

**FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE**



**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome **FURBATTO SILVIA**  
Indirizzo **VIA PIETRO COSSA, 293/26 – 10151 TORINO**  
Telefono **3386862583**  
E-mail [f.silvia1@virgilio.it](mailto:f.silvia1@virgilio.it)

Data e Nazionalità 22/05/1981 ITALIANA

**ESPERIENZA LAVORATIVA**

• Date (da – a) Giugno 2016 - Contratto indeterminato  
• Nome e indirizzo del datore di lavoro **Consorzio Girasole c/o Fideuram S.p.A.**

• Tipo di impiego **Impiegata amministrativa- CCNL COMMERCIO**  
• Principali mansioni e responsabilità  
BACK OFFICE Investment, Banking, preacquisizione decentrata prodotti finanziari, assicurativi.  
FONDI e SICAV gestioni patrimoniali (conferimenti, disposizioni successive)  
TRASFERIMENTI ricezione cartaceo e spedizione delle richieste.  
OPERAZIONI GE.CO verifica firma del cliente e corretta compilazione dei contratti. Censimento e anagrafica cliente, apertura variazione e chiusura portafogli. Gestione a sistema cambi linee, modifica di pricing, profilatura. ACCOGLIENZA e FRONT OFFICE CLIENTI.

• Date (da – a) Maggio 2015 - Contratto in essere per Sostituzione Maternità.  
• Nome e indirizzo del datore di lavoro **ING Bank N.V. - Torino**

• Tipo di impiego **BankShop Agent (Operatore di filiale - Sportello Bancario)**  
• Principali mansioni e responsabilità  
Operatività di sportello: assegni, gestione delle casse, consulenza mutui, bonifici, Mav, Rav, prestiti personali, gestione Conti Correnti e Conti Deposito, assicurazioni vita, carte di credito e prepagata. Problem solving, forte orientamento al cliente e al risultato relativo al raggiungimento di obiettivi di filiale.

• Date (da – a) Febbraio 2015 - Aprile 2016  
• Nome e indirizzo del datore di lavoro **CONTACTA S.p.A. commessa CheBanca - Torino**

• Tipo di impiego **Customer Center**

- Principali mansioni e responsabilità

Consulente Direzione Commerciale. Per il cliente CHE BANCA  
L'attività è dedicata a clientela già acquisita, inbound diretto e outbound, con la presentazione e sottoscrizione di nuovi prodotti bancari e finanziari (apertura conti correnti, operatività inerente all'accredito di stipendio, richiesta emissione carta di credito, assistenza home banking).  
Preso appuntamenti con personale specializzato, al fine di proporre forme di investimento, soluzioni remunerative.

- Date (da – a)

Aprile 2013 – Dicembre 2014

- Nome e indirizzo del datore di lavoro

### **ACCENTURE S.p.A. c/o Blue Assistance S.p.A. - Torino**

- Tipo di azienda o settore

Società di consulenza direzionale, servizi tecnologici e outsourcing.

- Tipo di impiego

Impiegata Amministrativa - **Addetta Liquidazione Sinistri.**

- Principali mansioni e responsabilità

Attività di **Back Office** per le principali Compagnie Assicurative Italiane del gruppo REALE MUTUA.

Gestione delle comunicazioni in ingresso e in uscita;

Organizzazione e movimentazione dell'archivio fisico e virtuale relativo alle pratiche di sinistro;

Attività amministrative propedeutiche alla corretta liquidazione (identificazione delle richieste in ingresso, correlazione della documentazione di spesa a sinistri esistenti, collaborazione con Front-End di Compagnia). Gestione documentale delle pratiche.

Problem solving inerente ad eventuali criticità presentate dal Customer Service con gli eventuali assicurati e correlate agenzie. Questa esperienza lavorativa ha sviluppato in me forte orientamento Vs il Cliente (Gruppo Reale Mutua) e capacità linguistiche.

- Date (da – a)

Febbraio 2013 - Aprile 2013

- Nome e indirizzo del datore di lavoro

### **WAVE Srl - Torino**

- Tipo di azienda o settore

Società di Servizi per la Gestione e Sviluppo del Mercato Assicurativo

- Tipo di impiego

**Addetta Call Center Outbound Polizze Assicurative**

- Principali mansioni e responsabilità

Vendita polizze assicurative, ramo viaggio e infortuni;

Call Center Assicurativo inbound e outbound, gestione del cliente tramite supporto telefonico e telematico (mail) per una nota realtà americana Gruppo Assicurazioni AIG. Suddetta attività ha fornito esperienza in ambito Customer Service/Assistenza Clienti.

Contratto a tempo determinato, cessato volontariamente per inizio collaborazione con Accenture S.p.A.

- Date (da – a)

Maggio 2007 – Giugno 2012

- Nome e indirizzo del datore di lavoro

### **Progetto Lavoro - The Outsourcing Company**

- Tipo di azienda o settore

Società per la progettazione e realizzazione di servizi in outsourcing per l'impresa.

- Tipo di impiego

**Addetta alla Valutazione dei danni** subiti dall'Assicurato in ambito Malattia, gestione e liquidazione dei rimborsi spese sanitarie.

- Principali mansioni e responsabilità

Analisi della documentazione medica presentata (ricettazione, lettura esami clinici, lettere di dimissioni ospedaliere e cartelle cliniche);

**Determinazione del risarcimento**, preparazione della documentazione e autorizzazione al pagamento dei sinistri;

Attività di Back Office;

Gestione Call Center inbound;

Formazione e affiancamento nuove risorse.

Contratto a tempo indeterminato concluso a causa della perdita di alcune importanti commesse che ha portato ad una drastica riduzione del volume di attività e ad una conseguente riduzione del personale

- Date (da – a)

- Nome e indirizzo del datore di lavoro

- Tipo di azienda o settore

- Tipo di impiego

- Principali mansioni e responsabilità

Maggio 2003 – Maggio 2007

**S.IN.CO. S.p.A.**

Società di Ingegneria e Costruzioni Civili e Industriali

**Impiegata contabile**

Per il primo anno mi sono esclusivamente occupata della Gestione contabilità fornitori con relativa registrazione delle fatture, pagamenti e RI-BA, attività di centralino.

Successivamente mi sono specializzata in segreteria tecnica/addetta pratiche appalto e subappalto. Verifica ordini, redazione contratti di subappalto e IVA agevolata, formulazione di tutta la documentazione relativa agli eventuali ingressi in cantiere, DURC

Contratto a tempo indeterminato concluso a causa della perdita di alcune importanti commesse che ha portato alla chiusura aziendale.

- Date (da – a)

- Nome e indirizzo del datore di lavoro

- Tipo di azienda o settore

- Tipo di impiego

- Principali mansioni e responsabilità

Settembre 2000 – Aprile 2003

**Assicurazioni Generali - Torino**

Società di Assicurazioni

**Impiegata Amministrativa**

Emissione preventivi e finalizzazione polizze auto;

Gestione pratiche di incasso premi;

Gestione pratiche di apertura sinistro in collaborazione con il centro;

Liquidazione Danni

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

C.I.O.F. Torino

Corso di Specializzazione in Contabilità Analitica

- Date (da – a)

1995 - 2000

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione

Istituto Tecnico Commerciale Valentino Bosso

- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio

Diploma Tecnico della Gestione Aziendale

## **CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI**

MADRELINGUA	<b>ITALIANA</b>
ALTRE LINGUE	
	<b>FRANCESE</b>
• Capacità di lettura	BUONO
• Capacità di scrittura	BUONO
• Capacità di espressione orale	BUONO
	<b>INGLESE</b>
• Capacità di lettura	BUONO
• Capacità di scrittura	BUONO
• Capacità di espressione orale	BUONO
CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI	Capacità di lavoro in team e per obiettivi; ottime doti di problem solving e di pianificazione delle attività.
CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE	Buona organizzazione del lavoro, definendo priorità e assumendo responsabilità; rispetto delle scadenze e degli obiettivi prefissati. Buona gestione dello stress, acquisita durante le esperienze lavorative.
CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE	Ottimo utilizzo del pacchetto Office (Word, Excel, PowerPoint, etc.) Ottimo utilizzo Internet e posta elettronica (Outlook) Ottimo utilizzo degli Applicativi Clinipass, Omnia, Lira, Siebel, Container Discreta conoscenza CRM. Ottima conoscenza del settore Assicurativo, del linguaggio medico liquidativo e dei prodotti attualmente in commercio.
PATENTE O PATENTI	Patente B, Automunita.
<b>NOTE</b>	Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base art. 13 del D. Lgs. 196/2003