

Un (01) Card Operations Officer

pouvant exercer sur tout le territoire national.

Ce poste est basé à Douala.

JOB GRADE: 2A / JOB LEVEL: 3

OBJECTIF DU POSTE

- Assurer la compensation/Règlement des transactions par Cartes (Visa, MasterCard, CUP, GIMAC, GTP, etc...)
- Veiller à ce que les réconciliations et Règlement soient effectués quotidiennement afin d'éviter à la banque des pertes de change
- Contribuer à l'amélioration du service à la clientèle en garantissant une prompte résolution des réclamations des clients relatives aux paiements effectués sur d'autres réseaux (Interbancaire, Inter filiale, Online où à l'international).
- Apporter une satisfaction générale aux clients et partenaires.
- Aider à l'amélioration de la qualité de service de la banque
- Fournir un service de qualité afin de réduire les réclamations des clients
- Apporter de façon prompte les solutions aux réclamations des clients
- Diminuer ou intercepter les actes de fraudes internes
- Permettre la continuité de l'activité avec les cartes en agissant à temps

RESPONSABILITES PRINCIPALES

- Réconciliation et Settlement des transactions Visa, MasterCard (émetteur et acquéreur)
- Réconciliation et Settlement des transactions CUP, GTP, GIMAC
- Réconciliation et Settlement des transactions PRIME ; MIGS
- Assurer le suivi des ChargeBack et leur résolution
- Effectuer le rapprochement journalier des comptes de transactions par cartes (ACQUIRER SUSPENS ACCOUNT ; ISSUER S/A ; PRIME; etc...).
- Identifier les suspens dans ces comptes et les corrigés
- S'assurer du respect du SLA dans le traitement des réclamations des clients
- Proposer/initier la revue des procédures relatives à la réconciliation et à la compensation des opérations par cartes.
- Veiller à la bonne comptabilisation des revenus sur transactions (Interchange fees ; Mark-UP ; OIF ; etc...)
- Autoriser les opérations d'Onboarding sur les plateformes en lignes ;
- Vérification factures GTP ; E-PROCESS ; VISA
- Dispatcher des instant Cards aux agences.

RESPONSABILITES PRINCIPALES

- Fournir les éléments de statistiques sur toutes les cartes
- Veillez à la production des rapports réglementaires liés à cette activité.
- Traiter les augmentations de limites sur cartes à la demande des clients.
- Traiter les blocages et déblocages des cartes dans le respect de la réglementation de change.
- Effectuer toutes autres tâches définies par la hiérarchie.

LIGNE DE REPORTING

Head Cards Operations

EXPERIENCE & QUALIFICATIONS

- Expérience dans le secteur bancaire et particulièrement une bonne connaissance des produits digitaux et de la monétique ;
- Bonne Maitrise des règles VISA/MASTERCARD
- Bonne maitrise de la réglementation des changes et des services bancaires en vigueur.
- Formation supérieure Bac + 3/4 de préférence en finance, gestion, comptabilité, marketing ou autres disciplines connexes

ATTITUDES ET APTITUDES

- Excellentes aptitudes communicationnelles et du travail en équipe
- Capacité à travailler de façon autonome sur des objectifs fixés
- Sens aigu du travail bien fait.
- Innovation
- Maîtrise des outils Microsoft Word, Excel et Powerpoint
- Connaissance en gestion des risques
- Bilingue Français/Anglais serait un atout
- Une maitrise de l'automatisation sur VBA serait un atout
- Bonne maitrise de la réglementation des finances et des services bancaires en vigueur.
- Bonne maitrise de la réglementation en monétique en vigueur.
- Grande discrétion, être rigoureux dans le travail, efficace, et disponible
- Etre doté d'une compréhension facile
- Savoir résister à la pression
- Etre courtois,
- Travailler en équipe avec tout le personnel
- Respecter les visiteurs et les collaborateurs
- Avoir une parfaite maîtrise des techniques de communication
- Etre autonome
- Etre Polyvalent
- Travailler en équipe pluridisciplinaire

NB : Seules les candidatures correspondant aux critères de sélection seront convoquées

ECOBANK CAMEROUN SA est une entreprise qui prône l'égalité des chances. Nous ne faisons pas de discrimination sur la base du genre, de la religion, de l'appartenance ethnique, du statut social, de l'aptitude physique, etc...

PROCESSUS DE CANDIDATURE:

Bien vouloir soumettre votre CV
et lettre de motivation à
ECM-Recruit@ecobank.com
au plus tard le **jeudi 31 octobre** à
17h00 précises en mentionnant en
objet « **Card Officer** »