

Na osnovu člana 3. Pravilnika o radu i Odluke Uprave Banke broj 1/3-9128-17/24 od 22.10.2024.godine raspisuje se:

JAVNI OGLAS za prijem na rad na neodređeno vrijeme uz probni rad od 6 mjeseci

1. NAZIV POSLOVA ZA KOJI SE RASPISUJE OGLAS:

- Stručni saradnik za upravljanje odnosima sa klijentima u bankarstvu, 1 izvršilac

2. MJESTO RADA:

Sarajevo

3. OPŠTI USLOVI KOJE KANDIDAT TREBA DA ISPUNJAVA:

- da je državljanin BiH,
- da je stariji od 18 godina,
- opšta zdravstvena sposobnost za vršenje poslova navedenog radnog mjesta.

4. OPIS POSLA:

- Kreiranje prediktivnih modela na osnovu analiza podataka o klijentima u cilju pronalaženja korelacije i šablona u ponašanju kako bi se postigla što efektivnija prodaja bankarskih proizvoda
- Nadgledanje plasmana i naplata – praćenje urednosti podmirenja obaveza klijenta, kontaktiranje klijenta te koordiniranje saradnje sa ostalim odjelima Banke,
- Vodi evidenciju klijenata u cilju upoznavanja potencijalnih potreba klijenata, te upoznavanje klijenata sa ponudom Banke,
- Održavanje kvalitetnog kontakta s klijentima i obilaženje klijenata po potrebi,
- Davanje osnovnih informacija – lično, telefonom, mail-om,
- Predlaganje mjera poboljšanja prodaje i analiza rezultata,
- Aktivno povećanje broja proizvoda u korištenju po klijentu,
- Odgovornost za realizaciju smjernica poslovne politike banke,
- Prepoznavanje potencijala klijenata – segmentacija i kategorizacija klijenata,
- Kvalitetno vodi ukupne poslovne odnose sa stanovništvom u skladu s politikama i procedurama Banke,
- Analiziranje podataka i davanje preporuka za kampanje, na osnovu dobijenih informacija, u cilju poboljšanja aktivnosti klijenata, povećanja korištenja postojećih proizvoda, kao i povećanja cross- selling indeksa,
- Identifikovanje različitih profila klijenata i sprovođenje optimizacije definisanjem i odabirom ciljnih grupa na osnovu profilisanja i segmentacije,
- Učestvovanje u projektima u sklopu Odjela za upravljanje odnosima klijentima i digitalno bankarstvo,
- Interesovanje i aktivno učešće u integraciji podataka (data integration), u cilju poboljšanja kvaliteta podataka koji se transformišu do core sistema Banke
- Izrada i prezentovanje izveštaja Odjela za upravljanje odnosima klijentima i digitalno bankarstvo,
- Praćenje trendova, navika i ponašanja klijenata s prijedlozima poboljšanja,
- Pripremanje i provođenje kampanja za upravljanje odnosima sa klijentima i analiziranje ostvarenih rezultata,
- Dizajniranje, implementiranje i testiranje modula vezanih za upravljanje odnosima sa klijentima i ispravnosti funkcionalnosti u skladu sa poslovnim potrebama,
- Osmišljavanje i provođenje aktivnosti za povećanje lojalnosti klijenata,
- Analiziranje tržišta na makro i mikro nivou i dostavljanje izvještaja voditelju Odjela,
- Proaktivno učestvovanje u programu retencije i akvizicije,
- Dodatne aktivnosti usmjerene na Cross Sell/Up Sell klijenata,
- Kvalitetno upravljanje bazom podataka klijenata, s tehničkog i analitičkog aspekta,
- Praćenje i unapređenje prodaje putem svih kanala prodaje,
- Prikupljanje i kreiranje zahtjeva za sistemskim unapređenjima core sistema, optimalnom korištenju i povećanju kvote korištenja aplikacija Banke,
- Identifikuje operativne rizike i aktivno učestvuje u procesu upravljanja operativnim rizikom i
- Obavlja i druge poslove po nalogu neposrednog rukovodioca.

POSEBNI USLOVI:

- **Stručna sprema:** VSS
- **Usmjerenje:** Ekonomsko
- **Radno iskustvo:** Najmanje 2 godine radnog iskustva na istim ili sličnim poslovima u finansijskim institucijama
- **Stručna znanja:** Poznavanje proizvoda i usluga Banke i zakonskih propisa iz djelokruga rada koji pokriva
- **Informatičke vještine:** Aktivno poznavanje rada na računaru /MS Office/
- **Lične vještine i ponašanja:** Organizacijske sposobnosti, sposobnosti procjene, planiranja i odlučivanja, pouzdanost, preciznost, sposobnost rada u timu, sposobnost rada pod stresom, komunikativnost, fleksibilnost, usmjerenost prema kvalitetu i rezultatu.
- **Strani jezik:** Engleski jezik (aktivno poznavanje jezika u govoru i pismu)

5. DOKUMENTI KOJI SE DOSTAVLJAJU UZ PRIJAVU:

- Svojeručno potpisan Obrazac (isti se može preuzeti na web stranici Banke)
- Biografija sa kontakt podacima (CV)
- Diploma o završenom obrazovanju.

Sva dokumentacija tražena javnim oglasom se dostavlja u originalu ili ovjerenj kopiji (ne starija od 6 mjeseci). Izabrani kandidat je dužan prije zasnivanja radnog odnosa dostaviti potrebnu dokumentaciju u skladu sa internim aktima Banke.

6. ROK ZA DOSTAVU:

Oglas ostaje otvoren osam (8) dana od dana objavljivanja odnosno od 25.10. do 01.11.2024. godine. Prijave sa dokazima o ispunjavanju uslova traženih u oglasu mogu se dostaviti neposredno na protokol Union Banke dd Sarajevo ili preporučeno putem pošte na adresu:

UNION BANKA DD SARAJEVO

Hamdije Kreševljakovića br.19

71 000 Sarajevo,

ODJEL ZA UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA sa naznakom "Prijava na Oglas za radnu poziciju Stručni saradnik za upravljanje odnosima sa klijentima u bankarstvu - NE OTVARATI"

Javni oglas se sprovodi u skladu sa Uredbom o postupku prijema u radni odnos u javnom sektoru u Federaciji Bosne i Hercegovine („Službene novine br. 13/19, 9/21,53/21).

Za sprovođenje procedure po ovom javnom oglasu formirat će se jedna (1) Komisija za prijem u radni odnos. Nepotpune i neblagovremene prijave neće se uzeti u razmatranje, kao ni prijave kandidata koji nemaju iskustva u finansijskim institucijama.

Sa kandidatima koji ispunjavaju uslove utvrđene u oglasu obaviće se intervju.

O datumu, vremenu i mjestu intervjua kandidati će biti naknadno obaviješteni.

Sve prijave i navedeni podaci se smatraju strogo povjerljivim i s njima se postupa kao sa poslovnim tajnom.

Dostavljena dokumentacija ne podliježe vraćanju.