

Bilingual Collection Officer 26228 Remote

Seeing beyond numbers™

At Laurentian Bank, we believe we can change banking for the better. Founded in Montreal in 1846, Laurentian Bank helps families, businesses and communities thrive. Today, we have over 3,000 employees working together as One Team, to provide a broad range of financial services and advice-based solutions for customers across Canada and the United States. We drive results by placing our customers first, making the better choice, acting courageously, and believing everyone belongs.

The role is to fill under LBC Tech a subsidiary of the Laurentian Bank.

The incumbent is responsible for the collection of all financial products including but not limited to Investment Loans, RSP Loan, Mortgages, personal loans, credit cards and line of credit accounts in arrears while providing superior service in a high-pressure environment. The Collector is responsible to apply the Laurentian Bank Collection practices to all their assigned accounts to recover arrears payments and minimize potential loan losses for the Bank.

#LI-MB1

#LI-Remote

Qualifications

° University Degree in business or a related field, with 1 to 2 years of related experience.

or

° College Diploma in business or a related field and 3 to 5 years of related experience.

° University degree or College diploma in Business Administration, or in a related field.

° Successful completion of Credit Management courses or designation through the Credit Institute of Canada is an asset.

° 2 years of work experience related to lending and collections with a bank or trust company.

° Ability to use initiative and good judgment in a decisive but fair manner in order to resolve delinquent situations.

° Results oriented, diplomatic, and adept at building customer relations.

° Excellent problem-solving and negotiation skills.

° Ability to work closely with others in a team-oriented environment.

° Strong written and verbal communication skills.

° Knowledge of financial services industry and lending products.

° Computer literacy in Microsoft Office (Word, Excel and PowerPoint) and Outlook a must; familiarity with using large and complex financial database systems; ability to learn inquiry functions in back office processing systems.

° Bilingual French/English is an asset..

Responsibilities

° Contact Financial Advisors/ clients from their assigned arrears accounts to make suitable repayment options to bring the loan out of delinquency.

° Probe Financial Advisor/ client for reason for arrears to understand clients financial situation to ensure

that cure solutions are suitable for the client and Laurentian Bank.

- ° Create and mail out the necessary Collection letters to support their collection efforts.
- ° Follow-up on promises to pay to ensure they are kept by the client. Action accordingly in case of broken promises.
- ° Ensure notes and actions are placed on the account for each client contact.
- ° Complete appropriate recommendations for loan impairment and write-off in accordance with Laurentian Bank Collection policy.
- ° Create Proof of Claims for insolvent accounts and mail out to Trustee or send to appropriate Third Party Vendor.
- ° Provide timely responses to requests from Laurentian Bank Third Party Vendors for information or documents to support recovery efforts.
- ° Ensures the maintenance of collections and arrears reports, and the prompt handling of customer correspondence and messages.
- ° Maintains a high level of product knowledge in order to provide professional and courteous guidance to clients.
- ° Keeps informed and up-to-date to various legislation, procedures, standards and policies related to the products and services offered by Laurentian Bank.
- ° Submits recommendations to improve work processes to Collection Management.
- ° Carries out any other similar or general task at the request of their Management team that may be required by their function.

Agent de recouvrement bilingue

Seeing beyond numbers^{MC}

At Laurentian Bank, we believe we can change banking for the better. Founded in Montreal in 1846, Laurentian Bank helps families, businesses and communities thrive. Today, we have over 3,000 employees working together as One Team, to provide a broad range of financial services and advice-based solutions for customers across Canada and the United States. We drive results by placing our customers first, making the better choice, acting courageously, and believing everyone belongs.

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

Le 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 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.

#LI-MB1

#LI-Remote

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), un atout.

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 insolubles 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.