Ольга Белова

Специалист отделения банка по обслуживанию клиентов

Воронеж · Полная занятость; работа в отделении · olga.belova@example.org

Специализация — счета, карты и обращения физических лиц.

Обслуживаю физических лиц в отделении: счета, карты, заявления и обращения. Объясняю условия продуктов, проверяю комплектность документов и передаю вопросы профильным специалистам в пределах своих полномочий.

ОПЫТ РАБОТЫ

Специалист по обслуживанию физических лиц

Банк «Городской выбор» · клиентское отделение

Апрель 2022 — октябрь 2026

Обязанности

- Принимала заявления по счетам и картам, проверяла документы по процедурам банка и отражала обращения в системе.
- Объясняла условия продуктов, сопровождала обращения; кредитные решения передавала уполномоченному подразделению.

Достижения

- Сопроводила исправление неполных заявлений по счетам: уточнила недостающие сведения и передала полные комплекты на обработку.
- За июль–сентябрь 2026 закрыла 42 из 45 назначенных обращений; три передала на профильное рассмотрение.

Консультант отделения

Банк «Региональный маршрут» · розничная сеть

Июль 2020 — март 2022

Обязанности

- Уточняла цель визита и направляла клиентов к соответствующему специалисту.
- Помогала ориентироваться в дистанционных каналах в пределах порученной консультации.

Достижения

- Собрала типовые вопросы посетителей; руководитель использовал их при обновлении памятки консультанта.
- Подготовила схему маршрутизации обращений, принятую руководителем отделения.

НАВЫКИ

Обслуживание физических лиц · Счета и карты · Заявления · Работа с обращениями · Объяснение условий · Учёт статусов

ОБРАЗОВАНИЕ

Воронежский финансовый колледж «Баланс» · Банковское дело · СПО · 2017–2020

2022–2026 · Внутреннее обучение банков · Клиентские процедуры и продукты