поручений от руководства;
- Решение вопросов по программе лояльности;

Навыки: Работа с клиентами

Главный специалист Информационно- аналитического отдела. · ПАО АКБ

Металлинвестбанк · Москва

Февраль 2019 - Август 2021 · 2 года 7 месяцев

- Приём и распределение входящих звонков, работа с исходящими звонкам;
- Консультация клиентов(физ.лиц и юр.лиц) осуществлялась по следующим направлениям:
 - Обновление анкетных данных;
 - Предоставление консультации по банковским продуктам(вклады, кредиты, банковские карты, открытие расчётных счетов, заказ денежных средств);
 - Работа в Личном кабинете, мобильном приложении, Банк-Клиент ,Факторинг;
- Прием и распределение корреспонденции.

Навыки: Работа в банковской сфере с клиентами

Желаемая отрасль

- Банки / Финансы / Экономика

Образование: Нет образования