

ECOBANK CAMEROUN S.A.
recrute

Responsable du service clientèle

prêts à travailler sur l'ensemble du territoire national.

Classe d'emploi : 6 - Niveau d'emploi : 3A

OBJET DU TRAVAIL

Superviser le service au guichet de la clientèle de l'agence (rôle de vente/marketing), les processus de back-office du service à la clientèle et les processus des guichets/opérations, conformément aux politiques de l'institution, aux procédures approuvées et à la conformité locale.

PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

Stimuler les ventes et le marketing dans la branche.

- Veiller à ce que les normes de service soient respectées dans les processus d'ouverture de compte, de guichet et d'exploitation de l'agence.
S'assurer que toutes les transactions/demandes des clients reçues aux guichets de l'agence sont minutieusement vérifiées pour s'assurer qu'elles sont complètes et conformes, et qu'elles sont traitées ou transmises en temps voulu pour être traitées.
- Aider à éliminer ou à réduire les files d'attente des clients dans la succursale pendant les heures de pointe. Vérifier et autoriser les transactions traitées dans l'agence.
- Assurer un suivi adéquat et continu de la branche afin d'éliminer les lacunes en matière de contrôle.
- Responsabilité globale de la fonction de service à la clientèle (gestion des cartes et des chèquiers, ouverture de comptes, etc.)
- Servir de point de contact en matière de sûreté et de sécurité au sein de la branche. S'assurer que les normes de sûreté et de sécurité sont respectées à tout moment et que toute faille est signalée de manière appropriée.
- S'assurer que les rapports DCFC / AML sont mis à jour en temps voulu.
- Veiller à ce que les procédures de la chambre forte soient toujours respectées. L'examen mensuel du registre de la chambre forte leur est délégué.
- Assurer une gestion rigoureuse des distributeurs automatiques de billets afin de respecter les normes minimales du groupe en matière de disponibilité.
- Responsable du suivi des transactions de la succursale et du suivi des reports de la documentation du compte.
- Veiller à ce que toutes les activités liées à la conformité (rapports de paiement des soldes, surveillance AML, transactions suspectes, politique en matière de cadeaux, etc.) soient pleinement respectées dans l'agence.

- Assurer le rapprochement des comptes de la succursale : crédit immédiat, comptes de chèques de voyage, comptes d'attente, comptes de caisse et différences, nouveaux comptes, comptes de guichets automatiques, etc.
- Veiller à ce que le personnel et l'agence disposent en permanence d'un équipement adéquat pour répondre aux normes du groupe (billets de caisse, détecteurs, machines à timbrer, chambres fortes/coffres-forts, etc.)
- Attribuer une note acceptable aux commentaires des audits internes et externes et mettre en œuvre les recommandations formulées. ● Effectuer toute autre tâche confiée par le chef d'unité ou le directeur de succursale.

Expérience

- 05 ans dans les opérations bancaires de base

L'éducation

- Diplôme universitaire minimum (BAC + 3/4)

Compétences et connaissances

- Capacité à détecter les changements non autorisés sur les instruments présentés.
- Compréhension générale des produits bancaires, des réglementations locales en matière de change.
- Orienté vers la qualité.
- Capacité à hiérarchiser efficacement les tâches à effectuer.
- Bon niveau de sens de la sécurité et de sensibilisation à la fraude.

Attributs personnels

- Excellentes compétences interpersonnelles et capacité à communiquer.
- Solides compétences en matière de gestion des personnes et de leadership.
- Très bien organisé et structuré.
- Pro-activité et créativité.

PROCESSUS DE CANDIDATURE

Veillez soumettre votre CV et votre lettre de motivation à ECM-Recruit@ecobank.com au plus tard le **16 mai 2024 à 17 heures précises** avec pour objet "**Customer Service Manager**"

NB : Seules les candidatures correspondant au profil recherché seront contactées.

Ecobank Cameroun est un employeur qui souscrit au principe de l'égalité des chances et ne pratique aucune discrimination fondée sur le sexe, la religion, l'appartenance ethnique, les aptitudes physiques, etc.

Visitez notre site web à l'adresse suivante : www.ecobank.com