

Curriculum Vitae

I. Informații personale



Nume / Prenume	Turtureanu Nina
Data nașterii	12/04/1983
Locul nașterii	Republica Moldova, or. Fălești
Adresa domiciliu	or. Chișinău, str-la Studenților 11/2 ap.58
Mobil	060133733
E-mail(uri)	ninaturtureanu@yahoo.com
Studiile	superioare
Calificarea	Licențiată în economie
Instituția absolvită, anul absolvirii	Institutul Internațional de Management, 2005

Experiența profesională

<u>Perioada</u>	<u>/07/2005 – 07/2008</u>
Funcția ocupată/ Subunitatea Numele angajatorului	<i>Specialist deservire conturi (persoane juridice și fizice)</i> Sucursala Fălești / BC "Moldova-Agroindbank" S.A.
Tipul activității/ sectorul de activitate	<ul style="list-style-type: none">• vânzarea produselor și serviciilor bancare necreditare persoanelor juridice și persoanelor fizice;• acțiuni privind deschiderea conturilor, modifica și închide conturilor clienților;• oferirea întreg spectrului de servicii ce țin de gestionarea conturilor în baza contractelor încheiate cu Clienții;• operațiuni ce țin de activitatea carduri, alte acțiuni aferent spectrului de produse bancare necreditare.
<u>Perioada</u>	<u>/11/2008 - /08/2010</u>
Funcția ocupată/ Subunitatea	<i>Specialist setare prețuri</i> BC "Moldova-Agroindbank" S.A.
Numele angajatorului	
Tipul activității/ sectorul de activitate	<ul style="list-style-type: none">• setarea în sistemul informatic ale băncii a ratelor de dobânzi la toate tipurile de credite/depozite pentru toate categoriile de clienți, stabilite în conformitate cu Politica prețurilor la produsele și serviciile bancare prestate clienților băncii;• setarea/modificarea comisioanelor în sistemul informatic ale băncii stabilite în conformitate cu Registrul de bază al tarifelor de comisioane la produsele și serviciile bancare neaferente dobânzilor;• acordarea suportului consultativ și tehnic prin intermediul telefonului și/sau e-mail (după caz) clienților - persoane fizice/juridice, abonați la produsele de deservire bancară la distanță oferite de bancă și

	<p>specialiștilor băncii în cazul neclarităților/problemelor aferente tranzacțiilor efectuate în cadrul sistemelor Internet Banking / serviciului e-Statements / SMS Notificări etc.;</p> <ul style="list-style-type: none"> recepționarea și procesarea mesajelor prin web-chat on-line pe pagina băncii.
<u>Perioada</u>	<u>/08/2010 - /06/2014</u>
Funcția ocupată/ Subunitatea	Șef Grup Info Centru /Serviciul Call-Center
Numele angajatorului	BC "Moldova-Agroindbank" S.A.
Tipul activității/ sectorul de activitate	<p>- conducerea activității Grupului și asigurarea îndeplinirii sarcinilor de către personalul Grupului;</p> <p>- elaborarea/actualizarea bazei normative privind activitatea Grupului;</p> <p>- gestionarea fluxului de informații furnizată de subunitățile băncii responsabile de elaborarea produselor, trezorerie, decontări în vedere punerii la dispoziția clienților a datelor actuale și veridice pe diverse canale: telefon, e-mail, chat, pagina web a băncii.</p> <p>- gestionarea și administrarea <u>paginii web a băncii</u> www.maib.md, prin intermediul modulului CMS, în vederea plasării /distribuirii oricărui tip de informații/ banere/imagini/video pe site;</p> <p>- mentenanța serviciului Telefon-Client (InfoTel);</p> <p>- gestionarea programului de Direct E-Mail: expedierea de mesaje electronice clienților abonați la serviciu de noutăți al băncii;</p> <p>- gestionarea setării ratelor de dobânzi la credite /depozite și a tarifelor la comisioanele bancare;</p> <p>- participarea la elaborarea și dezvoltarea serviciilor și produselor bancare, în scopul promovării și vânzării acestora prin canale alternative de vânzări, etc.</p>
<u>Perioada</u>	<u>/06/2014 - /10/2016</u>
Funcția ocupată/ Subunitatea	Specialist principal suport clientelă / Serviciul Call-Center
Numele angajatorului	BC "Moldova-Agroindbank" S.A.
Tipul activității/ sectorul de activitate	Spectru de activități descris la posturile anterioare Șef Grup/specialist setare preturi/suport tehnic pentru sistemele de deservire la distanță etc.
<u>Perioada</u>	<u>/10/201 - prezent</u>
Funcția ocupată/ Subunitatea	Specialist produse / Departamentul Elaborarea și Administrarea Produselor în activitate retail
Numele angajatorului	BC "Moldova-Agroindbank" S.A.
Tipul activității/ sectorul de activitate	<p>Administrarea produselor și serviciilor bancare, perfectarea și monitorizarea Contractelor de colaborare cu partenerii băncii conform ariei de activitate, elaborarea/actualizarea actelor normative aferent produselor bancare, în următoarele domenii;</p> <p>aferent:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sistemele de remiteri de bani: Western Union, Zolotaia Korona, Money Gram, Ria Money Transfer, Unistream, Contact, Privat Money.

2. Sistemele de deservire la distanță: Internet Banking, Extrase Electronice;
3. Servicii alternative: CASH IN la ATM, SMS Notificări;
4. Participarea la elaborarea actelor normative aferent canalelor alternative de deservire a clienților implementate în bancă: MAIBank, MAIBchatbot, Terminale Self Service etc.
5. Participarea la descrierea serviciilor noi implementate în Bancă: serviciul Transfer2Card; serviciul Cardless la ATM, serviciul CashbyCode la ATM etc.

Proiecte realizate:

Mai 2018 – implementarea în bancă a sistemului RIA Money Transfer pe zona cash și în modulul Transfer2Card;

2018 – implementarea în Internet Bankig pentru Persoane Juridice a Delegației Electronice de eliberare a numerarului (inclusiv și pentru clienți -Trezoreriile Ministerului Finanțelor);

2018 – participarea la implementarea sistemelor de remiteri Unistream și Contact în canalul de deservire la distanță - Transfer2Card;

- Implementarea pentru sistemele Zolotaia Korona, Unistream, Western Union a opțiunii de transfer în moneda națională (MDL);

2019 – participarea la implementarea proiectului comun cu sistemul Western Union aferent serviciului APN, unde MAIB reprezintă banca de procesare a transferurilor internaționale direct la conturile clienților băncii cît și al altor bănci din Republica Moldova;

2019 – lansarea serviciului Extrase Electronice pentru clienți retail și persoane juridice, cu înaintarea Cerințelor tehnice echipei de implementare, descrierea materialelor instructive pentru clienți, bazei Contractuale de utilizare a Serviciului, reglementarea în acte normative interne, instruirea Sucursalelor aferent procesului implementat etc.

. Educație și formare

Perioada	Tema seminarului / locul efectuării
06.09 - 07.09.2005	ABC bancar /MAIB;
14.03.2006	Utilizarea sistemului de transferuri internaționale PrivatMoney / IT;
26.06.2007	Produse necreditare retail;
09.07.2007	Eliberarea și plata transferurilor bănești prin sistemele rapide de transferuri internaționale în cadrul Băncii
20.03.2008	Procesarea în cadrul sistemului bancar"Globus" a decontărilor MDL
20.03.2008	Amenințările, vulnerabilitățile actuale ale sistemului informațional bancar
20.03.2008	Perfectarea chestionarului privind identificarea clienților băncii
24.06.2008	Utilizarea sistemului de tranzacții internaționale "Anelik" versiunea "On-Line"
27.07.2010	Programul Produsului "Credite pentru Medici"/Programul Produsului "Credite pentru procurarea și consolidarea terenurilor agricole"
27.07.2010	Utilizarea Sistemului Automatizat de Gestionare a Cererilor de Acces pentru personalul Băncii
17.08.2010	
18.10 - 19.10.2012	Vînzări active ale produselor bancare / Chișinău, Centrul de Instruire și Consultanță în Afaceri (MACIP)
05.09 - 24.10.2013	Curs practic de marketing on-line/ Chișinău, Evenda
11.11.2013	Carduri de credit și overdraft-uri destinate persoanelor fizice
25.04.2015	Managementul comunicării/ Chișinău, Business Language Training Center
23.05.2015	Managementul stresului / curs, Business Language Training Center
09.06.2015	Sarcinile și responsabilitățile membrilor Echipei de întreținere a Sistemului de Management al Continuității Afacerii
14.08.2017	Utilizarea sistemului Adobe presenter pentru elaborarea testelor
25.08.2017	Particularitățile sistemului de transfer de bani Western Union / Chișinău,
21.03.2018	Western Union
26.03 - 29.03.2018	

02.10 - 08.10.2018	Banca viitorului / Chișinău, Mykola Chumak, Gennadiy Vasylenko, în colaborare cu DAAC SYSTEM Integrator
02.10 - 08.10.2018	FINTECH 360/ Tallinn, OC "National Banking Journal" LLC
08.10 - 11.10.2018	Turneul liderilor Zolotaya Korona/ Kuala Lumpur, Zolotaya Korona
18.03.2019	RIA Summit 2018 / Batumi, RIA Money Transfer
09.10 - 11.10.2019	Gestionarea riscului operațional în procesul de autoevaluare și control a riscurilor RCSA/ intern, Deloitte / Departamentul Administrarea Riscului Operational Ria Connects Beyond Borders / Kiev, Ria Money Transfer.
Aptitudini și competențe personale	
Limbi străine cunoscute	Rusa, Engleza, Franceza
Competențe și abilități	Implicarea în muncă și competitivitate / Capacitate de a acționa prin adoptarea stilurilor în dependență situații / - Adaptabilă / Cooperare și non-conflictuitate/ Abilitatea de a-mi asuma responsabilitatea pentru acțiunile personale / Spirit de echipă/ Rezistentă la stres / Perseverentă