

## Job description

### Agent servicii client (call center)/Perioada determinata/ Departament Suport

### Operatiuni

La BCR Pensii vei gasi un mediu prietenos in care vei putea sa inveti si sa te dezvolti facand ce-ti place. Acum cautam sa recrutam un nou coleg pasionat de activitatile de suport din cadrul **echipei de call center**.

Daca vrei sa iti dezvolti in continuare abilitatile cu obiectivul de a deveni un profesionist de top atunci vrem sa te cunoastem!



**Profilul** care se potrivește echipei noastre este acela al unui profesionist cu:

- ❖ studii superioare absolvite;
- ❖ experienta in domeniul telesales/call center – minim 1 an;
- ❖ disponibilitate full time, program flexibil de lucru;
- ❖ cunostinte de operare a pachetului microsoft office (excel, word, outlook);
- ❖ abilitatea de a gestiona simultan mai multe aplicatii/programe;
- ❖ excelente abilitati de comunicare, relationare interpersonală ;
- ❖ capacitate de organizare a activitatii individuale;
- ❖ orientare catre performanta si rezultate, atat individuale cat si la nivel de echipa;
- ❖ atitudine business in relatia cu clientii;



**Ce vei face la noi ?** La birou va trebui să:

- ❖ gestionezi in mod centralizat apelurile clientilor BCR Pensii/potentialilor clienti;
- ❖ oferi consultanta si suport clientilor si promovezi o imagine pozitiva a companiei in relatia cu clientii si prospectii contactati;

*Conținutul prezentei adrese constituie o informație confidențială și este proprietatea exclusivă a BCR PENSII, SOCIETATE DE ADMINISTRARE A FONDURILOR DE PENSII PRIVATE S.A. Conținutul prezentei adrese se adresează numai persoanei fizice sau juridice menționate ca destinatară, precum și altor persoane autorizate să-l primească. În cazul în care nu sunteți destinatarul menționat, vă aducem la cunoștință că dezvaluirea, copierea, distribuirea sau inițierea unor acțiuni pe baza prezentei informații sunt strict interzise și atrag răspunderea civilă și/sau penală după caz. Dacă ați primit această adresă dintr-o eroare, vă rugăm să ne anunțați imediat, prin orice mijloc de comunicare.*

*BCR Pensii prelucrează datele cu caracter personal ale participantului/beneficiarilor și ale mandatarului/lor acestora (dacă este cazul) în scopurile menționate în prezentul document, în conformitate cu Regulamentul General privind Protecția Datelor (Regulamentul UE nr. 679/2016) și cu notă de informare primită odată cu dobândirea calității de participant (sau la o dată ulterioară, după caz). Pentru mai multe detalii referitoare la aspectele ce țin de protecția datelor cu caracter personal, vă rugăm să consultați nota de informare comunicată anterior. Puteți, de asemenea, consulta oricând Politica de confidențialitate a BCR Pensii (prelucrările efectuate pentru participanți/beneficiari sunt aplicabile și mandatarului/lor, dacă este cazul) disponibilă la adresa <https://pensiibcr.ro/ro/protectia-datelor>. De asemenea, puteți solicita politica de confidențialitate la adresa de e-mail [pensiibcr@bcr.ro](mailto:pensiibcr@bcr.ro) sau prin poștă la adresa Șoseaua Orhideelor, nr. 15 D, The Bridge, camerele: E2.01, E2.02, E2.03, E2.04, E2.05, A-S1-D7, sector 6, București, sau prin telefon la 021 9503.*

- ❖ gestionezi evidenta tuturor solicitarilor primite de la clienti si relatia cu acestia prin canalele de comunicare disponibile, cum ar fi: telefon, e-mail, chat; completezi o evidenta centralizatoare a apelurilor efectuate/primite cu numele consumatorului de produse financiare nebancaire;
- ❖ inregistrezi in aplicatiile disponibile interactiunile avute cu clientii si procesezi documentele in sistemul informatic de gestiune, asigurand corectitudinea datelor si corectarea eventualelor erori de procesare;
- ❖ comunicii intr-un limbaj adecvat cu clientii, fiind constient de nivelul de intelegere al acestuia, pastrand totodata o atitudine pozitiva chiar si in cazul clientilor dificili;
- ❖ inregistrezi si raportezi in cel mai scurt timp posibil disfunctionalitatile aparute in relatia cu clientii, eventualele erori materiale (nume, prenume, cnp, etc) existente deja in sistemele informatice, in concordanta cu procedurile in vigoare;
- ❖ furnizezi documentele privind participarea, notificarea, informarea periodică a clientilor;
- ❖ procesezi cererile de modificare a termenilor contractuali, cereri primite din partea clientilor si esti responsabil de gestionarea documentelor primite de la clienti in vederea actualizarii bazei de date;
- ❖ asiguri corectarea eventualelor erori materiale (nume, prenume, cnp, etc) existente deja in sistemele informatice;
- ❖ asiguri transmiterea in termenul legal a scrisorilor si notificarilor catre participanti si institutiile de evidenta;
- ❖ procesezi retururilor de la informarea anuala prin analizarea atenta a datelor cuprinse in aplicatie si datele din actul de identitate; vei completa o situatie centralizatoare cu verificarile efectuate;

**Obiective:**

- ❖ gestionarea portofoliului de clienti potentiali alocati;
- ❖ atingerea obiectivelor individuale stabilite in cadrul departamentului de suport operatiuni;

**Ce iti oferim:**

- ❖ Un venit lunar motivant, care include salariu fix, bonus de performanta anual si tichete de masa (40 lei/tichet);
- ❖ Accesul la training-uri de specialitate;
- ❖ Posibilitatea de integrare intr-o echipa profesionista si motivata;

*Conținutul prezentei adrese constituie o informație confidențială și este proprietatea exclusivă a BCR PENSII, SOCIETATE DE ADMINISTRARE A FONDURILOR DE PENSII PRIVATE S.A. Conținutul prezentei adrese se adresează numai persoanei fizice sau juridice menționate ca destinatară, precum și altor persoane autorizate să-l primească. În cazul în care nu sunteți destinatarul menționat, vă aducem la cunoștință că dezvăluirea, copierea, distribuirea sau inițierea unor acțiuni pe baza prezentei informații sunt strict interzise și atrag răspunderea civilă și/sau penală după caz. Dacă ați primit această adresă dintr-o eroare, vă rugăm să ne anunțați imediat, prin orice mijloc de comunicare.*

*BCR Pensii prelucrează datele cu caracter personal ale participantului/beneficiarilor și ale mandatarului/lor acestora (dacă este cazul) în scopurile menționate în prezentul document, în conformitate cu Regulamentul General privind Protecția Datelor (Regulamentul UE nr. 679/2016) și cu nota de informare primită odată cu dobândirea calității de participant (sau la o dată ulterioară, după caz). Pentru mai multe detalii referitoare la aspectele ce țin de protecția datelor cu caracter personal, vă rugăm să consultați nota de informare comunicată anterior. Puteți, de asemenea, consulta oricând Politica de confidențialitate a BCR Pensii (prelucrările efectuate pentru participanți/beneficiari sunt aplicabile și mandatarului/lor, dacă este cazul) disponibilă la adresa <https://pensiibcr.ro/ro/protectia-datelor>. De asemenea, puteți solicita politica de confidențialitate la adresa de e-mail [pensiibcr@bcr.ro](mailto:pensiibcr@bcr.ro) sau prin poștă la adresa Șoseaua Orhideelor, nr. 15 D, The Bridge, camerele: E2.01, E2.02, E2.03, E2.04, E2.05, A-S1-D7, sector 6, București, sau prin telefon la 021 9503.*

- ❖ Sanse reale sa te faci remarcat si sa avansezi in cadrul companiei intr-un timp scurt; Vei putea aplica ulterior pe alte posturi deschise in companie pentru a-ti sustine evolutia profesionala;
- ❖ Un program de lucru flexibil, avand posibilitatea de a lucra de acasa 3 zile pe saptamana intr-un sistem de lucru hibrid;
- ❖ Zile libere platite suplimentare;
- ❖ Servicii medicale la o clinica privata/pachet de servicii medicale pentru tine si familie.

**Aplică!** Așteptam CV-ul tau pana pe data de **03.07.2026** chiar aici [gilda.bara@bcr.ro](mailto:gilda.bara@bcr.ro) si

[SimonaTereza.Ileana@bcr.ro](mailto:SimonaTereza.Ileana@bcr.ro)

**Alătură-te echipei noastre!**

*Conținutul prezentei adrese constituie o informație confidențială și este proprietatea exclusivă a BCR PENSII, SOCIETATE DE ADMINISTRARE A FONDURILOR DE PENSII PRIVATE S.A. Conținutul prezentei adrese se adresează numai persoanei fizice sau juridice menționate ca destinatară, precum și altor persoane autorizate să-l primească. În cazul în care nu sunteți destinatarul menționat, vă aducem la cunoștință că dezvăluirea, copierea, distribuirea sau inițierea unor acțiuni pe baza prezentei informații sunt strict interzise și atrag răspunderea civilă și/sau penală după caz. Dacă ați primit această adresă dintr-o eroare, vă rugăm să ne anunțați imediat, prin orice mijloc de comunicare.*

*BCR Pensii prelucrează datele cu caracter personal ale participantului/beneficiarilor și ale mandatarului/lor acestora (dacă este cazul) în scopurile menționate în prezentul document, în conformitate cu Regulamentul General privind Protecția Datelor (Regulamentul UE nr. 679/2016) și cu notă de informare primită odată cu dobândirea calității de participant (sau la o dată ulterioară, după caz). Pentru mai multe detalii referitoare la aspectele ce țin de protecția datelor cu caracter personal, vă rugăm să consultați nota de informare comunicată anterior. Puteți, de asemenea, consulta oricând Politica de confidențialitate a BCR Pensii (prelucrările efectuate pentru participanți/beneficiari sunt aplicabile și mandatarului/lor, dacă este cazul) disponibilă la adresa <https://pensiibcr.ro/ro/protectia-datelor>. De asemenea, puteți solicita politica de confidențialitate la adresa de e-mail [pensiibcr@bcr.ro](mailto:pensiibcr@bcr.ro) sau prin poștă la adresa Șoseaua Orhideelor, nr. 15 D, The Bridge, camerele: E2.01, E2.02, E2.03, E2.04, E2.05, A-S1-D7, sector 6, București, sau prin telefon la 021 9503.*