

ECOBANK CAMEROUN S.A
recrute pour les besoins de ses services,

(01) Service Officer Card Operations

pouvant exercer sur tout le territoire national.
Ce poste est basé à Douala.

JOB LEVEL: 3 / JOB GRADE: 2A

I. OBJECTIF PRINCIPAL

- Assurer la prise en charge de la gestion des cartes notamment la commande, la distribution, le règlement des transactions.
- Participer activement à la mise en œuvre de la stratégie de la banque en matière. d'embarquement de la clientèle sur les nouvelles solutions digitales.
- Effectuer les opérations de règlements des tierces partie VISA /MasterCard/GIMAC etc...

II. RESPONSABILITÉS PRINCIPALES

- Veiller au prélèvement des revenus de la banque relatifs aux cartes et produits digitaux.
- Contribuer à l'amélioration du service à la clientèle en assurant une meilleure gestion des réclamations et un meilleur fonctionnement des cartes et solutions digitales.
- Diminuer ou intercepter les actes de fraudes internes.
- Assurer la continuité de service pour l'activité des cartes et des produits digitaux.
- Procéder aux chargements des cartes prépayées et au traitement des commandes de cartes.
- Procéder au retraitement des rejet.
- Procéder à la mise à jour du fichier de suivi des commandes de cartes.
- Réconcilier quotidiennement les transactions des partenaires.
- Rapprocher/Proofer les comptes liés aux activités de cartes et procéder à l'apurement des suspens.
- Résoudre les réclamations clients liées aux transactions infructueuses dans le respect des SLA.
- Fournir les éléments de statistiques sur les transactions.
- Proposer/initier la revue des procédures relatives à la production des cartes, Produits digitaux et gestion des réclamations.
- Veillez à la production des rapports réglementaires liés à cette activité.
- Effectuer toutes autres tâches définies par la hiérarchie.

III. PROFIL DE POSTE

Expérience

- Expérience d'au moins 2 ans dans le secteur bancaire et particulièrement une bonne connaissance des produits digitaux et de la monétique.
- Bonne maîtrise de la réglementation des finances et des services bancaires en vigueur.
- Solides compétences analytiques, y compris des techniques d'interprétation et de résolution de problèmes.
- Excellente connaissance de la réglementation régissant les transactions bancaires, de la réglementation des changes et domiciliation.
- Bilingue - anglais, français.

Qualifications

- Formation supérieure Bac + 3/4 de préférence en finance, gestion, comptabilité, marketing ou autres disciplines connexes.

Compétences et connaissances

- Excellentes aptitudes communicationnelles et du travail en équipe.
- Bonne maîtrise de la réglementation des finances et des services bancaires en vigueur.
- Bonne maîtrise de la réglementation en monétique en vigueur.
- Maîtrise des outils Microsoft Word, Excel et Powerpoint.
- Connaissance en gestion des risques.
- Bilingue Français/Anglais serait un atout.

Qualités personnelles

- Grande discrétion, être rigoureux dans le travail, efficace, et disponible.
- Être doté d'une compréhension facile.
- Capacité à travailler de façon autonome sur des objectifs fixés.
- Sens aigu du travail bien fait.
- Innovation.
- Savoir résister à la pression.
- Être courtois.
- Travailler en équipe avec tout le personnel.
- Respecter les visiteurs et les collaborateurs.
- Avoir une parfaite maîtrise des techniques de communication.
- Être autonome.
- Être Polyvalent.
- Travailler en équipe pluridisciplinaire.

IV. PROCESSUS DE CANDIDATURE:

Bien vouloir soumettre votre CV et lettre de motivation à
ECM-Recruit@ecobank.com au plus tard
le 17 juin 2025 à 17h00 précises,
en mentionnant en objet
« Service Officer Card Operations ».

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...