



Agent de recouvrement bilingue

Voir au-delà des chiffres^{MC}

À la Banque Laurentienne, nous croyons que nous pouvons changer l'expérience bancaire pour le mieux. Fondée à Montréal en 1846, la Banque Laurentienne aide les familles, les entreprises et les collectivités à prospérer. Aujourd'hui, nous comptons plus que 2 800 employés qui travaillent ensemble, comme Une Équipe, pour offrir une vaste gamme de services financiers et de solutions axée sur le conseil à nos clients partout au Canada et aux États-Unis. Nous obtenons des résultats en plaçant nos clients au premier plan, en faisant le meilleur choix, en agissant avec courage et en croyant que chacun a sa place.

Ce poste est à pourvoir au sein de LBC Tech, une filiale de Banque Laurentienne.

Le ou la titulaire du poste est responsable du recouvrement de tous les produits financiers en souffrance, notamment les prêts à l'investissement, les prêts REER, les prêts hypothécaires, les prêts personnels, les cartes de crédit et les comptes de ligne de crédit, tout en offrant un service de qualité supérieure dans un environnement où la pression est élevée. Le ou la responsable du recouvrement applique les pratiques de recouvrement de la Banque Laurentienne à tous les comptes qui lui sont assignés afin de recouvrer les arriérés et de réduire au minimum les pertes sur prêts de la Banque.

Responsabilités:

- Communiquer avec les conseillers financiers/clients des comptes en souffrance qui lui sont assignés pour proposer des options de remboursement appropriées afin de mettre fin à la situation de défaut de paiement associée au prêt.
- Interroger le conseiller financier/client au sujet des causes des arriérés pour bien comprendre la situation financière du client et s'assurer que les solutions proposées conviennent au client et à la Banque Laurentienne.
- Produire et envoyer les lettres de recouvrement nécessaires, en appui aux efforts de recouvrement.
- Effectuer le suivi des promesses de paiement afin de s'assurer que le client les respecte et prendre les mesures nécessaires en cas de promesses non tenues.

- S'assurer que des notes et des mesures sont inscrites au compte du client pour toute communication avec ce dernier.
- Mettre en oeuvre les recommandations appropriées concernant les pertes sur prêts et les radiations, conformément à la politique de recouvrement de la Banque Laurentienne.
- Produire des preuves de réclamation pour les comptes insolvables et les envoyer au fiduciaire ou au tiers fournisseur approprié.
- Répondre en temps opportun aux demandes des tiers fournisseurs de la Banque Laurentienne et fournir l'information et les documents nécessaires pour appuyer les efforts de recouvrement.
- Assurer la mise à jour des rapports de recouvrement et d'arriérés et une communication efficace avec les clients.
- S'assurer de connaître à fond les produits de la Banque afin de pouvoir offrir un soutien professionnel et courtois aux clients.
- Se tenir au fait des différentes lois, procédures, normes et politiques relatives aux produits et aux services offerts par la Banque Laurentienne.
- Soumettre à l'équipe de direction du recouvrement des recommandations pour améliorer le processus de travail.
- Accomplir toute autre tâche de même nature ou d'ordre général demandée par l'équipe de direction de son service ou exigée dans le cadre de ses fonctions.

Qualifications:

- Diplôme universitaire en administration ou dans un domaine connexe, avec de un à deux ans d'expérience pertinente ou diplôme d'études collégiales en administration ou dans un domaine connexe, avec de trois à cinq ans d'expérience pertinente.
- Diplôme universitaire ou diplôme d'études collégiales en administration des affaires ou dans un domaine connexe.
- Réussite des cours de gestion de crédit ou certification professionnelle de L'Institut canadien du crédit, un atout.
- Deux ans d'expérience dans le domaine des prêts et du recouvrement au sein d'une banque ou d'une société de fiducie.
- Capacité à faire preuve d'initiative et de jugement de manière ferme mais juste, afin de mettre fin aux situations de défaut de paiement.
- Orientation sur les résultats, tact et facilité à créer des relations avec les clients.
- Fortes habiletés en résolution de problèmes et en négociation.
- Capacité à travailler étroitement avec les autres dans un milieu axé sur le travail d'équipe.
- Fortes compétences en communication orale et écrite.
- Connaissance du secteur des services financiers et des produits de prêt.
- Connaissances de Microsoft Office (Word, Excel et PowerPoint) et d'Outlook, essentielle; bonne connaissance des systèmes de bases de données complexes et de grande envergure; capacité à assimiler les fonctions d'interrogation des systèmes de traitement administratifs.
- Bilinguisme* (français et anglais), à l'oral et à l'écrit, indispensable.

* « **Qualifications requises**

La maîtrise professionnelle du français et de l'anglais est requise car le poste nécessite de fréquentes communications écrites et orales sur des questions complexes avec des parties internes et externes dans ces deux langues. »

Ce que vous offre la Banque Laurentienne :

La rémunération totale proposée par la Banque Laurentienne englobe une gamme complète d'avantages sociaux et financiers, mettant en avant notre engagement envers le bien-être et le succès de nos employés.

Voici quelques-uns des points saillants de notre offre :

- Le salaire de base annuel offert tiendra compte de l'équité interne, des compétences, de l'expérience et autres facteurs.
- **Rémunération complète** : Bénéficiez d'un régime exhaustif incluant des révisions annuelles et des primes liées aux performances, assurant ainsi une reconnaissance équitable de votre contribution.
- **Mode de travail** : Nous privilégions un mode de travail hybride en fonction des besoins de l'entreprise.
- **Régime d'achat d'actions** : Vous êtes plus qu'un employé, vous avez la possibilité de devenir actionnaire de la Banque Laurentienne. La participation de l'employeur vous permet d'accroître encore davantage votre placement.
- **Congés** : Outre les vacances payées, nous offrons des congés mobiles et d'autres possibilités de congés pour répondre aux divers besoins de nos employés.
- **Santé et mieux-être** : Accédez à des professionnels de la santé, au Programme d'Aide aux Employés et à la Famille (PAEF), la télémédecine ainsi qu'à un programme de gestion du stress et de bien-être pour prendre soin de votre santé physique et mentale.
- **Assurances collectives et régime de retraite** : Nous offrons un régime d'assurances compétitif basé sur vos besoins et ceux de votre famille ainsi qu'un régime de retraite à cotisations déterminées pour vous aider à préparer votre avenir.
- **Avantages financiers** : En tant qu'employé de la Banque Laurentienne, vous devenez en même temps un excellent ambassadeur de nos produits et services. Profitez d'offres réservées aux employés sur une vaste gamme de produits. Profitez d'offres exclusives et de tarifs préférentiels sur des produits et services tels que les assurances, les hôtels, les billets de train, les spas et bien d'autres encore.

Nous sommes déterminés à créer un environnement professionnel enrichissant, où vos compétences sont valorisées et votre bien-être est une priorité. Joignez-vous à notre équipe pour une carrière gratifiante au sein de la Banque Laurentienne.

Inclusion et accessibilité

À la Banque Laurentienne, nous croyons que tout le monde a sa place. Nous nous engageons à favoriser un environnement de travail inclusif qui reflète la diversité de nos clients et de nos communautés et où chacun a sa voix et sa chance de grandir et de prospérer. À cette fin, nous encourageons les candidatures de personnes issues de groupes dignes d'équité, notamment les personnes Autochtones, les personnes racisées, les personnes en situation de handicap, les personnes marginalisées en raison de leur genre et la communauté 2ELGBTQIA+.

Nous nous efforçons d'offrir une expérience de travail flexible et accessible à tous. Si vous avez besoin d'une mesure d'adaptation, n'hésitez pas à nous le faire savoir.

LPRDE

Nous pouvons recueillir, utiliser ou divulguer vos informations personnelles dans le but d'établir une relation de travail avec vous.