

Natalia Wróblewska

Doradca Bankowy

Gdańsk, Polska · n.wroblewska4@gmail.com · +48 537 812 064 · linkedin.com/in/nataliawroblewska

Doradca bankowy z pięcioletnim doświadczeniem w obsłudze klientów indywidualnych i zamożnych. Obecnie w mBanku, gdzie prowadzę portfel 280 klientów premium o łącznych aktywach 74 mln zł. Specjalizuję się w doradztwie kredytowym i produktach inwestycyjnych.



DOŚWIADCZENIE

Doradca Bankowy — Segment Premium, mBank, Gdańsk

Wrz 2022 – Obecnie

Kompleksowa obsługa klientów segmentu mBank Premium w oddziale Gdańsk Śródmieście.

- Prowadzenie portfela **280 klientów** o łącznych aktywach **74 mln zł**
- Realizacja celów sprzedażowych na poziomie **118%** planu w 2024 roku — 2. miejsce w regionie północnym
- Sprzedaż kredytów hipotecznych o łącznej wartości **31,5 mln zł** rocznie
- Wskaźnik NPS klientów na poziomie **82** (vs. średnia oddziału 71)

Doradca Klienta Indywidualnego, Santander Bank Polska, Gdynia

Cze 2020 – Sie 2022

Obsługa klientów detalicznych w oddziale Gdynia Centrum.

- Otwarcie **420+ rachunków** osobistych i oszczędnościowych w ciągu 2 lat
- Sprzedaż **87 kredytów** gotówkowych o łącznej wartości 4,6 mln zł
- Realizacja cross-sellu na poziomie **3,2 produktu** na klienta (średnia oddziału: 2,4)

Stażystka w Oddziale Bankowym, PKO BP, Gdańsk

Lip 2019 – Maj 2020

Staż w oddziale detalicznym z obsługą klienta i wsparciem doradców.

- Obsługa kasowa i dyspozycyjna — średnio **65 klientów** dziennie
- Wsparcie przy kompletowaniu wniosków kredytowych — **130+ wniosków**

WYKSZTAŁCENIE

Licencjat in Finanse i Bankowość, Uniwersytet Gdański, Gdańsk

Paź 2016 – Cze 2019

Praca licencjacka: *Analiza porównawcza produktów hipotecznych na polskim rynku bankowym*. Średnia ocen 4,3.

UMIEJĘTNOŚCI

Doradztwo kredytowe (hipoteki, gotówkowe), Obsługa klienta premium i VIP, Produkty inwestycyjne (fundusze, obligacje), Cross-selling i up-selling, System bankowy Flexcube, CRM Salesforce, Analiza zdolności kredytowej, Regulacje KNF i MiFID II, Negocjacje i prezentacje sprzedażowe, Microsoft Office 365

CERTYFIKATY

Certyfikowany Doradca Finansowy (EFP®), EFPA Polska

Kwi 2023

Licencja KNF — Dystrybucja produktów ubezpieczeniowych, Komisja Nadzoru Finansowego

Wrz 2021

JĘZYKI

Polski (ojczysty), Angielski (B2)

PROJEKTY

Program lojalnościowy mBank Premium — region północny

Cze 2023 – Gru 2023

Współtworzenie pilotażowego programu retencji klientów premium.

- Objęto **180 klientów** zagrożonych odejściem
- Wskaźnik retencji w grupie pilotażowej: **94%** (vs. 81% w grupie kontrolnej)
- Wzrost średnich aktywów na klienta o **12%** w ciągu 6 miesięcy

REFERENCJE

Ewa Sikorska, Dyrektor Oddziału, mBank, e.sikorska@mbank.pl, +48 601 998 321

DZIAŁALNOŚĆ DODATKOWA

Wolontariat — Lekcje Finansowe dla Młodzieży, Fundacja BAKCYL

Sty 2022

Prowadzenie warsztatów z edukacji finansowej w szkołach ponadpodstawowych w Trójmieście. Dotychczas 14 warsztatów, ponad 350 uczniów.