

Direct Bank Operator

Ofera clientilor direct bank servicii pentru tranzactii cash si non cash in conformitate cu Normele BNR si cu normele interne ale Bancii.

Ofera informatiile solicitate acordand suport prin telefon si/ sau e-mail prin raspunsuri corecte, complete si eficiente referitoare la produse, servicii, programe, obiectivul final fiind maximizarea vanzarilor.

Responsabilitati

- Ofera suport clientilor bancii pentru solicitari referitoare la serviciile si produsele oferite de banca
- Promoveaza in mod proactiv produsele si serviciile Credit Agricole, catre clienti existenti sau potentiali cu care interactioneaza
- Asista clienții băncii în toate operatiunile financiare și non-financiare: ordine de plată, schimb valutar / tranzacții, depozite, plăți, etc
- Se asigura ca toate solicitarile clientilor cu privire la produsele si serviciile detinute (primite prin canale de comunicare prestabilite), sunt gestionate si solutionate intr-un interval de timp optim
- Trateaza sesizarile primite la telefon intr-un mod profesionist si amabil, pentru a solutiona orice situatie aflata in controlul sau. Reclamatii complexe, care nu se pot rezolva in cadrul apelului telefonic, sunt trimise spre solutionare catre superiorul direct
- Raspunde mesajelor electronice adresate bancii sau le transmite catre departamentul potrivit in vederea oferirii unui raspuns adecvat
- Trimite SMS-uri pe baza rapoartelor primite (si procesate) pentru notificarea, informarea clientilor cu privire la ratele de credit scadente in viitor si/sau in scop de marketing pe baza cerintelor altor departamente sau diviziei de care apartine
- Tine evidenta conturilor curente si de depozit in lei si valuta ale clientilor Direct Bank si urmareste ca acestea sa nu prezinte solduri debitoare
- Verifica zilnic jurnalul operatiunilor inregistrate in conturile titularilor, incrucisat, sub semnatura si il arhiveaza impreuna cu documentele zilei
- Urmareste zilnic dobanzile practicate de banca pentru depozitele atrase de la clienti, cursurile de schimb ale BNR si cele practicate de Banca

Cerinte

- Studii superioare absolvite, de preferat economice
- Experienta intr-o pozitie similara de minim 6 luni (call center, telesales, customer support)
- Cunostinte privind proceduri de lucru, fluxuri operationale specifice activitatii
- Cunostinte privind reglementarile legale in domeniul bancar (norme, instructiuni si regulamente specifice sferei proprii de activitate (ex.: procedurile privind cunoasterea clientelei, procedurile privind prevenirea spalarii banilor)
- Excelente abilitati de comunicare si relationare verbala si scrisa
- Bun coechipier
- Cunostinte medii de limba engleza
- Buna cunoastere a pachetului MS Office