# Докучаєва Марія



## НАЧАЛЬНИК ВІДДІЛУ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК, 50 000 ГРН.

26 жовтня 2022 Місто: Київ

Вік: 45 років
Режим роботи: повний робочий день, віддалена робота
Категорії: Банківська справа, ломбарди, Бухгалтерія, фінанси, облік/аудит

✔ Перебуваю в шлюбі ✔ Є діти

Увійдіть або зареєструйтеся на сайті як роботодавець, щоб бачити контактну інформацію.

**Досвід роботи**

### Начальник Управління карткового бізнесу

АТ «БАНК «УКРАЇНСЬКИЙ КАПІТАЛ» (банк), Київ
12.2018 – По теперішній час (7 років 11 місяців)

Обов'язки:

- - розвиток карткового бізнесу в частині емісії ПК та еквайрингу (банкоматний та торговий); - співпраця/взаємодія з процесинговим центром, платіжними системами, банком-спонсором, персоналізаторами, постачальниками сервісних послуг (у частині налагодження процесів, робота з договорами, тарифами, поточної діяльності); - впровадження нових карткових продуктів для Банку (Visa Platinum, Visa Rewards); - впровадження та реалізація (та подальший супровід) послуг страхування, консьєрж-сервісу для Клієнтів Банку; - впровадження фрод-моніторингу в Банку; - розробка та реалізація рекламних маркетингових програм для карткового бізнесу; - розробка ТЗ, тестування операцій щодо автоматизації бізнес-процесів Банку, зокрема карткового бізнесу; - адміністрування IS-Card (у т.ч. адміністрування користувачів, налаштування тарифів, лімітів карток/рахунків); - активна участь у впровадженні та супроводженні додаткових карткових модулів у ПЗ Банку (у т.ч. програма лояльності, кредитування) для держателів платіжних карток; - впровадження чат-боту Банку; - супроводження UPC-online, MobiCard, IS-Card; - формування квартальної звітності (VISA, НБУ), внутрішньобанківська, за потребою; - проведення навчання та тестування працівників банку щодо вдосконалення знань з карткових продуктів банку, якісного обслуговування Клієнтів; - розробка нормативних документів, тарифів, клієнтських договорів.
-

### Керівник проектів управління супроводу продуктів департаменту розвитку бізнесу

АТ «ЮНЕКС БАНК» (банк), Київ
08.2018 – 12.2018 (3 місяці)

Обов'язки:

- - Реалізація звітів для обліку та логістики карт;
- - Виконання процеса підготовки/формування даних для персоналізації платіжних карт у відповідності з замовленнями відділень/регіонів Банку з дотриманням вимог безпеки Банку та МПС;
- - обробка інвойсів від Mastercard;
- - обробка заяв від відділень/регіонів на: -відміну регулярих платежів (BCZ+), -зміну тарифних пакетів (SRbank), - зміна/відключення/підключення sms/e-mail в договорах клієнтів (BCZ+);
- - аналіз та обробка великих баз даних щодо: - закриття каткових рахунків, формування щорічних комісій за РКО;
- - постановка задач IT для реалізації звітності на постійній основі (по активним карктам в розрізі продуктів; по продуктам в розрізі відділень/регіонів...)

### Заступник начальника відділу супроводу Департамента БПК

ПАТ «Діамантбанк»
03.2012 – 11.2017 (5 років 8 місяців)

Обов'язки:

-участь у розробці карткових тарифів;

-реалізація великих об'ємів масивів даних при заведені крупних зп проектів. Оформлення в великих об'ємах бази даних та підгрузки їх у модуль;

-формування звітів в модулі емісії;

-забезпечення взаємодії різних підрозділів Банку (відділів ГО, відділень, регіонів) щодо обігу карток;

-контроль та моніторинг заяв від клієнтів щодо видачі грошових коштів, спірних транзакцій по картковими продуктами Банку, контроль та виконання лімітів по платіжним карткам згідно Постанови «Про врегулювання ситуації на грошово-кредитному та валютному ринках України»;

-здійснення списання комісійних винагород згідно тарифів Банку; виявлення та виправлення помилок в Базі даних; реєстрація з/п проектів та контроль переемісії платіжних карток всіх Дирекцій та відділень Банку;

- проведення постійної роботи з Дирекціями та відділеннями Банку щодо вдосконалення знань карткових тарифів та підвищення якості обслуговування клієнтів, щодо надання консультацій та практичних рекомендацій з питань роботи з БПК, відкриття та закриття поточних рахунків. Здійснення навчання роботи в модулі звітності IS-Rep та в системі IS-CARD, IS-CallCenter;

### Заступник начальника відділу платіжних карток

АКБ «Золоті ворота» у м.Києві

07.2006 – 10.2011 (5 років 3 місяці)

Обов'язки:

- надання консультацій клієнтам та відділенням відносно можливостей ПК;

- обслуговування фізичних осіб протягом повного циклу дії ПК (відкриття, оформлення документів, поточне обслуговування, закриття картрахунку);

- обслуговування банкоматів

- робота в VIP - клієнтами

### Провідний економіст відділу обслуговування фізичних осіб управління платіжних карток

КРУ ТОВ „Укрпромбанк”

08.2003 – 07.2006 (2 роки 10 місяців)

Обов'язки:

- організація роботи з 53 відділеннями з приводу отримання платіжних карток (ПК) та їх обліку на відділеннях;

- надання консультацій клієнтам та відділенням відносоно можливостей ПК;

- обслуговування фізичних осіб протягом повного циклу дії ПК (відкриття, оформлення документів, поточне обслуговування, закриття картрахунку);

- складання електронних листів (роз'яснень) на відділення з приводу поточного обслуговування ПК;

- була в складі робочої групи по розробці заходів щодо розвитку карткового бізнесу.

## Освіта

### Інститут муніципального менеджмента та бізнеса

Спеціальність: міжнародна економіка

повна вища, 09.1998 – 07.2003 (4 роки 9 місяців)