

DESCRIÇÃO DE CARGO  
CLIENT SERVICE ASSOCIATE

AQVA WEALTH MANAGEMENT

ESCOPO: CONTRATAÇÃO DE "CLIENT SERVICE ASSOCIATE"



## DESCRIÇÃO GERAL DO CARGO

### CLIENT SERVICE ASSOCIATE

O "Client Service Associate" será parte de uma equipe da AQUA WM, cujo objetivo é servir o nosso cliente com excelência, através de apoio operacional e administrativo ao "Client Advisor" e à área de investimentos.

Com o apoio e conhecimento das políticas, procedimentos e tecnologia da empresa AQUA WM, o CSA poderá interagir com os nossos clientes e "prospects", antecipando suas necessidades, resolvendo seus problemas, fazendo "follow-up"; e conseqüentemente, provendo a nossa excelência em serviços.

Tarefas administrativas também fazem parte do escopo da sua reponsabilidade, que ajudam o "Client Advisor" nas suas tarefas diárias como: "on-boarding" de novos clientes, preparação de material de marketing e reuniões com clientes e prospects, solicitação ou recebimento de instruções de transferência bancária, cartões de créditos, manutenção e renovação de documentos necessários perante compliance e reguladores, etc.

Com a sua ajuda e iniciativa, a empresa continuará a focar em controles de riscos e nos aspectos regulatórios

Ao adquirir experiência e conhecimento, o CSA explicará produtos de investimentos e eventualmente, ser o "back-up" de algumas tarefas exercidas pelo "Client Advisor".



## PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES E ATIVIDADES

### RELAÇÃO COM O CLIENTE

- Enviar e coletar a documentação necessária para assinatura de contratos, políticas de investimentos, abertura de contas (bancárias, investimentos) e fundos de investimentos, documentos para investimentos em fundos de "private equity"
- Através de vários canais de comunicação, manter contatos regulares com os clientes e com o "Client Advisor" (cartões ou mensagens de aniversário, cartas mensais, etc.)
- Receber e-mails e/ou telefonemas dos clientes, intermediando a informação com o "Client Advisor"
- Solicitar e processar a documentação necessária para transferências, ou de cartões de crédito, etc.

- Documentar qualquer tipo de comunicação com cliente, seja escrita ou verbal, no sistema CRM
- Treinar os clientes a interpretar os relatórios mensais e facilitar o seu acesso via website, etc.
- Completar formulários e documentos internos ou para outras instituições parceiras da AQUA WM, com as informações dos clientes
- Arquivar toda a documentação e correspondência
- Participar de reuniões com os clientes e colaborar com as apresentações
- Preparar atas para o estabelecimento de empresas "offshore ou "trusts"; e verificar anualmente se a empresa está ativa e válida

## GESTÃO DE ATIVOS

- Coletar a informação necessária para a elaboração da política de investimentos
- Caso seja autorizado e treinado para essa função, poderá acatar ordens dos clientes e encaminhá-las ao "trader"
- Revisar os relatórios diários e alertas, e se necessário; processá-los (vencimentos de papéis, chamadas de capital, etc.)
- Receber solicitações e alertas dos bancos e fundos de investimentos e encaminhá-los à área responsável
- Ajudar na preparação da reunião com o cliente, coletando os relatórios mensais ou outros materiais necessários para a reunião.
- Interagir com o cliente sobre assuntos relacionados aos seus investimentos e/ou ao mercado financeiro
- Ajudar o "Client Advisor" e a área de investimento com a manutenção e monitoramento da alocação do cliente
- Monitorar de forma proativa a liquidez do cliente e vencimentos futuros

## SERVIÇOS DIVERSOS

- Organizar a logística de eventos de marketing da equipe, desenvolver e arquivar materiais de marketing.

- Manter as informações dos clientes atualizadas no sistema CRM ou qualquer outro sistema requisitado pelo "management"
- Responsável em manter o calendário da equipe do "Client Advisor" atualizado com atividades diárias, semanais e mensais.

## DESENVOLVIMENTO PESSOAL

- Atitude proativa em relação ao seu desenvolvimento pessoal, disponibilidade para aprendizagem contínua e desenvolvimento de habilidades, além de boa comunicação com o "Client Advisor" e com o "Office Manager"

## REQUISITOS

- Mínimo de 2 a 5 anos de experiência em atendimento a clientes
- Formação universitária
- Inglês intermediário. Desejável espanhol
- Domínio de aplicativos Microsoft Office, em especial Excel. Python, VBA e R desejável
- Necessário que seja uma pessoa proativa, organizada, com sólida capacidade analítica, detalhista e focada em atendimento de clientes
- Habilidades de comunicação e relações interpessoais.
- Facilidade para trabalhar em grupo e interagir com clientes
- Boa comunicação escrita e verbal

## HABILIDADES

- Foco no cliente
- Boa comunicação
- Capacidade de desenvolvimento pessoais
- Iniciativa e compromisso
- Habilidade de planejamento e organização

- Análise crítica
- Capacidade de trabalhar sobre pressão
- Habilidade de trabalhar em equipe, com outras áreas e provedores em geral.
- Capacidade de tirar a certificação CEA ou CPF

## SALÁRIOS E BENEFÍCIOS:

- 12 retiradas mensais – R\$ 3.900,00 (R\$ 1.100,00 pró-labore)
- Bônus: Até 4 salários/ano
- Vale refeição – R\$ 34,12/dia
- 22 dias úteis de descanso – após 1 ano
- Estacionamento
- Assistência médica – básico para titular e dependentes (se houver)