

- CURRICULUM VITAE -



Informazioni Personali

Nome e Cognome	Gioia Bistoletti
Data e Luogo di Nascita	17 Gennaio 1979 - Monza - MB -
Residenza	Monza - MB -
Recapiti Telefonici	
Indirizzo E-mail	
Nazionalità	Italiana

Istruzione e formazione

- Diploma di Perito Turistico conseguito nell'anno 2000 presso l'Istituto Commerciale "Olivetti" di Monza con votazione 78/100;
- Nell'anno 1999, durante il percorso scolastico ho frequentato un corso di specializzazione per l'organizzazione di meeting e congressi, votazione finale 99/100;

Esperienze Lavorative

- **Ottobre 2000 - Luglio 2001**, impiegata Servizio Clienti presso Franklin Templeton Italia, Società di Intermediazione Mobiliare, tramite l'Agenzia di lavoro temporaneo Quanta S.p.A. con mansioni di back office e processing interno delle operazioni di sottoscrizione, rimborso, conversione direttamente nel sistema operativo della Sicav. Mi sono occupata, inoltre, dell'apertura di nuove posizioni di clienti retail o istituzionali.
- **Luglio 2001 - Maggio 2002**, segretaria con mansioni di assistenza di direzione, contatto fornitori, organizzazione appuntamenti, trasferte, inserimento e gestione di bolle e fatture, contatto quotidiano con la clientela estera e utilizzo della lingua inglese scritta e parlata, presso la Società Gixo Srl di Concorezzo (MB).
- **Maggio 2002 - Marzo 2018**, impiegata di 2° livello con mansione di Senior Client Dealer Service presso l'Azienda Franklin Templeton Italia Sim, assunzione a tempo indeterminato full time dalle 9 alle 18.

Impiegata servizio clienti svolgendo le seguenti attività e utilizzando la lingua Inglese scritta e parlata:

- Mansioni e compiti specifici relativi al contatto con le Banche Corrispondenti, distributori retail e clienti istituzionali;
- Riconciliazione movimenti e pagamenti;
- Apertura nuove posizioni istituzionali e retail;
- Raccolta dati e problem solving in genere;

- Partecipazione a progetti di sviluppo all'interno della Società (migrazione di banche corrispondenti, fusione di fondi di Investimento, e relazioni con la clientela finale);
 - Gestione dei reclami scritti da parte dei clienti direttamente iscritti nel Libro Soci della Sicav;
 - Gestione mensile dei file di reportistica interna (totale clienti delle rispettive Banche Corrispondenti, dividendi, Asset Under Management - AUM - retail e istituzionali);
 - Gestione mensile, settimanale e quotidiana delle statistiche necessarie alla Casa Madre per distribuire l'attività lavorativa. Le statistiche consistono nella compilazione di file comuni che includono il totale delle chiamate, delle e-mail e della corrispondenza in genere;
 - Utilizzo del sistema telefonico Genesys Administrator che calcola e fornisce il dettaglio specifico delle chiamate (totale chiamate, durata chiamate, chiamate perse) che viene poi utilizzato per la compilazione dei suddetti files;
 - Gestione mensile dei tabulati relativi alle commissioni di mantenimento che consiste nell'effettuare il download dai sistemi operativi della Sicav dei rispettivi dettagli richiesti dai clienti, invio al cliente finale e gestione di ogni possibile errore o anomalia segnalata;
-
- Gestione della documentazione FATCA richiesta ai clienti finali e inviata alla Sicav con aggiornamento di report interni condivisi tra i vari dipartimenti;
 - Gestione annuale delle richieste ricevute dai revisori contabili dei clienti che consiste nell'inviare i rispettivi estratti conto e il dettaglio delle commissioni di mantenimento maturate;
 - Gestione e supervisione delle sezioni operative nella preparazione e redazione dei nuovi moduli di sottoscrizione della Sicav e relativo coordinamento con i dipartimenti legali esterni;
 - Gestione della reportistica per gli organi di vigilanza, nello specifico della BASE U per i clienti istituzionali che hanno un contratto diretto con la Sim e per i quali è necessario inviare a Banca d'Italia i report relativi alle movimentazioni su base trimestrale;
 - Gestione delle richieste di trasferimento ricevute dalle Banche Corrispondenti e per le quali è necessario un supporto di tramite con la Sicav per l'invio delle conferme o la risoluzione delle anomalie che possono presentarsi (errato fondo, errato numero di quote, ordine della controparte mancante, etc);
 - Supporto al dipartimento legale ogni qualvolta è prevista la revisione della documentazione ufficiale di offerta, mi occupo del coordinamento con le Banche Corrispondenti per avere da loro le modifiche necessarie da apportare alla documentazione;
 - Gestione delle successioni ereditarie e dei cambi intestazione ricevuti dal back-office in outsourcer che lavora per Franklin Templeton. Detenendo il registro degli Azionisti direttamente iscritti, il back-office lavora anche come sostituto d'imposta avvalendosi della Banca Corrispondente e gestisce le pratiche di cambio intestazione, non appena ricevo la richiesta, verifico la documentazione fornita e, se necessario, contatto i collocatori per richiedere quanto mancante nella richiesta;

Quotidianamente, per risolvere le problematiche relative all'operatività del dipartimento, mantenevo i contatti con la Sicav in Lussemburgo e con gli altri Paesi dove sono presenti uffici operativi di Franklin Templeton per finalizzare la problematica sottopostaci.

Inoltre, dal mese di Gennaio 2015 gestivamo la stessa operatività dell'ufficio di Milano anche per l'ufficio di Madrid, differenti problematiche, stessa operatività.

Da Agosto 2018 libera professionista: gestisco un'attività di bar/caffetteria/tavola fredda rilevata a Luglio 2018.

Giugno 2019 - Ottobre 2019: Addetta amministrativa part time con mansioni di segretaria e assistenza di direzione presso la Ditta Boldrocchi T.E. di Biassono, assunzione a tempo determinato di 4 mesi. Mi occupavo della gestione della posta elettronica in entrata e uscita, archivio elettronico e cartaceo, centralino, accoglienza ospiti, organizzazione agenda del titolare.

Capacità e Competenze Relazionali

In tutte le mie esperienze professionali, ho lavorato in team formati da numerose persone instaurando sempre ottimi rapporti con tutti, migliorando e accrescendo la mia esperienza lavorativa proprio grazie al lavoro di squadra.

Nello svolgimento del mio lavoro mi piace assistere i clienti e provare a risolvere le problematiche che mi vengono sottoposte nel miglior tempo e modo possibile.

Conoscenza delle lingue straniere

INGLESE

- Capacità di lettura: OTTIMA
- Capacità di scrittura: OTTIMA (conoscenza anche del linguaggio e termini finanziari/bancari)
- Capacità di espressione orale: OTTIMA

FRANCESE

- Capacità di lettura: BUONA
- Capacità di scrittura: SUFFICIENTE
- Capacità di espressione orale: DISCRETA

Capacità e Competenze

Ottima gestione delle mansioni che mi vengono affidate, che ho acquisito con l'esperienza all'interno della Società presso la quale attualmente lavoro.

Organizzazione e buona iniziativa nel dipartimento nel quale svolgo la mia attività e capacità di gestire più mansioni contemporaneamente nella quotidianità lavorativa.

Ottima capacità ad occuparmi anche di richieste di supporto non strettamente legate al Servizio Clienti, quali, comunicazione, marketing e commerciale.

Capacità e Competenze Relazionali

Ottime capacità relazionali acquisite tramite l'esperienza lavorativa come Servizio Clienti e organizzazione della quotidianità all'interno dell'ufficio con individuazione delle priorità.

Capacità e Competenze Tecniche

Buona conoscenza ed utilizzo del pc e sistemi informatici come windows (nelle varie versioni), internet explorer, e-mail, pacchetto office e ultimamente anche del sistema operativo Macintosh.

Ulteriori Informazioni

Automunita, disposta anche a spostarmi in giornata, se necessario, per questioni lavorative.

Gioia Bistoletti

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali secondo il D. Lgs 196/03



Ministero della Giustizia

Sistema Informativo del Casellario Certificato del Casellario Giudiziale (ART. 24 D.P.R. 14/11/2002 N.313)

CERTIFICATO NUMERO: 16359/2022/R

Al nome di:

Cognome **BISTOLETTI**
Nome **GIOIA**
Data di nascita **17/01/1979**
Luogo di Nascita **MONZA (MB) - ITALIA**
Sesso **F**



sulla richiesta di: **INTERESSATO**
per uso: **RIDUZIONE DELLA META' DELL'IMPOSTA DI BOLLO E DIRITTI: PER ESSERE ESIBITO IN OCCASIONE DI CANDIDATURA ELETTORALE (ART. 1 COMMA 14 LEGGE 3/2019)**

Si attesta che nella Banca dati del Casellario giudiziale risulta:

NULLA

ESTRATTO DA: CASELLARIO GIUDIZIALE - PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI MONZA

MONZA, 09/05/2022 10:28

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO CERTIFICATIVO

Il cancelliere esperto
Marco CORONA

Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi della Repubblica Italiana (art. 40 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445), fatta salva l'ipotesi in cui sia prodotto nei procedimenti disciplinati dalle norme sull'immigrazione (d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286). Il certificato è valido se presentato alle autorità amministrative straniere.

SEGUE CERTIFICATO NUMERO: 16359/2022/R EMESSO DA: CASELLARIO GIUDIZIALE - PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI MONZA
(cognome) BISTOLETTI (nome) GIOIA NATA IL 17/01/1979 A MONZA (MB) - ITALIA

**** AVVERTENZA ****

Certificato del casellario giudiziale - (ART. 24 D.P.R. 14/11/2002 N.313) - al nome di:

Cognome	Nome	Luogo di Nascita	Data di nascita	Sesso	Paternità	Codice Fiscale
BISTOLETTI	GIOIA	MONZA	17/01/1979	F		BSTGIO79A57F704V

Si attesta che nella Banca dati del Casellario Europeo NULLA risulta.



Certificato dei carichi pendenti ai sensi dell'art. 60 c.p.p.
BISTOLETTI GIOIA



**PROCURA della REPUBBLICA
MONZA**

CERTIFICATO DEI CARICHI PENDENTI

Al nome di: **BISTOLETTI GIOIA**
data nascita: **17/01/1979**
luogo nascita: **MONZA**

Su richiesta dell'interessato si certifica, ai sensi dell'art. 60 c.p.p., che dal Registro Informatizzato delle Notizie di Reato di questa Procura della Repubblica con dati aggiornati al giorno 09/05/2022 alle ore 10:29:23:

NON RISULTANO CARICHI PENDENTI

Per uso Amministrativo.

Il presente certificato non può essere prodotto agli organi della pubblica amministrazione o ai privati gestori di pubblici servizi della Repubblica Italiana (art. 40 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445), fatta salva l'ipotesi in cui sia prodotto nei procedimenti disciplinati dalle norme sull'immigrazione (d.lgs. 25 luglio 1998, n. 286). Il certificato è valido se presentato alle autorità amministrative straniere.

Si rilascia per gli usi consentiti dalla Legge.

MONZA lì, 09/05/2022

Compilatore (32822)



(Il Cancelliere)

cancelliere esperto
Marco CORONA

BISTOLETTI GIOIA 09/05/2022 10:29:23