



Alătură-te echipei noastre!
Rolul pregătit pentru tine este de:
COORDONATOR SECTOR WESTERN UNION

COORDONATOR SECTOR WESTERN UNION

Departament Monitorizare Operațională/ Sectorul Western Union

Divizia Întreprinderi Mici, Operațiuni și Suport Retail

Responsabilități principale:

- Coordonează activitățile operaționale zilnice din Sectorul Western Union;
- Coordonează activitatea zilnică operațională Western Union pentru operatorii din rețeaua Băncii Românești: probleme operaționale, de securitate, verificarea diferitelor informații în baza de date Western Union, punerea la dispoziție a confirmărilor de plată, activitate de centru suport, rezolvarea diferențelor de sume în tranzacții, rezolvarea situațiilor de tipul “plăți în eroare”, efectuarea de modificări pe transferuri prin cooperarea cu Western Union, furnizarea de informații despre campaniile de fidelizare a clienților Western Union, comunicarea restricțiilor existente în țările de destinație (sumă, ID, etc), furnizarea de informații despre disponibilitatea transferului la destinație către locațiile Băncii Românești & Parteneri etc;
- Coordonează și monitorizează efectuarea procesului de reconciliere cu Western Union, cu locațiile proprii ale Băncii Românești și cu Subagenții săi;
- Participă la discuțiile/negocierile cu Western Union privind creșterea încrederii în acest serviciu, dezvoltarea încrederii clienților, creșterea anuală a numărului de tranzacții, creșterea anuală a valorii tranzacțiilor;
- Cooperează cu Western Union pentru rezolvarea problemelor operaționale, de conformitate (în special cele din aria KYC/AML/CFT) și de securitate apărute în rețea; cooperează cu toți subagenții Băncii Românești pentru rezolvarea problemelor mai sus menționate;
- Monitorizează procesul de arhivare conform procedurilor în vigoare;
- Monitorizează procesul pentru: acordarea parolelor, numerelor de operator, terminalelor ID pentru locațiile noi în rețeaua Băncii Românești (inclusiv subagenții);

1. **Calificare și experiență:** minim 3 ani într-o poziție de coordonare a unui Centru de Suport Clienți pentru Western Union; **Studii** superioare

2. **Alte cerințe:** → **Abilități/cunoștințe:** abiliți de coordonare și management de proiecte; abilități de prezentare și comunicare (în scris, în public), managementul timpului, al situațiilor dificile, al riscului, al calității.

→ **Competențe:** capacitate de concentrare și atenție la detalii; capacitate de organizare a volumului propriu de muncă și stabilirea priorităților; capacitate de identificare și rezolvare a problemelor; capacitate de a lucra în condiții de stres și de a respecta termenele; spirit de echipă; inițiativă și deschidere către nou.