

Titlul functiei:	Specialist Clienti PF si IMM/ Agentie sau Zona Retail/ Regiune Retail/ Directia Retea Retail/ Divizia Retail		
Scopul functiei:	<ul style="list-style-type: none"> • Achizitia de clienti noi persoane fizice (PF) si intreprinderi mici si mijlocii (IMM), cresterea portofoliului de clienti activi pe aceste segmente 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 de solutii financiare potrivite nevoilor acestora; • Consilierea clientilor IMM in vederea vanzarii de solutii financiare potrivite nevoilor lor, exceptand solutiile de creditare si de investitii; • Asistarea clientilor deserviti de unitate 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 Zona 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), se pastreaza mereu la curent cu normele, procedurile si fluxurile de lucru aferente; • Pornind de la cunoasterea ofertei bancii pentru clientela PF si IMM, asigura consultanta clientilor, 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Minim 1 an de experienta in vanzarea de produse si servicii financiare sau expunere anterioara in lucrul/ 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) 	

vanzari alocate pe segmentele PF si IMM, vizand produsele din sfera sa de responsabilitate si contactand clientii vizati, in cadrul reglementat de catre banca;

- 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;
- Direct responsabil de vanzarea si mentenanta produselor IMM standardizate (exceptand solutiile de creditare si cele investitii) si servisarea clientilor PJ;
- Responsabil de vanzarea solutiilor digitale, asistarea clientelei PF si IMM in adoptarea, instalarea si folosirea canalelor digitale;
- Utilizeaza instrumentele de retentie si loializare disponibile cu scopul mentinerii clientilor in portofoliu;

Responsabilitati specifice:

- Primeste de la clienti, verifica si inainteaza spre procesare instrumentele de plata pentru care nu exista solutie digitala, rezolva platile respinse conform procedurilor in vigoare;
- Efectueaza operatiuni (inclusiv introducerea date, asigurand acuratetea acestora) in contextul procesului de vanzare si mentenanta pe segmentul de clientela PF si IMM (ex. inrolare client, constituire depozit, cunoasterea clientelei etc);
- Efectueaza corect si complet operatiuni suport specifice proceselor de vanzare (deschideri de cont/ pachete cont curent, activare internet banking/ smart mobile, EPOS, produse ale subsidiarelor, actualizare date clienti, etc);

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Verifica si arhiveaza documentele zilnice conform procedurilor in vigoare;• Este responsabil de calitatea si actualizarea inregistrarilor/ informatiilor legate de clientela cu care a incheiat procese de vanzare in toate aplicatiile bancii, aplicarea masurilor corespunzatoare de cunoastere a clientelei in scopul identificarii clientilor si a monitorizarii relatiilor de afaceri ale acestora, conform normelor si procedurile in vigoare;• Respecta standardele de calitate ale bancii comunicate prin sistemul de obiective, precum si norme, proceduri, reglementari legate de cunoasterea clientelei, cod de conduita, reguli de etica, valori si alte documente oficiale ale bancii, se pastreaza la curent cu modificari ulterioare comunicate in legatura cu acestea;• Actioneaza ca subagent afiliat pentru intermedierea produselor de asigurari, cu atributii ce intra in vigoare in urma obtinerii codului RAF;• Aplica masurile corespunzatoare de cunoastere a clientelei PF si IMM in scopul identificarii clientilor si a monitorizarii relatiilor de afaceri ale acestora, a verificarii identitatii si actualizarii datelor lor, conform normelor si procedurilor in vigoare, pentru clientii PF si IMM cu risc standard;• Respecta politica de acceptare a clientelei PF si IMM, 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 tranzactiilor initiate in agentie ce prezinta indicii de suspiciune si nu sunt uzuale fata de comportamentul tranzactional obisnuit al clientilor PF (in baza datelor disponibile la momentul initierii tranzactiei) si raporteaza suspiciunile identificate conform normelor interne; | | |
|--|--|--|

- Solicita si depune toate eforturile pentru a obtine din partea clientilor PF si IMM orice documente justificative pentru tranzactiile neobisnuite initiate in agentie, pentru cele atipice deja executate sau care prezinta suspiciuni de spalarea banilor/ finantarea terorismului, conform fluxurilor de lucru in vigoare si solicitarilor Departamentului activitati suport de cunoastere a clientelei/ Directiei Conformitate;
- 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;
- 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;

Atributii suplimentare Responsabil Echipa Specialisti Clienti PF si IMM din Zona Retail:

- Coordonare actiuni specifice la nivelul rolului in zona retail in care activeaza;
- Implicare in recrutarea noilor angajati pe rol similar din zona retail din care face parte;
- 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"> • Satisfactie clienti <ul style="list-style-type: none"> ○ Note PULS agentie ○ NPS Agentie • LCV (valoarea neta a veniturilor generate de produsele si 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 generat; ○ pozitionare in clasamentul national la nivel de rol, din perspectiva LCV generat; • ACHIZITIE/DIGITALIZARE CLIENTI <ul style="list-style-type: none"> ○ Clienti noi PF cu logare in SM ○ Clienti noi IMM cu logare in RO/SM ○ % clienti din portofoliul unitatii cu SM activ • CROSS SELL - valoarea adaugata adusa clientului <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 	<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 Specialisti Clienti PF din Zona Retail:</p> <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

