

Titlul functiei:	Specialist Clienti Persoane Fizice/ Agentie sau Zona Retail/ Directia Retea Retail/ Divizia Retail		
Scopul functiei:	<ul style="list-style-type: none"> • Achizitia de clienti noi persoane fizice (PF) si cresterea portofoliului de clienti activi pe acest segment de clientela, in linie cu strategia bancii, respectarea standardelor interne de calitate, in vederea atingerii obiectivelor de performanta cantitativ si calitativ; • Consilierea clientilor PF in vederea vanzarii (inclusiv in afara bancii) de solutii financiare potrivite nevoilor acestora; • Asistarea clientilor PF in accesarea si utilizarea solutiilor financiare digitale promovate de catre Banca; • Furnizarea de servicii pentru toate segmentele de clientela deservite in unitate. 		
Numele titularului:			
Raporteaza la:	Director Agentie/ Director Zonal Retail		
Responsabilitati cheie:	Experiente anterioare cheie/ critice necesare pentru indeplinirea jobului:	Cunostinte si traininguri necesare pentru indeplinirea jobului:	
<p>Responsabilitati de vanzare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cunoaste caracteristicile si beneficiile intregii oferte de produse/servicii financiare adresate segmentului de clientela PF (exceptie: creditele garantate si produsele de investitii) si se pastreaza permanent la curent cu normele, procedurile si fluxurile de lucru aferente; • Pornind de la cunoasterea ofertei bancii pentru clientela PF, asigura consultanta clientilor din segment, pentru produsele din sfera sa de responsabilitate, identificand nevoile lor si promovand solutiile financiare potrivite acestora, asigurand, la nevoie, si suport in completarea documentelor necesare si/ sau in utilizarea solutiilor digitale puse la dispozitie • Daca identifica nevoi ce pot fi adresate cu produse din afara sferei sale de responsabilitate, redirectioneaza clientul catre rolul abilitat sa asigure consultanta/sa finalizeze vanzarea; • Implementeaza si promoveaza programele/ campaniile de vanzari alocate pe segmentul PF, vizand produsele din sfera sa de responsabilitate si contactand clientii vizati, in cadrul reglementat de catre banca; • Participa la vizitele stabilite periodic la clienti PF (agreate, in prelabil, cu superiorul direct si/sau Responsabilul Echipei de 	<ul style="list-style-type: none"> • min 1 an in vanzari sau lucru/ interactiune cu clientii 	<ul style="list-style-type: none"> • Cunostinte utilizare si operare PC; • Limba engleza: de preferinta nivel mediu • Competente digitale atestate prin certificari interne • Cunostinte de utilizare a dispozitivelor mobile puse la dispozitie de banca, in vederea vanzarii (inclusiv in afara bancii) 	

<p>Specialisti Clienti Persoane Fizice, dupa caz), in vederea indeplinirii obiectivelor individuale cantitative si calitative;</p> <ul style="list-style-type: none">• Participa la proiecte de vanzare pe segmentul de clientela PF derulate atat la sediul agentiei cat si in afara bancii;• Colaboreaza cu alte canale de distributie si subsidiare ale grupului Raiffeisen ale caror produse sunt distribuite de catre RBRo, respectand procedurile interne in domeniu.• Direct responsabil de vanzarea produselor PF standard - achizitie clienti si produse aferente contului curent, produse de creditare simple (Flexi, Card Credit, Overdraft), asigurari, precum si mentenanta/servisarea acestora;• Responsabil de vanzarea solutiilor digitale, asistarea clientelei PF in adoptarea, instalarea si folosirea canalelor digitale;• Utilizeaza instrumentele de retentie si loializare disponibile cu scopul mentinerii clientilor PF in portofoliu; <p>Responsabilitati specifice:</p> <ul style="list-style-type: none">• Efectueaza operatiuni (inclusiv introducerea date, asigurand acuratetea acestora) in contextul procesului de vanzare si mentenanta pe segmentul de clientela PF (ex. inrolarea unui client, constituirea unui depozit, cunoasterea clientelei etc);• Verifica si arhiveaza documentatia colectata zilnic conform procedurilor in vigoare;• Este responsabil de calitatea inregistrarilor/ informatiilor legate de clientela cu care a incheiat procese de vanzare/ mentenanta in aplicatiile bancii, de aplicarea masurilor corespunzatoare de cunoastere a clientelei in scopul identificarii clientilor si a monitorizarii relatiilor de afaceri ale acestora, conform normelor si procedurilor in vigoare;• Respecta standardele de calitate ale bancii comunicate prin sistemul de obiective, precum si normele, procedurile, reglementarile legate de cunoasterea clientelei, cod de conduita, reguli de etica, valori si alte documente oficiale ale		
---	--	--

<p>bancii, si se pastreaza la curent cu modificari ulterioare comunicate in legatura cu acestea;</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplica masurile corespunzatoare de cunoastere a clientelei in scopul identificarii clientilor PF si a monitorizarii relatiilor de afaceri ale acestora, a verificarii identitatii si actualizarii datelor acestora, conform normelor si procedurilor in vigoare, pentru clientii PF cu risc standard.• Respecta politica de acceptare a clientelei PF, atat in privinta neinitierii unei relatii de afaceri cu clienti considerati inacceptabili cat si a inchiderii relatiilor existente conform procedurilor Bancii si recomandarilor Directiei Conformitate;• Acorda o atentie sporita fata de tranzactiile initiale in agentie ce prezinta indicii de suspiciune si nu sunt uzuale fata de comportamentul tranzactional obisnuit al clientilor PF (pe baza datelor disponibile la momentul initierii tranzactiei) si raporteaza suspiciunile identificate conform normelor interne;• Solicita clientilor PF documente justificative pentru tranzactiile neobisnuite initiale in agentie, pentru tranzactiile atipice deja executate sau care prezinta suspiciuni de spalarea banilor/ finantarea terorismului, conform fluxurilor de lucru in vigoare.• Solicita si depune toate eforturile pentru a obtine din partea clientilor PF orice documente justificative solicitate de Departamentul activitati suport de cunoastere a clientelei/ Directia Conformitate, necesare in procesul de verificare si analiza a tranzactiilor in termenul solicitat de catre directie;• Actioneaza ca subagent afiliat pentru intermedierea produselor de asigurari, cu atributii ce intra in vigoare in urma obtinerii codului RAF;• Executa orice alta sarcina alocata de superiorul ierarhic, legata de fluxul firesc al activitatii si misiunea postului (se aplica pentru toate nivelurile de specializare) si utilizeaza corespunzator echipamentele bancii in vederea pastrarii bunei functionalitati a acestora.		
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • In unitatile ce desfasoara activitate cu numerar/ au casierie: ✓ este detinator de chei; ✓ participa la deschiderea/ inchiderea tezaurului; ✓ efectueaza atent si corect operatiunile ce implica manipulare de numerar: verifica, numara, triaza, impacheteaza si sigileaza numerarul primit, urmareste soldul casei in vederea asigurarii necesarului de numerar, evitand diferente de numerar la inchiderea de zi; <p>Atributii suplimentare Responsabil Echipa Specialisti Clienti PF din Zona Retail:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordonare actiuni specifice rolurilor similare din zona retail in care activeaza; • Implicare in recrutarea noilor angajati pe rol similar din zona retail in care activeaza; • Oferă suport colegilor nou angajati pe rol similar din zona sa retail in asimilarea cunostintelor tehnice (norme, proceduri, aplicatii, politici si reglementari specifice) si abilitatilor de consiliere client. 		
<p>Standard de performanta asteptat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NPS <ul style="list-style-type: none"> ○ Note PULS agentie ○ Satisfactie clienti (NPS) • LCV - valoarea neta a veniturilor generate de produsele/ serviciile financiare vandute intr-o anumita perioada de timp, pe intreaga durata de viata a produselor respective <ul style="list-style-type: none"> ○ LCV trimestrial originat; ○ pozitionare in clasamentul national la nivel de rol, din perspectiva LCV originat; • ACHIZITIE/DIGITALIZARE CLIENTI <ul style="list-style-type: none"> ○ Clienti noi PF cu logare in SM ○ % clienti din portofoliul unitatii cu SM activ • CROSS SELL - valoarea adaugata adusa clientului 	<p>Studii si certificari necesare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studii (de preferinta) superioare • Certificare si/sau pregatire profesionala pentru asigurari in vederea inscrierii in Registrul intermediarilor de asigurari avand cod RAF emis de ASF (in urma promovarii examenelor de certificare profesionala); 	<p>Competente/ Trasaturi de personalitate necesare pentru executia jobului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proactivitate; • Abilitati de comunicare si de negociere cu clientii interni si externi; • Abilitatea de a-si organiza si gestiona eficient timpul si activitatile; • Colaborare • Orientarea catre obiective si capacitatea de a livra rezultate; • Atitudine pozitiva, orientata catre solutii <p>Suplimentar, pentru Responsabil Echipa</p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ Echipare/ x-sell portofoliu ○ Echipare/ x-sell achizitie noua ○ Creditare segment(e) tinta • CALITATE OPERATIONALA <ul style="list-style-type: none"> ○ KYC si AML ○ Erori operationale 		Specialisti Clienti PF din Zona Retail: <ul style="list-style-type: none"> • Abilitati de coordonare • Orientare catre oameni/ spirit de echipa
---	--	--

Declar ca am luat la cunostinta si am inteles continutul activitatilor specifice acestei pozitii si sunt in masura sa le indeplinesc.
In calitate de angajat, voi respecta si sustine intotdeauna misiunea si viziunea Bancii si voi pune in practica valorile organizatiei in interactiunea cu clientii si colegii nostri.

Semnatura titular post	Nume si semnatura superior	Data
-------------------------------	-----------------------------------	-------------

Anexa la contractul individual de munca