

# RICERCA DI PERSONALE INTERNO RISORSE PER “CUSTOMER OPERATIONS” IN DIGITAL TECHNOLOGY & OPERATIONS (Rif. 2022/DTO\_CO\_GRF).

Cerchiamo risorse da inserire nel team di DTO / Customer Operations / Servizi di Assistenza Clienti / Gestione Reclami Finanziari, per svolgere attività inerenti la trattazione dei reclami in materia di servizi bancari e finanziari.

La sede di lavoro è Roma.

## Le attività

- Censimento sul Registro informatico dei Reclami
- Analisi del reclamo (approfondimento delle ragioni del cliente e delle circostanze oggetto di doglianza)
- Svolgimento delle indagini istruttorie necessarie per preparare il riscontro (accesso agli applicativi informatici di competenza, interlocuzione con strutture aziendali coinvolte, raccolta di materiale documentale, analisi dei contratti, ecc)
- Predisposizione della bozza di risposta per il reclamante (o lo studio legale); redazione di eventuali controdeduzioni per ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario entro i termini previsti dalla normativa vigente
- Eventuale predisposizione di schede C per pagamento di rimborsi in caso di decisioni sfavorevoli dell'ABF/ACF.

## I requisiti

- Contratto a tempo indeterminato
- **Anzianità aziendale:** minimo 12 mesi
- **Titolo di studio:** diploma
- **Livello di inquadramento:** fino al livello B

## Le conoscenze tecniche / capacità

- Ottima padronanza della lingua italiana e capacità di redazione di testi scritti articolati
- Processi / Procedure di Gestione Reclami
- Conoscenza prodotti finanziari e processi connessi
- Utilizzo e conoscenza degli strumenti Office
- Orientamento al cliente ed empatia
- Approccio positivo e buona gestione dello stress
- Propensione al lavoro di squadra
- Focalizzazione al risultato nel rispetto ferreo delle tempistiche date

## Esperienze pregresse

Costituisce titolo preferenziale aver lavorato nell'ambito della gestione dei reclami o in Ufficio Postale.

## Modalità di adesione al Job Posting

Se possiedi i requisiti richiesti e vuoi aderire al Job Posting, collegati alla intranet e vai in PosteperTe>Servizi per la persona>Sviluppo professionale>Opportunità>Job posting interno e tue candidature, inserendo le tue credenziali di rete (userid@posteitaliane.it, password).

Se accedi da web (noidiposte.poste.it) collegati al percorso PosteNews > Lavorare in Azienda >Servizi per la persona>Sviluppo professionale>Opportunità>Job posting interno e tue candidature.

**Ti ricordiamo che per consentire la visualizzazione del tuo profilo devi inserire/aggiornare il tuo cv sull'applicativo dedicato collegandoti alla intranet in PosteperTe>Servizi per la persona>Sviluppo professionale>Cv online.**

## RisorseUmaneOrganizzazione

JobPosting

**NoidiPoste**



*Se vuoi aderire al job posting ma non accedi al servizio invia il cv al tuo riferimento Risorse Umane, insieme al modulo di partecipazione compilato, che trovi sulla intranet.*

*Puoi partecipare anche da app NoidiPoste tramite la voce di menu dedicata.*

*Verrai contattato solo se il tuo curriculum è in linea con il profilo ricercato.*

Hai tempo fino al 28 febbraio per aderire al presente Job Posting.

Roma, 21 febbraio 2022

**RisorseUmaneOrganizzazione**

JobPosting

**NoidiPoste**

