

## Njoftim për pozicion të lirë pune

**TIRANA BANK**, një nga bankat kryesore në Shqipëri dhe anëtare e Balfin Group, mirëpret kandidat dinamik për t'ju bashkuar **Departamentit të Kanaleve Elektronike** në pozicionin:

### Përkufizimi i pozicionit:

**Operatori Call Center** është përgjegjës për të kryer shërbim klientësh nëpërmjet telefonit si dhe detyra të tjera operacionale të nevojshme për kryerjen e punës së tij. Gjithashtu kryen edhe procesin e monitorimit të riskut të lidhur me veprimet me karta.

### Detyrat dhe përgjegjësitë:

- Monitoron veprimet me karta pas orarit zyrtar;
- Vlerëson njoftimet (alerts) të shfaqura dhe informon drejtuesit përkatës në rast se vihen re veprime të dyshimta;
- Kontakton kartëmbajtësit në rast të veprimeve të dyshimta dhe merr masat e nevojshme në rast të veprimeve të pakonfirmuara ose në rast se klienti nuk përgjigjet;
- Raporton të gjitha veprimet e kryera gjatë turnit të lidhura me njoftimet (alerts); veprimet e konfirmuara ose jo; klientët që nuk janë përgjigjur, etj.)
- Mbyll kartat në rast të humbjes / vjedhjes së kartës dhe rrimeton kartë të re nëse është e nevojshme;
- Informon kartëmbajtësit në lidhje me llogarinë dhe përdorimin e kartës;
- Raporton problematikat që mund të kenë lidhje me rrjetin e ATM-ve, shërbimin online e-banking;
- Informon klientët në lidhje me balancat e llogarive;
- Informon klientët në lidhje me produktet bankare të ofruara nga Banka (karakteristikat, kushtet e punës, etj.)
- Jep informacion për shërbimin online e-banking;
- Mbyll/riaktivizon aksesin e shërbimit online e-banking;

### Kompetencat / aftësitë e kërkuara:

- Diplomë universitare në Ekonomi ose fushë të ngjashme;
- Eksperienca e ngjashme e mëparshme do të konsiderohet një plus;
- Aftësi shumë të mira komunikuese;
- Të jetë i vëmendshëm ndaj detajeve dhe i orientuar në zgjidhjen e problematikave;
- Të jetë i aftë të punojë në grup;
- Të jetë i aftë të punojë nën presion;
- Njohuri shumë të mira shkruese dhe verbale të gjuhës angleze;
- Njohuri shumë të mira paketës Microsoft;

Kandidatët e interesuar mund të dërgojnë një CV brenda datës **17 dhjetor 2020** në adresën elektronike të Burimeve Njerëzore: [recruitment.hr@tiranabank.al](mailto:recruitment.hr@tiranabank.al), duke specifikuar pozicionin për të cilin aplikojnë.

Ju lutem kini prarasysh që vetëm personat që plotësojnë kriteret e sipërpërmendura do të kontaktohen.

*Të dhënat tuaja personale, të cilat dergohen nga ju vullnetarisht si përgjigje ndaj kësaj shpallje për vend të lirë pune, mbliidhen dhe përpunohen, manualisht dhe/ose elektronikisht, nga Banka Tirana sha, me qëllim vlerësimin e përshtatshmërisë tuaj për t'u punësuar në këtë vend pune, aksesohen vetëm nga persona të autorizuar të Bankës dhe do të ruhen deri në përfundim të procesit të përzgjedhjes së kandidatit fitues. Subjektet e të dhënave personale, mund të ushtrrojnë të drejtat e tyre sipas ligjit nr. 9887 dt. 10/03/2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar, pranë Bankës Tirana sha, si dhe pranë Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale.*